

MỘT SỐ CÂU HỎI VỀ 02 NHÓM TTHC LIÊN THÔNG

1. Phạm vi thực hiện liên thông khai sinh

Trả lời:

- Đăng ký khai sinh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, trừ trường hợp đăng ký khai sinh trong một số trường hợp đặc biệt: trẻ bỏ rơi; trẻ em chưa xác định được cha, mẹ; trẻ em sinh ra do mang thai hộ; khai sinh kết hợp nhận CMC (điều 14 Nghị định số [123/2015/NĐ-CP](#))

- Cấp thẻ bảo hiểm y tế lần đầu cho trẻ dưới 6 tuổi;

- Đăng ký thường trú, trừ trường hợp đăng ký thường trú về ở với bố mẹ đang là nhân khẩu tập thể (ví dụ: bố mẹ đang đăng ký thường trú tại địa chỉ của cơ quan, đơn vị,...).

2. Phạm vi thực hiện liên thông khai tử

Trả lời:

- Việc đăng ký khai tử thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

- Việc xoá đăng ký thường trú: Thực hiện đối với trường hợp người chết có đăng ký thường trú và **không là chủ hộ**.

- Việc trợ cấp mai táng: (1) Thực hiện đối với người chết thuộc đối tượng do cơ quan Bảo hiểm xã hội giải quyết (2) Thực hiện đối với người có công với cách mạng theo quy định tại Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng

- Việc hỗ trợ chi phí mai táng: Thực hiện đối với người chết thuộc đối tượng do ngành Lao động-Thương binh và Xã hội quản lý; người từ đủ 80 tuổi trở lên đang hưởng trợ cấp tuất bảo hiểm xã hội, trợ cấp hằng tháng khác

3. Khi đăng ký liên thông khai sinh công dân phải chuẩn bị giấy tờ gì ?

Trả lời:

- CCCD của người đi khai sinh
- CCCD của người cha
- CCCD của người mẹ
- CCCD của chủ hộ

- Giấy chứng sinh
- Giấy chứng nhận kết hôn của cha mẹ
- Chữ ký trong tờ CT01 (thay đổi thông tin cư trú)
- Người yêu cầu phải có 1 trong 3 tài khoản:
 - + Dịch vụ công quốc gia
 - + Định danh điện tử Vneid mức độ 2
 - + Bưu điện VN.

4. Khi đăng ký liên thông khai tử công dân phải chuẩn bị giấy tờ gì ?

Trả lời:

- CCCD của người đi khai tử
- CCCD của chết
- CCCD của người hưởng tiền mai táng phí
- CCCD của chủ hộ
- Giấy báo tử hoặc giấy tờ thanh thế GBT (trừ trường hợp chết tại gia đình)
- Chữ ký trong tờ CT01 (thay đổi thông tin cư trú)
- Chữ ký, Xác nhận của UBND xã trong tờ khai đề nghị hỗ trợ mai tang phí
- Người yêu cầu phải có 1 trong 3 tài khoản:
 - + Dịch vụ công quốc gia
 - + Định danh điện tử Vneid mức độ 2
 - + Bưu điện VN.

5. Người dân có thể lựa chọn nộp hồ sơ liên thông 2 TTHC hoặc 3 TTHC không?

Trả lời: Theo hướng dẫn tại Quy trình (Phụ lục 1) ban hành kèm theo CV số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 thì người dân có thể lựa chọn.

Tuy nhiên, hiện tại phần mềm Dịch vụ công liên thông chưa cho lựa chọn 2 trong 1, mà bắt buộc phải nộp hồ sơ 3 trong 1. Sau này Phần mềm sẽ bổ sung chức năng này sau theo đúng quy định.

Do vậy, tại thời điểm Phần mềm chưa cho phép lựa chọn, nếu đối tượng không thuộc các trường hợp hoặc không đáp ứng các điều kiện thực hiện nộp hồ sơ liên thông thì sẽ nộp hồ sơ đơn lẻ.

6. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ liên thông khai sinh là bao nhiêu ngày?

