

Số /BC-UBND

Gia Lai, ngày tháng năm 2026

## BÁO CÁO

### Kết quả rà soát, đánh giá lộ trình, mốc thời gian, các giải pháp triển khai Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung

Kính gửi: Bộ Khoa học và Công nghệ

Thực hiện Công văn số 3173/BKH-CN-CĐSQG ngày 14 tháng 5 năm 2026 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc rà soát, đánh giá lộ trình, mốc thời gian, các giải pháp triển khai Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; trên cơ sở nghiên cứu Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh ban hành kèm theo Công văn số 5721/BKH-CN-CĐSQG ngày 17 tháng 10 năm 2025, Công văn đính chính số 6247/BKH-CN-CĐSQG ngày 03 tháng 11 năm 2025, Hướng dẫn triển khai thực hiện Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh ban hành kèm theo Công văn số 7753/BKH-CN-CĐSQG ngày 17 tháng 12 năm 2025 và tình hình thực tế tại địa phương, Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai báo cáo như sau:

## I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN CÁC HỆ THỐNG HIỆN NAY

### 1. Trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh

Tỉnh Gia Lai đang duy trì, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, giám sát tiến độ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Hệ thống đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, hồ sơ trực tiếp, số hóa thành phần hồ sơ, luân chuyển xử lý nội bộ, trình ký số, trả kết quả điện tử, thống kê, tổng hợp tình hình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; đồng thời đã kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và một số cơ sở dữ liệu, hệ thống chuyên ngành theo yêu cầu.

Theo mô hình kiến trúc mới, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh là nơi nhận đồng bộ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính để địa phương tra cứu, khai thác phục vụ nhu cầu quản lý tại địa phương; trong giai đoạn chuyển tiếp, tỉnh tiếp tục duy trì hệ thống của tỉnh nhằm bảo đảm hoạt

động ổn định, không gián đoạn dịch vụ và phục vụ thống kê, giám sát, điều hành.

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/5/2026, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tiếp nhận 338.923 hồ sơ (Trong đó: 324.067 hồ sơ trực tuyến, 14.856 hồ sơ trực tiếp), đã hoàn thành giải quyết 320.289 hồ sơ, đang xử lý 18.634 hồ sơ.

## **2. Trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ**

Tỉnh đã phối hợp với các bộ, ngành thực hiện tiếp nhận, xử lý một số thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ theo hướng dẫn của bộ chủ quản. Một số hệ thống cấp bộ đã được tập huấn, kiểm thử, cấu hình quy trình thủ tục hành chính; tuy nhiên mức độ sẵn sàng, khả năng vận hành ổn định, khả năng đồng bộ dữ liệu, thống kê báo cáo, hỗ trợ kỹ thuật giữa các bộ, ngành chưa đồng đều.

Đến nay, một số lĩnh vực đã phát sinh hồ sơ thực hiện trên hệ thống tập trung cấp bộ, chủ yếu ở các nhóm thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực: Bảo trợ xã hội; Công chức, viên chức; Hoạt động xây dựng; Thủy sản; Hộ tịch; Đường bộ;...

Việc triển khai bước đầu góp phần thống nhất quy trình chuyên ngành, tăng cường chia sẻ dữ liệu giữa địa phương với bộ, ngành; tuy nhiên, quá trình thực hiện còn phát sinh một số khó khăn, vướng mắc về tài khoản, phân quyền, cấu hình quy trình, ký số, đồng bộ trạng thái, thống kê, báo cáo và hỗ trợ kỹ thuật. Theo đó, từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/5/2026:

- Tổng số thủ tục hành chính được công bố, cập nhật trên Hệ thống: 1.652 thủ tục hành chính thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ.

- Số thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình: 829 thủ tục, đạt 50,2%.

- Số thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần: 823 thủ tục, đạt 49,8%.

- Tiếp nhận 38.885 hồ sơ trên hệ thống các tập trung (Trong đó: 38.756 hồ sơ trực tuyến, 129 hồ sơ trực tiếp), đã hoàn thành giải quyết 26.152 hồ sơ, đang xử lý 12.604 hồ sơ.

