

Số: /BC-TTCĐS

Đồng Tháp, ngày tháng 10 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**Tình hình vận hành, hỗ trợ**  
**Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tháng 9 năm 2023**

Trung tâm Chuyên đổi số Tỉnh báo cáo các nội dung liên quan đến việc hỗ trợ người dùng hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (gọi tắt là Hệ thống) như sau:

**1. Tình hình hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh:**

Trong tháng 9 năm 2023, Tổ hỗ trợ một cửa thường xuyên theo dõi, tiếp nhận ý kiến của người dùng và hỗ trợ xử lý **492 yêu cầu**, trong đó:

- Tổng số lỗi liên quan đến hệ thống: **160** lỗi chiếm **32,52%**. Các lỗi phổ biến: lỗi ấn chức năng – index (hồ sơ bị ấn/lỗi nút chức năng tại vị trí người dùng, hồ sơ đồng bộ chưa kịp thời), lỗi cấu hình và thanh toán trực tuyến tại cổng tỉnh.

- Tổng số lỗi liên quan đến người dùng: **82** lỗi chiếm **16,67%**. Các lỗi phổ biến: chuyển nhầm hồ sơ - người xử lý (chuyển sang bước tiếp theo khi chưa hoàn tất hồ sơ) và sai hoặc thiếu thông tin - thủ tục (do quá trình thực hiện quên ký số, quên đính kèm,...).

- Tổng số yêu cầu hỗ trợ: **186** yêu cầu chiếm **37,80%**. Các yêu cầu phổ biến: cấu hình tài khoản (do sự luân chuyển công tác hoặc vị trí công việc nên người dùng cần thay đổi, cấu hình lại tài khoản), cấu hình hồ sơ - mẫu báo cáo (do sự thay đổi trong quy trình xử lý hoặc mẫu biểu không còn phù hợp) và các yêu cầu liên quan đến hồ sơ liên thông 3 trong 1 (có mã hồ sơ là G22...).

- Tổng số yêu cầu hỗ trợ liên quan đến Công Dịch vụ công quốc gia: **64** yêu cầu chiếm **13,01%**. Các yêu cầu phổ biến: không tải được biên lai, không tìm thấy thông tin thanh toán và không đăng nhập hoặc không tạo được tài khoản trên Công Dịch vụ công quốc gia.

*(Chi tiết tại Phụ lục yêu cầu hỗ trợ)*

## **2. Nhận xét:**

- Tiếp nhận nhiều yêu cầu hỗ trợ từ lỗi người dùng do chuyển nhầm hồ sơ hoặc người xử lý và sai sót, thực hiện thiếu quy trình trong quá trình xử lý hồ sơ tại các đơn vị.

- Trong tháng 9, tiếp tục ghi nhận nhiều trường hợp yêu cầu hỗ trợ cấu hình tài khoản và cấu hình hồ sơ - mẫu báo cáo.

- Trường hợp hồ sơ liên thông 3 trong 1 (có mã hồ sơ là G22...), nguyên nhân do hệ thống dịch vụ công liên thông quốc gia cập nhật dẫn đến tình trạng không đồng bộ hồ sơ.

- Một số thủ tục, hồ sơ cấu hình sai dẫn đến trường hợp ản hoặc lỗi nút chức năng, đồng thời index đồng bộ chưa kịp thời.

- Tổ cũng đã tiếp nhận các yêu cầu liên quan đến cổng Dịch vụ công quốc gia, cho thấy xảy ra nhiều lỗi trong việc thanh toán, tải biên lai, đăng nhập và tạo tài khoản.

## **3. Giải pháp, phương hướng thực hiện**

- Thường xuyên theo dõi tình trạng đồng bộ hồ sơ và thực hiện đồng bộ hồ sơ về Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Đưa ra phương hướng tối ưu, để giải quyết sớm nhất trường hợp quá hạn đối với các hồ sơ liên thông 3 trong 1 (có mã hồ sơ là G22...).

- Tổ đã thực hiện rà soát lại chi tiết các loại yêu cầu hỗ trợ và có sự thay đổi trong việc thống kê tình hình hỗ trợ trong tháng 9. Ngoài ra, vẫn sẽ tiếp tục chọn lọc, xác định rõ các nguyên nhân nhằm thu hẹp phạm vi phân loại thống kê trong thời gian tới.

Trên đây là Báo cáo tình hình vận hành, hỗ trợ hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tình tháng 9 năm 2023 của Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Đồng Tháp kính gửi các đơn vị, địa phương./.

