

Số: /BC-TTCĐS

Đồng Tháp, ngày tháng 9 năm 2023

BÁO CÁO

Tình hình vận hành, hỗ trợ Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tháng 8 năm 2023

Trung tâm Chuyển 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 8 năm 2023, Tổ hỗ trợ một cửa thường xuyên theo dõi, tiếp nhận ý kiến của người dùng và hỗ trợ xử lý **626 yêu cầu** (tăng so với tháng trước), trong đó:

- Tổng số lỗi liên quan đến hệ thống: **189** lỗi chiếm **30,19% (giảm)**. Các lỗi phổ biến: lỗi ẩn chức năng, lỗi thanh toán trực tuyến và lỗi đính kèm file.

- Tổng số lỗi liên quan đến người dùng: **69** lỗi chiếm **11,02% (giảm)**. Các lỗi phổ biến: chuyển nhầm hồ sơ (chuyển sang bước tiếp theo khi chưa hoàn tất hồ sơ), sai sót trong thông tin - thủ tục (do quá trình thực hiện quên ký số, quên đính kèm,...) và không đúng tài khoản (sử dụng tài khoản không thuộc phạm vi thực hiện các chức năng của quy trình hồ sơ).

- Tổng số yêu cầu hỗ trợ: **368** lỗi chiếm **58,79% (tăng)**. Các yêu cầu phổ biến: liên thông 3 trong 1 (những hồ sơ có mã G22 là những hồ sơ tự động cập nhật từ phần mềm liên thông của Bộ Công An, lĩnh vực tư pháp và các đơn vị khác xử lý), 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).

(Chi tiết tại Phụ lục yêu cầu hỗ trợ)

2. Nhận xét:

- Tổ hỗ trợ MCĐT&DVC thực hiện rà soát xử lý các hồ sơ quá hạn còn treo trên hệ thống của các đơn vị, cụ thể nguyên nhân sau:

+ Người thực hiện chuyển vị trí nhưng không thông báo đổi tài khoản.

+ Đơn vị cấu hình quy trình không đúng và hồ sơ không hiển thị nhưng không thông báo kịp thời để nhóm hỗ trợ điều chỉnh.

- Những hồ sơ chuyển nhầm do lỗi người dùng vẫn còn nhiều.
- Trong tháng ghi nhận nhiều trường hợp cấu hình tài khoản do người dùng tại các đơn vị luân chuyển công tác hoặc thay đổi vị trí công việc. Đồng thời, việc cấu hình hồ sơ - mẫu báo cáo cũng tăng lên, do đơn vị cấu hình sai quy trình.
- Trường hợp hồ sơ liên thông 3 trong 1 (có mã hồ sơ là G22), tổ hỗ trợ cũng đã thực hiện rà soát điều chỉnh để đảm bảo các đơn vị không bị ảnh hưởng hồ sơ quá hạn.
- Ngoài ra, tại thời điểm ngày 29-30/08/2023 tổ hỗ trợ đã phối hợp với đơn vị thực hiện xử lý các hồ sơ bị ản chức năng do cập nhật hệ thống để đáp ứng nhu cầu tích hợp. Bên cạnh đó, những hồ sơ chưa xử lý kịp thời, tổ hỗ trợ sẽ phối hợp với người dùng tìm nguyên nhân cụ thể và điều chỉnh phù hợp.

3. Giải pháp, phương hướng thực hiện

- Tổ hỗ trợ tăng cường theo dõi hoạt động của hệ thống và làm rõ các yêu cầu từ người dùng để đưa ra hướng giải quyết phù hợp.
- Phối hợp đơn vị thực hiện để tìm ra nguyên nhân và khắc phục nhanh chóng, nhằm hỗ trợ người dùng tối ưu nhất, hạn chế việc gián đoạn trong quá trình sử dụng hệ thống.
- Tiếp tục theo dõi và triển khai cảnh báo các hồ sơ sắp tới hạn của các đơn vị để xử lý kịp thời thông qua các nhóm hỗ trợ.
- Tiếp tục theo dõi tình trạng đồng bộ hồ sơ và thực hiện đồng bộ hồ sơ về Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Thực hiện rà soát lại chi tiết các loại yêu cầu hỗ trợ để đảm bảo việc thống kê đủ, đúng và đạt hiệu quả tốt hơn trong thời gian tới.

Trên đây là Báo cáo tình hình vận hành, hỗ trợ hệ thống giải quyết thủ tục hành chính tính tháng 8 năm 2023 của Trung tâm Chuyển đổi số tỉnh Đồng Tháp kính gửi các đơn vị, địa phương./.

