



**CÔNG TY TNHH HỆ THỐNG THÔNG TIN FPT (FPT)**

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

**Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội**

**DÀNH CHO CÔNG DÂN**

**Hà Nội, 2023**

## MỤC LỤC

<b>I. ĐĂNG KÝ, ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Đăng ký tài khoản .....</b>	<b>3</b>
1.1. Đăng ký tài khoản bằng Mã số BHXH (dành cho công dân): .....	4
<i>Quy trình thực hiện:</i> .....	4
1.2. Đăng ký tài khoản bằng Thuê bao di động (Chỉ dành cho công dân): .....	8
<i>Quy trình thực hiện:</i> .....	8
1.3. Đăng ký tài khoản bằng Sim ký số .....	11
- <i>Đối tượng thực hiện</i> .....	11
<i>Điều kiện:</i> .....	11
<i>Quy trình thực hiện:</i> .....	11
1.4. Đăng ký tài khoản bằng USB ký số .....	15
a) <i>Đối tượng thực hiện:</i> .....	15
b) <i>Điều kiện:</i> .....	15
c) <i>Quy trình thực hiện:</i> .....	15
<i>Giao diện hiển thị thông tin đăng ký của cá nhân</i> .....	18
<i>Giao diện hiển thị thông tin đăng ký của Doanh nghiệp</i> .....	18
<i>Đối tượng thực hiện là công chức, viên chức cơ quan nhà nước</i> .....	19
1.5. Đăng ký tài khoản bằng VNPT SmartCA .....	20
a) <i>Đối tượng thực hiện:</i> .....	20
b) <i>Điều kiện:</i> .....	20
c) <i>Quy trình thực hiện:</i> .....	21
<b>2. Đăng nhập tài khoản .....</b>	<b>23</b>
<b>II. công dân THỰC HIỆN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1. Tra cứu danh sách dịch vụ công trực tuyến và xem chi tiết thủ tục .....</b>	<b>27</b>
<b>2. Nộp hồ sơ trực tuyến, đánh giá hệ thống giải quyết thủ tục và thanh toán .....</b>	<b>28</b>
<b>3. Tra cứu hồ sơ .....</b>	<b>32</b>
<b>4. Tra cứu thủ tục hành chính .....</b>	<b>34</b>
<b>5. Phản ánh kiến nghị .....</b>	<b>36</b>
<b>6. Đặt câu hỏi, tìm kiếm câu hỏi .....</b>	<b>36</b>

# I. ĐĂNG KÝ, ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG

## 1. Đăng ký tài khoản

- **Bước 1:** Mở trình duyệt web: Chrome, Cốc Cốc... trên máy tính



- **Bước 2:** Gõ địa chỉ website như sau:

Màn hình trang chủ:



- **Bước 3:** Chọn Đăng ký



Công dân có thể đăng ký tài khoản bằng Sim ký số, USB ký số hoặc Công dân có thể đăng ký bằng thuê bao di động, Bảo hiểm xã hội, Bưu điện Việt Nam.



**Đăng ký**

Vui lòng chọn phương thức đăng ký

Công dân  Doanh nghiệp  
 Cơ quan nhà nước

**Xác minh mức độ trung bình (IAL2)**

 Thuê bao di động

 Bảo hiểm xã hội

 Bưu điện Việt Nam

**Xác minh mức độ cao (IAL3)**

 USB ký số

 SIM ký số

### 1.1. Đăng ký tài khoản bằng Mã số BHXH (dành cho công dân):

#### Quy trình thực hiện:

- Bước 1: Tại màn hình Trang chủ click chọn “Đăng ký” tại vùng 1
- Bước 2: Tại màn hình “Chọn phương thức đăng ký”-> Chọn đối tượng đăng ký tài khoản là “Công dân” tại vùng 3-> Công dân Chọn “Bảo hiểm xã hội” tại vùng số 4

**CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi


### Đăng ký

Vui lòng chọn phương thức đăng ký


Công dân    Doanh nghiệp

**3**    Cơ quan nhà nước


**Xác minh mức độ trung bình (IAL2)**



Thuê bao  
di động




Bảo hiểm  
xã hội **4**




VIETNAM POST  
Bưu điện  
Việt Nam

**Xác minh mức độ cao (IAL3)**



USB ký số



SIM ký số

- Bước 3: Tại màn hình Đăng ký bằng Bảo hiểm xã hội-> Công dân nhập hợp lệ các thông tin đăng ký (Các trường có dấu \* đỏ là các trường bắt buộc) tại vùng số 6 sau đó nhấn “Đăng ký” tại vùng số 7.

