

Số: /BC-TTCĐS

Đồng Tháp, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình vận hành, hỗ trợ Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tháng 11 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 11 năm 2023, Tổ hỗ trợ một cửa thường xuyên theo dõi, tiếp nhận ý kiến của người dùng và hỗ trợ xử lý **610 yêu cầu**, trong đó:

- Tổng số lỗi liên quan đến hệ thống: **73 lỗi chiếm 11,97%**. Các lỗi phổ biến: ấn nút chức năng – index và lỗi cấu hình.

- Tổng số lỗi liên quan đến người dùng: **113 lỗi chiếm 18,52%**. Các lỗi phổ biến: chuyển nhầm hồ sơ - người xử lý và sai sót hoặc thiếu thông tin, thủ tục.

- Tổng số yêu cầu hỗ trợ: **282 yêu cầu chiếm 46,23%**. Các yêu cầu phổ biến: liên thông 3 trong 1 (hồ sơ có mã G22...), cấu hình hồ sơ và cấu hình tài khoản.

- Tổng số yêu cầu hỗ trợ liên quan đến Công Dịch vụ công quốc gia: **142 yêu cầu chiếm 23,28%**. Các yêu cầu phổ biến: Không tìm thấy thông tin thanh toán và không tải được biên lai.

(Chi tiết tại Phụ lục yêu cầu hỗ trợ)

2. Nhận xét:

- Nhận thấy một số hồ sơ bị ấn nút, hiển thị quá hạn và lỗi cấu hình,... cũng đã được kỹ thuật hướng dẫn và xử lý khi cán bộ thông báo lên nhóm.

- Yêu cầu hỗ trợ từ lỗi người dùng do chuyển nhầm hoặc thực hiện thiếu thông tin, thủ tục vẫn tăng cao.

- Tổ hỗ trợ cùng kỹ thuật đã phối hợp xử lý điều chỉnh các hồ sơ liên thông 3 trong 1 (mã hồ sơ G22...) khớp với thông tin từ quốc gia. Nguyên nhân chủ yếu do Hệ thống DVC Liên thông thiếu cập nhật trạng thái cuối cùng của hồ sơ mà

chỉ cập nhật tình trạng của từng hệ thống. Tổ hỗ trợ có thông tin lên nhóm zalo, và liên hệ trao đổi với kỹ thuật Hệ thống DVC Liên thông xử lý.

- Trong tháng 11, nhận thấy nhiều trường hợp lỗi liên quan đến công Dịch vụ công quốc gia (DVCQG), nguyên nhân chủ yếu do lỗi đồng bộ lên DVCQG không kịp thời dẫn đến không thể thanh toán trực tuyến hồ sơ. Vì vậy, khi có yêu cầu từ người dùng thì bên kỹ thuật sẽ tiến hành hỗ trợ đồng bộ lại hồ sơ.

3. Giải pháp, phương hướng thực hiện

- Đối với những hồ sơ liên thông 3 trong 1 (có mã hồ sơ G22...): yêu cầu người dùng thực hiện xử lý đúng nhiệm vụ, sau đó các bên liên thông sẽ tiếp tục xử lý và hệ thống tự động đồng bộ tiến trình hồ sơ, riêng những trường hợp báo quá hạn do chưa đồng bộ kịp thời thì phía kỹ thuật sẽ rà soát và hỗ trợ điều chỉnh.

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

- Thường xuyên nhắc nhở đơn vị kỹ thuật xử lý các yêu cầu của người dùng một cách nhanh chóng và phản hồi trạng thái xử lý cho người dùng ngay khi nhận được yêu cầu.

- Nhắc nhở người dùng cung cấp đầy đủ thông tin, minh chứng khi có yêu cầu hỗ trợ nhằm giúp Tổ hỗ trợ và bộ phận kỹ thuật dễ dàng tiếp cận xử lý.

Trên đây là Báo cáo tình hình vận hành, hỗ trợ hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tính tháng 11 năm 2023 của Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Đồng Tháp kính gửi các đơn vị, địa phương./.

Nơi nhận:

