ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 3960 /UBND-HCC V/v rà soát, kiểm tra kết quả xử lý các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực y tế	*An Giang, ngày 28 tháng 9 năm 2026*

Kính gửi: Sở Y tế

Thực hiện Công văn số 7223/BYT-VPB ngày 25 tháng 9 năm 2026 của Bộ Y tế về việc tiếp tục xử lý các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính tại các địa phương và Phụ lục tổng hợp kết quả rà soát, xử lý các khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất của địa phương kèm theo; qua rà soát, Bộ Y tế đã có ý kiến đối với các nội dung tỉnh An Giang phản ánh liên quan đến vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Y tế, kết nối, chia sẻ dữ liệu, phân quyền tài khoản, thanh toán trực tuyến, tiếp nhận hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tái cấu trúc quy trình và biểu mẫu điện tử.

Để có cơ sở theo dõi thực chất kết quả xử lý các kiến nghị của tỉnh, kịp thời xác định những nội dung đã được khắc phục, những nội dung còn tồn tại và trách nhiệm tiếp tục xử lý, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Sở Y tế chủ trì, phối hợp với UBND các xã, phường, đặc khu và các đơn vị có liên quan khẩn trương thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức rà soát, kiểm tra thực tế từng nội dung Bộ Y tế đã trả lời

Căn cứ Phụ lục kèm theo Công văn này, tổ chức kiểm tra, đối chiếu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Y tế, Cổng Dịch vụ công quốc gia và quá trình tác nghiệp thực tế tại các cơ quan, đơn vị có phát sinh hồ sơ; xác định cụ thể từng nội dung thuộc một trong các trạng thái:

a) Đã xử lý: nội dung Bộ Y tế xác nhận đã hoàn thành và qua kiểm tra thực tế tại tỉnh vận hành ổn định, đáp ứng yêu cầu;

b) Đang xử lý: Bộ Y tế hoặc cơ quan liên quan đang tiếp tục nâng cấp, phối hợp, hoàn thiện, khắc phục hoặc nội dung qua kiểm tra thực tế vẫn còn phát sinh lỗi;

c) Địa phương thực hiện: Bộ Y tế đã cung cấp chức năng, phân quyền hoặc hướng dẫn để địa phương chủ động thực hiện nhưng tỉnh còn phải tổ chức cấu hình, phân quyền, kiểm tra hoặc hoàn thiện việc triển khai.

Không xác định nội dung là "hoàn thành" chỉ trên cơ sở ý kiến trả lời của Bộ Y tế mà chưa có kết quả kiểm tra, xác nhận hoạt động thực tế tại tỉnh.

2. Rà soát việc kết nối, khai thác dữ liệu và phân quyền tài khoản

Kiểm tra thực tế việc kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu và phần mềm chuyên ngành; xác định các trường dữ liệu đã được tự động khai thác, tái sử dụng và các trường hợp cán bộ vẫn phải nhập lại thông tin.

Đồng thời, rà soát việc tạo lập, cấp và phân quyền tài khoản cho cán bộ tại Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc và UBND cấp xã có thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực y tế; bảo đảm cán bộ có đủ quyền tiếp nhận, xử lý, tra cứu, theo dõi tiến độ và khai thác báo cáo theo chức năng được Bộ Y tế cung cấp.

3. Kiểm tra các lỗi kỹ thuật, đồng bộ và tiếp nhận hồ sơ

Rà soát các trường hợp còn xảy ra tình trạng:

- Chậm hoặc không đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết.

- Khó đăng nhập, gián đoạn hoặc không truy cập được hệ thống.

- Người dân đã nộp hồ sơ nhưng cán bộ chưa nhận được hồ sơ để tiếp nhận, xử lý.

- Hồ sơ đã xử lý đúng hạn trên Hệ thống của Bộ Y tế nhưng trạng thái trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa tương ứng.

- Các lỗi kỹ thuật khác ảnh hưởng đến thời gian và kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Đối với mỗi trường hợp còn lỗi, đề nghị ghi nhận đầy đủ mã thủ tục hành chính, mã hồ sơ, đơn vị tiếp nhận, thời điểm phát sinh, bước nghiệp vụ xảy ra lỗi, ảnh chụp màn hình/thông báo lỗi, trạng thái trên từng hệ thống, thời điểm gửi yêu cầu hỗ trợ và kết quả xử lý để làm cơ sở xác định nguyên nhân và trách nhiệm.

4. Kiểm tra việc ghi nhận thanh toán trực tuyến

Rà soát các trường hợp người dân đã thanh toán phí, lệ phí thành công bằng phương thức trực tuyến hoặc quét mã QR nhưng hệ thống chưa ghi nhận hoặc ghi nhận chậm trạng thái thanh toán trực tuyến.

