

PHỤ LỤC
NỘI DUNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỐI VỚI
HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH
(Kèm theo Công văn số /UBND-CCHC ngày / 6 /2024 của UBND
thành phố Quy Nhơn)

STT	Tính năng, chức năng còn thiếu hoặc đã có nhưng chưa tiện ích, cần cải tiến	Đề xuất điều chỉnh/bổ sung mới	Ghi chú (có thể kèm hình ảnh minh họa)
I	Giao diện/tính năng, chức năng dành cho tổ chức, công dân		
1	Xác thực người dùng	Cho phép xác thực người dùng thông qua VNeID tại giao diện đăng nhập hệ thống và tại bước trả hồ sơ giải quyết TTHC cho công dân	
2	Mức độ cung cấp dịch vụ	Chức năng: Nộp hồ sơ trực tuyến Cần bổ sung tích hợp thành phần hồ sơ đính kèm vào kho cá nhân. Đồng thời đơn vị tiếp nhận xử lý là đơn vị hành chính trên CCCD. Tích hợp xác định danh tính trên VNeID	
3	Cung cấp thông tin trực tuyến đối với các dịch vụ công không đáp ứng triển khai dịch vụ công trực tuyến.	Chức năng: Thủ tục hành chính Cần điều chỉnh tổng số TTHC cấp huyện, xã phù hợp với tổng số TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử.	
4	Hồ sơ điện tử được số hóa bảo đảm theo quy định của pháp luật	Chức năng: Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến/ trực tiếp có các tính năng số	

		<p>hóa như: tải tệp tin, ký số, lấy từ kho dữ liệu Cần điều chỉnh và tích hợp các tài liệu cá nhân trong thành phần hồ sơ lưu vào kho và giao diện quản lý trực quan cho phép phân loại TTHC nào dùng thành phần hồ sơ nào đã có đính kèm trên kho.</p>	
5	<p>Hồ sơ do người thực hiện thủ tục hành chính nộp trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh được chuyển vào Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để cấp Mã số hồ sơ thủ tục hành chính tự động theo quy định. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị với nhau và giữa các Hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ dữ liệu</p>	<p>Chức năng: Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến Hồ sơ được sinh số hồ sơ theo quy định Cần bổ sung tạo mã hồ sơ, cấp mã hồ sơ thu hồi mã hồ sơ đối với các hồ sơ giải quyết TTHC liên thông từ cấp xã lên huyện và huyện lên thành phố (Trực trạng người dùng phải thao tác 2 mã hồ sơ cùng lúc)</p>	
6	<p>Thanh toán trực tuyến: Cung cấp hình thức hoàn lại tiền và thông tin giải quyết tranh chấp khi giao dịch thất bại.</p>	<p>Thông báo kết quả giao dịch cho người dân Hệ thống Ngân hàng, Trung gian thanh toán thực hiện hoàn tiền cho người thanh toán khi giao dịch thất bại theo các quy định Tuy nhiên, chưa thông báo cho cán bộ công chức viên chức thực hiện thu kết quả thanh toán trực tuyến thành công hay thất bại</p>	
7	<p>Cho phép trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ</p>	<p>Công dân có thể vào chi tiết hồ sơ từ chức năng Quản lý hồ sơ đã nộp</p>	

	<p>công trực tuyến, bảo đảm thông điệp dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật.</p>	<p>Cần bổ sung tích hợp VneID tại mục kết quả giải quyết TTHC.</p>	
8	<p>Ký số Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau: 11.1. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật cá nhân để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu.</p> <p>11.2. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật tổ chức để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu</p> <p>12.3. Có chức năng chuyên đổi biểu mẫu điện tử trước khi ký thành các định dạng tập tin phổ biến như: .pdf, .doc, .docx, .xml, .json</p>	<p>Hỗ trợ chức năng ký số cho thành phần hồ sơ Cần bổ sung phân loại ký số hoặc thống nhất cho phép dùng ký số công cộng được tính vào kết quả số hóa</p> <p>- Thực trạng ký số trên file pdf trên các mẫu điện tử dưới dạng đính kèm file. Tuy nhiên chưa định nghĩa được mẫu kết điện tử ký số nhằm tránh ký số kết quả không đúng với kết quả giải quyết.</p>	
9	<p>Tra cứu hồ sơ 14.1. Tra cứu, tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ. 14.2. Tra cứu trạng thái kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ</p>	<p>Chức năng tra cứu hồ sơ Cần bổ sung tra cứu hồ sơ có kèm theo thông tin về nghĩa vụ tài chính phải thực hiện (kể cả thông báo qua SMS và Zalo) khi hồ sơ ở trạng thái công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính.</p>	
10	<p>Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính</p>	<p>15.1. Cho phép tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp</p>	