## **3. Trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính**

Tỉnh Gia Lai đã thực hiện kết nối, tích hợp, đồng bộ thông tin thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tình trạng xử lý hồ sơ và kết quả giải quyết

thủ tục hành chính lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

Theo kiến trúc mới, người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc VNeID; đối với hồ sơ nộp trực tiếp, cán bộ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, cấp xã đăng nhập Hệ thống điều phối bằng VNeID, được điều hướng đến biểu mẫu điện tử của hệ thống cấp bộ để nhập thông tin, tiếp nhận hồ sơ. Tuy nhiên, việc triển khai đồng bộ mô hình này còn phụ thuộc vào mức độ hoàn thiện của Hệ thống điều phối, quy định kỹ thuật kết nối, phân quyền cán bộ, khả năng liên thông với hệ thống cấp bộ và khả năng đồng bộ dữ liệu về địa phương.

## **II. DANH MỤC, SỐ LƯỢNG, TỶ LỆ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ HỒ SƠ THỰC HIỆN TRÊN CÁC HỆ THỐNG**

### **1. Thủ tục hành chính đã thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ**

Qua rà soát, tỉnh Gia Lai đã thực hiện một số thủ tục hành chính/nhóm thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, cụ thể:

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/5/2026, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, ngành tiếp nhận **38.885 hồ sơ** chiếm 10,3% tổng số hồ sơ tiếp nhận cả tỉnh; hồ sơ phát sinh nhiều đối với các TTHC thuộc lĩnh vực gồm Bảo trợ xã hội (11.602 hồ sơ); Công chức, viên chức (8.240 hồ sơ); Hoạt động xây dựng (5196 hồ sơ);... Tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ **743 TTHC** chiếm 45% tổng số TTHC thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ.

### **2. Thủ tục hành chính còn tiếp tục thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

Hiện nay, phần lớn hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương vẫn đang được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nhằm bảo đảm không gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công, nhất là các thủ tục hành chính có tần suất phát sinh hồ sơ cao, có yêu cầu phối hợp liên thông nội bộ giữa nhiều cấp, nhiều cơ quan hoặc có đặc thù của địa phương.

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 15/5/2026, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Gia Lai tiếp nhận **338.923 hồ sơ**, chiếm 89,7% tổng số hồ sơ tiếp nhận cả tỉnh, số lượng hồ sơ phát sinh nhiều tại các lĩnh vực: Chứng thực (105.950 hồ sơ), Đất đai (102.067 hồ sơ), Hộ tịch (51.430 hồ sơ),... Tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ 548 TTHC chiếm 25,75% tổng số TTHC công bố cho địa phương.

### **3. Thủ tục hành chính có tính chất đặc thù của địa phương**

Một số thủ tục hành chính có tính chất đặc thù, gắn với điều kiện tổ chức bộ máy, quy trình phối hợp, quy định quản lý nhà nước, đặc điểm dân cư, địa bàn và yêu cầu giải quyết hồ sơ tại tỉnh Gia Lai, cần tiếp tục được rà soát, đánh giá kỹ trước khi chuyển đổi sang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, gồm:

Nhóm thủ tục hành chính đặc thù thuộc lĩnh vực: Đường bộ.

Nhóm thủ tục hành chính có yêu cầu liên thông, phối hợp giữa nhiều cơ quan tại địa phương: Nhà ở và công sở, công chức, Điện ảnh, di sản văn hóa, hợp tác quốc tế, Du lịch, địa chất khoáng sản, trồng trọt, quốc tịch, ...

Nhóm thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và cấp xã: Chứng thực, Hộ tịch, Đất đai,...

Các chức năng báo cáo đặc thù, thống kê quản trị nội bộ, dữ liệu đặc thù của tỉnh, tiện ích số phục vụ chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh chưa được hệ thống tập trung cấp bộ đáp ứng đầy đủ.

Lý do cần tiếp tục thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh trong giai đoạn chuyển tiếp gồm: chưa hoàn thiện cấu hình quy trình trên hệ thống cấp bộ; chưa bảo đảm đồng bộ dữ liệu hai chiều; chưa có hướng dẫn thống nhất về tài khoản, phân quyền, ký số, lưu trữ hồ sơ, trả kết quả điện tử; chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu thống kê, báo cáo phục vụ chỉ đạo, điều hành của địa phương.

### **III. TÌNH TRẠNG CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC PHẢI THAO TÁC SONG SONG TRÊN NHIỀU HỆ THỐNG**

Trong quá trình triển khai, cán bộ, công chức, viên chức tại một số cơ quan, đơn vị phải thao tác song song trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành. Tình trạng này phát sinh một số tác động như sau:

1. Đối với khâu tiếp nhận hồ sơ: cán bộ một cửa phải tra cứu, kiểm tra, đối chiếu thông tin trên nhiều hệ thống; một số trường hợp phải nhập lại thông tin hoặc tải lại thành phần hồ sơ, làm tăng thời gian tiếp nhận.

