

## BÁO CÁO

### Về tồn tại, bất cập sau khi nâng cấp, đưa vào sử dụng phần mềm Công Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh từ phiên bản 1.0 lên phiên bản 2.0

Kính gửi: - Chủ tịch UBND tỉnh;  
- Phó Chủ tịch UBND tỉnh.

Để đáp ứng yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh (tại các Công văn số: 5039/UBND-HCC ngày 28/9/2021, 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022), Sở Thông tin và Truyền thông đã tham mưu UBND tỉnh thực hiện việc nâng cấp phần mềm Công Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (*sau đây gọi tắt là phần mềm Một cửa điện tử*) từ phiên bản 1.0 lên phiên bản 2.0 và chính thức đưa vào sử dụng phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại 03 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh *kể từ ngày 13/6/2022*. Đơn vị cung cấp phần mềm phiên bản 1.0 và phiên bản 2.0 là Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT).

Việc nâng cấp phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 để thay thế phần mềm phiên bản 1.0 được phát triển từ năm 2018 là cần thiết, nhằm đáp ứng các yêu cầu công việc trong tình hình hiện nay. Tuy nhiên, từ ngày đưa vào sử dụng đến nay, phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 không đáp ứng được mục tiêu đề ra, liên tục phát sinh nhiều lỗi, bất cập, làm ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động tiếp nhận, xử lý hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; gây gián đoạn đến việc thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC của tỉnh; chưa thể tích hợp được dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo nhiệm vụ được giao tại Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ; chưa kết nối, đồng bộ được thông tin dữ liệu hồ sơ đất đai với phần mềm VBDLIS của Bộ Tài Nguyên và Môi trường đang áp dụng tại Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và 13 Chi nhánh trên địa bàn tỉnh, làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ đất đai, gây trở ngại lớn trong việc giải quyết thủ tục đất đai cho người dân trong hơn 02 tháng qua... và điều này dẫn đến nguy cơ cao tỉnh Quảng Ngãi sẽ bị mất điểm, xếp hạng thấp về cải cách TTHC trong năm 2022. Với trách nhiệm là cơ quan tham mưu UBND tỉnh về công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, Văn phòng UBND tỉnh xin báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh và kiến nghị như sau:

## I. Việc xây dựng, sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0

### 1. Quá trình xây dựng, đưa vào sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0

- Theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, về đồng bộ dữ liệu từ phần mềm Một cửa điện tử tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo thời gian thực, việc tiếp nhận hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính, về kết nối, cập nhật, chia sẻ và sử dụng chung dữ liệu dân cư khi giải quyết TTHC cho người dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư,... và nhu cầu về đẩy mạnh triển khai, áp dụng các sáng kiến trong giải quyết TTHC **thì phần mềm Một cửa điện tử tỉnh phiên bản 1.0 không đáp ứng được yêu cầu công việc trong tình hình mới, cần phải nâng cấp lên phiên bản 2.0** (theo phản hồi của VNPT Quảng Ngãi tại Công văn số 40/VNPT-QNi-CNTT ngày 02/8/2021).

- Trong quá trình Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh nâng cấp phần mềm Một cửa lên phiên bản 2.0, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo tại nhiều văn bản, cụ thể:

+ Tại khoản 3 Công văn số 5039/UBND-HCC ngày 28/9/2021: **“Giao Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương tham mưu, phối hợp với VNPT Quảng Ngãi nâng cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (VNPT-iGate) từ phiên bản V1.0 lên phiên bản V2.0 và triển khai Tổng đài dịch vụ công 1022 để tích hợp với phần mềm Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để chuyển sang vận hành thử nghiệm giải pháp nộp hồ sơ bằng tin nhắn SMS; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kế hoạch triển khai thực hiện trước ngày 15/10/2021.”**

+ Tại khoản 6 phần IV Thông báo kết luận số 643/TB-UBND ngày 23/12/2021: **“Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị và địa phương: Có giải pháp tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, người dân để nâng cao tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến có phát sinh hồ sơ và tỷ lệ hồ sơ được xử lý, giải quyết trực tuyến; nâng cấp phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh đáp ứng đầy đủ các chức năng sử dụng theo quy định hiện hành, đảm bảo hoạt động thông suốt 24/24 và khắc phục tình trạng trong quá trình sử dụng thường bị lỗi hoặc hệ thống xử lý chậm, nhất là trong giờ hành chính khi các cơ quan, đơn vị đăng nhập, xử lý phần mềm cùng lúc”**.

