

Số: /SNNMT-VP
V/v báo cáo khó khăn, vướng mắc sau khi
chuyển đổi Cổng Dịch vụ công quốc gia và
kết nối với Hệ thống Thông tin giải quyết
thủ tục hành chính của thành phố

Đồng Nai, ngày tháng năm 2026

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân thành phố;
- Sở Khoa học và Công nghệ.

Thực hiện Văn bản số 2511/UBND-HCC ngày 08/6/2026 của UBND thành phố về việc phối hợp rà soát tiến độ triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG) và Văn bản số 3513/UBND-HCC ngày 20/6/2026 của UBND thành phố về tiếp tục phối hợp, rà soát xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Trong thời gian qua, Sở Nông nghiệp và Môi trường có một số văn bản: 417/SNNMT-VP ngày 08/5/2026, 2737/SNNMT-VP ngày 09/6/2026, 5220/SNNMT-VP ngày 08/7/2026; Văn phòng đăng ký đất đai thành phố cũng có các Văn bản số 1414/VPĐK-HCTH ngày 11/6/2026, 1691/VPĐK-HCTH ngày 18/6/2026, 1904/VPĐK-HCTH ngày 22/6/2026, 2279/VPĐK-HCTH ngày 30/6/2026 báo cáo khó khăn vướng mắc gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ đề nghị quan tâm, hỗ trợ. Tuy nhiên, đến nay vẫn có một số nội dung chưa được khắc phục triệt để, cụ thể như sau:

1. Tại giao diện của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Sau khi Cổng Dịch vụ công quốc gia được chuyển đổi hệ thống từ Văn phòng Chính phủ quản lý, vận hành sang hệ thống do Trung tâm Dữ liệu quốc gia quản lý, vận hành, Sở Nông nghiệp và Môi trường ghi nhận một số lỗi và vướng mắc phát sinh trong quá trình người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và sử dụng các chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các lỗi này đã ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cũng như việc thực hiện nghĩa vụ tài chính của người dân, doanh nghiệp. Cụ thể như sau:

- Lỗi đăng nhập: Cổng Dịch vụ công quốc gia phát sinh lỗi trong quá trình xác thực đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID. Người dân, doanh nghiệp phải thực hiện thao tác đăng nhập nhiều lần mới có thể truy cập hệ thống hoặc không thể đăng nhập thành công, làm gián đoạn quá trình nộp hồ sơ trực tuyến và sử dụng các dịch vụ công. Đồng thời, việc không thể đăng nhập hoặc

đăng nhập không ổn định cũng làm ảnh hưởng đến tiến độ tiếp nhận, xử lý hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Kiến nghị: Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia rà soát, khắc phục triệt để tình trạng lỗi đăng nhập và xác thực bằng tài khoản định danh VNeID, bảo đảm người dân, doanh nghiệp có thể đăng nhập ổn định, thông suốt khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

- **Lỗi thanh toán trực tuyến:** Đối với hồ sơ có nhiều loại thanh toán “phí” “lệ phí”, Hệ thống phát sinh lỗi thanh toán trực tuyến, cụ thể tại tài khoản người nộp **không hiển thị thông tin yêu cầu thanh toán hoặc có hiển thị nhưng không thể lựa chọn nút "Thanh toán"** để thực hiện thanh toán trực tuyến. Tình trạng này ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

Đặc biệt, do số lượng hồ sơ phát sinh lớn, nhiều thủ tục có thời gian xử lý ngắn và nhiều giao dịch được thực hiện ngoài giờ hành chính dẫn đến khó khăn cho người dân, doanh nghiệp trong việc hoàn thành nghĩa vụ tài chính đúng thời hạn. Đồng thời, chuyên viên xử lý hồ sơ cũng gặp vướng mắc trong việc kiểm tra, đối soát và xác nhận hoàn thành nghĩa vụ tài chính trên hệ thống, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Trình duyệt theo mã hồ sơ

Mã hồ sơ *
H19.151.11.6-260630-1752

Mã bảo mật *
Nhập mã bảo mật

Trả cứu

Mã HS	Tên hồ sơ	Trạng thái	Đơn vị thực hiện	Ngày nộp	Thao tác
Không tìm thấy hồ sơ nào thỏa mãn điều kiện tìm kiếm					