### ***Nơi nhận:***

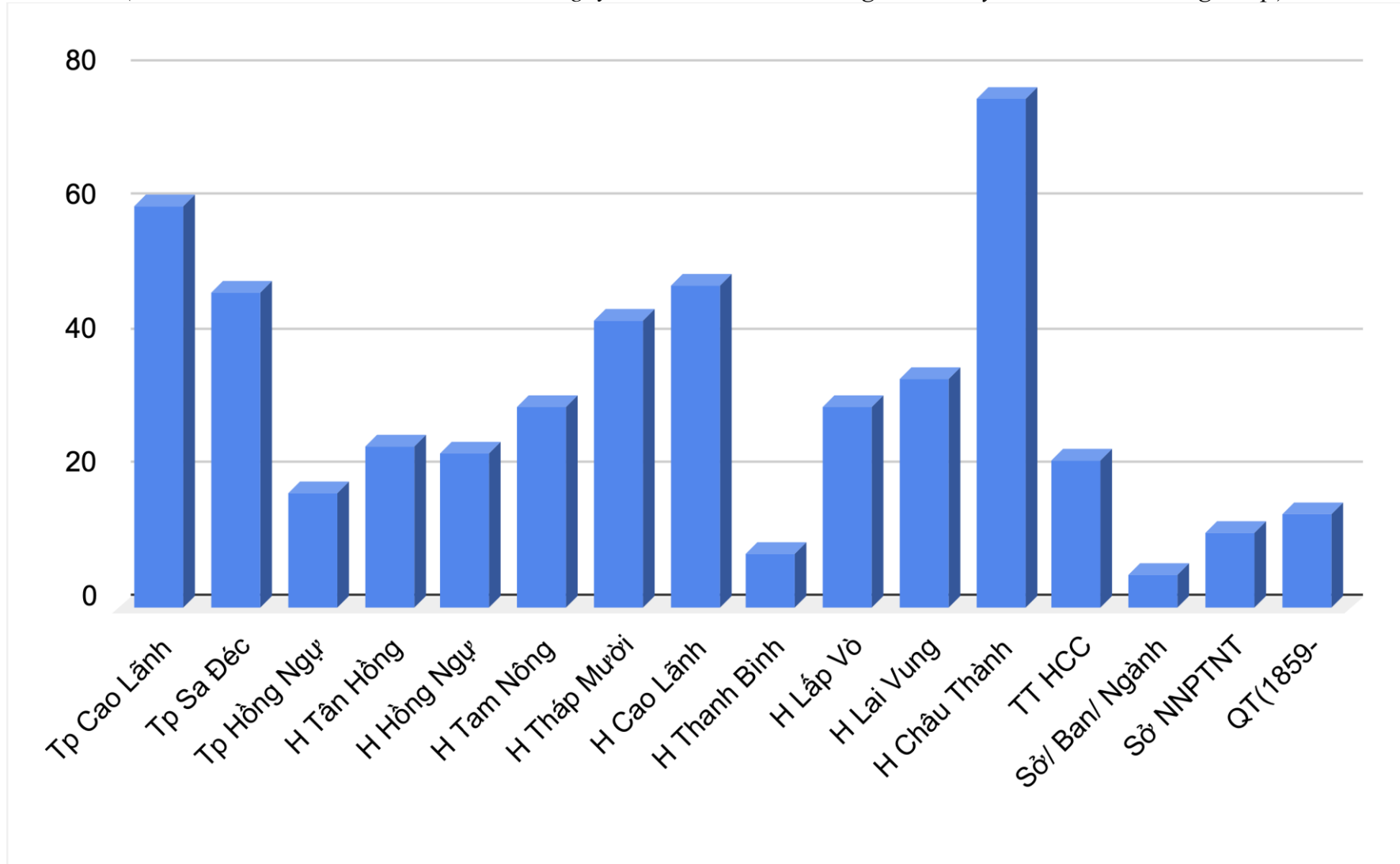
- UBND Tỉnh;
- Sở TT&TT (b/c);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Phó GD Sở Nguyễn Tân Hoàng (b/c);
- BGĐ TTCĐS;
- Lưu: VT, PTPM.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