**Chú ý:** Hệ thống sẽ kết nối với CSDL BHXH để lấy ra thông tin của Công dân và so sánh DL từ BHXH với dữ liệu Công dân nhập vào nếu khớp thông tin, hệ thống sẽ kiểm tra tài khoản có tồn tại hay chưa dựa vào CMT/CCCD được lấy từ hệ thống BHXH.

Trường hợp đã tồn tại tài khoản trên hệ thống-> Hệ thống sẽ hiển thị thông báo khi đăng ký, người dùng có thể lấy lại mật khẩu bằng chức năng “Quên mật khẩu” tại màn hình đăng nhập hoặc đến quầy giao dịch lấy lại mật khẩu hoặc khiếu nại khi không sở hữu tài khoản. Trường hợp dữ liệu nhập lên hệ thống không khớp với CSDL BHXH thì hệ thống sẽ đưa ra thông báo không đăng ký được tài khoản.

The image shows a registration form titled "Đăng ký" (Registration) for Social Insurance (Bảo hiểm xã hội). The form is for citizens (Chỉ dành cho công dân). It includes the following fields and elements:

- Logo of the National Public Service Portal (Cổng Dịch vụ Công Quốc Gia) with the slogan "Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi".
- Section: **Đăng ký** (Registration) - **Bảo hiểm xã hội** (Social Insurance) - (Chỉ dành cho công dân) (Only for citizens).
- Field: **Tên đăng nhập (Số CMT/CCCD) \*** (Login name (ID card number) \*). The input field contains "Nhập số CMT/CCCD" and is highlighted with a red border. Below it is a red error message: "Bạn phải nhập cmt/cccd".
- Field: **Mã bảo hiểm xã hội \*** (Social Insurance Code \*). Input field: "Nhập mã bảo hiểm xã hội".
- Field: **Họ tên \*** (Full name \*). Input field: "Nhập họ tên".
- Field: **Ngày sinh \*** (Date of birth \*). Input field: "dd/mm/yyyy".
- Field: **Số điện thoại \*** (Phone number \*). Input field: "Nhập số điện thoại".
- Field: **Email**. Input field: "Nhập email của bạn".
- Field: **Nhập mã xác thực \*** (Enter verification code \*). Input field: "Nhập mã xác thực" with a CAPTCHA image showing "111817" and a refresh icon.
- Button: **ĐĂNG KÝ** (REGISTER).


- Bước 4: Công dân nhập mã OTP được gửi về số điện thoại đăng và nhấn “Xác nhận” tại vùng số 8. Nếu chưa nhận được mã OTP hoặc hết thời gian nhập OTP thì Công dân nhấn “Gửi lại OTP” để lấy lại mã OTP.



The screenshot shows the 'Xác thực mã OTP' (OTP Verification) screen. At the top is the logo of the National Public Service Portal (Cổng Dịch Vụ Công Quốc Gia) with the tagline 'Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi'. The main heading is 'Xác thực mã OTP'. Below it, it states 'Mã xác thực đã được gửi qua SĐT: 082\*\*\*\*088'. There is a label 'Nhập mã OTP' above a row of six input boxes. The first box contains the digit '8'. Below the input boxes, there is a red '8' icon and the text 'Bạn chưa nhận được mã? Gửi lại OTP'. At the bottom is a large orange button labeled 'XÁC NHẬN'.

- Bước 5: Tại màn hình nhập mật khẩu, Công dân nhập và xác nhận lại mật khẩu sau đó nhấn “Đăng ký” tại vùng số 10 để hoàn thành Đăng ký tài khoản.