Mã hồ sơ *
H19.151.11.5-260629-1249

Mã bảo mật *
Nhập mã bảo mật

Trả cứu

Mã HS	Tên hồ sơ	Trạng thái	Đơn vị thực hiện	Ngày nộp	Thao tác
H19.151.11.5-260629-1249	1.013831.01 Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất trong các trường hợp chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp mà không theo phương án dồn điền, đổi thửa; chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất; cho thuê, cho thuê lại quyền sử dụng đất trong dự án xây dựng kinh doanh kết cấu hạ tầng; bán hoặc tặng cho hoặc để thừa kế hoặc góp vốn bằng tài sản gắn liền với đất thuê của Nhà nước theo hình thức thuê đất trả tiền hàng năm	Đã xử lý xong	Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh Nhơn Trạch	29/06/2026	Thanh toán

Hình 1: Tại tài khoản người nộp không thấy hồ sơ hoặc không lựa chọn nút “Thanh toán”

Kiến nghị: Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia khẩn trương rà soát, khắc phục triệt để các lỗi phát sinh trong chức năng thanh toán trực tuyến, bảo đảm thông tin yêu cầu thanh toán được hiển thị đầy đủ, chính xác và người dân, doanh nghiệp có thể thực hiện thanh toán thuận lợi trên hệ thống.

2. Tại giao diện của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (IGate)

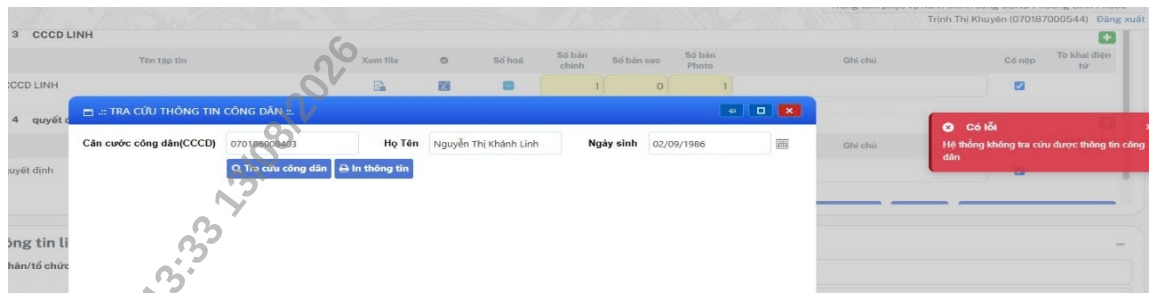
- **Lỗi đăng nhập trên Hệ thống một cửa thành phố:** Hệ thống đôi lúc bị gián đoạn, không đăng nhập được, cán bộ xử lý phải thực hiện thao tác nhiều lần.



Hình 2: không đăng nhập được tại Hệ thống một cửa thành phố

Kiến nghị: Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với VNPT thành phố khắc phục lỗi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố; có giải pháp nâng cấp, tối ưu hiệu năng và tăng cường tính ổn định của hệ thống, bảo đảm cán bộ, công chức có thể truy cập, xử lý hồ sơ liên tục, thông suốt.

- **Lỗi kiểm tra danh tính số,** không tra cứu được thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.



Hình 3: Không kiểm tra được danh tính số

Kiến nghị: Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với VNPT thành phố khắc phục triệt để lỗi kiểm tra danh tính số trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

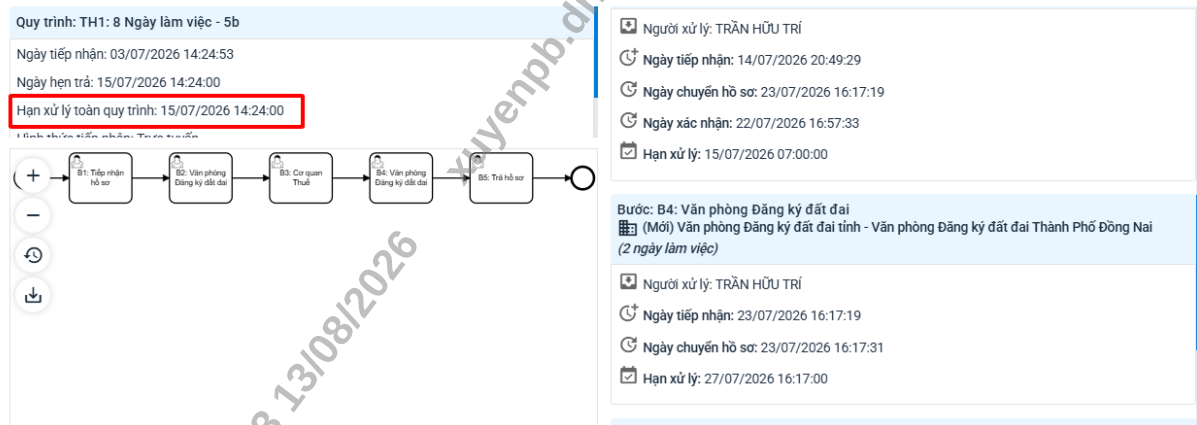
- **Về việc xác định hoàn thành nghĩa vụ tài chính:** Do đặc thù của lĩnh vực đất đai, người dân chủ yếu thực hiện thanh toán trực tuyến hoặc thanh toán tại quầy và nhận kết quả trực tiếp. Tuy nhiên, việc không hiển thị thông tin thanh toán hoặc đồng bộ trạng thái thanh toán chậm khiến bộ phận trả kết quả gặp khó