2. Đối với khâu xử lý hồ sơ: công chức chuyên môn phải theo dõi quy trình xử lý trên nhiều phần mềm; dữ liệu giữa các hệ thống chưa đồng bộ đầy đủ, có nguy cơ bỏ sót trạng thái hoặc chậm cập nhật tiến độ.

3. Đối với khâu trình ký số, ban hành kết quả: một số hệ thống chưa tích hợp thống nhất với nền tảng ký số, hệ thống quản lý văn bản và điều hành của địa phương; quy trình trình ký có thể bị kéo dài hoặc phải thực hiện thủ công ở

một số bước.

4. Đối với công tác theo dõi, tổng hợp, quản lý tiến độ: việc hồ sơ được xử lý phân tán trên nhiều hệ thống gây khó khăn trong tổng hợp số liệu đầy đủ, kịp thời, thống nhất phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Đối với nhân lực thực hiện: tăng áp lực cho cán bộ, công chức, viên chức, nhất là tại bộ phận một cửa các cấp, các đơn vị có số lượng hồ sơ lớn hoặc thường xuyên phát sinh thủ tục hành chính liên thông.

#### **IV. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC KHI SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẬP TRUNG CẤP BỘ**

Qua tổng hợp bước đầu, việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ còn một số khó khăn, vướng mắc sau:

##### **1. Về đăng nhập, tài khoản và phân quyền**

- Việc cấp, quản lý tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức tại địa phương chưa thật sự đồng bộ, thống nhất giữa các bộ, ngành.

- Một số tài khoản chưa được phân quyền đúng vai trò xử lý, dẫn đến khó khăn trong tiếp nhận, chuyển xử lý, phê duyệt hoặc trả kết quả hồ sơ.

- Khi có thay đổi về tổ chức bộ máy, nhân sự, địa bàn hành chính hoặc phân công nhiệm vụ, việc điều chỉnh tài khoản, phân quyền trên hệ thống cấp bộ còn mất thời gian.

- Cơ chế đăng nhập, xác thực qua VNeID, đăng nhập một lần với Cổng Dịch vụ công quốc gia cần được kiểm thử đầy đủ đối với cán bộ cấp tỉnh, cấp xã, người dân và doanh nghiệp.

##### **2. Về tiếp nhận hồ sơ và cấu hình quy trình**

- Một số quy trình thủ tục hành chính trên hệ thống cấp bộ chưa phù hợp đầy đủ với quy trình nội bộ, quy trình điện tử và thẩm quyền giải quyết tại địa phương.

- Chưa bảo đảm linh hoạt đối với trường hợp phân cấp, ủy quyền, tiếp nhận hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính hoặc xử lý liên thông giữa nhiều cơ quan, đơn vị.

- Một số biểu mẫu, thành phần hồ sơ, trường thông tin chưa thống nhất với dữ liệu đã công bố, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

##### **3. Về tích hợp, kết nối, đồng bộ dữ liệu**

- Việc kết nối giữa hệ thống cấp bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối, hệ thống cấp tỉnh và phần mềm chuyên ngành chưa đồng bộ, ổn

định ở tất cả lĩnh vực.

- Chưa bảo đảm đồng bộ thời gian thực hoặc gần thời gian thực đối với toàn bộ dữ liệu hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, dữ liệu thanh toán, dữ liệu số hóa, dữ liệu đánh giá mức độ hài lòng.

- Một số phần mềm chuyên ngành chưa cung cấp API chuẩn hoặc quy trình trên phần mềm chuyên ngành chưa hoàn toàn đồng nhất với quy trình trên hệ thống cấp bộ về số bước, trạng thái, luồng xử lý, điểm kết thúc.

- Chưa có cơ chế kiểm soát sai lệch dữ liệu, trùng lặp dữ liệu, thất lạc trạng thái hoặc khác biệt số liệu giữa hệ thống cấp bộ, hệ thống cấp tỉnh, Công Dịch vụ công quốc gia.

#### **4. Về trình ký số, thanh toán, số hóa hồ sơ và trả kết quả điện tử**

- Thường xảy ra lỗi khi thực hiện ký số, các biểu mẫu phiếu điện tử theo quy định chưa hỗ trợ ký số trực tiếp trên hệ thống, chưa tích hợp kết nối hệ thống quản lý văn bản và điều hành, kho dữ liệu kết quả của địa phương phục vụ công tác tái sử dụng.

