Trung tâm Công báo và Tin học
Văn phòng Ủy ban Nhân dân, Tỉnh Quảng Ngãi
13.08.2022 10:58:44 +07:00

Ký bởi: Văn phòng Ủy ban Nhân dân
Cơ quan: Tỉnh Quảng Ngãi
Thời gian ký: 12/08/2022 16:42:38

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI **VĂN PHÒNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1376 /VP-TTHC V/v khắc phục các lỗi, tồn tại, bất cập trên phần mềm Một cửa điện tử tỉnh phiên bản 2.0	*Quảng Ngãi, ngày 12 tháng 8 năm 2022*

HỎA TỐC

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông

Ngày 22/7/2022, Văn phòng UBND tỉnh ban hành Công văn số 1250/VP-TTHC gửi các sở, ban ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố để tổng hợp các lỗi, các tồn tại, bất cập trong quá trình khai thác, sử dụng phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (phần mềm Một cửa điện tử phiên bản nâng cấp 2.0). Văn phòng UBND tỉnh đã nhận được văn bản phản hồi của 21 cơ quan, đơn vị, địa phương, với **trên 155 ý kiến, kiến nghị, đề xuất** ***(có Phụ lục tổng hợp gửi kèm theo)***, tập trung vào các vấn đề như:

- Các chức năng, tiện ích thể hiện tính ưu việt trong thời gian qua đã được Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh góp ý xây dựng, thiết kế trên phiên bản 1.0 không được tiếp tục kế thừa, phát triển trên phiên bản 2.0, dẫn đến nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương gặp khó khăn trong việc sử dụng, theo dõi, quản lý, giám sát hoạt động tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, kết thúc hồ sơ trên phần mềm hiện nay.

- Việc thiết kế, bố trí các chức năng từ giao diện hiển thị bên ngoài đến phần quản trị bên trong chưa khoa học, còn rườm rà; có nhiều tính năng không cần thiết.

- Phần mềm phiên bản nâng cấp 2.0 vẫn còn tiếp tục phát sinh các lỗi đã thường xuyên xảy ra trên phiên bản 1.0, đó là: *Chức năng báo cáo, thống kê thường xuyên hoạt động thiếu ổn định, số liệu trích xuất từ phần mềm sai lệch với thực tế, sau khi nâng cấp lên phiên bản 2.0 thì các chức năng này không được cải thiện mà còn kém hơn trước đây; khả năng truy cập vẫn chưa được cải thiện, có thời điểm gián đoạn việc truy cập; việc tải file đính kèm có lúc, có nơi không thực hiện được; việc liên thông, đồng bộ dữ liệu vẫn chưa hoàn thành; việc nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức và cá nhân còn gặp khó khăn; các tiện ích phục vụ người dân như: gửi tin nhắn SMS để thông tin về tình trạng hồ sơ được giải quyết sớm hẹn, giải quyết trễ hẹn, đề nghị bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ thường bị gián đoạn; việc tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua ứng dụng mạng xã hội Zalo chậm đưa vào sử dụng trên phiên bản mới, khi đưa vào sử dụng thì hoạt động thiếu tính ổn định.*

Qua ý kiến của các cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp sử dụng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản nâng cấp 2.0 cho thấy, kể từ khi đưa vào sử dụng phần mềm Một cửa điển tử phiên bản 2.0 đến nay đã phát sinh rất nhiều khó khăn,

trở ngại trong hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát hoạt động Bộ phận Một cửa các cấp và liên quan đến tiến độ, chất lượng thực hiện Đề án 06, chuyển đổi số của tỉnh Quảng Ngãi hiện nay. Vì vậy, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp, chỉ đạo Viễn thông Quảng Ngãi (*đơn vị cung cấp phần mềm Một cửa điện tử*) khẩn trương xử lý, khắc phục ngay các tồn tại, bất cập được các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh theo Phụ lục gửi kèm; đồng thời khẩn trương thực hiện các nội dung sau:

1. Rà soát, khẩn trương xây dựng các chức năng, tính năng kỹ thuật đáp ứng đầy đủ các tiêu chí mà Bộ Thông tin và Truyền thông quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31/12/2019 quy định về tiêu chí, chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và phải đảm bảo các chức năng, quy trình nghiệp vụ khi hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đã được Văn phòng Chính phủ hướng dẫn cụ thể tại Phụ lục ban hành kèm theo Công văn số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 về việc hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Thiết kế lại giao diện hiển thị bên ngoài, phần quản trị bên trong của phần mềm Một cửa điện tử phiên bản nâng cấp 2.0 theo đúng bố cục, thứ tự hiển thị các nhóm chức năng, tính năng kỹ thuật đã được tỉnh đề nghị Viễn thông Quảng Ngãi xây dựng, đưa vào sử dụng trên phiên bản 1.0.

Văn phòng UBND tỉnh đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu Viễn thông Quảng Ngãi tập trung nhân lực, khẩn trương khắc phục các tồn tại, bất cập và các yêu cầu nêu trên; kịp thời báo cáo kết quả việc thực hiện và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh theo chỉ đạo tại Khoản 2 Công văn số 3841/UBND-TTHC ngày 03/8/2022 về việc triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về cải cách việc thực hiện thủ tục hành chính./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT, PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- Các sở, ban ngành;
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Cục thuế tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh;
- Văn phòng Đăng ký đất đai - CN các huyện, thị xã, thành phố;
- Viễn thông Quảng Ngãi;
- Bưu điện Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, KGVX, TTHC, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC *(pvt)*.

CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI

Vũ Minh Tâm

PHỤ LỤC

TỔNG HỢP CÁC LỖI, TỒN TẠI, BẤT CẬP TRONG QUÁ TRÌNH KHAI THÁC, SỬ DỤNG PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ PHIÊN BẢN 2.0

(Ban hành kèm theo Công văn số 1376/VP-TTHC ngày 12/8/2022 của Văn phòng UBND tỉnh)

STT	CÁC LỖI, TỒN TẠI, BẤT CẬP/ ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ	TIẾN ĐỘ XỬ LÝ/KHẢ NĂNG KHẮC PHỤC
A. Các sở, ban ngành		
I. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch *(Công văn số 1250/SVHTTDL-VP)*		
1	Theo phản ánh của một số doanh nghiệp thì việc nộp hồ sơ trực tuyến vẫn còn lúng túng khi sử dụng phần mềm một cửa điện tử phiên bản 2.0.	
2	Công chức trực tiếp xử lý hồ sơ hay gặp phải lỗi trong quá trình chuyển hồ sơ, dẫn đến việc phải đợi hoặc thao tác lại gây mất thời gian.	
3	Thiết kế các tính năng thiếu khoa học, bổ sung những tính năng mới cần có của phần mềm phiên bản mới và đơn giản hóa quy trình sử dụng.	
4	Tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng cho cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0	
II. Sở Ngoại vụ *(Công văn số 606/SNgV-VP)*		
1	Việc tải và mở file thành phần hồ sơ trong quá trình tiếp nhận trực tuyến đôi lúc không thực hiện được	
2	"Chuông thông báo" trên giao diện Phần mềm hiển thị thông tin không cần thiết như "số lượng hồ sơ đã rút", "số lượng hồ sơ đã từ chối".	
3	Ngày hẹn trả kết quả thể hiện trên Phần mềm không khớp với tổng số ngày xử lý hồ sơ ở từng công đoạn; ngày hẹn rơi vào thứ 7, chủ nhật.	
4	Việc chuyển tiếp hồ sơ trên Phần mềm đôi lúc chỉ dừng lại ở lãnh đạo Sở; lãnh đạo phòng đôi lúc chỉ chuyển được cho chính mình xử lý mà không thể chuyển cho chuyên viên.	
5	Người trực tiếp xử lý không nhận được tin nhắn thông báo trong điện thoại khi có hồ sơ đến để kịp thời thực hiện	
6	Cơ quan chuyên môn tham mưu UBND tỉnh cùng lúc vừa thực hiện xử lý hồ sơ trên Phần mềm, vừa xử lý trên I.office là chưa tiết kiệm được thời gian thực hiện trong quá trình xử lý hồ sơ liên thông; dự thảo văn bản cho UBND tỉnh cần được thực hiện ngay trên Phần mềm mà không đồng thời qua I.office để tiết kiệm thời gian trong quá trình xử lý hồ sơ liên thông.	
7	Cập nhật, thiết kế, bố trí các tính năng phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 một cách khoa học hơn	
8	Kế thừa và phát huy hơn nữa những tính năng phù hợp đã được xây dựng trên phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 1.0	
	Xây dựng nhiều chức năng cần có của phần mềm Một cửa điện tử đầy đủ theo quy định;...nhằm đảm bảo tiến độ xử lý, giải quyết	