khẩn trong việc xác định giao dịch đã hoàn thành, phải phối hợp với bộ phận kế toán để tra cứu, kiểm tra trên Hệ thống thanh toán tập trung. Điều này làm tăng khối lượng công việc của cơ quan giải quyết trong việc xác nhận người dân, doanh nghiệp đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính, đồng thời kéo dài thời gian chờ đợi của người dân và doanh nghiệp tại bộ phận trả kết quả.

Kiến nghị: Tăng cường năng lực hạ tầng kỹ thuật nhằm bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, đáp ứng số lượng lớn giao dịch phát sinh, đặc biệt trong các thời điểm cao điểm và ngoài giờ hành chính; tăng tốc độ đồng bộ trạng thái thanh toán giữa các hệ thống để cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có thể kịp thời kiểm tra, đối soát và xác nhận việc hoàn thành nghĩa vụ tài chính, tránh ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ; đồng thời, có phương án xử lý đối với các trường hợp giao dịch bị lỗi hoặc chậm cập nhật nhằm bảo đảm quyền lợi của người dân, doanh nghiệp và không làm chậm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- **Về cập nhật thời gian giải quyết hồ sơ sau khi chuyển thuế:** Sau khi hồ sơ thực hiện tạm dừng thời gian để chuyển cơ quan thuế thực hiện nghĩa vụ tài chính, Hệ thống **không cập nhật lại thời hạn xử lý toàn quy trình** theo thời gian còn lại sau khi tiếp tục giải quyết hồ sơ. Do đó, chuyên viên xử lý không xác định được chính xác thời hạn giải quyết còn lại của hồ sơ để theo dõi, xử lý và hoàn thành đúng hạn, dẫn đến hồ sơ bị trả kết quả quá hạn trên Hệ thống

Quy trình hồ sơ: H19.151.11-260703-1576



Hình 4: Hệ thống không cập nhật lại Hạn xử lý toàn quy trình

Kiến nghị: VNPT thành phố rà soát, nâng cấp chức năng tự động cập nhật lại thời hạn giải quyết hồ sơ sau khi kết thúc thời gian tạm dừng để thực hiện nghĩa vụ tài chính. Hệ thống cần hiển thị chính xác số ngày, giờ còn lại của thời hạn giải quyết để cán bộ, công chức theo dõi, xử lý hồ sơ kịp thời, bảo đảm việc trả kết quả đúng hạn và phản ánh đúng tình trạng xử lý hồ sơ trên Hệ thống.

- **Lỗi không dừng thời gian xử lý sau khi sử dụng trạng thái “yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính”:**

Đối với thủ tục hành chính về đất đai, có 02 loại nghĩa vụ tài chính gồm: (1) nghĩa vụ tài chính đối với các khoản thu ngân sách do cơ quan thuế xác định,

quản lý thu (thuế, tiền sử dụng đất, tiền thuê đất); và (2) phí, lệ phí do Bộ phận một cửa thu.

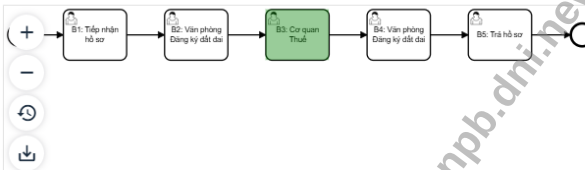
Thực tế hiện nay, Cổng dịch vụ công Quốc gia chưa đồng bộ được với hệ thống Igate đối với việc cấu hình trạng thái **“Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính”**; Cổng DVC chỉ ghi nhận việc chờ NVTC đối với trường hợp thu phí, lệ phí và không cho phép bộ phận một cửa xác nhận lại việc hoàn thành NVTC trước khi chuyển bước (việc chuyển bước sẽ tự động khi người dân hoàn thành thanh toán qua mã QR).