Đối với trường hợp còn phát sinh, tổng hợp mã hồ sơ, mã giao dịch, chứng từ giao dịch, thời gian thực hiện và trạng thái trên từng hệ thống để gửi đầu mối hỗ trợ kỹ thuật thực hiện đối soát.

5. Kiểm tra việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tái cấu trúc quy trình và biểu mẫu điện tử

Rà soát toàn bộ thủ tục hành chính lĩnh vực y tế thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương, tập trung vào các thủ tục có số lượng hồ sơ phát sinh lớn để xác định:

- Thủ tục đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến và có thể thực hiện đầy đủ quy trình trên môi trường điện tử.

- Thủ tục đã tích hợp nhưng chưa vận hành ổn định hoặc còn bước phải thực hiện ngoài hệ thống.

- Thủ tục chưa có hoặc chưa hoàn thiện biểu mẫu điện tử.

- Trường dữ liệu còn yêu cầu người dân kê khai lại mặc dù thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu.

- Thành phần hồ sơ có thể khai thác, tái sử dụng nhưng hệ thống chưa hỗ trợ.

- Những thủ tục cần tiếp tục tái cấu trúc để nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình thực chất.

Bộ Y tế cho biết đã triển khai phương án tái cấu trúc quy trình giải quyết thủ tục hành chính đối với 40/44 thủ tục và đang tiếp tục phối hợp với các Cục chuyên ngành chuẩn hóa biểu mẫu điện tử, ưu tiên các thủ tục có tần suất phát sinh hồ sơ cao. Sở Y tế làm rõ 04 thủ tục còn lại chưa thuộc nhóm 40/44 thủ tục đã tái cấu trúc, tình trạng triển khai tại An Giang và kiến nghị xử lý nếu có.

6. Tổng hợp kết quả và đề xuất xử lý

Trên cơ sở kết quả kiểm tra, cập nhật đầy đủ Phụ lục theo dõi kết quả xử lý kiến nghị của tỉnh An Giang sau khi Bộ Y tế trả lời kèm theo Công văn này, trong đó:

- Đối với nội dung đã được khắc phục: cung cấp minh chứng và đề xuất kết thúc theo dõi;

- Đối với nội dung thuộc trách nhiệm địa phương: xác định đơn vị chịu trách nhiệm, biện pháp và thời hạn hoàn thành;

- Đối với nội dung còn thuộc trách nhiệm của Bộ Y tế hoặc cơ quan Trung ương: xác định rõ lỗi/vướng mắc, phạm vi ảnh hưởng, số hồ sơ chịu tác động, kèm đầy đủ tài liệu kỹ thuật để Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, tiếp tục kiến nghị xử lý;

- Trường hợp một vấn đề có nguyên nhân từ nhiều hệ thống, phải phân tích và xác định rõ phần việc thuộc địa phương và phần việc cần Trung ương hỗ trợ; không tổng hợp chung dưới nội dung "lỗi hệ thống".

Kết quả rà soát và Phụ lục cập nhật gửi về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) **trước ngày 06 tháng 10 năm 2026** để tổng hợp, theo dõi.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Sở Y tế và các đơn vị có liên quan khẩn trương thực hiện các nội dung nêu trên./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở, ban, ngành tỉnh (đ/b);
- UBND các xã, phường, đặc khu (p/h);
- VP UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, nthuy, HT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Phong

PHỤ LỤC
THEO DÕI KẾT QUẢ XỬ LÝ KIẾN NGHỊ CỦA TỈNH AN GIANG
SAU TRẢ LỜI CỦA BỘ Y TẾ
(Kèm theo Công văn số ..3960../UBND-HCC ngày 28 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang)