	thủ tục hành chính, nâng cao điểm số về tiêu chí cải cách thủ tục hành chính của tỉnh trong năm 2022.	
III. Sở Xây dựng *(Công văn số 1553/SXD-VP)*		
1	Các tài liệu nộp qua đường trực tuyến, đối với các file dữ liệu đính kèm, khi thực hiện download (tải) hoặc xem nội dung thì phần mềm thông báo không có nội dung, không tải được.	
2	Thành phần hồ sơ nộp trực tuyến: Đề nghị điều chỉnh thứ tự thành phần hồ sơ kèm theo cho phù hợp với từng loại hồ sơ, thuận lợi cho công tác theo dõi nội dung của hồ sơ trực tuyến.	
3	Đối với các hồ sơ có ngày hẹn trả vào ngày nghỉ lễ, thứ 7, chủ nhật: Đề nghị chỉnh sửa thời gian trả hồ sơ (trong phần nềm) vào ngày làm việc gần nhất để phù hợp với Luật lao động và tránh các hồ sơ trễ hạn rơi vào ngày thứ 7 và chủ nhật.	
4	Đối với hồ sơ liên thông: Thời hạn chuyển hồ sơ liên thông là trước thời hạn trả hồ sơ 3 ngày (để thời gian Văn phòng Ủy ban thực hiện công việc). Tuy nhiên, nếu thời gian chuyển hồ sơ liên thông vào ngày Thứ 6, thì hồ sơ phải xử lý chậm nhất vào ngày Thứ 2. Điều kiện này là không đủ thời gian để thực hiện nội dung công việc và trả kết quả theo yêu cầu. Do đó, đối với hồ sơ liên thông đề nghị nghiên cứu, bổ sung thêm thời gian làm việc vào phầm mềm.	
5	Đề nghị nghiên cứu mặc định màu sắc thể hiện ở các mức độ: Bình thường (màu đen), gần hết hạn (khoảng 03 ngày) (màu cam), quá hạn (màu đỏ) để thuận lợi trong việc quản lý và xử lý hồ sơ.	
6	Đơn vị VNPT Quảng Ngãi cần phối hợp với cơ quan để hoàn thiện danh sách CC, VC của các Phòng chuyên môn trực thuộc Sở có liên quan đến giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên hệ thống và rà soát cập nhật, công khai các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở nhất là các thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4 để tạo điều kiện cho tổ chức công dân.	
IV. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn *(Công văn số 2518/SNNPTNT-VP)*		
1	Giao diện xử lý hồ sơ cá nhân, không nhìn thấy được tên Chủ cơ sở (tổ chức/cá nhân yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính) nên không thuận lợi để theo dõi thông tin hồ sơ.	
2	Danh sách hồ sơ cần bố trí, sắp xếp theo trình tự từ dưới lên trên, hồ sơ nào tiếp nhận trước thì ở dưới, hồ sơ tiếp nhận sau thì lên trên để thuận tiện trong việc theo dõi hồ sơ.	
3	Phần mềm chưa thể hiện được người đang xử lý.	
4	Quá trình xử lý không hiển thị file đính kèm.	
5	Thời gian xử lý từng bước trong quy trình chưa chính xác.	
6	Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị chưa được phân quyền thu hồi hồ sơ đã chuyển cho chuyên viên xử lý.	
7	Chức năng thống kê, tra cứu hồ sơ, báo cáo, xuất dữ liệu của phần mềm chưa sử dụng được. Chưa có mục thống kê hồ sơ danh mục thủ tục dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ danh mục thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích phục vụ cho công tác theo dõi, quản lý, báo cáo định kỳ về cải cách hành chính.	
8	Nên có phần giao diện quản lý hồ sơ nhắc việc ở trang đầu để	

	tiện cho việc theo dõi thời hạn và xử lý kịp thời hồ sơ (hồ sơ quá hạn, hồ sơ đến hạn xử lý, hồ sơ cần xử lý).	
V. Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Xã hội *(Công văn số 1880/SLĐTBXH-VP)*		
1	Chưa phân loại từng lĩnh vực các thủ tục của một cơ quan (ví dụ khi vào mục hồ sơ chờ trả để trả kết quả cấp giấy phép lao động cho lao động người nước ngoài thì vào mục hồ sơ chờ trả chung với lĩnh vực khác để tìm hồ sơ cần trả)	
2	Hồ sơ chuyển qua phần mềm xử lý không hiển thị tên đối tượng đề nghị giải quyết chính sách mà chỉ được mặc định tên TTHC trên phần mềm nên khó theo dõi hồ sơ đối tượng	
3	Báo cáo thống kê chưa liệt kê theo từng TTHC	
4	Chưa có trường thông tin đánh giá hồ sơ, đánh giá cơ quan giải quyết thủ tục hành chính online (Vì hiện nay đang triển khai thí điểm thử nghiệm giải pháp: " cho phép doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến bằng phương thức gọi điện thoại đến tổng đài Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh để nộp hồ sơ từ xa và đăng ký nhận kết quả giải quyết tại trụ sở Công ty thông qua dịch vụ Bưu chính công ích đối với thủ tục Gia hạn và cấp lại giấy phép lao động cho lao động người nước ngoài. Đối với phần mềm Một cửa trước đây, có nội dung đánh giá kết quả online, nhiều doanh nghiệp lựa chọn hình thức này và thời điểm đó tình hình dịch Covid phức tạp và hạn chế tập trung đông người.	
5	Chưa có trường thông tin nhắc việc cho những hồ sơ gần đến hạn và hồ sơ quá hạn, dẫn đến từ ngày 13/6/2022 khi sử dụng phần mềm phiên bản 2.0 đã có hồ sơ (đã xử lý quá hạn theo quy định tại Thông tư số 01/2020/VP-CP) vì trễ hạn tầm vài phút so với thời hạn hẹn trả hồ sơ tại khâu xử lý xác nhận hoàn thành của Lãnh đạo cơ quan, mặc dù vẫn còn thời hạn trả kết quả của ngày làm việc đó).	
6	Đối với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp khi tạo tài khoản nộp hồ sơ trực tuyến thì mặc định tạo trên cổng dịch vụ công quốc gia nhưng khi đăng nhập phải vào trang dịch vụ công của tỉnh thì hay gặp lỗi, không đăng nhập được, khi đăng nhập được thì mất nhiều thời gian ảnh hưởng đến tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến. Ngoài ra, khi cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến thì cũng nhập trường hình thức nộp hồ sơ trực tuyến hay trực tiếp (nội dung này bị thừa vì hiển nhiên mặc định là trực tuyến).	
7	Về thanh toán lệ phí trực tuyến, chưa có sự đồng bộ chung về hình thức xác nhận thanh toán của các ngân hàng, tích hợp chung với cổng thanh toán của VNPT, dẫn đến việc hướng dẫn thanh toán lệ phí cho tổ chức doanh nghiệp chưa được thuận lợi.	
VI. Sở Khoa học và Công nghệ *(Công văn số 1081/SKHCN-HCTH)*		
1	Phần mềm thường xảy ra tình trạng bị treo, không xử lý được hồ sơ, gây khó khăn trong quá trình xử lý nhất là các thủ tục hành chính có thời gian giải quyết ngắn.	
2	Sở Khoa học và Công nghệ hiện có 52 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền xử lý (đã được cập nhật trên Phần mềm một cửa điện tử trước đây); tuy nhiên, phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 hiện có 60 thủ tục hành chính (chưa cập nhật các thủ tục hành chính bị bãi bỏ, thay thế).	