Do đó, phát sinh trường hợp, khi quy trình giải quyết chuyển sang bước chờ thuế, Cổng DVC hiểu là chờ thu phí, lệ phí và tạo mã QR thanh toán gửi người nộp hồ sơ; khi người nộp hồ sơ quét mã thanh toán phí, lệ phí thì hệ thống tự động đồng bộ và chuyển sang trạng thái "Thanh toán hồ sơ" và tiếp tục tính thời gian giải quyết, mặc dù việc thu nộp thuế chưa được cơ quan thuế xác nhận hoàn thành. Việc này làm ảnh hưởng đến việc đánh giá tình trạng giải quyết hồ sơ

Quy trình hồ sơ: H19.151.11.15-260701-2000

Quy trình: TH1: 8 Ngày làm việc - 5b - Trường hợp chuyển đổi quyền sử dụng đất nông nghiệp mà không theo phương án dồn điền, đổi thửa hoặc trường hợp chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất, góp vốn bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất; bán, thừa kế, tặng cho hoặc góp vốn bằng tài sản gắn liền với đất được Nhà nước cho thuê đất thu tiền thuê đất hằng năm

Ngày tiếp nhận: 01/07/2026 16:05:08



Bước: B2: Văn phòng Đăng ký đất đai

VPĐĐ - Chi nhánh Chơn Thành - (Mới) Văn phòng Đăng ký đất đai Thành Phố Đồng Nai - Chi nhánh Chơn Thành
(5 ngày làm việc)

Người xử lý: Tống Thị Thương

Ngày tiếp nhận: 01/07/2026 16:06:42

Ngày chuyển hồ sơ: 06/07/2026 16:38:31

Hạn xử lý: 08/07/2026 16:06:00

Bước: B3: Cơ quan Thuế

Thuế cơ sở 7 - Thuế Thành Phố Đồng Nai
(0 ngày làm việc)

Người xử lý: Đỗ Thị Thanh

Ngày tiếp nhận: 06/07/2026 16:38:31

Hạn xử lý: 07/07/2026 07:00:00

Hình 5: Thời gian không dừng khi “yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính” tại bước chuyển thuế

Hoạt động	
	Nội dung xử lý
	Lịch sử
	Đồng bộ Dịch vụ công đã nhập ý kiến xử lý - 27/07/2026 09:54:34 Nội dung xử lý: Công dân Bổ sung hồ sơ
	Đỗ Thị Thanh đã nhập ý kiến xử lý - 21/07/2026 10:07:29 Yêu cầu bổ sung: chưa thực hiện nghĩa vụ tài chính Nội dung xử lý: Nội dung: Bổ sung chứng từ nộp thuế (nếu đã nộp) File xử lý đính kèm: LTB2670710-TK0030626.pdf LTB2670710-TK0030625.pdf
	Đồng bộ Dịch vụ công đã nhập ý kiến xử lý - 20/07/2026 21:27:58 Nội dung xử lý: Thanh toán hồ sơ
	Tống Thị Thương đã nhập ý kiến xử lý - 06/07/2026 16:38:31 Nội dung xử lý: Hồ sơ: H19.151.11.15-260701-2000 chuyển bước B3: Cơ quan Thuế
	Hoàng Thị Huệ đã nhập ý kiến xử lý - 01/07/2026 16:06:42 Nội dung xử lý: Hồ sơ: H19.151.11.15-260701-2000 chuyển bước B2: Văn phòng Đăng ký đất đai

Hình 6: Công dân thanh toán phí, lệ phí của hồ sơ và Hệ thống tiếp tục tính thời gian giải quyết trong khi chưa thực hiện nghĩa vụ đóng thuế và cung cấp chứng từ nộp thuế cho chuyên viên xử lý.

Kiến nghị: Sở Khoa học và Công nghệ, VNPT thành phố, Mobifone thành phố rà soát, điều chỉnh chức năng xử lý trạng thái "**Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính**" theo hướng phân biệt giữa **nghĩa vụ tài chính về thuế** và **phí, lệ phí**; đồng thời bảo đảm thời gian giải quyết hồ sơ được tạm dừng trong thời gian chờ người dân hoàn thành nghĩa vụ tài chính về thuế và chỉ tiếp tục tính sau khi cơ quan thuế xác nhận đã hoàn thành nghĩa vụ tài chính theo đúng quy định. Điều này sẽ bảo đảm việc theo dõi thời gian xử lý và đánh giá kết quả giải quyết hồ sơ được chính xác, khách quan.