Trả lời: Tổng thời gian giải quyết không quá 06 ngày, bao gồm:

- + ĐKKS: 01 ngày;
- + ĐKTT: 02 ngày kể từ ngày nhận được bản KS điện tử, nếu cần xác minh thì không quá 05 ngày;
- + Cấp thẻ BHYT: 02 ngày kể từ ngày nhận được bản KSĐT.

7. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ liên thông khai tử?

Trả lời: Tổng thời gian giải quyết:

- + ĐKKT: 01 ngày, cần xác minh thì không quá 03 ngày;
- + Xoá đăng ký TT: 02 ngày kể từ ngày nhận được TLKT điện tử;
- + Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng phí: Trợ cấp mai táng đối với người có công: không quá 17 ngày; hỗ trợ mai táng phí: không quá 07 ngày làm việc.

8. Trường hợp cơ quan đăng ký giải quyết trễ hẹn thì sao?

Trả lời: Trường hợp giải quyết trễ hẹn thì cơ quan giải quyết trễ hẹn phải xin lỗi bằng văn bản và hẹn lại ngày trả kết quả, trong đó nêu rõ lý do chậm trả kết quả và thời gian hẹn trả kết quả; gửi phần mềm Dịch vụ công liên thông để gửi cho người dân.

9. Người dân có phải nộp bản chính các giấy tờ cho cơ quan đăng ký hộ tịch không?

Trả lời: Trường hợp chưa có Giấy chứng sinh điện tử thì bắt buộc phải nộp bản chính Giấy chứng sinh khi đến nhận kết quả.

Tờ khai thay đổi thông tin cư trú (CT01) bắt buộc phải có chữ ký và đính kèm khi nộp hồ sơ. Người dân không phải đến cơ quan thường trú nộp lại bản chính giấy tờ này cho cơ quan đăng ký thường trú, việc xác nhận đồng ý được thực hiện qua tài khoản VneID (của chủ hộ, chủ sở hữu chỗ ở hợp pháp hoặc người được ủy quyền) hoặc ký số điện tử hoặc qua nghiệp vụ kiểm tra, xác minh của công an khu vực.

Trường hợp chưa có Giấy báo tử điện tử hoặc giấy tờ thay thế điện tử thì phải nộp bản chính để đối chiếu, lưu hồ sơ khi nhận kết quả.

10. Nộp hồ sơ liên thông công dân có được in phiếu hẹn trả kết quả không?

Trả lời: Cơ quan tiếp nhận không in phiếu hẹn cho công dân. Công dân chủ động kiểm tra (cập nhật) trạng thái xử lý hồ sơ trên tài khoản DVC QG hoặc tra cứu kết quả giải quyết trên Cổng dịch vụ công tỉnh bằng Mã hồ sơ đăng ký (bắt đầu bằng G22...).

11. Thời gian chờ đồng bộ trạng thái xử lý của cơ quan đăng ký là bao nhiêu?

Trả lời: Theo như lập trình trên Hệ thống thì từ 10 phút đến 02 giờ đồng hồ! Tuy nhiên, thực tế còn tùy thuộc vào Hệ thống có gặp lỗi hay không.

“Việc đồng bộ hồ sơ giữa các hệ thống được thực hiện chậm nhất không quá 10 phút ngay sau khi giải quyết xong thủ tục. Cơ quan tiếp nhận thông tin, hồ sơ phải phản hồi trạng thái tiếp nhận trong thời gian không quá 2 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông tin dữ liệu từ phần mềm Dịch vụ công liên thông. Trong trường hợp quá thời gian trên mà chưa nhận được phản hồi thành công thì Phần mềm Dịch vụ công liên thông gửi cảnh báo cho đầu mỗi kỹ thuật của các bên liên quan để thực hiện xử lý ngay trong ngày làm việc”.

12. Công dân đã nộp hồ sơ liên thông thì có huỷ được không?

Trả lời: Công dân đã nộp hồ sơ liên thông thì không huỷ được.

Muốn huỷ phải liên hệ với Cơ quan đăng ký hộ tịch ngay, để CCHT thực hiện Từ chối tiếp nhận.

Khi CCHT từ chối, yêu cầu bổ sung hồ sơ, nếu công dân không cập nhật thông tin và gửi lại, thì coi như hồ sơ không được tiếp tục giải quyết.