		<p>về giải quyết thủ tục hành chính. Sử dụng thông qua liên kết đến cổng DVCQG</p> <p>Cần bổ sung xác thực người dùng thông qua VNeID</p>	
11	Đánh giá sự hài lòng của người dùng	<p>Chức năng Đánh giá:</p> <p>Cần bổ sung xác thực người dùng thông qua VNeID</p>	
12	<p>Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ</p> <p>Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến và tất cả hồ sơ. Các số liệu thống kê tối thiểu theo tháng, quý, năm, theo lĩnh vực thủ tục hành chính và từ đầu năm tới thời điểm hiện tại, cụ thể như sau: 17.1. Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận. 17.5. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn. 17.6. Số lượng dịch vụ công được dùng.</p>	<p>Đáp ứng một phần, thống kê hồ sơ theo tháng, năm; chưa theo quý, lĩnh vực</p> <p>Cần bổ sung đồng bộ theo thời gian thực đối với các hồ sơ giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử và đồng bộ kết quả hồ sơ giải quyết quá hạn/ trễ hạn trên cổng quốc gia. Đồng thời thông báo trên hệ thống tình trạng và kết quả đồng bộ thành công hoặc không thành công</p>	
13	Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	<p>Chức năng Hướng dẫn</p> <p>Cần bổ sung hướng dẫn theo hình thức video trực quan hoặc trợ lý ảo hỗ trợ người dân thực hiện TTHC</p>	
14	18.2. Cung cấp các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người dùng có thể tự giải quyết các	Chức năng Hỏi đáp	

	vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Cần điều chỉnh phân loại câu hỏi theo đúng đơn vị hành chính.	
15	Trợ lý ảo Cho phép hỗ trợ, hướng dẫn người dùng các vấn đề liên quan đến dịch vụ công, tối thiểu thông qua hình thức tin nhắn.	Trợ lý ảo Cần bổ sung hướng trình tự thực hiện hồ sơ giải quyết TTHC	
16	Quản lý thông tin người dùng 21.1. Hỗ trợ đồng bộ với cơ sở dữ liệu người dùng tập trung của cấp bộ, cấp tỉnh. 21.2. Quản lý người dùng dịch vụ công. 21.3. Quản lý nhóm người dùng dịch vụ công. 21.4. Quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công.	Chức năng đăng nhập qua SSO tỉnh Cần thông qua VNeID	
17	Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để hỗ trợ tổ chức, cá nhân quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.	Chức năng Kho dữ liệu Thực trạng kết quả giải quyết TTHC cho công dân được đồng bộ vào kho cá nhân người dùng có lúc, có nơi ko nhận kết quả điện tử và nhầm lẫn kết quả thủ tục khác. Cần điều chỉnh thông báo kết quả qua SMS, Zalo về thông báo xác nhận cho phép đồng bộ.	
18	Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích 8.1. Người dùng có thể sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích sau: a) Nộp hồ sơ; b) Nhận kết quả; c) Cả hai dịch vụ trên	Tại 6. Ở Hình thức nhận kết quả chọn [Gửi hồ sơ đến địa chỉ của tôi (Bưu chính công ích) và nhận	

	<p>8.2. Có biểu mẫu điện tử để người dùng cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu:</p> <p>a) Thông tin người nộp hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Họ và tên; - Số điện thoại; - Địa chỉ nộp hồ sơ (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết); <p>b) Thông tin người nhận kết quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Họ và tên; - Số điện thoại; - Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết). <p>c) Các tùy chọn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng dịch vụ thu lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có); - Thông tin cước phí dịch vụ tương ứng. 	<p>“Đồng ý và Tiếp tục”. Tuy nhiên vào thời điểm này dịch vụ Bưu chính công ích không nhận được thông tin hồ sơ để thực hiện các bước thu gom hồ sơ trả công dân. Cụ thể Hồ sơ H08.37.72-240524-0010 thủ tục 1.004873.000.00.00.H08 Về Việc Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân</p> <p>Công dân đã thực hiện cước phí vận chuyển: 31000</p> <p>- Hình thức thanh toán: Thanh toán trực tuyến qua Công Dịch vụ công Quốc gia.</p> <p>Cần bổ sung kết nối thông tin qua dịch vụ Bưu chính công ích để thực hiện thu gom tại đơn vị tiếp nhận hồ sơ.</p>	
<p>II</p>	<p>Giao diện/tính năng, chức năng dành cho cán bộ, công chức, viên chức</p>		
<p>1</p>	<p>Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính</p> <p>2.1. Hồ sơ điện tử:</p> <p>a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp tin có định dạng văn bản (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...); b) Phải bảo đảm khi in ra hiển thị tương đương như biểu mẫu giấy và người dùng điền thông tin được dễ dàng, chính xác.</p>	<p>- Cần bổ sung kiểm soát biểu mẫu, tài liệu pdf ko đúng với thành phần hồ sơ yêu cầu hệ thống vẫn cho đính kèm chưa phân loại theo mẫu cần phải đính kèm thành phần hồ sơ.</p>	