3	Để kịp thời giải quyết thủ tục hành chính đúng và sớm hơn thời hạn quy định, đề nghị xem xét, tích hợp tính năng báo tin nhắn tiếp nhận phân công giải quyết thủ tục hành chính đến cá nhân được phân công.	
VII. Sở Giáo dục và Đào tạo *(Công văn số 1346/SGDĐT-VP)*		
1	Nội dung hiển thị TTHC trên https://dichvucong.quangngai.gov.vn chưa rõ ràng *(phần "Yêu cầu thực hiện" lặp lại 2 lần trên một TTHC, phần "Cơ quan thực hiện" thi ghi nội dung "Cách thức thực hiện", ...)*	
2	Theo Quy trình nội bộ thì thời gian giải quyết TTHC được tính kể từ lúc Sở nhận được hồ sơ hợp lệ của tổ chức, cá nhân. Tuy nhiên khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thành công tại Trung tâm hành chính công thì hệ thống phần mềm bật chức năng tính giờ trong khi Sở chưa nhận được hồ sơ *(phụ thuộc vào thời gian chuyển hồ sơ từ Trung tâm hành chính công đến Sở)*. Đề nghị chỉnh sửa phần mềm để có cơ chế tính giờ thực hiện TTHC hợp lý hơn	
VIII. Sở Tài nguyên và Môi trường *(Báo cáo số 201/BC-STNMT)*		
1	Đăng nhập vào tài khoản: Có lúc đăng nhập không thành công, hoặc lỗi 403 phải vào lại trang chủ hoặc nhấn F5 mới có thể đăng nhập lại được. Cần khắc phục tình trạng đăng nhập nhiều lần vẫn không vào được hệ thống.	
2	Số ngày giải quyết hồ sơ trong Phiếu tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả không đúng so với Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi.	
3	Một chủ sử dụng đất nộp nhiều hồ sơ cùng một nội dung như nhau trong cùng một thời điểm, khi tiếp nhận và nhập thông tin hồ sơ thì dữ liệu trên phần mềm không lưu thông tin, buộc cán bộ tiếp nhận phải nhập lại từ đầu đối với các hồ sơ kế tiếp, nên mất nhiều thời gian trong việc nhập thông tin của một chủ sử dụng.	
4	- Một số đơn vị thực hiện dự án VILG (*Tăng cường quản lý đất đai và cơ sở dữ liệu đất đai*): Một hồ sơ cùng lúc nhập 2 phần mềm (Phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 và phần mềm VBDLIS). Đề nghị hợp nhất 2 phần mềm để giảm chi phí thời gian. - Phần mềm chưa được đồng bộ dữ liệu dân cư về thông tin của tổ chức, cá nhân nên khó khăn trong việc tìm kiếm, thay thế, phải nhập thông tin cá nhân bằng phương pháp thủ công làm mất thời gian trong khâu tiếp nhận hồ sơ. Đề nghị VNPT Quảng Ngãi cần phối hợp với Công an tỉnh đồng bộ dữ liệu dân cư vào hệ thống phần mềm nhằm tiết kiệm thời gian trong khâu tiếp nhận.	
5	Khi in giấy biên nhận, Phiếu kiểm soát hồ sơ chậm. Mẫu phiếu kiểm soát hồ sơ chưa được biên tập hoàn thiện, mẫu được in ra không đủ thông tin để ký đầy đủ các bước trong quá trình xử lý hồ sơ.	
6	- Đối với hồ sơ đăng ký biến động thì thành phần hồ sơ không có đơn Đăng ký biến động mà sử dụng đơn Đăng ký cấp Giấy chứng nhận, đối với hồ sơ cung cấp thông tin thì không có mẫu	

	đơn cung cấp thông tin. - Đối với cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất (có đo đạc), lúc tiếp nhận hồ sơ hệ thống vẫn hiển thị tiếp nhận thành công nhưng không có trong mục hồ sơ mới tiếp nhận, nên không thể xuất giấy hẹn và phiếu kiểm soát hồ sơ cho công dân. - Đối với loại TTHC "*Thu hồi Giấy chứng nhận đã cấp không đúng quy định của pháp luật đất đai do người sử dụng đất, chủ sở hữu tài sản gắn liền với đất phát hiện*". Hiện nay loại thủ tục này theo quy định tại Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi không quy định thời gian thực hiện, nhưng trên phần mềm thể hiện là 30 ngày làm việc dẫn đến thông báo trễ hẹn. - Đối với lĩnh vực đăng ký biện pháp giao dịch bảo đảm thiếu quy trình phân công hồ sơ của Lãnh đạo. Ví dụ: Tiếp nhận => lãnh đạo phân công => xử lý => lãnh đạo phê duyệt hồ sơ => trả kết quả. - Đề nghị bỏ các khâu "xác định nghĩa vụ tài chính" trong toàn bộ các quy trình tiếp nhận. Ví dụ: Lãnh đạo Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh ký duyệt xong chuyển về => thực hiện nghĩa vụ tài chính => trả kết qủa (đối với những hồ sơ thực hiện nghĩa vụ tài chính). - Quy trình phần mềm hồ sơ bổ sung sở hữu nhà ở, cấp mới chưa có phần kết thúc hồ sơ khi công dân nhận kết quả (Phần mềm kết thúc tại thời điểm công dân đã nộp tiền thuế). - Đối với quy trình tạm dừng hồ sơ do chờ bổ sung hoặc lấy ý kiến các cơ quan có liên quan trên hệ thống hiện nay bắt buộc có số ngày tạm dừng nhất định theo thông báo. Tuy nhiên, khi hết ngày tạm dừng theo quy trình trên phần mềm thì không tính lại số ngày xử lý theo quy trình, vẫn tiếp tục ngày theo quy trình ban đầu và vẫn báo tình trạng là hồ sơ xử lý quá hạn. Như vậy, những hồ sơ vướng mắc cần báo cáo xin ý kiến giải quyết thì gặp khó khăn. - Đối với một số hồ sơ đăng ký biến động như: Hồ sơ chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho, cấp đổi, cấp lại, tách thửa,... có nhiều trường hợp không nhất thiết phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan, hoặc có những trường hợp không phải thực hiện nghĩa vụ tài chính, nhưng hiện nay các cơ quan này chưa tham gia việc kích chuyển quy trình nên muốn kết thúc quy trình xử lý thì phải đăng nhập và kích luôn quy trình tại các cơ quan đó. Đề nghị VNPT Quảng Ngãi phối hợp cùng các cơ quan liên quan rà soát và điều chỉnh lại đúng thực tế hiện nay. - Một số hồ sơ đăng ký biến động thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh, không chuyển hồ sơ đến Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh nhưng trong quy trình lại có bước chuyển đến Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh. - Quy trình luân chuyển hồ sơ trong phần mềm của một số loại thủ tục được xây dựng chưa phù hợp. Ví dụ:	

	+ Mã thủ tục (*VPTPDD024*); tên thủ tục (*Cấp lại Giấy chứng nhận hoặc cấp lại Trang bổ sung của Giấy chứng nhận bị mất*): Nội dung trong quy trình chưa phù hợp (Lãnh đạo phòng KT-HT phân công -> xử lý -> phê duyệt). + Mã thủ tục (*VPTPDD005*); tên thủ tục (*Đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất đối với trường hợp đã chuyển quyền sử dụng đất trước ngày 01/7/2014 mà bên chuyển quyền đã được cấp Giấy chứng nhận nhưng chưa thực hiện thủ tục chuyển quyền theo quy định*): Nội dung trong quy trình chưa phù hợp (Lãnh đạo VPĐK xem xét ký GCN -> Lãnh đạo Sở TNMT phê duyệt). - Một số thủ tục có xây dựng quy trình "Thực hiện nghĩa vụ tài chính" là không phù hợp, vì bước này người thực hiện là chủ hồ sơ. - Quy trình tiếp nhận hồ sơ chuyển nhượng, tặng cho, thừa kế, gia hạn,... (liên quan đến sổ đỏ chưa được cấp đổi theo hệ thống bản đồ vn-2000) cần thiết lập quy trình mới để cộng thêm 25 ngày (đối với trường hợp có đo đạc) để tránh trường hợp trễ hạn hồ sơ. - Quy trình liên quan đến bước chuyển thuế và thực hiện nghĩa vụ tài chính cần gộp chung và bước chỉnh lý hồ sơ địa chính để chuyển xuống bộ phận trả kết quả (do phần mềm chưa triển khai và liên thông với Chi cục Thuế).	
7	- Phần mền chưa có chức năng tạo nhắc việc để rà soát số hồ sơ gần đến hẹn để kịp thời xử lý hồ sơ và ban hành Thông báo xin lỗi theo quy định. - Một số trường hợp công dân không nhận được tin nhắn thông báo xin lỗi, gia hạn thời gian trả kết quả, tạm dừng hồ sơ (sau khi đã được đính thông báo trên phần mềm); Khi hồ sơ hoàn thành hệ thống phần mềm không thông báo tin nhắn cho công dân, đến khi công dân làm thủ tục nhận kết quả hồ sơ xong công dân mới nhận được tin nhắn (phần mềm gửi tin nhắn cho công dân sai bước quy trình). - Đối với hồ sơ đã xử lý xong (cơ quan thuế đã xác định nghĩa vụ tài chính và đã ký Giấy chứng nhận) nhưng công dân chưa đến nhận kết quả, hệ thống phần mềm 2.0 vẫn báo tình trạng đang xử lý. Như vậy, hồ sơ này phải rơi vào hồ sơ trễ nếu công dân đến nhận kết quả sau ngày hẹn trả kết quả trên quy trình. Khi nào công dân đến nhận thì mới tính kết thúc quy trình dẫn đến hồ sơ tiếp nhận từ ngày 13/6/2022 đến nay trễ hẹn rất nhiều. Do đó, cần kiến nghị VNPT khắc phục đối với các trường hợp trễ hẹn từ ngày 13/6/2022 đến nay và điều chỉnh để thời gian đến số liệu báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính về đất đai đúng thực tế. - Công dân không tra cứu được tiến độ hồ sơ theo bước quét mã QR (qua zalo), chỉ thực hiện tìm kiếm được khi vào trang zalo Hành chính công tỉnh Quảng Ngãi. Tuy nhiên, hiện nay công dân chỉ tra cứu trực tiếp theo mã QR trên zalo, chưa biết tìm kiếm trang thông tin của Hành chính công (dẫn đến tỷ lệ tiếp công dân liên hệ qua điện thoại của Trung tâm hoặc đến trực tiếp Trung	