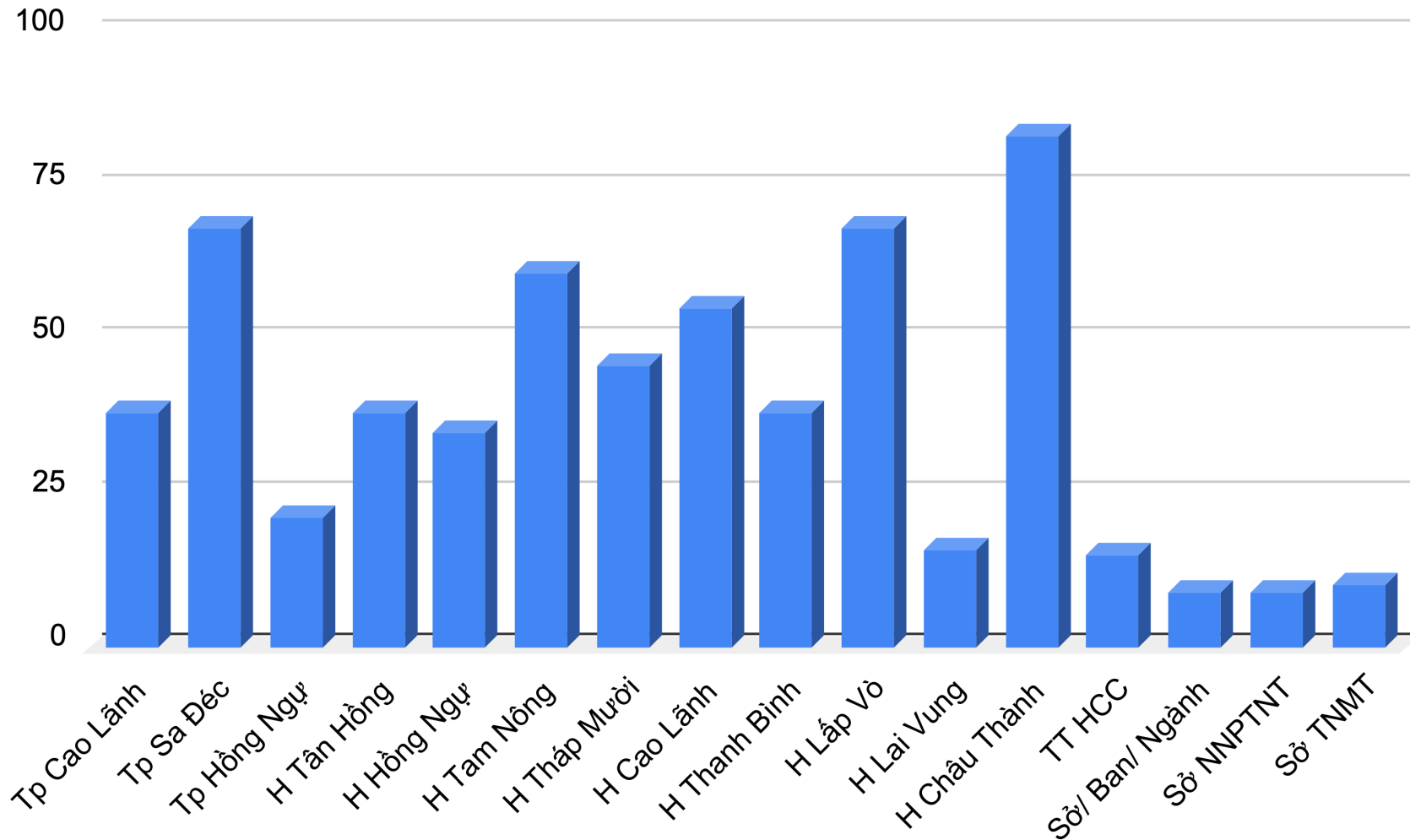
- UBND Tỉnh;
- Sở TT&TT (b/c);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Phó GD Sở Nguyễn Tấn Hoàng (b/c);
- BGĐ TTCĐS;
- Lưu: VT, PTPM.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