	<p>2.2. Định dạng tệp tin trong hồ sơ điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh</p> <p>2.3. Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ điện tử: Dung lượng tối đa cho mỗi tệp tin được tải lên gắn kèm hồ sơ điện tử phải được thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người dùng biết và thực hiện.</p> <p>2.5. Đối với biểu mẫu, cho phép:</p> <p>a) Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính;</p> <p>b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu;</p> <p>c) Thiết lập/thiết kế các biểu mẫu sau (mẫu phiếu quy định theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Sổ theo dõi hồ sơ; - Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; - Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế). 	<p>- Cần bổ sung tối ưu dung lượng người dùng và cách lưu tổ chức dữ liệu cụ thể quy trình 3 đơn vị giải quyết thì chỉ lưu một tài liệu thành phần hs trên một tài khoản thao tác. Thực trạng vẫn còn lưu trên nhiều tài khoản cùng lúc</p> <p>- Hiện nay vẫn còn một số thủ tục chưa cung cấp biểu mẫu điện tử cho công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến chỉ ở hình thức đính kèm tệp mẫu khai báo điện tử đối với lĩnh vực Hoạt động xây dựng.</p>	
2	Chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục	<p>Hỗ trợ việc cấu hình để cho phép Bổ sung hồ sơ</p> <p>Thực trạng chưa đáp ứng đúng thực tế là hồ giấy ở</p>	

	3.3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ.	<p>ơ quan nào thì hồ sơ điện tử ở cơ quan đó theo Quy chế 72/2020/QĐ-UBND ngày 20/11/2020. Cần bổ sung thao tác trả hồ cho bước trước đó để tránh trường hợp không đủ điều kiện giải quyết khi vướng mắc về cơ chế chính sách, nghị định, thông tư.</p>	
3	<p>Trả kết quả</p> <p>10.3. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/SMS/OTT theo đăng ký.</p> <p>10.4. Hỗ trợ thông báo thời gian thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính bắt buộc phải thực hiện nghĩa vụ tài chính.</p> <p>10.6. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận).</p>	<p>Thông báo qua SMS, Zalo, Email</p> <p>Thực trạng thông báo trả có lúc có nơi công dân không nhận dc thông báo và sai thông tin đơn vị trả hồ sơ.</p> <p>Đối với thông báo thời gian nộp nghĩa vụ tài chính thì chưa có thông báo số tiền cần phải nộp trên thông báo tin nhắn, cần bổ sung thông báo về thông tin vị trí nhận kết quả và số tiền nộp thuế (nếu có) thông qua tin nhắn SMS hoặc Zalo</p> <p>-Hệ thống chưa linh hoạt trong việc cập nhật thông tin nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận) cần bổ sung bước cho phép nhận kết quả đối với trường hợp nếu trên có giấy ủy quyền or bản điện tử có chứng thực điện tử từ bản giấy.</p>	
4	10.9. Liên thông thông tin trả kết quả điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng	Hệ thống có liên thông hồ sơ giữa các cấp để thực hiện giải quyết và trả kết quả hồ sơ	

	tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp bộ, cấp tỉnh.	Cần bổ sung và phân quyền cho địa phương thiết kế quy trình giải quyết hồ sơ điện tử nội bộ mà chưa được cơ quan có thẩm quyền phê chuẩn là thủ tục hành chính cũng như là dịch vụ công một phần hay toàn trình.	
5	<p>Báo cáo</p> <p>13.1. Báo cáo thống kê theo nhiều tiêu chí: Lĩnh vực, thời gian, đơn vị xử lý, trạng thái, quá trình xử lý, cán bộ xử lý.</p> <p>13.2. Hỗ trợ chức năng tạo báo cáo theo các định dạng phổ biến (theo Thông tư số 39/2017/TT- BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước) như văn bản, bảng tính, trình diễn.</p>	Thực trạng hiện nay, các báo cáo thống kê về kết quả giải quyết TTHC của địa phương đều hiện thị thông tin người nộp hồ sơ không hiện thị chủ hồ sơ việc này gây khó khăn trong công tác nghiệp vụ thao tác hồ sơ dễ nhầm lẫn Cần bổ sung cột chủ hồ sơ trong các báo cáo thống kê của Hệ thống giải quyết TTHC.	
6	<p>3.3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ.</p> <p>Đối với việc nhập số liệu trên phần mềm Báo cáo Chính phủ, số liệu "Tồn kỳ trước" giữa phần mềm iGate và phần mềm Báo cáo Chính phủ có sự sai lệch (đa số trên lĩnh vực Đất Đai và Hoạt động xây dựng) giữa các kỳ báo cáo, khó khăn cho địa phương khi thực hiện báo cáo trên phần mềm Chính phủ (phải thực hiện điều chỉnh lại số liệu Tồn kỳ trước và số liệu Tiếp nhận trong kỳ).</p>	Cần bổ sung điều chỉnh cập nhật kết quả hồ sơ theo thời gian thực với hệ thống VPCP.	
7	<p>Luân chuyển hồ sơ</p> <p>15.1. Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan phục vụ việc phối hợp thụ lý hồ sơ.</p>	<p>Quy trình luân chuyển hồ sơ</p> <p>Thực trạng luân chuyển hồ sơ có lúc có nơi chậm treo cán bộ tiếp nhận không</p>	

	15.2. Cập nhật trạng thái xử lý trong quá trình xử lý thủ tục hành chính.	thấy hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử cũng như các hệ thống kết nối liên thông.	
8	<p>Quản lý danh mục điện tử dùng chung</p> <p>16.1. Bảo đảm đồng bộ với hệ thống danh mục điện tử dùng chung của bộ, tỉnh (nếu có) và với các cơ quan trung ương và Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước.</p>	<p>Đồng bộ hồ sơ trên cổng DVC Quốc gia có lúc có nơi chưa kịp thời so với số hồ sơ giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử. Cụ thể tại phường Nhơn Bình số lượng từ 15/12/2023 đến hết tháng 31/5/2024 hồ sơ tiếp nhận và giải quyết chỉ có hơn 500 hồ đã đồng bộ trên Cổng DVC Quốc gia chỉ 484 hồ sơ còn 16 hồ sơ đã giải quyết kết thúc trên phần mềm cho đến nay bị treo ko cập nhật số liệu về tiêu chí công khai minh bạch.</p>	
9	<p>26.6. Bảo đảm khả năng tích hợp các phần mềm (Ví dụ: Phần mềm quản lý văn bản, phần mềm Lý lịch tư pháp, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, tra cứu thông tin hồ sơ doanh nghiệp.).</p> <p>26.7. Bảo đảm khả năng tích hợp các dịch vụ trao đổi thông tin</p>	<p>Hệ thống đã tích hợp thành công việc chuyển/nhận với idesk, Lý lịch tư pháp, Hộ tịch tư pháp, Tra cứu thông tin doanh nghiệp, hồ sơ từ hệ thống Đăng ký kinh doanh</p> <p>Thực trạng kết nối lấy thông tin tài liệu qua idesk vẫn còn lỗi nhiều, cán bộ thủ lý hồ sơ không lấy được văn bản đã ban hành trên idesk, tích hợp hệ thống Đăng ký kinh doanh của Bộ Kế hoạch và Đầu tư đồng bộ hồ sơ về Hệ thống Một cửa điện tử nhằm tránh trường hợp</p>	