	tâm hỏi tiến độ hồ sơ tăng cao và gây bức xúc cho công dân, cũng như tăng áp lực cho cán bộ phụ trách). - Chức năng mở thêm tab mới để chuyển nhiều hồ sơ (không cùng loại và không cùng tên chủ) hoặc đính thông báo thì chỉ hiển thị mã số biên nhận, không hiển thị tên người nộp hồ sơ. Sau khi chuyển hoàn tất quy trình một hồ sơ thì trang xử lý lại load lại giao diện trang ban đầu nên bước chuyển quy trình còn tốn nhiều thời gian. - Tại phần xử lý hồ sơ của từng cán bộ thuộc nhóm chuyên viên của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh-Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi hiển thị nhiều hồ sơ không phải do nhân viên đã được phân công thụ lý, bao gồm hồ sơ của một số Chi nhánh khác, hoặc hồ sơ đã trình ký lãnh đạo và chuyển cơ quan thuế của một số cán bộ thụ lý khác dẫn đến không theo dõi, kiểm soát được số hồ sơ đang xử lý. - Phần mềm không có danh sách tổng hợp đến tình trạng hồ sơ đang ở cán bộ nào? Khó khăn trong công tác tổng hợp báo cáo, theo dõi đánh giá hồ sơ. Đề nghị thiết kế danh sách tổng hợp báo cáo chi tiết đến cán bộ xử lý hồ sơ và cán bộ quản lý kiểm soát được tình trạng hồ sơ của nhân viên (còn hẹn, trễ hẹn). - Một số hồ sơ phân cho cán bộ A nhưng trong tài khoản của nhiều cán bộ đều có hồ sơ được phân cho cán bộ A. Đề nghị khắc phục lỗi này trong phần mềm. - Cần bổ sung chức năng chuyển lại hồ sơ cho người khác đối với những hồ sơ phân cho người này nhưng lại chuyển nhầm cho người khác. - Bộ phận một cửa khi tiếp nhận chuyển quy trình lên lãnh đạo phân hồ sơ (hoặc người phụ trách phân hồ sơ) cần bổ sung chức năng chuyển hàng loạt. - Hồ sơ khi đã thực hiện xong chuyển đến Bộ phận Một cửa để trả kết quả, cần xử lý những user thuộc group tiếp nhận và trả kết quả thấy được hồ sơ.	
8	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ, chuyên viên xử lý kế tiếp và lãnh đạo chưa được đăng ký số điện thoại vào hệ thống, vì vậy, mỗi khi thực hiện chuyển tiếp hồ sơ thì không có tin nhắn thông báo đến cho người xử lý kế tiếp để chủ động xử lý hồ sơ.	
9	Chức năng tìm kiếm và kiểm soát hồ sơ còn quá rờm rà khó kiểm tra và rà soát hồ sơ, cần add những user của những phòng, ban, cơ quan tiếp nhận nào để thấy được những hồ sơ của cơ quan đó (phần mềm 2.0 cho thấy được toàn bộ hồ sơ trên địa bàn tỉnh).	
10	Cần thiết lập thời gian hệ thống tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho phù hợp, có những hồ sơ thời hạn trả trên hệ thống 19h00.	
11	Cần mặc định thời gian hẹn trả kết quả là 17h30 trên hệ thống phần mềm một cửa (hệ thống tính từ thời điểm tiếp nhận là không phù hợp, do một số ngày công dân đông có thể tiếp nhận ngoài giờ quy định).	
12	Tích hợp số điện thoại của cán bộ tiếp nhận hồ sơ, người xử lý kế tiếp, lãnh đạo phòng nhằm để nhắc việc xử lý hồ sơ kịp thời cho công dân.	
13	Hệ thống phần mềm phiên bản 2.0 (iGate 2.0) mới được cập nhật, tập huấn, hướng dẫn bằng hình thức trực tuyến, quá trình thực hiện vẫn chưa thành thạo cách thức bấm chuyển quy trình.	

	Đề nghị đơn vị VNPT Quảng Ngãi tổ chức các lớp tập huấn thêm (trực tiếp) cho viên chức, nhân viên thực hiện phần mềm phiên bản 2.0; đồng thời, ưu tiên bố trí nhân viên hướng dẫn kịp thời cho viên chức, nhân viên Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố có liên quan đến quá trình xử lý hồ sơ TTHC khi có yêu cầu.	
IX. Sở Công Thương *(Công văn số 1582/SCT-VP)*		
1	Cập nhật chưa đầy đủ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương theo Quyết định 487/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi. (Cụ thể: Các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Thương mại quốc tế).	
2	Một số thủ tục hành chính đã được công bố trước đây đã bị thay thế, bãi bỏ bởi Quyết định 487/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi; tuy nhiên, vẫn còn tồn tại trên hệ thống phần mềm Cổng dịch vụ công – Hệ thống thông tin một cửa điện tử phiên bản 2.0	
3	Một số thủ tục chưa đồng nhất về thời gian quy định giải quyết hồ sơ và thời gian chi tiết quy trình xử lý hồ sơ; cụ thể: Thủ tục : Thẩm định, phê duyệt phương án ứng phó thiên tai cho công trình vùng hạ du đập thủy điện thuộc thẩm quyền phê duyệt của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, mã hồ sơ 000.00.27.H48-220725-0029, quy trình giải quyết thủ tục là 14 ngày. Tuy nhiên, khi tiếp nhận hồ sơ trong quy trình xử lý chi tiết thì hệ thống báo không đúng ngày trả kết quả *(Quy trình: 20 ngày - Quy trình liên thông Tỉnh - 14 ngày; Ngày tiếp nhận: 25/07/2022 15:38:41; Ngày hẹn trả: 23/08/2022 07:00:00; Hạn xử lý toàn quy trình: 23/08/2022 07:00:00 - 20 ngày).*	
4	Thủ tục "Thông báo hoạt động khuyến mại: quy định thời hạn giải quyết 1 ngày làm việc. Tuy nhiên, sau khi tiếp nhận xong, các hồ sơ không thực hiện được trả kết quả và kết thúc hồ sơ trong ngày (cụ thể từ ngày 26/7 đến nay).	
5	Trên phần mềm 2.0 khi các tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận và trả kết quả. Tuy nhiên, Tổ chức, doanh nghiệp không in được giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả như phiên bản cũ. Vì vậy, doanh nghiệp phản ánh gặp khó khăn trong việc lưu trữ, báo cáo thuế và công tác kiểm tra của cơ quan chức năng liên quan.	
6	Tài khoản nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức/cá nhân tạo trước đây và đã sử dụng nộp hồ sơ trên phần mềm cũ, nay không sử dụng để nộp hồ sơ trực tuyến được trên hệ thống phần mềm Cổng dịch vụ công – Hệ thống thông tin một cửa điện tử phiên bản 2.0 (theo phản ánh của doanh nghiệp).	
X. Sở Tư pháp *(Công văn số 836/STP-HCTP&BTTP)*		
1	Phiên bản 1.0 có công cụ nhắc việc, chuyên viên xử lý có thể cài đặt để theo dõi xử lý những hồ sơ sắp đến hạn giải quyết. Hiện nay không có công cụ nhắc việc trong phần mềm phiên bản 2.0.	
2	Hồ sơ được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC của tỉnh, sau đó qua bưu điện chuyển đến các sở, mất một khoảng thời gian nhất định nhưng trên phần mềm tính trả kết quả = thời gian trả kết quả - thời gian tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC của tỉnh, không phải thời gian tiếp nhận thực tế tại sở. Một số hồ sơ nhận vào buổi chiều, quá 15h phải	