Nhóm vấn đề	Nội dung An Giang đã kiến nghị	Bộ Y tế trả lời	Trạng thái	Cơ quan chịu trách nhiệm	Việc Sở Y tế cần kiểm tra lại	Minh chứng kết quả
1. Kết nối, chia sẻ dữ liệu chuyên ngành	Đẩy mạnh đồng bộ, kết nối, chia sẻ dữ liệu chuyên ngành; giảm nhập liệu thủ công; bảo đảm dữ liệu chính xác, kịp thời.	Bộ Y tế cho biết đã hoàn thành kết nối Hệ thống giải quyết TTHC với phần mềm của 05 Cục chuyên ngành và các cơ sở dữ liệu quốc gia; hỗ trợ tự động liên thông và điền sẵn thông tin.	Đã xử lý theo trả lời của Bộ Y tế; chờ tỉnh kiểm tra xác nhận	Bộ Y tế, các Cục chuyên ngành; Sở Y tế phối hợp kiểm tra.	Kiểm thử trên các TTHC thực tế; xác định trường dữ liệu đã tự động khai thác và trường còn nhập lại; thống kê lỗi hoặc dữ liệu chưa khai thác được.	Danh sách TTHC kiểm thử; mã hồ sơ; ảnh màn hình; kết quả khai thác dữ liệu; biên bản kiểm thử.
2. Quyền truy cập, tài khoản và khai thác báo cáo	Cấp quyền truy cập, tra cứu, theo dõi tiến độ, khai thác số liệu, báo cáo cho cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC ở cấp cơ sở.	Bộ Y tế cho biết hệ thống đã có công cụ tổng hợp, báo cáo; địa phương được chủ động tạo, cấp tài khoản cho cán bộ.	Địa phương thực hiện	Sở Y tế; đơn vị trực thuộc; UBND cấp xã có TTHC lĩnh vực y tế.	Rà soát 100% tài khoản cán bộ; đối chiếu quyền tiếp nhận, xử lý, tra cứu, báo cáo; xác định tài khoản thiếu/sai quyền.	Danh sách tài khoản; ma trận phân quyền; ảnh quyền trên hệ thống; báo cáo thử được xuất từ hệ thống.
3. Chậm đồng bộ,	Việc liên thông dữ liệu chưa ổn định,	Bộ Y tế cho biết việc chậm đồng bộ phát	Đang xử lý/tiếp tục	Bộ Y tế; Bộ Công	Kiểm tra đồng bộ hồ sơ, trạng thái và	Mã hồ sơ; thời gian gửi/nhận;

Nhóm vấn đề	Nội dung An Giang đã kiến nghị	Bộ Y tế trả lời	Trạng thái	Cơ quan chịu trách nhiệm	Việc Sở Y tế cần kiểm tra lại	Minh chứng kết quả
liên thông dữ liệu	ảnh hưởng tiến độ hồ sơ và chất lượng phục vụ.	sinh trong quá trình nâng cấp, chuyển đổi Cổng Dịch vụ công quốc gia sang Trung tâm Dữ liệu quốc gia; các bên đã phối hợp khắc phục.	theo dõi	an/C12; đơn vị vận hành hệ thống.	kết quả giữa Hệ thống Bộ Y tế và Cổng DVCQG; xác định trường hợp còn lệch/chậm.	ảnh trạng thái trên hai hệ thống; log hoặc phiếu hỗ trợ kỹ thuật.
4. Hệ thống không ổn định, khó đăng nhập, gián đoạn	Khó đăng nhập hoặc bị gián đoạn khi xử lý hồ sơ, nguy cơ quá hạn và ảnh hưởng chỉ số tiến độ.	Bộ Y tế cho biết đã phối hợp đơn vị kỹ thuật xử lý các điểm nghẽn và duy trì đầu mối hỗ trợ kỹ thuật cho các địa phương.	Đang xử lý/tiếp tục theo dõi	Bộ Y tế; Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia; đơn vị kỹ thuật.	Tổng hợp sự cố phát sinh mới; xác định thời gian gián đoạn, hồ sơ bị ảnh hưởng và nguyên nhân thực tế.	Nhật ký sự cố; ảnh lỗi; thời gian bắt đầu/kết thúc; mã hồ sơ; phản hồi của đầu mối hỗ trợ.
5. Thanh toán trực tuyến	Giao dịch QR/chuyển khoản đã thành công nhưng chưa được Cổng DVCQG ghi nhận là thanh toán trực tuyến, ảnh hưởng chỉ số đánh giá.	Bộ Y tế đang phối hợp với Cổng DVCQG, đơn vị trung gian thanh toán và ngân hàng nâng cấp tự động đối soát; trường hợp lỗi có thể gửi mã hồ sơ và chứng từ để xử lý.	Đang xử lý	Bộ Y tế; Cổng DVCQG; trung gian thanh toán; ngân hàng.	Rà soát các giao dịch thành công nhưng chưa ghi nhận; đối chiếu dữ liệu sau xử lý và ảnh hưởng đến chỉ số thanh toán trực tuyến.	Mã hồ sơ; mã giao dịch; chứng từ; trạng thái trước/sau đối soát; số liệu chỉ số.
6. Hồ sơ	Người dân đã nộp	Bộ Y tế xác định	Đã xử lý	Bộ Y tế đối	Nộp thử hồ sơ từ	Mã hồ sơ thử;