+ Tại khoản 1 Công văn số 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022: **“Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương triển khai các điều kiện về hạ tầng liên quan đến việc phục vụ cho công tác số hóa, trong đó đẩy nhanh tiến độ tổ chức thực hiện nâng cấp phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (đã chỉ đạo tại Công văn số 5039/UBND-TTHC ngày 28/9/2021) để đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ đưa vào chạy thử, kiểm thử việc số hóa hồ sơ, số hóa kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh trên địa bàn tỉnh trước ngày 20/5/2022 và đưa vào sử dụng chính thức kể**

*từ ngày 01/6/2022 theo đúng tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022”.*

- Đến ngày 13/6/2022, phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 đã được Sở Thông tin và Truyền thông đưa vào sử dụng chính thức trên toàn tỉnh.

## **2. Các tồn tại, bất cập sau khi đưa vào sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0**

Ngay sau khi đưa vào sử dụng chính thức phần mềm này phát sinh các tồn tại, bất cập trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả. Theo đánh giá của phần lớn công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thì phần mềm 2.0 rất bất cập, kém hơn phần mềm 1.0 cũ. Trước thực trạng này, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo khắc phục tại Công văn số 3841/UBND-TTHC ngày 03/8/2022:

*“Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương đánh giá khả năng đáp ứng và khắc phục các lỗi về kỹ thuật, nội dung đối với phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (phiên bản 2.0) đảm bảo đáp ứng các tiêu chí, yêu cầu theo quy định pháp luật hiện hành; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả thực hiện (trong đó nêu rõ khó khăn, vướng mắc và đề xuất biện pháp xử lý, tháo gỡ) trước ngày 15/8/2022 và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh trong trường hợp việc triển khai thực hiện nâng cấp và đưa vào sử dụng phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (phiên bản 2.0) dẫn đến mất điểm cải cách hành chính của tỉnh trong năm 2022.”*

Đồng thời, Văn phòng UBND tỉnh đã có văn bản (*Công văn số 1250/VP-TTHC ngày 22/7/2022*) gửi đến các cơ quan trên địa bàn tỉnh đề nghị thống kê, kiến nghị gửi Văn phòng UBND tỉnh các tồn tại, bất cập của phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0. Qua tổng hợp ý kiến các cơ quan, Văn phòng UBND tỉnh thống kê gửi Sở Thông tin và Truyền thông **đề nghị khắc phục 155 lỗi, tồn tại, bất cập** (*Công văn số 1376/VP-TTHC ngày 12/8/2022*).

Qua theo dõi, đến nay đã gần 03 tháng, phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 khắc phục rất chậm các tồn tại, bất cập và tiếp tục xuất hiện nhiều lỗi ảnh hưởng đến hoạt động giải quyết TTHC; xin phép báo cáo dẫn chứng một số tồn tại, bất cập trong số 155 lỗi, tồn tại, bất cập đã gửi Sở Thông tin và Truyền thông như sau:

### **2.1. Phần mềm vận hành rất chậm, thường bị nghẽn**

Thường xuất hiện tình trạng nghẽn, dẫn đến nhiều thời điểm không truy cập được, làm gián đoạn hoạt động tiếp nhận hồ sơ đầu vào, trả kết quả giải quyết đầu ra (**ví dụ:** sáng ngày 07/9/2022, VNPT Quảng Ngãi đề xuất các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh phải quay trở lại sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 1.0 để thực hiện tiếp nhận hồ sơ, do phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 không thể truy cập được).

## ***2.2. Các tiện ích phục vụ người dân trên hệ thống bị mất so với phần mềm phiên bản 1.0 cũ***

Các tiện ích như gửi tin nhắn SMS để thông tin đến tổ chức, cá nhân về tình trạng hồ sơ như: đã được giải quyết sớm hạn; đề nghị bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ; hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết; xin lỗi và xin gia hạn thời gian giải quyết hồ sơ; tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ thông qua mạng xã hội Zalo vẫn chưa hoạt động được giống như trên phiên bản 1.0 cũ. Thời gian qua, nhiều công dân do không nhận được tin nhắn xin lỗi và xin gia hạn lại ngày hẹn trả kết quả, nhất là trong lĩnh vực đất đai nên vẫn đến trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh để chờ nhận kết quả theo như thời gian đã hẹn trả kết quả trên Giấy hẹn, làm lãng phí thời gian của công dân, có nhiều trường hợp công dân bức xúc, phản ứng.

## ***2.3. Hồ sơ giấy đã giải quyết sớm hạn, đúng hạn nhưng phần mềm 2.0 báo quá hạn, làm tỷ lệ hồ sơ bị giải quyết quá hạn trên địa bàn tỉnh từ tháng 6/2022 đến nay tăng cao***

Xảy ra nhiều nhất là trên lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân. Trong tháng 8/2022, riêng tỷ lệ giải quyết hồ sơ quá hạn của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi bị báo quá hạn gần 40%.