	chuyển qua ngày hôm sau các sở mới nhận được. Vì vậy, một số hồ sơ không thể đảm bảo việc trả kết quả đúng hẹn trên phần mềm mặc dù xử lý đúng hạn/trước hạn trên thực tế. Ví dụ: hồ sơ nhận tại Trung tâm lúc 15 giờ 30 phút ngày 01/7/2022, đến 8 giờ sáng ngày 02/7/2022 mới chuyển cho Sở Tư pháp, hẹn 10 ngày phải trả kết quả. Sở Tư pháp phải trả kết quả đúng 15 giờ 30 phút ngày 11/7/2022, nếu trả kết quả lúc 15 giờ 31 phút ngày 11/7/2022 trở đi thì được xem là trễ hạn, mặc dù hồ sơ trả đúng ngày 11/7/2022 theo phiếu hẹn và phiếu kiểm soát quá trình xử lý công việc.	
3	Hồ sơ người nước ngoài tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh không tích hợp thông tin qua phần mềm của Bộ Tư pháp; Một số hồ sơ công dân đăng ký trực tuyến, thiếu giấy tờ, cần bổ sung nên Sở Tư pháp không tiếp nhận, đề nghị công dân bổ sung. Khi công dân bổ sung đầy đủ hồ sơ, Sở Tư pháp tiếp tục tiếp nhận xử lý thì thông tin này không được tích hợp với phần mềm của Bộ Tư pháp.	
4	Thay các mục ghi *"Số CMND"* bằng *"Giấy tờ tùy thân"* vì công dân không chỉ sử dụng Giấy chứng minh nhân dân mà còn có thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu.	
5	Bổ sung công cụ nhắc việc để các Sở theo dõi, xử lý hồ sơ đến hạn giải quyết.	
6	Theo hướng dẫn của Trung tâm Lý lịch tư pháp quốc gia tại Công văn số 473/TTLLTPQG-HCTH ngày 25/7/2022, cách tính đơn vị "ngày" theo quy định này được hiểu là "ngày làm việc".	
XI. Ban Quản lý KKT Dung Quất và các KCN Quảng Ngãi *(Công văn số 1772/BQL-VP)*		
1	Thường xuyên lỗi đăng nhập hệ thống	
2	Thao tác, xử lý rất chậm	
3	Thiếu chức năng đánh giá mức độ hài lòng	
4	Chế độ báo cáo thống kê chưa được xây dựng đầy đủ theo quy định như phiên bản 1.0 (báo cáo chi tiết, tổng hợp, DVC theo tháng, quý, 6 tháng, cả năm...)	
XII. Công an tỉnh *(Công văn số 3414/CAT-PV01)*		
1	Hồ sơ tra cứu toàn cơ quan hiển thị tất cả hồ sơ của cả Công an cấp huyện, thành phố và cấp tỉnh nên khó nhận diện hồ sơ riêng của Phòng PC06; tra cứu hồ sơ cá nhân không hiện tên của công ty, tổ chức nộp hồ sơ	
2	Chuyển hồ sơ về cơ quan thì chỉ chuyển 01 lần 01 hồ sơ (trước đây chuyển 01 lần được nhiều hồ sơ)	
3	Không còn hiển thị cột hồ sơ đang xử lý để cán bộ biết, theo dõi hồ sơ để xử lý	
4	Phần mềm thỉnh thoảng còn lỗi như khi nhập hồ sơ xong thì in giấy biên nhận không được, có lúc xử lý hồ sơ thì không hiện cột xác nhận hoàn thành nên kéo dài thời gian nhận và xử lý hồ sơ	
B. UBND các huyện, thị xã, thành phố		
I. UBND huyện Tư Nghĩa *(Công văn số 1830/UBND);* **II. UBND huyện Bình Sơn** *(Công văn số 2166/UBND)*		
1	Phần mềm một cửa Igate 2.0 rất bất tiện trong việc theo dõi hồ sơ, không hiển thị hồ sơ đang xử lý, hồ sơ chờ trả kết quả, đã trả	

	kết quả.	
	Quy trình xử lý hồ sơ còn phức tạp, còn một số khâu vướng mắc, các đơn vị hiện chưa thực hiện được, cụ thể như sau:	
2	Đối với những hồ sơ lãnh đạo đã phê duyệt ***"dừng xử lý"*** nhưng lại về phần ***"hồ sơ chờ tiếp nhận"*** là chưa hợp lý. Khi vào phần ***"hồ sơ chờ tiếp nhận"*** thì Bộ phận một cửa sẽ xử lý hồ sơ như thế nào? ***"Từ chối"*** hay ***"yêu cầu rút hồ sơ"***?	
3	Cùng một hồ sơ nhưng ngày hẹn trả kết quả trên phần mềm và trong giấy hẹn cho công dân khác nhau sẽ rất khó theo dõi (đối với những hồ sơ hẹn trả rơi vào ngày thứ 7, chủ nhật thì trong phần mềm ngày hẹn trả vẫn để thứ 7, chủ nhật; nhưng giấy hẹn cho công dân sẽ để qua ngày thứ 2). Như vậy, thời gian hẹn trả kết quả giữa phiếu tiếp nhận hồ sơ và trên hệ thống không trùng nhau, sẽ rất khó theo dõi, dẫn đến trễ hẹn.	
4	Trong lĩnh vực hộ tịch khi đăng nhập phần mềm hộ tịch yêu cầu lấy thông tin từ phần mềm một cửa nhưng chưa kết nối liên thông được.	
5	Khi công chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ và chuyển qua lãnh đạo duyệt hồ sơ thì phần mềm không thể hiện quá trình xử lý hồ sơ trong tài khoản của công chức tiếp nhận dẫn đến rất khó trong việc theo dõi hồ sơ.	
6	Một thủ tục hành chính nhưng có 02 quy trình với thời gian xử lý khác nhau như thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân có 02 loại: Loại quy trình thì kết thúc tại cấp xã là 03 ngày làm việc; loại quy trình thì kết thúc tại cấp xã là 06 ngày làm việc.	
7	Đối với phần mềm cũ, khi công dân đến giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa, công chức tiếp nhận hồ sơ khi cập nhật thông tin CMND/CCCD thì những lần sau công dân tới giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa, công chức chuyên môn chỉ cần nhập CMND/CCCD thì toàn bộ thông tin của công dân sẽ có đầy đủ. Riêng nội dung này thì phần mềm 2.0 không có mà phải nhập lại toàn bộ thông tin của công dân.	
8	Quy trình đối với lĩnh vực kinh doanh khi có tổng thời gian giải quyết là 15 ngày làm việc, theo Quyết định số 1739/QĐ-UBND ngày 08/11/2021 của UBND tỉnh thì công chức phòng chuyên môn xử lý trong 12 ngày làm việc, tuy nhiên trên phần mềm một cửa mới 04 ngày làm việc đã quá hạn	
9	Hồ sơ nhận liên thông thuộc lĩnh vực bảo trợ xã hội không có phiếu kiểm soát hồ sơ.	
10	Trong mục xử lý hồ sơ thì có hiện tên của công dân đề nghị giải quyết TTHC nhưng trong phần quản lý dữ liệu cá nhân thì chỉ hiển thị mã hồ sơ và nội dung TTHC gây khó khăn cho việc kiểm soát, kiểm tra hồ sơ.	
11	Một số hồ sơ đến hạn trả cho công dân, hồ sơ đã hoàn thành nhưng không kết thúc trên phần mềm một cửa được.	
12	Trong quá trình tập huấn Online, cán bộ, công chức không nắm rõ hết các bước thực hiện, không tìm thấy tài liệu hướng dẫn nên hiện tại một số địa phương chưa thao tác đúng quy trình và đã thực hiện rút hồ sơ để tránh tình trạng hồ sơ trễ hạn trên hệ thống	
	Chức năng thống kê: - Không cho phép lựa chọn nhiều cơ quan, đơn vị để thống kê, chỉ được chọn từng đơn vị hoặc tất cả đơn vị.	