- **Lỗi sai đơn vị thụ hưởng:** Trong thời gian qua, khi người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống phát sinh lỗi xác định sai đơn vị thụ hưởng. Theo đó, số tiền phí, lệ phí được chuyển về tài khoản của **Sở Nông nghiệp và Môi trường** thay vì chuyển về **Văn phòng Đăng ký đất đai** theo quy định.

Đến nay, lỗi kỹ thuật nêu trên **đã được khắc phục**. Tuy nhiên, Sở Nông nghiệp và Môi trường vẫn đang gặp khó khăn trong việc đối chiếu, rà soát và xử lý các khoản phí, lệ phí đã được chuyển nhầm đơn vị thụ hưởng trong thời gian trước đó.

Kiến nghị: Hỗ trợ Sở Nông nghiệp và Môi trường, Văn phòng Đăng ký đất đai trong việc đối chiếu, xác minh và xử lý dứt điểm các khoản phí, lệ phí đã

chuyển sai đơn vị thụ hưởng do lỗi kỹ thuật của hệ thống; đồng thời hướng dẫn quy trình điều chuyển kinh phí và hạch toán theo đúng quy định.

- Khó khăn trong công tác phối hợp hỗ trợ kỹ thuật: Trong thời gian qua, Sở Khoa học và Công nghệ, VNPT thành phố và Mobifone thành phố đã thường xuyên phối hợp, hỗ trợ Sở trong việc xử lý các sự cố, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố, Cổng Dịch vụ Công quốc gia góp phần duy trì hoạt động tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, trước khối lượng yêu cầu hỗ trợ lớn và hệ thống thường xuyên phát sinh các lỗi kỹ thuật, công tác hỗ trợ vẫn còn một số khó khăn, hạn chế.

Cụ thể, việc xử lý các sự cố hiện nay chủ yếu tập trung khắc phục theo từng trường hợp phát sinh để bảo đảm hệ thống hoạt động liên tục, trong khi một số lỗi kỹ thuật lặp lại nhiều lần vẫn chưa được xử lý triệt để. Bên cạnh đó, nguồn nhân lực kỹ thuật phục vụ công tác hỗ trợ còn hạn chế, cán bộ đầu mối phụ trách thay đổi, dẫn đến việc tiếp nhận thông tin, theo dõi tiến độ và phối hợp xử lý giữa các bên chưa thực sự ổn định, liên tục.

Ngoài ra, việc trao đổi, tiếp nhận và xử lý các yêu cầu hỗ trợ hiện được thực hiện thông qua nhiều đầu mối, nhiều hệ thống và nhiều nhóm trao đổi công việc khác nhau, chưa có cơ chế điều phối tập trung. Điều này làm cho thông tin đôi khi chưa được cập nhật đồng bộ, thời gian xử lý một số sự cố còn kéo dài, ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành hệ thống, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và trải nghiệm của người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Kiến nghị: Cơ quan quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống Igate, Hệ thống thanh toán tập trung, Hệ thống Cơ sở dữ liệu và các hệ thống liên quan tăng cường nguồn lực kỹ thuật, bố trí đội ngũ hỗ trợ đủ về số lượng và chuyên môn, bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý các sự cố và vướng mắc của địa phương được thực hiện kịp thời, hiệu quả. Đồng thời, đề nghị duy trì đầu mối hỗ trợ kỹ thuật ổn định, hạn chế việc thay đổi cán bộ phụ trách.

Để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của ngành nông nghiệp và môi trường được ổn định, thông suốt trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố và Cổng Dịch vụ công quốc gia, Sở Nông nghiệp và Môi trường kiến nghị Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ, VNPT thành phố, Mobifone thành phố và các đơn vị vận hành hệ thống có liên quan phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ Sở trong quá trình xử lý sự cố; tăng cường công tác giám sát, cảnh báo, kiểm tra và hỗ trợ kỹ thuật, bảo đảm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoạt động ổn định, liên tục, không làm gián đoạn việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp; ưu tiên xử lý dứt điểm các lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người dân và doanh nghiệp, nhất là các lỗi về đăng nhập, thanh toán trực tuyến, đồng bộ hồ sơ, đồng bộ trạng thái xử lý, nghĩa vụ tài chính.

Sở Nông nghiệp và Môi trường báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Văn phòng Ủy ban nhân dân;
 - VNPT thành phố;
 - MobiFone thành phố;
 - Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
 - Lưu: VT, VP.
- D\Thảo\hop

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đặng Minh Đức