- Việc thanh toán trực tuyến đối với một số thủ tục hành chính còn vướng mắc về kết nối, đối soát, trạng thái thanh toán và hạch toán phí, lệ phí chưa kịp thời. Hệ thống thanh toán của Bộ Tư pháp, Bộ Tài chính sử dụng kênh thanh toán riêng không qua cổng dịch vụ công quốc gia gây khó khăn công tác đối soát.

- Việc tích hợp biên lai điện tử cần chưa thống nhất về chuẩn giao tiếp, quy trình cấu hình, trách nhiệm đối soát và lưu trữ.

#### **5. Về đồng bộ trạng thái, dữ liệu và thống kê báo cáo**

- Một số hồ sơ phát sinh trên nhiều hệ thống tập trung cấp bộ, ngành gây khó khăn trong công tác kiểm tra, theo dõi tình hình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Dữ liệu phục vụ thống kê, báo cáo phải lấy từ nhiều hệ thống tập trung khác nhau ứng với mỗi bộ, ngành, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành của địa phương.

- Chưa có công cụ tổng hợp thống nhất để địa phương theo dõi toàn bộ hồ sơ phát sinh trên địa bàn khi hồ sơ được xử lý trên nhiều hệ thống khác nhau.

#### **6. Về an toàn thông tin, hiệu năng hệ thống và phương án dự phòng**

- Một số thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ dung lượng lớn, nhiều tài liệu đính kèm, trong khi hệ thống có giới hạn dung lượng tệp, định dạng tệp hoặc tốc độ tải lên/tải xuống còn hạn chế.

- Vào thời điểm cao điểm, hiệu năng hệ thống, tốc độ truy cập, khả năng

xử lý đồng thời cần tiếp tục kiểm thử thực tế tại địa phương, nhất là với các thủ tục phát sinh hồ sơ lớn.

- Cần làm rõ phương án sao lưu, khôi phục dữ liệu, phương án vận hành liên tục, phương án dự phòng kỹ thuật, phương án tiếp nhận và xử lý hồ sơ khi hệ thống cấp bộ, Hệ thống điều phối hoặc Công Dịch vụ công quốc gia gặp sự cố.

## **V. KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG YÊU CẦU PHÂN CẤP, ỦY QUYỀN, TIẾP NHẬN PHI ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH VÀ MÔ HÌNH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

Việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ là cần thiết nhằm thống nhất quy trình, dữ liệu, kết nối liên thông từ Trung ương đến địa phương. Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu thực tiễn tại tỉnh Gia Lai, hệ thống cần bảo đảm các điều kiện sau:

1. Về việc đáp ứng yêu cầu phân cấp, ủy quyền: hệ thống phải cho phép cấu hình linh hoạt thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, phê duyệt, ký số, trả kết quả theo từng cấp, từng cơ quan, từng chức danh được phân cấp, ủy quyền.

2. Về việc đáp ứng yêu cầu tiếp nhận phi địa giới hành chính: hệ thống cần hỗ trợ tiếp nhận, phân luồng, xử lý hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính, bảo đảm thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, đồng thời không làm phát sinh khó khăn trong xác định cơ quan xử lý, trách nhiệm giải quyết và thống kê hồ sơ.

3. Về việc đáp ứng yêu cầu rút ngắn thời gian giải quyết, tái cấu trúc quy trình: hệ thống cần hỗ trợ tái sử dụng dữ liệu, tự động kiểm tra, đối chiếu thông tin, liên thông dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, giảm thành phần hồ sơ phải nộp lại.

4. Về việc đáp ứng đặc thù địa phương: tỉnh Gia Lai có địa bàn rộng, số lượng đơn vị hành chính cấp xã lớn, nhu cầu giải quyết hồ sơ của người dân, doanh nghiệp phân bố không đồng đều giữa các khu vực. Do đó, hệ thống phải bảo đảm khả năng vận hành ổn định, phân quyền linh hoạt, hỗ trợ tốt cho bộ phận một cửa các cấp.

5. Về việc đáp ứng mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã: hệ thống cần bảo đảm đầy đủ chức năng cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, bộ phận một cửa cấp xã trong tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, theo dõi, trả kết quả, đánh giá mức độ hài lòng, xử lý phản ánh, kiến nghị.