	- Phần thống kê theo từng lĩnh vực chưa cập nhật chức năng thống kê theo từng bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã và phòng chuyên môn cấp huyện nên thiếu linh động, không thể lựa chọn nhiều tiêu chí để thống kê.	
13	Có 03 quy trình thuộc Lĩnh vực an toàn thực phẩm nông lâm thủy sản trong chuỗi thực phẩm nông sản chưa được bổ sung, cập nhật. Cụ thể: Quy trình QT.NN.148, Quy trình QT.NN.199, Quy trình QT.NN.196	
14	Thiếu chức năng tiếp nhận hồ sơ trực tuyến	
UBND huyện Tư Nghĩa		
17	Quy trình tiếp nhận hồ sơ chuyển nhượng, tặng cho, thừa kế, gia hạn,... (liên quan đến sổ đỏ chưa được cấp đổi theo hệ thống bản đồ vn-2000) cần thiết lập quy trình mới để cộng thêm 25 ngày (đối với trường hợp có đo đạc) để tránh trường hợp trễ hạn hồ sơ.	
18	Cần bổ sung chức năng ủy quyền hồ sơ cho người khác đối với những hồ sơ phân cho người này nhưng hệ thống chuyển nhầm cho người khác.	
19	Bổ sung chức năng nhắc hẹn hồ sơ (phần mềm một cửa 1.0 có chức năng này) để cảnh báo những hồ sơ gần tới ngày cần phải xử lý.	
20	Chức năng tìm kiếm và kiểm soát hồ sơ còn quá rờm rà khó kiểm tra và rà soát hồ sơ, cần add những user của những phòng, ban, cơ quan tiếp nhận để thấy được những hồ sơ của cơ quan đó (phần mềm 2.0 cho thấy được toàn bộ hồ sơ trên địa bàn tỉnh).	
21	Quy trình liên quan đến bước chuyển thuế và thực hiện nghĩa vụ tài chính cần gộp chung và bước chỉnh lý hồ sơ địa chính để chuyển xuống bộ phận trả kết quả (do phần mềm chưa triển khai và liên thông với Chi cục Thuế).	
22	Cần bám sát quy trình theo Quyết định 982/QĐ-UBND và khảo sát thực tế luồng hồ sơ vận hành như thế nào để thiết lập quy trình cho phù hợp.	
23	Cần rà soát sửa đổi câu từ trên hệ thống phần mềm cho phù hợp tránh hiểu nhầm, ví dụ: luân chuyển hồ sơ Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh nhưng trên hệ thống chọn dòng lấy ý kiến cấp xã,....	
24	Bộ phận một cửa khi tiếp nhận chuyển quy trình lên lãnh đạo phân hồ sơ (hoặc người phụ trách phân hồ sơ) cần bổ sung chức năng chuyển hàng loạt.	
25	Hồ sơ khi đã thực hiện xong chuyển xuống để trả kết quả, cần xử lý những user thuộc group tiếp nhận và trả kết quả thấy được hồ sơ.	
26	Cần thiết lập thời gian hệ thống tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ cho phù hợp (có những hồ sơ thời hạn trả trên hệ thống 19h00).	
27	Nhiều TTHC chưa được bổ sung, cập nhật. Quy trình nội bộ của 1 số thủ tục trên phần mềm không đúng, chưa phù hợp theo Quyết định UBND tỉnh đã ban hành.	
28	Chưa có sự phân quyền đầy đủ, cụ thể cho các thành viên, nhóm thành viên của từng cơ quan. Người quản trị cơ quan không có nhiều quyền để quản lý người dùng nên không thể kiểm tra, rà soát tính chuẩn xác, trách nhiệm của từng người dùng, nhóm người dùng. Mọi điều chỉnh về người dùng phải thông qua hỗ trợ kỹ thuật của VNPT, như vậy rất bất tiện, phức tạp, thiếu tính tự	

	chủ của từng đơn vị, địa phương.	
III. UBND huyện Sơn Tịnh *(Công văn số 1372/UBND-TTHC)*		
1	Hồ sơ Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - chi nhánh Sơn Tịnh nhập trên 2 phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 và phần mềm VBDLIS. Đề nghị hợp nhất 2 phần mềm để giảm chi phí thời gian.	
2	Quy trình xử lý một số thủ tục có điều chỉnh nhưng vẫn còn chưa phù hợp, như: Hồ sơ đăng ký biến động thuộc thẩm quyền Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - chi nhánh huyện, mã VPTPDD020: Không chuyển hồ sơ đến Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh, nhưng trong các bước quy trình có đến Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh (Mã hồ sơ: 000.23.61.H48-220622-0025). Đề nghị điều chỉnh quy trình bỏ bước chuyển lên cấp tỉnh.	
3	Một số hồ sơ phân cho công chức A nhưng trong tài khoản của nhiều công chức khác đều có hồ sơ được phân cho công chức A, như: 000.23.61.H48-220621-0062 VPTPDD025 - Xác định lại diện tích đất ở Nguyễn Văn Tuôi, 000.23.61.H48-220622-0051 VPTPDD012 - Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất Thượng Thị Thu Dự. Đề nghị khắc phục lỗi này trong phần mềm phiên bản 2.0 như luồng hồ sơ phiên bản 1.0.	
4	Đề nghị bổ sung công cụ nhắc việc, hiện nay không có trong phần mềm phiên bản 2.0.	
5	Công tác thống kê báo cáo số liệu: Phần mềm không có danh sách tổng hợp đến tình trạng hồ sơ đang ở công chức, viên chức nào? khó khăn trong công tác tổng hợp báo cáo, theo dõi đánh giá hồ sơ. Đề nghị thiết kế danh sách tổng hợp báo cáo chi tiết đến cán bộ xử lý.	
6	Phần mềm phiên bản 2.0 không lưu, ghi nhớ thông tin tổ chức, cá nhân đã nộp hồ sơ trước đó, nên phải khai báo lại thông tin tổ chức, cá nhân mỗi lần nộp hồ sơ.	
7	Đề nghị đồng bộ hồ sơ thủ tục hành chính, thông tin tổ chức, cá nhân đã nhập liệu trên phần mềm phiên bản 1.0 để phục vụ tra cứu thông tin.	
IV. UBND huyện Sơn Tây *(Công văn số 894/UBND)*		
1	Đối với lĩnh vực hộ tịch: Các trường thông tin trên phần mềm hộ tịch và phần mềm một cửa cơ bản giống nhau, cán bộ tại Bộ phận một cửa vừa phải nhập các trường thông tin trên hệ thống Một cửa điện tử, vừa phải nhập trên phần mềm hộ tịch, gây khó khăn và mất thêm thời gian cho việc nhập liệu.	
2	Cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa còn lúng túng trong quá trình nhập liệu, thao tác còn chậm, tài khoản thường xuyên bị lỗi khi truy cập.	
3	Phiên bản 2.0 chưa tích hợp được dữ liệu từ phiên bản 1.0 nên muốn trích xuất dữ liệu hoặc hồ sơ chưa giải quyết xong thì phải đăng nhập lại vào phiên bản cũ để thực hiện.	
4	- Đối với thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng đối với các đối tượng bảo trợ xã hội *(bao gồm cả người khuyết tật, người khuyết tật mang thai, nuôi con dưới 36 tháng tuổi: 01 thủ tục hành chính nhưng được tích hợp 2 thủ tục trên phần mềm "01 thủ tục 32 ngày; 01 thủ tục 35 ngày").*	

5	- Căn cứ thực hiện các TTHC thuộc lĩnh vực BTXH trên phần mềm đã cũ, các văn bản như Nghị định 136/2013/NĐ-CP, Thông tư số 29/2014/TTLT-BLĐTBXH-BTC đã thay thế bằng Nghị định số 20/2021/NĐ-CP; Thông tư 02/2021/TT-BLĐTBXH.	
6	Phần phí, lệ phí: Trong phần tiếp nhận hồ sơ có phí, lệ phí nhưng phần mềm chưa tích hợp thống kê lệ phí hồ sơ trên hệ thống.	
V. UBND thành phố Quảng Ngãi *(Báo cáo số 288/BC-UBND)*		
1	Phân loại hồ sơ thủ tục hành chính: Tại mục "Xử lý hồ sơ/ *Hồ sơ chờ tiếp nhận/ Tiếp nhận hồ sơ*" của Phần mềm 2.0 mặc định hiển thị nhiều thủ tục hành chính ở các lĩnh vực khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của cả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã như: Thủ tục Đăng ký kinh doanh, Thủ tục cấp giấy phép xây dựng… mà chưa phân loại từng thủ tục hành chính (TTHC) thuộc lĩnh vực chuyên môn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; do đó, khi thực hiện xử lý hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên môn, công chức được giao nhiệm vụ phải thực hiện nhiều thao tác tìm kiếm hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết/tham mưu giải quyết của cơ quan, đơn vị nên tốn rất nhiều thời gian.	
2	Số lượng hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết/tham mưu giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong một ngày tương đối nhiều, tuy nhiên tốc độ xử lý của Phần mềm 2.0 còn chậm và chưa có chức năng xử lý nhiều hồ sơ cùng một lúc như Phần mềm phiên bản 1.0 trước đây. Do đó, khi xử lý hồ sơ công chức được giao nhiệm vụ phải chờ đợi và thực hiện nhiều lần kích chọn tốn rất nhiều thời gian và chưa thể hiện tính chuyên nghiệp.	
3	Sau khi tiếp nhận, xử lý hồ sơ, công chức có trách nhiệm theo dõi số lượng hồ sơ đã tiếp nhận, xử lý, tiến trình xử lý của từng hồ sơ, số lượng hồ sơ đã trả kết quả trong từng lĩnh vực (giấy phép xây dựng, đăng ký kinh doanh, hộ tịch, chứng thực …); tuy nhiên, Phần mềm 2.0 chưa có chức năng này dẫn đến khó khăn cho công chức khi kiểm soát hồ sơ đã tiếp nhận, giải quyết.	
4	Đối với việc luân chuyển hồ sơ TTHC giữa các cơ quan chuyên môn với UBND thành phố: Sau khi Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thực hiện xong các bước xử lý hồ sơ, thì khi kích chọn bước tiếp theo "trình ký hồ sơ", Phần mềm 2.0 hiển thị bao gồm 2 nội dung lựa chọn: chuyển qua Văn phòng thành phố và Lãnh đạo UBND ký duyệt. Tuy nhiên, khi chọn "Lãnh đạo UBND ký duyệt" thì Phần mềm 2.0 hiển thị nội dung: "Không tìm thấy công việc kế tiếp cho hồ sơ này" khiến cho quy trình xử lý hồ sơ bị lỗi (*Theo quy định thì có một số TTHC các cơ quan chuyên môn trình hồ sơ đến Lãnh đạo UBND thành phố để xem xét, quyết định, không quy định hồ sơ bắt buộc phải chuyển qua Văn Phòng thành phố trước khi trình lãnh đạo ký duyệt*).	
5	Việc luân chuyển hồ sơ TTHC liên thông giữa UBND cấp xã với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố: Quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ liên thông khá rườm rà, yêu cầu phải "chọn" đúng tên đơn vị, cơ quan và người xử lý mới thực hiện luân chuyển hồ sơ liên thông không giống như Phần mềm phiên bản 1.0. Do đó, khi xử lý hồ sơ công chức được giao nhiệm vụ phải thực hiện nhiều lần kích chọn tốn rất nhiều thời gian và thường xảy ra lỗi nên dẫn đến hồ sơ liên thông hay bị thất lạc, chậm trễ.	