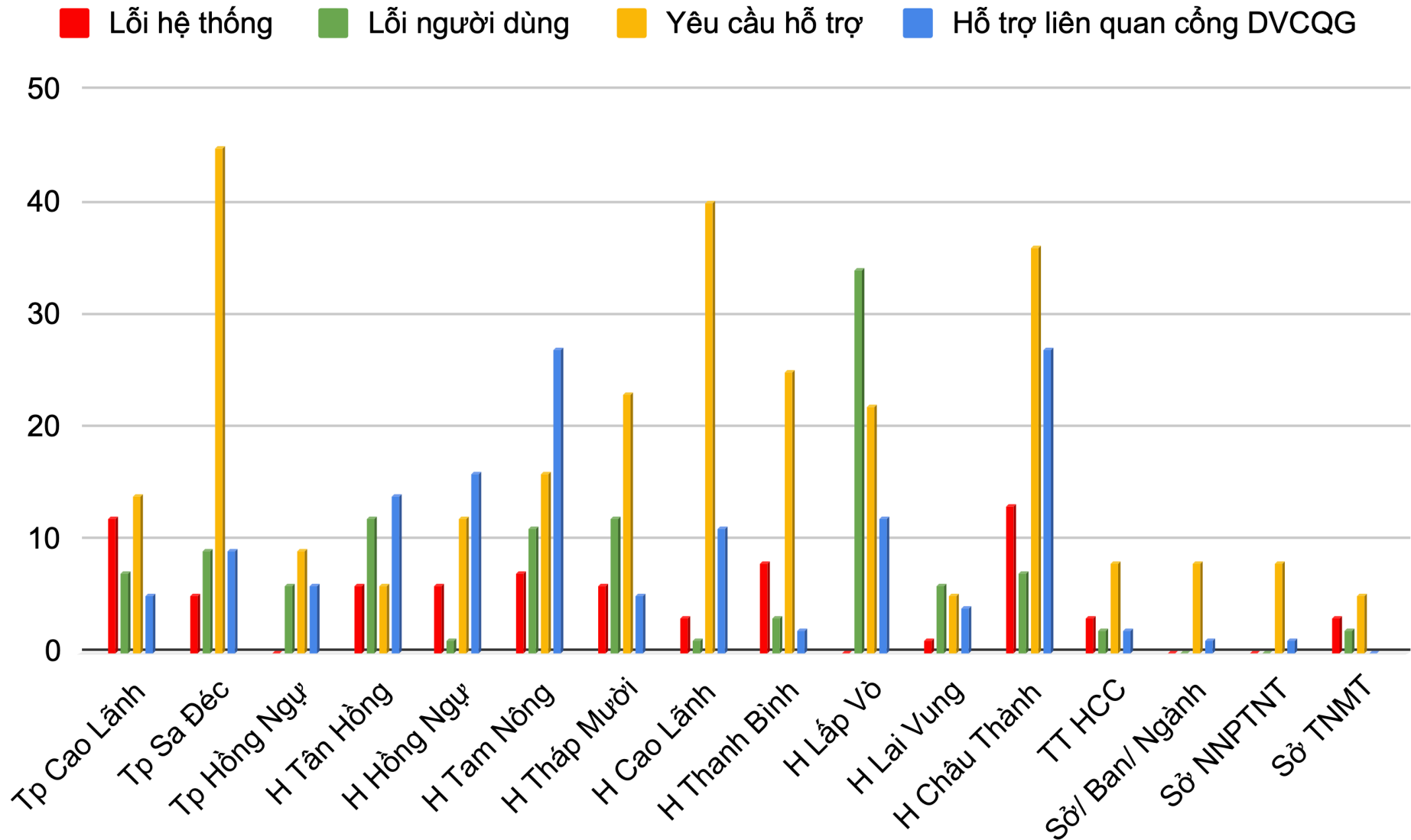
Trần Phước Dư

Phụ lục
CHI TIẾT YÊU CẦU HỖ TRỢ

(Kèm theo Báo cáo số / BC-TTCĐS ngày /12/2023 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

Yêu cầu hỗ trợ	282	46,23	14	45	9	6	12	16	23	40	25	22	5	36	8	8	8	5
Cầu hình Tài Khoản	26	4,26	10	1	1					5		3	1	3		1	1	
Tạo tài khoản	10	1,64			1					3		3	1		1	1		
Reset Mật Khẩu	5	0,82					1	1	3									
Kiểm tra vị trí hồ sơ	7	1,15		1		1				2	1	1			1			
Hỗ trợ khác	41	6,72		6		1	4	6	5	2	3	2		6	3	2	1	
Hỗ trợ ký số	10	1,64	2	1			3	1				1		2				
Tra cứu CSDLQG Dân cư	3	0,49		1														2
Cầu hình hồ sơ - mẫu báo cáo	46	7,54	1	2		2	1	2	4	2	4	6	1	6	2	4	6	3
Cache Máy trạm	5	0,82		2						1	1				1			
Liên thông 3 trong 1	123	20,16		30	7		3	6	11	25	16	6	1	18				
Liên thông	6	0,98	1	1		2							1	1				
Hỗ trợ liên quan Cổng DVCQG	142	23,28	5	9	6	14	16	27	5	11	2	12	4	27	2	1	1	0
Không tìm thấy thông tin thanh toán	70	11,48	3	1	5	3	9	17	1	3	1	12	1	13	1			
Thanh toán thất bại	15	2,46		3	1	3	1	3			1		2				1	
Không đăng nhập - không tạo tài khoản DVCQG	14	2,30					4	2	2				1	5				
Không tải được biên lai	29	4,75	2	5		8		2		8				4				
Hỗ trợ/lỗi DVCQG khác	14	2,30					2	3	2					5	1	1		

Ghi chú: Về lỗi bảo trì hệ thống, cụ thể:

- Ngày 06/11/2023: Bảo trì để kiểm tra lại hệ thống (từ 10 giờ 33 phút đến 10 giờ 47 phút)
- Ngày 13/11/2023: Hệ thống quá tải. Ngoài ra, ghi nhận từ Cổng quốc gia bị lỗi về đăng ký tài khoản.
- Ngày 24/11/2023: Job đồng bộ hồ sơ bị dừng