## ***2.4. Số lượng hồ sơ đang giải quyết trên phần mềm Một cửa điện tử tỉnh phiên bản 1.0 được tiếp nhận trước ngày 13/6/2022 (trước ngày chuyển sang sử dụng phần mềm phiên bản mới 2.0) không được tiếp tục đồng bộ trạng thái dữ liệu (kết quả giải quyết hồ sơ) về Cổng Dịch vụ công quốc gia***

Điều này dẫn đến tỷ lệ hồ sơ bị giải quyết quá hạn của tỉnh Quảng Ngãi bị xếp hạng tăng cao đột biến không đúng với thực tế về kết quả giải quyết TTHC của tỉnh; cụ thể theo thống kê được ghi nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì trong tháng 7/2022: tỉnh Quảng Ngãi giải quyết hồ sơ trễ hẹn 97,47%, ***tăng gấp 3 lần so với trước khi nâng cấp phần mềm***; tháng 8/2022: trễ hẹn 86,04%; đến ngày 09/9/2022: trễ hẹn 99,37%.

***2.5. Tổ chức, cá nhân gặp nhiều khó khăn, trở ngại trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến do phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 không cho phép sử dụng tài khoản đã đăng ký trên phiên bản 1.0*** nhưng không thông báo, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân biết; nhiều chức năng hoạt động không ổn định, một số tính năng còn thiếu, bố cục hiển thị, bố trí thiếu khoa học dẫn đến tổ chức, cá nhân không thực hiện nộp được hồ sơ trực tuyến.

Trước những tồn tại, hạn chế nêu trên, Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức làm việc trực tiếp với VNPT Quảng Ngãi (02 lần) và một số cơ quan, đơn vị liên quan để đôn đốc, kiểm tra tiến độ việc khắc phục. Đồng thời ngày 08/9/2022, Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành Công văn số 1247/STTTT-BCVT&CNTT đề nghị đơn vị cung cấp dịch vụ khẩn trương tổ chức khắc phục.

## **II. Nguyên nhân dẫn đến tồn tại, bất cập**

Qua theo dõi và trực tiếp sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 vào hoạt động kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, Văn phòng UBND tỉnh nhận thấy nguyên nhân dẫn đến tồn tại, bất cập như đã báo cáo ở trên là do:

1. Đề xuất nâng cấp phần mềm, nhưng *thực chất là xây dựng, đưa vào sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 hoàn toàn mới, không có sự kế thừa các tính năng, chức năng, tiện ích đã được Văn phòng UBND tỉnh yêu cầu xây dựng trên phiên bản 1.0 trước đây*. Trong khi đây là các tính năng, chức năng, tiện ích đã được kiểm chứng thực tiễn, phát huy giá trị rất cao qua quá trình sử dụng phục vụ công việc, phục vụ người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh, được nhiều tỉnh, thành phố học tập, ứng dụng làm theo.

2. Việc xây dựng, phát triển phần mềm mới không có sự khảo sát, lấy ý kiến tham gia góp ý của cơ quan, cá nhân trực tiếp sử dụng trước khi đưa vào sử dụng, dẫn đến không đáp ứng yêu cầu công việc và phát sinh nhiều lỗi, tồn tại, hạn chế; không trải qua bước kiểm tra, sử dụng thử trước khi chính thức áp dụng; không có tính chủ động, dự báo được tình hình và ứng phó khi chuyển tiếp giai đoạn áp dụng sang phần mềm mới.

3. Xây dựng phần mềm mới không lưu ý đến quy định pháp luật về chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, chức năng, nhiệm vụ mà Công Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử cần phải có theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019, Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và các quy định pháp luật chuyên ngành liên quan.

### **III. Một số kiến nghị, đề xuất**

Văn phòng UBND tỉnh kính đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, có ý kiến chỉ đạo:

1. Phê bình Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông thiếu trách nhiệm, thiếu kiểm tra, giám sát nhà thầu (Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông- VNPT) khi vào sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 không đạt yêu cầu, làm ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, dẫn đến làm cho tỉnh có nguy cơ cao bị mất điểm về cải cách hành chính TTHC trong năm 2022.

2. Tiếp tục yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông làm việc với nhà thầu cung cấp phần mềm: Khẩn trương tập trung tối đa nhân lực, chịu trách nhiệm khắc phục ngay các tồn tại, bất cập theo kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; chịu trách nhiệm xử lý các sự cố liên quan đến kết quả xử lý hồ sơ TTHC, việc đồng bộ dữ liệu kết quả giải quyết TTHC của tỉnh Quảng Ngãi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong thời gian qua, có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về tiến độ xử lý trong tháng 9/2022.

*(Có dự thảo Công văn chỉ đạo gửi kèm theo)*

Văn phòng UBND tỉnh kính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, có ý kiến chỉ đạo./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng n/cứu, TTHC, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Vũ Minh Tâm**