		cán bộ xử lý cùng lúc 2 phần mềm.		
III	Các vướng mắc, bất cập khác			
1	Đối với tỷ lệ Tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC, hiện nay qua rà soát, các đơn vị thuộc UBND thành phố bị giảm tỷ lệ Tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC nghiêm trọng (trong cùng một khoảng thời gian xuất báo cáo từ ngày 21/04/2024 đến ngày 20/05/2024). Đối với các trường hợp này thì kỹ thuật của VNPT giải đáp là các TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch có biểu mẫu tờ khai điện tử, sau khi người dân nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ thực hiện Tiếp nhận hồ sơ và ký số trên biểu mẫu điện tử thì trước đây được tính là Tái sử dụng, tuy nhiên, đến ngày 29/05/2024 thì lại không được tính dẫn đến việc giảm tỷ lệ, gây ảnh hưởng đến kết quả thực hiện của UBND thành phố	Cần điều chỉnh phương pháp tính tỷ lệ số hóa cho phù hợp thực tế tại địa phương		
2	Đối với việc Số hóa kết quả giải quyết TTHC, các trường hợp "Trả hồ sơ không giải quyết cho dân" các bộ thụ lý thực hiện thao tác Trả hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử nhưng hiện nay các hồ sơ sử dụng thao tác này lại bị tính vào "Không được số hóa kết quả giải quyết TTHC".	Cần bổ sung cập nhật, chỉnh sửa khi thao tác "Trả hồ sơ không giải quyết cho dân" được tính vào tỷ lệ "Số hóa kết quả giải quyết TTHC"		
3	Hiện nay, các báo cáo thống kê về kết quả giải quyết TTHC của địa phương đều hiện thị thông tin người nộp hồ sơ không hiện thị chủ hồ sơ việc này gây khó khăn trong công tác nghiệp vụ thao tác hồ sơ dễ nhầm lẫn	Cần bổ sung cột chủ hồ sơ trong các báo cáo thống kê của Hệ thống giải quyết TTHC.		
4	Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến tại địa phương thực trạng công dân khai	Cần bổ sung đăng nhập bằng VneID và lấy kết quả		

	thông tin biểu mẫu điện tử thì hệ thống chưa mặc định thông tin đơn vị hành chính mà công dân đang cư trú dẫn đến khi công dân nộp hồ sơ trực tuyến sai đơn vị tiếp nhận treo hệ thống và hồ sơ không đến đơn vị giải quyết	thông tin trên CSDL dân cư Quốc gia là đơn vị tiếp nhận hồ sơ.	
5	Đối với thủ tục liên quan giao dịch đảm bảo thì thực trạng hiện nay hệ thống chưa kết nối thông tin về tín chấp hoặc thế chấp tài sản của công dân để trả thông tin cho cơ quan thụ lý hồ sơ để trả kết quả và cần xác minh nhiều lần	Cần bổ sung xác thực danh tính công dân qua VneID và thông tin tài sản hình thành đồng bộ trạng thái công dân đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính với ngân hàng.	
6	Thực trạng, địa phương đang gặp một số khó khăn, vướng mắc khi xử lý hồ sơ trên phần mềm chuyên ngành cụ thể như: phần mềm của Bộ Kế hoạch và Đầu tư chưa cho phép nộp trực tuyến đối với Hộ kinh doanh cá thể, đồng bộ liên thông với Hệ thống Một cửa điện tử	Cần bổ sung kết nối liên thông với hệ thống Một cửa tỉnh và phần mềm chuyên ngành của Bộ Kế hoạch và đầu tư để thực hiện tiếp nhận hs trực tuyến đối với thủ tục hành chính cấp giấy phép kinh doanh cho Hộ kinh doanh cá thể.	
7	Đối với thủ tục đất đai có thời gian giải quyết 30 ngày làm việc. Việc in phiếu hẹn trả kết quả là 30 ngày. Tuy nhiên tại bước xử lý xác minh nguồn gốc đất tại cấp xã có 5 ngày theo quy trình và 15 ngày niêm yết công khai. Tuy nhiên 15 ngày nay không cộng vào thời gian hẹn trả. Điều này cập nhật cho công dân hiểu nhầm về thời gian giải quyết	Cần bổ sung 15 ngày làm việc trên phiếu hẹn của công dân đối với quy trình giải quyết trên lĩnh vực đất đai.	
8	Đối với lĩnh vực Hoạt động xây dựng hiện nay thông báo người dân đến nhận kết quả thì chưa có nội dung thông báo công dân cần phải nộp các khoản phí lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến thuế.	Cần bổ sung thông báo SMS hoặc Zalo về các khoản phí lệ phí và nghĩa vụ tài chính liên quan đến cơ quan thuế để công dân được biết.	
9	Đối với công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính đối các ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố	Cần bổ sung trạng thái xác thực ngân hàng khi công	

	đến nay chưa được liên thông kết quả công dân đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính đồng bộ qua Hệ thống Một cửa điện tử.	dân hoàn thành nghĩa vụ tài chính.	
10	Đối với lĩnh vực Đăng ký biện pháp bảo đảm hiện nay công dân thực hiện xóa tín chấp hoặc xóa thế chấp tài sản với ngân hàng chính sách thì chưa được liên thông trạng thái với hệ thống một cửa, việc này gây phiền hà cho công dân phải đi lại nhiều lần để xác nhận thông tin	Cần bổ sung kết nối liên thông với ngân hàng chính sách để đồng bộ hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử.	