## **VI. KHẢ NĂNG THEO DÕI, GIÁM SÁT, TỔNG HỢP, THỐNG KÊ, BÁO CÁO**

Khi hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, địa phương cần có đầy đủ quyền khai

thác, tra cứu, thống kê, tổng hợp dữ liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Qua triển khai bước đầu, công tác theo dõi, giám sát còn một số hạn chế:

- Chưa khai thác đầy đủ dữ liệu hồ sơ theo địa bàn, cơ quan, lĩnh vực, trạng thái, thời hạn giải quyết, kết quả xử lý.
- Một số chỉ tiêu thống kê giữa hệ thống cấp bộ, hệ thống cấp tỉnh và Công Dịch vụ công quốc gia chưa thống nhất.
- Chưa có cơ chế đồng bộ dữ liệu thời gian thực hoặc gần thời gian thực để địa phương theo dõi đầy đủ tình hình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn.
- Việc tổng hợp số liệu phục vụ báo cáo định kỳ, đột xuất còn phụ thuộc vào nhiều nguồn dữ liệu, có nguy cơ phát sinh chênh lệch số liệu.

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai đề nghị các bộ, ngành chủ quản hệ thống bảo đảm địa phương được phân quyền khai thác đầy đủ dữ liệu hồ sơ phát sinh trên địa bàn; đồng thời có công cụ thống kê, báo cáo dùng chung, thống nhất chỉ tiêu, định dạng dữ liệu và phương thức kết nối, chia sẻ dữ liệu.

## **VII. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, HỖ TRỢ KỸ THUẬT**

Trong quá trình triển khai, tỉnh Gia Lai đã phối hợp với bộ chủ quản hệ thống, đơn vị vận hành phần mềm và các cơ quan liên quan để phản ánh, xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Công tác hỗ trợ kỹ thuật bước đầu được quan tâm, tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại:

- Kênh tiếp nhận, xử lý phản ánh ở một số hệ thống chưa thống nhất, chưa có đầu mối hỗ trợ rõ ràng theo từng nhóm chức năng, từng lĩnh vực.
- Thời gian phản hồi, xử lý một số lỗi kỹ thuật chưa đáp ứng yêu cầu trong trường hợp lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp.
- Chưa có đầy đủ tài liệu hướng dẫn sử dụng, video hướng dẫn, quy trình xử lý sự cố, danh mục lỗi thường gặp để cán bộ địa phương chủ động xử lý.
- Cần tăng cường tập huấn, hướng dẫn chuyên sâu cho cán bộ quản trị hệ thống, cán bộ một cửa, công chức chuyên môn và lãnh đạo phê duyệt hồ sơ.
- Chưa có quy chế phối hợp thống nhất giữa bộ chủ quản hệ thống, đơn vị vận hành, Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an và địa phương trong phân loại, chuyển tuyến, xử lý sự cố liên quan đến Hệ thống điều phối, Công Dịch vụ công quốc gia, VNeID, thanh toán, ký số và phần mềm chuyên ngành.

Tỉnh Gia Lai đề xuất trong giai đoạn chuyển tiếp cần thiết lập cơ chế hỗ trợ kỹ thuật thống nhất, có đầu mối tiếp nhận 24/7 đối với sự cố nghiêm trọng, có cam kết thời gian xử lý theo mức độ ảnh hưởng, đồng thời công khai kênh hỗ trợ cho từng hệ thống tập trung cấp bộ.

## **VIII. ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG ĐẾN NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP**

Việc triển khai hệ thống tập trung cấp bộ nếu được thực hiện đồng bộ, ổn định, thống nhất sẽ tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, giảm tình trạng phải nộp lại thông tin, giấy tờ đã có, tăng khả năng tái sử dụng dữ liệu, nâng cao tính minh bạch trong theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ.

Tuy nhiên, trong giai đoạn chuyển tiếp, nếu chưa hoàn thiện đầy đủ điều kiện kỹ thuật, nghiệp vụ, việc chuyển đổi có thể phát sinh một số tác động không mong muốn:

- Người dân, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc xác định cổng/hệ thống cần nộp hồ sơ đối với từng thủ tục hành chính.
- Có nguy cơ phát sinh tình trạng hồ sơ bị chậm tiếp nhận, chậm xử lý do lỗi tài khoản, phân quyền, cấu hình quy trình hoặc đồng bộ dữ liệu.
- Trường hợp dữ liệu chưa được tái sử dụng đầy đủ, người dân, doanh nghiệp có thể phải cung cấp lại giấy tờ, thông tin đã có hoặc phải nộp song song hồ sơ giấy.
- Việc theo dõi trạng thái hồ sơ có thể chưa thuận lợi nếu trạng thái xử lý không đồng bộ giữa hệ thống cấp bộ, hệ thống cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Đối với người dân ở địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, yêu cầu thay đổi phương thức nộp hồ sơ, tài khoản đăng nhập hoặc thao tác trên hệ thống mới có thể phát sinh thêm nhu cầu hướng dẫn, hỗ trợ trực tiếp.