Nhóm vấn đề	Nội dung An Giang đã kiến nghị	Bộ Y tế trả lời	Trạng thái	Cơ quan chịu trách nhiệm	Việc Sở Y tế cần kiểm tra lại	Minh chứng kết quả
đã nộp nhưng cán bộ chưa tiếp nhận được	hồ sơ nhưng tài khoản cán bộ chưa nhận được hồ sơ để xử lý.	nguyên nhân có thể do trễ truyền dữ liệu hoặc tài khoản chưa được phân đúng quyền; Bộ cho biết đã xử lý luồng dữ liệu và hỗ trợ rà soát phân quyền.	đối với luồng dữ liệu; địa phương thực hiện đối với phân quyền	với kết nối; Sở Y tế đối với tài khoản, phân quyền.	Cổng DVCQG đến tài khoản tiếp nhận; đo thời gian đồng bộ; rà soát quyền tiếp nhận của cán bộ.	thời điểm nộp/nhận; ảnh màn hình; danh sách tài khoản và quyền.
7. Tích hợp, kiểm thử dịch vụ công trực tuyến	Hoàn thành tích hợp, kiểm thử TTHC chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống tập trung.	Bộ Y tế cho biết hệ thống tập trung đã vận hành và đã hoàn thành tích hợp, kiểm thử với Cổng DVCQG mới.	Đã xử lý theo trả lời của Bộ Y tế; cần kiểm thử tại tỉnh	Bộ Y tế; Sở Y tế kiểm thử thực tế.	Rà soát từng TTHC: có nộp được trực tuyến, eForm hoạt động, hồ sơ chuyển được đến cán bộ, thanh toán và trả kết quả điện tử được hay không.	Danh mục TTHC; biên bản kiểm thử end-to-end; mã hồ sơ; ảnh từng bước.
8. Tái cấu trúc quy trình	Ưu tiên tái cấu trúc các TTHC phát sinh nhiều hồ sơ để nâng tỷ lệ toàn trình thực chất.	Bộ Y tế cho biết đã triển khai phương án tái cấu trúc đối với 40/44 TTHC.	Đang xử lý	Bộ Y tế; các Cục chuyên ngành.	Xác định danh mục 40 TTHC đã tái cấu trúc, 04 TTHC còn lại; đối chiếu với các thủ tục phát sinh nhiều hồ sơ tại An Giang.	Danh mục 44 TTHC; văn bản/phương án tái cấu trúc; số lượng hồ sơ từng TTHC; kết quả vận hành.
9. Chuẩn	Chuẩn hóa biểu	Bộ Y tế đang tiếp tục	Đang xử lý	Bộ Y tế; các	Kiểm tra eForm	Danh sách

Nhóm vấn đề	Nội dung An Giang đã kiến nghị	Bộ Y tế trả lời	Trạng thái	Cơ quan chịu trách nhiệm	Việc Sở Y tế cần kiểm tra lại	Minh chứng kết quả
hóa eForm, nâng tỷ lệ DVC trực tuyến toàn trình	mẫu điện tử đối với TTHC nhiều hồ sơ; nâng tỷ lệ toàn trình trên thực tế.	phối hợp với các Cục chuyên ngành chuẩn hóa eForm và rà soát nhóm TTHC có tần suất phát sinh cao để ưu tiên tái cấu trúc.		Cục chuyên ngành; Sở Y tế phối hợp.	từng TTHC; trường bắt buộc; khả năng tự động điền/tái sử dụng dữ liệu; xác định thủ tục chưa thể thực hiện toàn trình và nguyên nhân.	TTHC; ảnh/eForm; lỗi cụ thể; số liệu hồ sơ trực tuyến; tài liệu kiến nghị Bộ Y tế.

Ghi chú:

- "Đã xử lý": chỉ đề xuất kết thúc theo dõi sau khi Sở Y tế kiểm thử thực tế và có minh chứng xác nhận chức năng vận hành đáp ứng yêu cầu.
- "Đang xử lý": tiếp tục theo dõi đến khi cơ quan có trách nhiệm hoàn thành khắc phục và địa phương kiểm thử xác nhận.
- "Địa phương thực hiện": Sở Y tế chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện phần việc đã được Bộ Y tế phân quyền/hướng dẫn.
- Minh chứng kỹ thuật đối với lỗi hệ thống cần có tối thiểu: mã TTHC, mã hồ sơ, đơn vị/tài khoản, thời điểm phát sinh, bước nghiệp vụ bị lỗi, ảnh màn hình, trạng thái trên các hệ thống liên quan, thời điểm gửi hỗ trợ và kết quả xử lý.