Khi cơ quan đăng ký từ chối hồ sơ liên thông, công dân phải đăng nhập vào tài khoản của công dân trên Cổng DVC Quốc gia để thực hiện cập nhật lại thông tin và nộp lại hoặc thực hiện kê khai, nộp lại hồ sơ mới!

13. Công dân đăng ký tài khoản dịch vụ công quốc gia bằng số Chứng minh nhân dân 9 số, khi nộp hồ sơ liên thông hiển thị giấy tờ là số CMND 9 số có được không?

Trả lời: Nếu giấy tờ tùy thân vẫn còn giá trị sử dụng thì vẫn đảm bảo yêu cầu.

Tuy nhiên, đến thời điểm nộp hồ sơ, công dân đã có Căn cước công dân gắn chip, thì công dân phải cập nhật lại thông tin cá nhân trên tài khoản DVDQG để cập nhật lại giấy tờ tùy thân của mình sang CCCD 12 số trước khi nộp hồ sơ.

Trường hợp phát hiện thấy thông tin giấy tờ tùy thân là số CMND 9 số thì CCHT từ chối hồ sơ này. Yêu cầu công dân cập nhật lại thông tin tài khoản trên Cổng DVCQG sau đó nộp lại hồ sơ thì giấy tờ tùy thân mới là CCCD.

14. Công dân nộp hồ sơ liên thông có được nhận Giấy khai sinh điện tử hoặc Trích lục khai tử điện tử không?

Trả lời: Công dân nhận Bản chính là bản giấy tại Cơ quan đăng ký hộ tịch (vì còn ký vào Sổ đăng ký hộ tịch và nộp bản chính Giấy chứng sinh). Bản điện tử sẽ được trả cho công dân vào kho lưu trữ của công dân trên tài khoản DVCQG.

15. Khi giải quyết hồ sơ liên thông khai sinh, CCHT có cần phải thực hiện chức năng chuyển kết quả điện tử sang các cơ quan liên quan không?

Trả lời: Không cần chuyển, vì bản Khai sinh điện tử, Trích lục khai tử điện tử sau khi được ban hành thành công sẽ tự động chuyển trên Hệ thống. Khi đã có file kết quả điện tử được đính kèm ở cột File kết quả xử lý và đã trả bản chính bằng giấy cho công dân thì CCHT tích chọn hồ sơ đã giải quyết xong và nhấn nút Đã trả kết quả để đồng bộ trạng thái xử lý lên Hệ thống.

16. Công dân nộp hồ sơ liên thông trên Cổng DVC của tỉnh được không?

Trả lời: DVC liên thông chỉ nộp duy nhất trên tài khoản của công dân từ Cổng DVC Quốc gia, khai báo, nộp hồ sơ trên Phần mềm DVC liên thông và nhận kết quả điện tử (nếu có) vào kho dữ liệu cá nhân trên Cổng DVC quốc gia.

Trường hợp công dân đã nộp hồ sơ khai sinh (khai sinh mới cho trẻ em) qua Cổng DVC của tỉnh, thì CCHT cần liên hệ với công dân để thông báo, giải thích đồng thời từ chối hồ sơ trên Cổng DVC tỉnh để công dân nộp lại hồ sơ trên DVCQG. Công chức

Dịch vụ công của tỉnh chỉ đồng bộ thông tin về trạng thái xử lý kết quả của các cơ quan giải quyết.

17. Hồ sơ liên thông đã trình ký mới phát hiện có sai sót có chỉnh sửa được không?

Trả lời: Nếu đã trình ký, mà lãnh đạo chưa ký thì Lãnh đạo Từ chối!

Sau khi Lãnh đạo từ chối, CCHT thực hiện sửa sai sót và trình ký lại.

18. Hồ sơ bị đồng bộ lỗi thì xử lý thế nào?

Trả lời: Khi hồ sơ bị Đồng bộ lỗi, CCHT nhấn xem chi tiết lỗi để có hướng xử lý. Thông thường là do trường dữ liệu kê khai không đúng. Trường hợp này CCHT cần biết sai trường thông tin nào sau đó thực hiện sửa sai sót để bổ sung thông tin và trình ký lại!