Do đó, tỉnh Gia Lai kiến nghị việc chuyển đổi cần thực hiện theo nguyên tắc thận trọng, có lộ trình, có kiểm thử thực tế, có phương án dự phòng và tuyệt đối không để gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, không làm phát sinh thêm chi phí, thời gian, giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp.

## **IX. ĐỀ XUẤT PHƯƠNG ÁN CHUYỂN TIẾP**

Để bảo đảm không gián đoạn cung cấp dịch vụ công trực tuyến, Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai đề xuất phương án chuyển tiếp như sau:

### **1. Nguyên tắc chuyển tiếp**

Không làm gián đoạn dịch vụ; hệ thống hiện tại phải hoạt động ổn định trong toàn bộ thời gian chuyển đổi, chỉ dùng chức năng tương ứng trên hệ thống cũ khi hệ thống mới đã sẵn sàng vận hành đầy đủ.

Chỉ chuyển đổi khi hệ thống mới đáp ứng đầy đủ yêu cầu kỹ thuật, an toàn thông tin, kết nối thông suốt với Hệ thống điều phối, Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID, hệ thống cấp tỉnh, phần mềm chuyên ngành và các nền tảng dùng chung.

Có phương án dự phòng kỹ thuật, phương án nhân sự hỗ trợ và biện pháp bảo đảm vận hành liên tục; tránh tình trạng chạy song song kéo dài gây sai lệch dữ liệu, nhưng cho phép duy trì hệ thống cấp tỉnh như kênh dự phòng kỹ thuật và công cụ quản trị trong phạm vi cần thiết.

Dữ liệu hồ sơ đang xử lý phải được phân loại rõ: hồ sơ tiếp tục xử lý trên hệ thống cũ và đồng bộ kết quả sang hệ thống mới; hoặc hồ sơ được nhập/chuyển đổi sang hệ thống mới để tiếp tục theo dõi, bảo đảm không thất lạc hồ sơ và không ảnh hưởng thời hạn giải quyết

## **2. Nhóm thủ tục hành chính cần tiếp tục xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

Tiếp tục xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đối với các nhóm thủ tục hành chính sau:

- Nhóm thủ tục hành chính chưa được cấu hình hoàn chỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ.

- Nhóm thủ tục hành chính có số lượng hồ sơ lớn, tần suất phát sinh thường xuyên, có nguy cơ ảnh hưởng trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp nếu chuyển đổi khi chưa bảo đảm điều kiện kỹ thuật.

- Nhóm thủ tục hành chính liên thông nội bộ giữa các cơ quan, đơn vị của tỉnh, cấp xã hoặc có quy trình đặc thù của địa phương.

- Nhóm thủ tục hành chính chưa bảo đảm đồng bộ dữ liệu, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết với hệ thống cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID và Hệ thống điều phối.

- Nhóm thủ tục hành chính chưa hoàn thiện kết nối ký số, thanh toán trực tuyến, biên lai điện tử, bưu chính công ích, số hóa hồ sơ, trả kết quả điện tử, lưu trữ điện tử.

- Nhóm chức năng báo cáo đặc thù, thống kê quản trị nội bộ, dữ liệu đặc thù của tỉnh, tiện ích số phục vụ điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh chưa được hệ thống tập trung cấp bộ đáp ứng.

## **3. Nhóm thủ tục hành chính có thể chuyển sang Hệ thống thông tin**

## **giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ**

Có thể thực hiện chuyển đổi đối với các nhóm thủ tục hành chính đáp ứng đầy đủ các điều kiện:

- Đã được bộ chủ quản cấu hình đầy đủ quy trình, biểu mẫu điện tử, thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, cơ quan xử lý, cơ quan phê duyệt, cơ chế phân cấp, ủy quyền và phân quyền cán bộ.

- Đã kiểm thử thành công toàn trình từ tiếp nhận, số hóa, xử lý, luân chuyển, trình ký số, thanh toán, biên lai điện tử, trả kết quả điện tử, bưu chính công ích, đồng bộ trạng thái đến thống kê báo cáo.