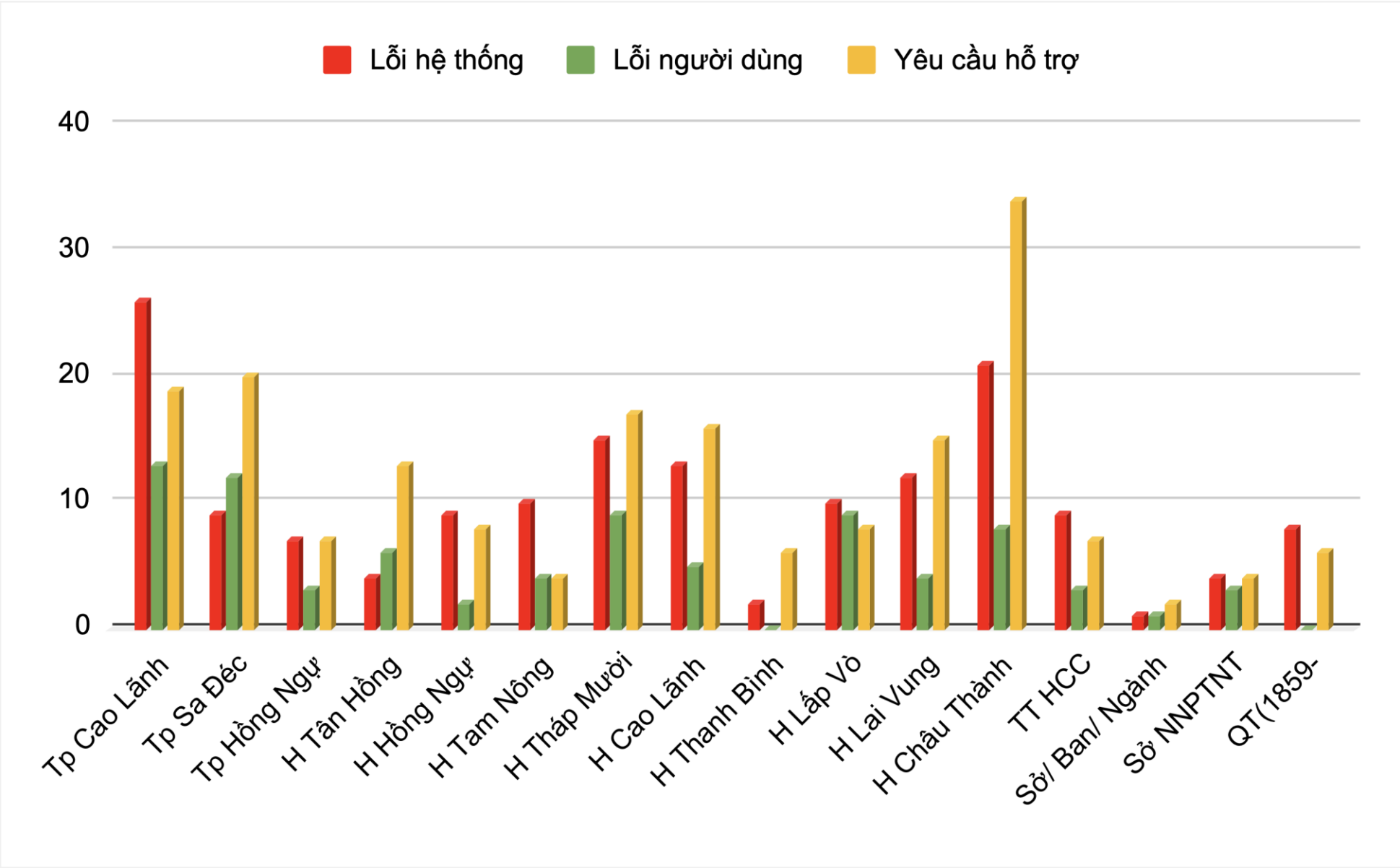
**Trần Phước Dư**

**Phụ lục**  
**CHI TIẾT YÊU CẦU HỖ TRỢ**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTCDS ngày /10/2023 của Trung Tâm Chuyển đổi số tỉnh Đồng Tháp)