Nơi nhận:

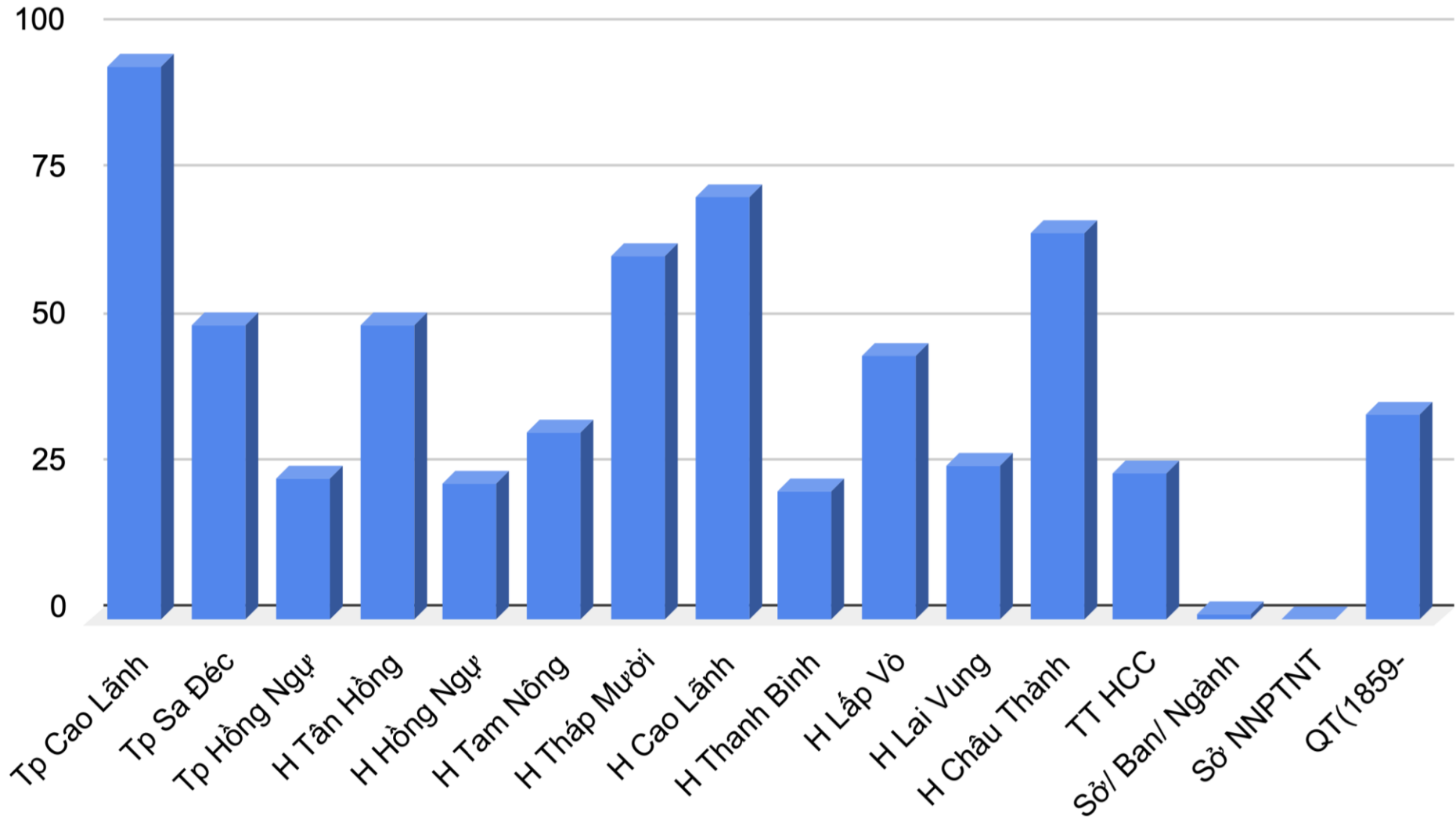
- UBND Tỉnh;
- Sở TT&TT (b/c);
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Phó GD Sở Nguyễn Tân Hoàng (b/c);
- BGĐ TTCĐS;
- Lưu: VT, PTPM.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