6	Nhiều TTHC chưa được bổ sung, cập nhật. Quy trình nội bộ của một số thủ tục trên Phần mềm 2.0 không đúng, chưa phù hợp theo Quyết định UBND tỉnh đã ban hành.	
7	Thời gian hẹn trả kết quả được Phần mềm 2.0 mặc định đúng vào lúc 7 giờ của ngày hẹn trả kết quả. Tuy nhiên, việc hẹn vào thời gian này sẽ gây khó khăn trong quá trình giải quyết hồ sơ. Lý do: (1) nhiều hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ thì việc xử lý hồ sơ, tham mưu giải quyết sẽ phải chuyển sang ngày làm việc tiếp theo; (2) ngoài nhiệm vụ được giao tiếp nhận, xử lý hồ sơ tại Bộ phận Một cửa công chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương còn được giao tham mưu giải quyết nhiều nhiệm vụ chuyên môn khác nên việc mặc định này vô tình rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ dẫn đến giải quyết hồ sơ trễ hạn; đồng thời, việc hẹn trả vào lúc 7 giờ này không phù hợp quy định tại điểm a khoản 2 Điều 7 Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh Quảng Ngãi *"2. **Thời gian làm việc buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Trong đó, thời gian phục vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức: a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 15 phút đến 11 giờ 15 phút"*.**	
8	Đối với thời hạn giải quyết của những hồ sơ thuộc lĩnh vực chứng thực Phần mềm 2.0 mặc định 7 ngày làm việc là không phù hợp quy định thời hạn thực hiện yêu cầu chứng thực tại Điều 7 Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch.	
9	Hiện nay, trên Phần mềm 2.0 có mục "Thống kê báo cáo", tuy nhiên khi kích chọn để thực hiện trích xuất dữ liệu, thông tin phục vụ báo cáo, thống kê hàng tháng, quý, năm … thì chưa được hỗ trợ nên không thực hiện được nội dung này. Hoàn thiện mục "Thống kê báo cáo" để có thể ứng dụng dữ liệu trên Phần mềm 2.0 thực hiện báo cáo, thống kê những số liệu có liên quan như: Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến, số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, số lượng hồ sơ đã giải quyết, số lượng hồ sơ đang thụ lý …	
10	Chưa có mục báo cáo tổng hợp mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC.	
VI. UBND huyện Lý Sơn *(Báo cáo số 306/BC-UBND)*		
1	Về đăng nhập vào tài khoản: Có lúc đăng nhập không thành công, hoặc lỗi 403 phải vào lại trang chủ hoặc nhấn F5 mới có thể đăng nhập được.	
2	Về quy trình thủ tục chưa đồng bộ, phát sinh nhiều bước (dù hồ sơ không lấy ý kiến hay chuyển cơ quan liên quan). Không chỉnh sửa được thời gian giải quyết hồ sơ khi thực hiện lồng ghép thủ tục; Riêng quy trình Cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất (có đo đạc), lúc tiếp nhận hệ thống vẫn hiển thị tiếp nhận thành công nhưng không có trong mục hồ sơ mới tiếp nhận, nên không thể xuất giấy hẹn và phiếu kiểm soát hồ sơ cho công dân.	
3	Phần mềm chưa được đồng bộ dữ liệu dân cư về thông tin của tổ chức, cá nhân nên khó khăn trong việc tìm kiếm, thay thế phải	

	nhập thông tin cá nhân bằng phương pháp thủ công làm mất thời gian trong khâu tiếp nhận.	
4	Tiến trình xử lý phải qua 5 bước (phần mềm 1.0 chỉ 3 bước) trong đó bước thứ 2 là bước không cần thiết bởi vì theo Thông báo phân công nhiệm vụ của từng đơn vị đã quy định cụ thể cho chuyên viên thẩm định đảm nhận công việc thẩm định và xử lý hồ sơ là 01 biên chế vì vậy nên bỏ bớt bước thứ 2.	
5	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ, chuyên viên xử lý kế tiếp và lãnh đạo phòng chưa được đăng ký số điện thoại vào hệ thống vì vậy mỗi khi thực hiện chuyển hồ sơ tin nhắn chỉ gửi được cho người dân mà không thể gửi cho người xử lý kế tiếp nhằm nhắc việc (gây chậm trễ trong khâu xử lý tiếp theo, nhiều khi có thể quên gây ra việc chậm trễ hồ sơ cho công dân).	
6	Quy trình luân chuyển hồ sơ trong phần mềm của một số loại thủ tục được xây dựng chưa phù hợp, cụ thể: VPTPDD024: Cấp lại Giấy chứng nhận hoặc cấp lại Trang bổ sung của Giấy chứng nhận bị mất; VPTPDD005: Đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất đối với trường hợp đã chuyển quyền sử dụng đất trước ngày 01/7/2014 mà bên chuyển quyền đã được cấp Giấy chứng nhận nhưng chưa thực hiện thủ tục chuyển quyền theo quy định; Một số thủ tục có xây dựng quy trình "Thực hiện nghĩa vụ tài chính" là không phù hợp, vì bước này người thực hiện là chủ hồ sơ.	
VII. UBND huyện Mộ Đức *(Công văn số 935/UBND-TTHC)*		
1	Phần mềm một cửa Igate 2.0 rất bất tiện trong việc theo dõi hồ sơ, không hiển thị hồ sơ đang xử lý, hồ sơ chờ trả kết quả, đã trả kết quả.	
2	Quy trình xử lý hồ sơ còn phức tạp, còn một số khâu vướng mắc, các đơn vị hiện chưa thực hiện được, cụ thể như sau: - Đối với những hồ sơ lãnh đạo đã phê duyệt "dừng xử lý" nhưng lại về phần "hồ sơ chờ tiếp nhận" là chưa hợp lý. Khi vào phần "hồ sơ chờ tiếp nhận" thì Bộ phận một cửa sẽ xử lý hồ sơ như thế nào? "Từ chối" hay "yêu cầu rút hồ sơ"? - Cùng một hồ sơ nhưng ngày hẹn trả kết quả trên phần mềm và trong giấy hẹn cho công dân khác nhau sẽ rất khó theo dõi (đối với những hồ sơ hẹn trả rơi vào ngày thứ 7, chủ nhật thì trong phần mềm ngày hẹn trả vẫn để thứ 7, chủ nhật; nhưng giấy hẹn cho công dân sẽ để qua ngày thứ 2). Như vậy, thời gian hẹn trả kết quả giữa phiếu tiếp nhận hồ sơ và trên hệ thống không trùng nhau, sẽ rất khó theo dõi, dẫn đến trễ hẹn. Khi đăng nhập thủ tục chứng thực hợp đồng giao dịch còn bị vướng trên hệ thống. - Trong lĩnh vực hộ tịch khi đăng nhập phần mềm hộ tịch yêu cầu lấy thông tin từ phần mềm một cửa nhưng chưa kết nối liên thông được. - Khi công chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ và chuyển qua lãnh đạo duyệt hồ sơ thì phần mềm không thể hiện quá trình xử lý hồ sơ trong tài khoản của công chức tiếp nhận dẫn đến rất khó trong	