**BIỂU ĐỒ THỐNG KÊ TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU CỦA NGƯỜI DÙNG TỪ CÁC ĐƠN VỊ**



**BIỂU ĐỒ THỐNG KÊ PHÂN LOẠI YÊU CẦU CỦA NGƯỜI DÙNG TỪ CÁC ĐƠN VỊ**

**BẢNG THỐNG KÊ CHI TIẾT YÊU CẦU CỦA NGƯỜI DÙNG TỪ CÁC ĐƠN VỊ**

Huyện		Tổng	%	Tp Cao Lãnh	Tp Sa Đéc	Tp Hồng Ngự	H Tân Hồng	H Hồng Ngự	H Tam Nông	H Tháp Mười	H Cao Lãnh	H Thanh Bình	H Lấp Vò	H Lai Vung	H Châu Thành	TT HCC	Sở/Ban /Ngành	Sở NNPTNT	QT(1859-1860/2021) +(177-378-466/2022)
<b>Yêu cầu</b>		<b>492</b>		<b>60</b>	<b>47</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>76</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
<b>Lỗi Hệ Thống</b>		<b>160</b>	<b>32,52</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
Ký số	<b>1</b>	7	1,42								2		1	3		1			
Không in được phiếu	<b>2</b>	1	0,20							1									
Đính kèm file - không có thành phần hs	<b>3</b>	7	1,42			1	1			2					1	2			
Cấu hình	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>5,08</b>	1	2	1		2	1	2			6	1		2		2	5
Ấn chức năng - Index	<b>5</b>	<b>80</b>	<b>16,26</b>	9	5	3	1	4	7	8	9	2	2	7	17	2		2	2
Quá hạn	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1,02</b>	2	2														1
Phân quyền	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0,20</b>											1					
Thanh toán trực tuyến công Tỉnh	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>2,64</b>	12			1												
Thống kê - báo cáo	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>1,83</b>	1		1	1	1		1	2		1		1				
Nộp hồ sơ một cửa không nhận được (hs trực tuyến)	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1,63</b>			1		1	1	1					1	2	1		
Lỗi khác - chưa xác định	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0,81</b>	1				1	1						1				
<b>Lỗi người dùng</b>		<b>82</b>	<b>16,67</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Chuyển nhầm hồ sơ - người xử lý	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>8,13</b>	5	5	1	4		4	4	4		5	1	7				
Sai hoặc thiếu thông tin- thủ tục	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2,85</b>	2	2	2	1			1	1		3	1		1			
Đường truyền	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0,61</b>		1					1								1	
Không thực hiện trên PM	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0,81</b>					1		1			1				1		

Quá hạn do người dùng	5	3	0,61	1				1						1					
Không đúng tài khoản	6	6	1,22	1	1		1			1				1		1			
Huyện cấu hình sai	7	5	1,02		2											1		2	
Dùng phần mềm không đúng phiên bản	8	2	0,41	2															
Lỗi người dân	9	5	1,02	2	1					1				1					
<b>Yêu cầu hỗ trợ</b>		186	<b>37,80</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Cấu hình Tài Khoản	1	35	7,11	6		4	2	1		1	3	1	2	6	7			1	1
Tạo tài khoản	2	3	0,61								1		1						
Reset Mật Khẩu	3	4	0,81									1	1		2				
Kiểm tra vị trí hồ sơ	4	6	1,22		2	1				1					1				1
Hỗ trợ khác	5	35	7,11	2	3		6	3		2	2			2	11	1			3
Hỗ trợ ký số	6	6	1,22	1			2			1					1	1			
Tra cứu CSDLQG Dân cư	7	8	1,63	5				1		1				1					
Cấu hình hồ sơ - mẫu báo cáo	8	33	6,71	3	3	1	1			4	2		2	3	7	4		3	
Cache Máy trạm	9	13	2,64		1		1	2	1	3	2	2							1
Liên thông 3 trong 1	10	31	6,30		11			1	1	2	5	2	2	3	4				
Xác thực tài khoản	11	6	1,22	1						3	1				1				
Liên thông	12	5	1,02	1		1				1						1	1		
Hỗ trợ hotline	13	1	0,20														1		
<b>Hỗ trợ liên quan Công DVCQG</b>		64	<b>13,01</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Không tìm thấy thông tin thanh toán	1	14	2,85	1	1				5				1	1	2	3			
Thanh toán thất bại	2	6	1,22		2			1	1	2									
Không đăng nhập - không tạo tài khoản DVCQG	3	11	2,24					2	4		1			1	2		1		

Không tải được biên lai	4	26	5,28		3		1		1		13				8				
Tải biên lai nhưng không có nội dung	5	0	0,00																
Hỗ trợ/lỗi DVCQG khác	6	7	1,42	1				1	1				2	1	1				

**Ghi chú:** Về lỗi bảo trì hệ thống, cụ thể: từ 11h11 ngày 14/09/2023 - bảo trì cập nhật hệ thống.