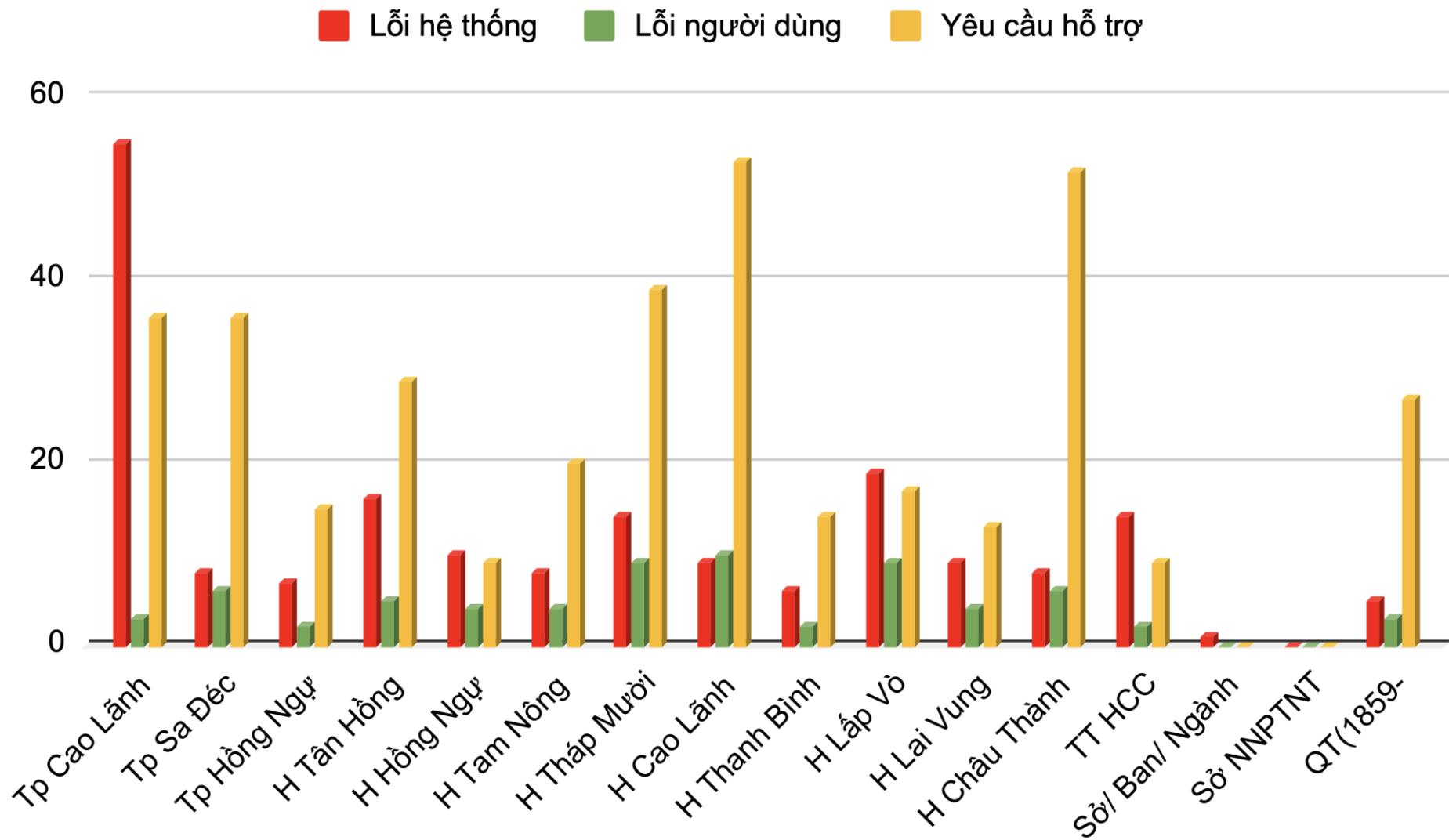
Trần Phước Dư

Phụ lục
CHI TIẾT YÊU CẦU HỖ TRỢ

(Kèm theo Báo cáo số / BC-TTCĐS ngày /9/2023 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 NNPT NT	QT(18 59- 1860/2 021) +(177- 378- 466/20 22)
Yêu cầu		627		94	50	24	50	23	32	62	72	22	45	26	66	25	1	0	35
Lỗi Hệ Thống		189	30,14	55	8	7	16	10	8	14	9	6	19	9	8	14	1	0	5
Ký số	1	11	1,75				2	3			1		1			4			
Không in được phiếu	2	3	0,48							1				1					1
Đính kèm file	3	15	2,39	1	1		4			2			3	1		2	1		
Cấu hình	4	5	0,80					1							3				1
Liên thông	5	6	0,96			2	1			1						2			
Bảo trì	6	1	0,16							1									
Xác thực tài khoản	7	1	0,16			1													
Ấn chức năng	8	69	11,00	21		2	6	2	6	6	2	3	12	3	3				3
Quá hạn	9	6	0,96			1					2	1	2						
Phân quyền	10	2	0,32	1											1				
Thanh toán trực tuyến	11	35	5,58	26	3	1	2	1					1			1			
Lỗi Cổng DVC QG	12	3	0,48	2				1											
Không có thành phần hồ sơ	13	3	0,48		1			1			1								
Thống kê - báo cáo	14	1	0,16	1															
Nộp hồ sơ một cửa không nhận được	15	8	1,28	2			1	1	1	1		1				1			
Index	16	11	1,75		1				1	2	2			4	1				
Đầy Database	17	2	0,32		1											1			
Đồng bộ hồ sơ	18	7	1,12	1	1						1	1				3			
Lỗi người dùng		69	11,00	3	6	2	5	4	4	9	10	2	9	4	6	2	0	0	3

Chuyển nhầm hồ sơ	1	24	3,83	1	2	1	2	2	4	6	1		3	1	1				
Sai sót thông tin- thủ tục	2	12	1,91			1				2	1	2	3	1	2				
Đường truyền	3	3	0,48		2			1											
Không thực hiện trên PM	4	6	0,96				2				2				1				1
Quá hạn do người dùng	5	4	0,64					1			1				2				
Không đúng tài khoản	6	12	1,91	1	1		1			1	5		1			1			1
Huyện cấu hình sai	7	1	0,16											1					
Dùng phần mềm không đúng phiên bản	8	1	0,16													1			
Chuyển nhầm người xử lý	9	6	0,96	1	1								2	1					1