19. Bản điện tử đã ban hành rồi mới phát hiện sai sót thì xử lý thế nào?

Trả lời: Bản điện tử đã ban hành rồi, thì kết quả điện tử này sẽ tự động chuyển sang cơ quan BHXH hoặc Đăng ký thường trú để tiếp tục giải quyết thủ tục liên thông.

Đ/c Nhâm Ngọc Hiến: “Về nguyên tắc, CCHT phải rà soát kỹ bản điện tử trước khi trình ký, việc ký, đóng dấu không thể phát sinh sai sót về nội dung. Trường hợp thông tin (giấy tờ điện tử) bị sai thì công chức thực hiện yêu cầu điều chỉnh PM theo hướng dẫn của TT 01”.

Đ/c Văn Trang: “Những trường hợp có sai sót điện tử như vậy, CCHT thông báo ngay cho bên BHXH, Công an để các cơ quan trên từ chối xử lý hồ sơ sai sót. Sau đó, CCHT cấp bản giấy thông tin đúng cho công dân để công dân thực hiện các thủ tục đơn lẻ như đăng ký thường trú và cấp thẻ BHYT.”

20. Hồ sơ khai sinh đã giải quyết xong, nhưng lại tiếp nhận thêm (trùng với hồ sơ đã giải quyết) và đã ở trạng thái Lưu nháp trên Phần mềm hộ tịch thì xử lý thế nào?

Trả lời: CCHT xóa hồ sơ lưu nháp đang tiếp nhận thừa đi, sau đó quay lại Phần mềm hộ tịch điện tử - Mục Tiếp nhận từ DVCLT từ chối hồ sơ đó.

21. Những trường hợp nhấn vào ký điện tử mà không hiển thị màn hình ký số thì xử lý thế nào?

Trả lời: CCHT gỡ bỏ phần mềm ký số cũ trên máy tính, sau đó khởi động lại máy tính. Rồi vào trang <https://ca.gov.vn/tai-phan-mem> chọn mục số 5 tải về và cài đặt lại. Tiếp theo mở tab mới của trình duyệt chrome và paste chuỗi `://flags/#allow-insecure-localhost` rồi tích chọn Enable plugin này của trình duyệt.

22. CCHT ban hành giấy tờ điện tử xong, có cần thao tác gì nữa trên phần mềm không?

Trả lời: Ban hành giấy tờ điện tử xong là xong, Phần mềm sẽ tự động chuyển bản điện tử sang hệ thống liên thông khác, không phải làm gì nữa!

23. Giấy tờ hộ tịch khi Chủ tịch A ký, nhưng Chủ tịch A hôm đó đi vắng không ký được, giờ thay Phó Chủ tịch B ký được không?

Trả lời: Cần đăng nhập vào tài khoản của Chủ tịch A, thực hiện Từ chối ký, sau đó, CCHT sửa sai sót, sửa tên người ký sang Phó Chủ tịch B và trình ký số lại từ đầu.

24. Khi Bản điện tử đã ban hành và chuyển thành công sang bên BHXH và Công an, nhưng do ký số không hợp lệ nên bị các cơ quan này Từ chối xử lý thì giải quyết thế nào?

Trả lời: Khi hồ sơ liên thông từ cơ quan hộ tịch gửi sang bên BHXH và Công an bị từ chối xử lý thì CCHT hướng dẫn công dân thực hiện nộp hồ sơ giải quyết đơn lẻ các thủ tục cấp thẻ BHYT, đăng ký thường trú.

Hệ thống hộ tịch có thể hỗ trợ đẩy lại file kết quả đã ký không hợp lệ để thực hiện ký lại, nhưng file điện tử chỉ lưu trên phần mềm hộ tịch, không trả lại được file cho phía phần mềm liên thông.

25. Làm sao kiểm tra Bản điện tử giấy tờ hộ tịch ký có hợp lệ hay không?

Trả lời: Để kiểm tra thông tin bản điện tử đã được ký số bởi cá nhân và đóng dấu của tổ chức có hợp lệ không thì không thể kiểm tra trực quan bằng mắt thường. Mà các đơn vị có liên quan khi muốn kiểm tra cần phải cài đặt Phần mềm Vsignpdf để thực hiện việc xác thực thông tin các chứng thư số đã đăng ký bởi Ban Cơ yếu chính phủ.