- Đã bảo đảm đồng bộ dữ liệu thời gian thực hoặc gần thời gian thực với Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID, Hệ thống điều phối và hệ thống cấp tỉnh phục vụ theo dõi, quản trị tại địa phương.

- Đã có hướng dẫn nghiệp vụ, hướng dẫn sử dụng, bộ câu hỏi/trả lời, đầu mối hỗ trợ kỹ thuật rõ ràng và phương án xử lý sự cố.

- Đã bảo đảm an toàn thông tin, hiệu năng hệ thống, khả năng xử lý giờ cao điểm, dung lượng tệp đính kèm và phương án sao lưu, khôi phục dữ liệu

### **4. Điều kiện kỹ thuật, nghiệp vụ cần hoàn thành trước khi chuyển đổi**

Trước khi chuyển đổi chính thức, đề nghị hoàn thành các điều kiện sau:

Hoàn thiện kiến trúc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống chuyên ngành thông qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu theo quy định.

Thống nhất bộ chỉ tiêu thống kê, báo cáo, phương thức đồng bộ trạng thái hồ sơ, kết quả giải quyết, dữ liệu thanh toán, dữ liệu biên lai điện tử, dữ liệu bưu chính, dữ liệu số hóa và dữ liệu đánh giá mức độ hài lòng.

Hoàn thiện quy trình quản lý tài khoản, phân quyền, thay đổi nhân sự, thay đổi cơ quan, đơn vị xử lý theo thực tiễn tổ chức bộ máy tại địa phương.

Kiểm thử toàn trình đối với từng thủ tục hành chính/nhóm thủ tục hành chính trước khi chuyển đổi chính thức, có biên bản xác nhận giữa bộ chủ quản hệ thống, địa phương và đơn vị vận hành.

Có phương án dự phòng khi hệ thống tập trung cấp bộ, Hệ thống điều phối, Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc VNeID phát sinh lỗi, quá tải hoặc gián đoạn, bảo đảm hồ sơ của người dân, doanh nghiệp vẫn được tiếp nhận, xử lý đúng hạn.

Tổ chức tập huấn, hướng dẫn cho cán bộ một cửa, công chức chuyên môn,

cán bộ quản trị hệ thống, lãnh đạo phê duyệt hồ sơ, nhân sự tổng đài 1022 và cán bộ hỗ trợ tại cấp xã.

## **X. ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG HOÀN THÀNH GIAI ĐOẠN KIỂM THỬ, HOÀN THIỆN TRƯỚC NGÀY 30/6/2026 VÀ VẬN HÀNH CHÍNH THỨC TỪ NGÀY 01/7/2026**

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai thống nhất chủ trương hoàn thành giai đoạn kiểm thử, hoàn thiện trước ngày 30/6/2026 và vận hành chính thức Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung từ ngày 01/7/2026.

## **XI. ĐỀ XUẤT NỘI DUNG CẦN ĐIỀU CHỈNH ĐỐI VỚI CÔNG VĂN SỐ 5721/BKHCN-CĐSQG VÀ CÔNG VĂN SỐ 7753/BKHCN-CĐSQG**

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai đề xuất Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét điều chỉnh, bổ sung một số nội dung đối với Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG ngày 17 tháng 10 năm 2025 và Công văn số 7753/BKHCN-CĐSQG ngày 17 tháng 12 năm 2025 như sau:

1. Điều chỉnh lộ trình triển khai theo hướng linh hoạt, có phân nhóm thủ tục hành chính, không chuyển đổi đồng loạt khi chưa bảo đảm đầy đủ điều kiện kỹ thuật, nghiệp vụ, nhân sự vận hành, an toàn thông tin, cơ chế hỗ trợ và phương án dự phòng.

2. Quy định rõ tiêu chí xác định thủ tục hành chính đủ điều kiện chuyển đổi sang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ, gồm: đã chuẩn hóa quy trình, biểu mẫu điện tử, dữ liệu, phân quyền; đã kiểm thử toàn trình; đã kết nối, đồng bộ ổn định; đã tích hợp ký số, thanh toán, biên lai điện tử, bưu chính công ích; đã bảo đảm thống kê báo cáo, hỗ trợ kỹ thuật và an toàn thông tin.

3. Làm rõ phạm vi tiếp tục duy trì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh trong giai đoạn chuyển tiếp, bao gồm: thủ tục chưa đủ điều kiện chuyển đổi; hồ sơ đang xử lý; chức năng báo cáo đặc thù, thống kê quản trị nội bộ, dữ liệu đặc thù của tỉnh, tiện ích số phục vụ điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh; kênh dự phòng kỹ thuật khi hệ thống tập trung gặp sự cố.