	việc theo dõi hồ sơ. - Một thủ tục hành chính nhưng có 02 quy trình với thời gian xử lý khác nhau như thủ tục xác nhận tình trạng hôn nhân có 02 loại: Loại quy trình thì kết thúc tại cấp xã là 03 ngày làm việc; loại quy trình thì kết thúc tại cấp xã là 06 ngày làm việc. - Đối với phần mềm cũ, khi công dân đến giải quyết TTHC tại bộ phận Một cửa, công chức tiếp nhận hồ sơ khi cập nhật thông tin CMND/CCCD thì những lần sau công dân tới giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa, công chức chuyên môn chỉ cần nhập CMND/CCCD thì toàn bộ thông tin của công dân sẽ có đầy đủ. Riêng nội dung này thì phần mềm 2.0 không có mà phải nhập lại toàn bộ thông tin của công dân. - Quy trình đối với lĩnh vực kinh doanh khí có tổng thời gian giải quyết là 15 ngày làm việc, theo Quyết định số 1739/QĐ-UBND ngày 08/11/2021 của UBND tỉnh thì công chức phòng chuyên môn xử lý trong 12 ngày làm việc, tuy nhiên trên phần mềm một cửa mới 04 ngày làm việc đã quá hạn. - Một số hồ sơ đến hạn trả cho công dân, hồ sơ đã hoàn thành nhưng ko kết thúc trên phần mềm một cửa được. - Trong quá trình tập huấn Online, cán bộ công chức không nắm rõ hết các bước thực hiện, không tìm thấy tài liệu hướng dẫn nên hiện tại một số địa phương chưa thao tác đúng quy trình và đã thực hiện rút hồ sơ để tránh tình trạng hồ sơ trễ hạn trên hệ thống.	
3	Chức năng thống kê: - Không cho phép lựa chọn nhiều cơ quan, đơn vị để thống kê, chỉ được chọn từng đơn vị hoặc tất cả đơn vị. - Phần thống kê theo từng lĩnh vực chưa cập nhật chức năng thống kê theo từng bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã và phòng chuyên môn cấp huyện nên thiếu linh động, không thể lựa chọn nhiều tiêu chí để thống kê.	
4	Chưa có sự phân quyền đầy đủ, cụ thể cho các thành viên, nhóm thành viên của từng cơ quan. Người quản trị cơ quan không có nhiều quyền để quản lý người dùng nên không thể kiểm tra, rà soát tính chuẩn xác, trách nhiệm của từng người dùng, nhóm người dùng. Mọi điều chỉnh về người dùng phải thông qua hỗ trợ kỹ thuật của VNPT, như vậy rất bất tiện, phức tạp, thiếu tính tự chủ của từng đơn vị, địa phương.	
5	Nhiều TTHC chưa được bổ sung, cập nhật. Quy trình nội bộ của 1 số thủ tục trên phần mềm không đúng, chưa phù hợp theo Quyết định UBND tỉnh đã ban hành.	
VIII. UBND huyện Minh Long *(Báo cáo số 300/BC-UBND)*		
1	Cán bộ, công chức không được tập huấn, hướng dẫn để sử dụng phiên bản mới mà phải tự tìm hiểu, nghiên cứu; chưa cập nhật thông tin mới của lãnh đạo từng đơn vị.	
2	Quy trình thực hiện tiếp nhận và trả kết quả đúng theo quy định.	

	Tuy nhiên không rút gọn được nhiều bước so với phần mềm cũ. (Vì nếu rút gọn, tinh giản được nhiều thì sẽ tốt, đỡ mất thời gian). Vì hầu hết cán bộ một cửa cửa huyện, xã đều kiêm nhiệm, vừa nhận, vừa xử lý, vừa trả kết quả).	
3	Khâu chọn lĩnh vực TTHC rườm rà hơn phiên bản 1.0, dễ gây nhầm lẫn và mất thời gian cho cán bộ một cửa	
4	Tỉnh đã có quy định về các loại phí, lệ phí, định mức thu cho các TTHC mà trong phần mềm lại bắt buộc cán bộ một cửa phải tự tìm và tự nhập định mức phí, lệ phí vào.	
5	Việc truy cập và xuất dữ liệu khi cần thường không chính xác hoặc phần mềm không có số liệu để xuất.	
6	Số ngày giải quyết hồ sơ trong phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả không đúng so với Quyết định số 982/QĐ-UBND ngày 07/7/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi (tăng thêm nhiều ngày giải quyết hồ sơ);	
IX. UBND huyện Trà Bồng *(Báo cáo số 240/BC-UBND)*		
1	Đối với thủ tục thực hiện, điều chỉnh, thôi hưởng trợ cấp xã hội hàng tháng đối với các đối tượng bảo trợ xã hội (bao gồm cả người khuyết tật, người khuyết tật mang thai, nuôi con dưới 36 tháng tuổi): Thời hạn giải quyết 12 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ. Trường hợp có khiếu nại: 22 ngày. Tuy nhiên, phần mềm để 32 ngày và 35 ngày sai với quy định của Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính Phủ. Một thủ tục hành chính nhưng được tích hợp 2 thủ tục trên phần mềm (1 thủ tục 32 ngày; 1 thủ tục 35 ngày).	
2	Đối với thủ tục đăng ký khai sinh: Ở phần tiếp nhận hồ sơ của trường Thông tin chi tiết, đối với loại khai sinh chưa xác định được cha nhưng phần ghi về cha người được đăng ký khai sinh là bắt buộc nên không thể tiếp nhận hồ sơ cho thủ tục hành chính này.	
3	Đối với lĩnh vực thẩm định Báo cáo kinh tế kỹ thuật HDXDH001 quy trình có có thể xảy ra 02 trường hợp tương ứng 02 quy trình: - Quy trình 1: Tiếp nhận ->Chuyển lãnh đạo phòng -> chuyển chuyên viên xử lý ->Lãnh đạo phòng phê duyệt ->Trả bộ phận MC -> Trả kết quả. - Quy trình 2: Tiếp nhận -> Chuyển lãnh đạo phòng -> chuyển chuyên viên xử lý ->Lãnh đạo phòng phê duyệt ->Chuyển Lãnh đạo VP huyện ->Chuyển chuyên viên VP xử lý -> Chuyên Lãnh đạo VP phê duyệt ->trình Lãnh đạo UBND huyện Ký duyệt -> Trả bộ phận MC -> Trả kết quả - Hiện tại trên hệ thống phần mềm Một cửa có Quy trình 2, cần bổ sung Quy trình 1 trên cùng 1 thủ tục có mã số HDXDH001.	
4	**Phần phí, lệ phí:** Đối với thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch phí khai thác, sử dụng thông tin trong cơ sở dữ liệu hộ tịch là 8.000 đồng/bản sao trích lục/ sự kiện hộ tịch đã đăng ký. Tuy nhiên, theo quy định tại Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 7/7/2022 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi quy định mức thu phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh khi thực hiện các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ	

	4 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thì Lệ phí hộ tịch bằng 50% mức thu lệ phí quy định tại Nghị quyết số 02/2021/NQ-HĐND ngày 12 tháng 3 năm 2021 của Hội đồng nhân dân tỉnh quy định mức thu, chế độ thu, nộp và quản lý lệ phí hộ tịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi nhưng không cấu hình được phí thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch đối với trường hợp gửi hồ sơ trực tuyến.	
5	Cấu hình biên lai điện tử thu phí, lệ phí cho đơn vị	
6	Trong phần tiếp nhận hồ sơ có phí, lệ phí nhưng phần mềm chưa tích hợp thống kê lệ phí hồ sơ trên hệ thống.	
7	Bước tiếp nhận hồ sơ, ở trường thành phần hồ sơ: Chỉ nên để các mục hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC, hiện nay trên phần mềm mới tiếp nhận hồ sơ ở thủ tục hồ sơ nhưng đã cấu hình kết quả giải quyết hồ sơ.	
8	Bước lãnh đạo phê duyệt: Tích hợp công cụ ký số trên văn bản trả lời, tham mưu xử lý của bộ phận chuyên viên gửi qua; Bước trả kết quả: Tích hợp công cụ ký số của văn thư trên văn bản lãnh đạo đã ký số.	
9	Việc kế thừa dữ liệu thông tin người dân và doanh nghiệp đã thực hiện trên hệ thống phần mềm Một cửa phiên bản 1.0.	
10	Việc kế thừa dữ liệu thông tin người dân và doanh nghiệp đã thực hiện trên hệ thống phần mềm Một cửa phiên bản 1.0.	
11	Mục "Thống kê báo cáo" tại hệ thống phần mềm Một cửa điện tử phiên bản 2.0 còn lỗi. Bổ sung phần thống kê hồ sơ thuộc Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh – Chi nhánh huyện Trà Bồng tại Mục "Thống kê báo cáo".	
12	Việc kết nối giữa các phần mềm đặc thù như: Phần mềm dự liệu dân cư Vlap; phần mềm Bảo hiểm xã hội chưa thực hiện liên kết và cho xem dữ liệu ngành.	
13	Chưa thực hiện cấu hình phần khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức về quá trình giải quyết TTHC.	
14	Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ công nghệ thông tin, ứng dụng phần mềm "một cửa điện tử", kỹ năng thực hiện "một cửa điện tử", cho công chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận "một cửa" thị trấn để thực hiện tốt hơn nhiệm vụ được giao.	