Yêu cầu hỗ trợ		369	58,85	36	36	15	29	9	20	39	53	14	17	13	52	9	0	0	27
Thu hồi - xoá hồ sơ	1	7	1,12	3			1	1					2						
Trả hồ sơ	2	18	2,87		6		5				3	1	3						
Cấu hình Tài Khoản	3	54	8,61	5	2	3	5	1	5	5	9	1	3	1	10				4
Tạo tài khoản	4	8	1,28								3	1	1	1					2
Reset Mật Khẩu	5	5	0,80	1											4				
Chuyển hồ sơ	6	28	4,47	1	4		3		1	1	8	1	1	2	2	2			2
Kiểm tra vị trí hồ sơ	7	17	2,71	1			2	1		2	4	4							3
Hỗ trợ khác	8	47	7,50	5	2	3	2	2	2	8	3	1	1		12	1			5
Kết thúc hồ sơ	9	12	1,91	3	3					2	1	1							2
Thanh toán trực tuyến	10	14	2,23		3		2		4	1	1				3				
Tra cứu CSDL QG Dân cư	11	2	0,32	1										1					
Ký số	12	13	2,07	4		2	4			2		1							
Hỗ trợ Lỗi DVCQG	13	6	0,96	1					2	1						2			
Cấu hình hồ sơ - mẫu báo cáo	14	35	5,58	4	3		2		1	7			2	3	2	2			9
Cache Máy trạm	15	12	1,91				1			2	5	1			3				

Không tìm thấy thông tin thanh toán	16	5	0,80						2	1					2			
Thanh toán thất bại	17	4	0,64		1						1					2		
Không tài được biên lai	18	27	4,31	4	3						15			1	4			
Liên thông 3 trong 1	19	55	8,77	3	9	7	2	4	3	7		2	4	4	10			

Ghi chú: Dưới đây là một số lỗi ảnh hưởng toàn tỉnh:

- Về lỗi bảo trì hệ thống, cụ thể như sau:
 - + Từ 10h03 đến 10h40 ngày 04/08/2023: do các chức năng bị ẩn không thể thao tác.
 - + Từ 8h44 đến 9h23 ngày 08/08/2023: do hồ sơ sử dụng chức năng trình ký nhưng không có phản hồi từ hệ thống.
- Ngoài ra, một số lỗi khác ảnh hưởng toàn tỉnh, cụ thể như sau:
 - + Từ 13h30 ngày 29/08/2023: Hồ sơ nộp một cửa không nhận được, do lỗi đồng bộ từ hệ thống.
 - + Từ 13h30 ngày 29/08/2023 đến 13h30 ngày 30/08/2023: Tại quy trình, các bước không hiển thị người thực hiện dẫn đến gián đoạn trong việc chuyển tiếp hồ sơ, do cập nhật hệ thống để đáp ứng việc tích hợp dẫn đến lỗi quy trình.