26. Lãnh đạo ký số rồi, chuyển cho Văn thư đóng dấu ban hành. Nếu phát hiện bản ký số không hợp lệ có từ chối đóng dấu được không?

Trả lời: Tính năng từ chối của Văn thư trên Hệ thống phần mềm của Bộ Tư pháp đang được xây dựng bổ sung. Nên hiện tại chưa có chức năng từ chối. Tuy nhiên, nếu có trường hợp đó thì CCHT gửi mã Hồ sơ cho Sở Tư pháp để Sở nhờ Bộ phận kỹ thuật của phần mềm hỗ trợ đẩy lại để sửa sai sót và trình ký lại từ đầu.

27. Hồ sơ liên thông có phải nộp lệ phí không?

Trả lời: Mặc dù thực hiện nộp hồ sơ 3 trong 1, lệ phí đang ký thường trú 10K, nhưng hiện chưa rõ quy định công dân nộp lệ phí theo hình thức nào. Sắp tới các ngành sẽ thống nhất và có hướng dẫn sau.

Về nguyên tắc, khi nộp hồ sơ để được giải quyết thì người dân cần phải nộp đủ lệ phí trước. Vấn đề này các địa phương cần kiến nghị mạnh!

28. Để thực hiện ký số và đóng dấu ban hành Bản điện tử thì máy tính cần cài đặt những gì?

Trả lời:

- Lãnh đạo, Văn thư phải được phân quyền để thực hiện thao đúng vai trò trên Hệ thống Phần mềm quản lý thông tin hộ tịch của Bộ Tư pháp; Lãnh đạo, UBND cấp xã phải được trang bị USB token ký số của Ban Cơ yếu chính phủ;

- Máy tính phải được cài đặt Phần mềm ký số của Ban cơ yếu Chính phủ (bản cập nhật mới nhất) và cấu hình đầy đủ chữ ký hoặc con dấu của cá nhân, tổ chức; cài đặt đúng trình điều khiển USB token; (Bit4id hoặc token Manager loại cũ).

- Sau khi cài đặt, tùy thuộc vào cấu hình hiện có của máy tính mà người sử dụng cần cài thêm các phần mềm, tiện ích khác để có thể đáp ứng tương thích với các phần mềm ký số.

29. Liên thông điện tử mà không kết nối chia sẻ được, bị lỗi kỹ thuật thì xử lý thế nào?

Trả lời:

Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ tiếp nhận, xử lý phát hiện nội dung thông tin khai báo không đúng sự thật hoặc sửa chữa, làm sai lệch nội dung các loại giấy tờ thì dừng xử lý hồ sơ hoặc hủy bỏ kết quả giải quyết và xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật, đồng thời thông báo cho các cơ quan có liên quan để xử lý theo quy định.

Trường hợp vì lý do kỹ thuật mà không kết nối, chia sẻ được dữ liệu tại thời điểm đăng ký thì các cơ quan quản lý cơ sở dữ liệu có trách nhiệm phối hợp, xử lý trong thời hạn 02 ngày làm việc. Nếu quá thời hạn nêu trên mà không xử lý được thì cán bộ, công chức tại bước đang bị lỗi kỹ thuật thực hiện thiết lập, luân chuyển hồ sơ giấy cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích để giải quyết theo quy định pháp luật.

30. Còn tiếp những bất cập?

Trả lời: Vẫn còn rất nhiều những bất cập và tất cả các cơ quan, ban ngành có liên quan đều vẫn đang tiếp tục khắc phục để hoàn thiện dần dần.

Lưu ý: Nội dung hỏi đáp này là tổng hợp những vấn đề gặp phải ở thời điểm hiện tại của các địa phương trên toàn quốc, chỉ có giá trị tham khảo ở thời điểm hiện tại. Khi các nội dung, vấn đề được khắc phục trong thời gian tới thì nội dung các câu trả lời cũng sẽ thay đổi khi thực tế đã được thay đổi hoặc khắc phục.