4. Làm rõ trách nhiệm của bộ chủ quản hệ thống trong cấu hình quy trình, biểu mẫu, danh mục thủ tục hành chính, phí, lệ phí, phân quyền, cấp tài khoản quản trị địa phương, công bố API, hướng dẫn tích hợp, hỗ trợ kỹ thuật, kiểm thử, đồng bộ dữ liệu, thống kê báo cáo và xử lý sự cố phát sinh.

5. Làm rõ trách nhiệm, quyền hạn của địa phương trong quản trị tài khoản được cấp, cập nhật thông tin người dùng, cấu hình vai trò xử lý trong phạm vi thẩm quyền, cung cấp dữ liệu hiện trạng, phối hợp kiểm thử, phản ánh vướng

mắc và khai thác dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành.

6. Quy định cơ chế kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa hệ thống tập trung cấp bộ với hệ thống cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, VNeID, Hệ thống điều phối, hệ thống quản lý văn bản, phần mềm chuyên ngành và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành; không triển khai kết nối riêng lẻ ngoài mô hình kết nối tập trung khi chưa được cấp có thẩm quyền chấp thuận.

7. Bổ sung hướng dẫn về thủ tục hành chính đặc thù của địa phương, bao gồm cơ chế rà soát cơ sở pháp lý, phương án cấu hình trên hệ thống cấp bộ, phương án đề xuất bộ, ngành chủ trì quản lý, hoặc cơ chế cho phép địa phương định nghĩa quy trình đặc thù sau khi được phê duyệt theo thẩm quyền.

8. Bổ sung hướng dẫn về hồ sơ đang xử lý và dữ liệu lịch sử, gồm phương án tiếp tục xử lý trên hệ thống cũ và đồng bộ kết quả sang hệ thống mới; hoặc nhập/chuyển đổi hồ sơ sang hệ thống mới; cơ chế đối sánh, làm sạch, sao lưu, khôi phục dữ liệu trước khi chuyển đổi.

9. Bổ sung cơ chế giám sát, đánh giá chất lượng vận hành, trong đó có chỉ tiêu về thời gian xử lý hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ đồng bộ thành công, tỷ lệ lỗi kỹ thuật, thời gian phản hồi hỗ trợ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, chất lượng dữ liệu, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu và hiệu năng hệ thống tại giờ cao điểm.

10. Bổ sung phương án dự phòng trong trường hợp hệ thống tập trung cấp bộ, Hệ thống điều phối, Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc VNeID gặp sự cố, bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ không bị gián đoạn, nhất là đối với các thủ tục hành chính thiết yếu, có số lượng hồ sơ lớn.

11. Bổ sung hướng dẫn đối với mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã, bảo đảm phù hợp yêu cầu tiếp nhận, số hóa, luân chuyển, theo dõi, trả kết quả, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp; đồng thời có hướng dẫn tích hợp tổng đài 1022, SMS Brandname, kiosk tự phục vụ và các kênh hỗ trợ tại địa phương.

12. Bổ sung yêu cầu đào tạo, tập huấn, hỗ trợ vận hành thống nhất, gồm: bộ tài liệu hướng dẫn, sổ tay, video, bộ câu hỏi/trả lời, kịch bản hỗ trợ tổng đài, đường dây nóng, nhóm trao đổi kỹ thuật, cơ chế hỗ trợ 24/7 đối với sự cố nghiêm trọng và đào tạo định kỳ khi có thay đổi chức năng, quy trình.

## **XII. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai kiến nghị Bộ Khoa học và Công nghệ:

1. Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Văn phòng Chính phủ, Bộ Tư pháp và các bộ, ngành liên quan ban hành hướng dẫn thống nhất về lộ trình, tiêu chí, điều kiện kỹ thuật, nghiệp vụ khi chuyển đổi thủ tục hành chính sang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung cấp bộ.

2. Các Bộ, ngành chủ quản hệ thống chủ động kết nối các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành đã được một số bộ ngành công bố phương án kết nối để địa phương khai thác tái sử dụng thông tin, dữ liệu, cắt giảm thành phần hồ sơ thủ tục hành chính. Đồng thời, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo chỉ tiêu Nghị quyết 57 giao cho địa phương.

Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai kính báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét, tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh;
- CVP, PVP VX;
- Lưu: VT, PVHCC.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Thanh Lịch**