Tài khoản được đăng ký bởi Mã số BHXH sẽ có mức xác minh 2 (đã được xác minh bởi cơ quan BHXH)



The screenshot shows the 'Đăng ký' (Registration) screen. At the top is the logo of the National Public Service Portal (Cổng Dịch Vụ Công Quốc Gia) with the tagline 'Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi'. The main heading is 'Đăng ký'. Below it, there is a note: '\* Sử dụng 8 ký tự trở lên bao gồm chữ thường, chữ in hoa, số và ký tự đặc biệt.' There are two input fields: 'Nhập mật khẩu' (Enter password) and 'Xác nhận mật khẩu' (Confirm password). The 'Nhập mật khẩu' field has a red '9' next to it and contains seven dots. The 'Xác nhận mật khẩu' field contains seven dots and a cursor. At the bottom is a large orange button labeled 'ĐĂNG KÝ'.

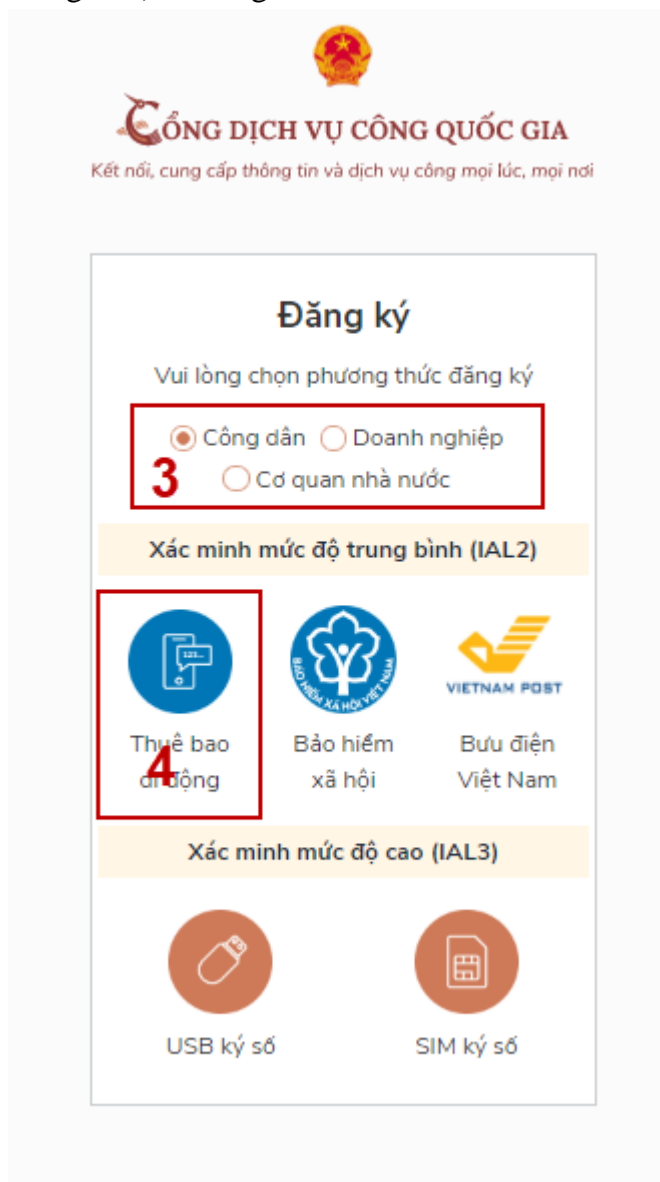
Chú ý quy tắc đặt mật khẩu: Sử dụng 8 ký tự trở lên bao gồm chữ thường, chữ in hoa, số và ký tự đặc biệt

## 1.2. Đăng ký tài khoản bằng Thuê bao di động (Chỉ dành cho công dân):

\* Lưu ý: Thuê bao di động dùng đăng ký tài khoản phải là thuê bao đã được đăng ký chính chủ

### Quy trình thực hiện:

- Bước 1: Tại màn hình Trang chủ click chọn “Đăng ký” tại vùng 1
- Bước 2: Tại màn hình “Chọn phương thức đăng ký”-> Chọn đối tượng đăng ký tài khoản là “Công dân” tại vùng 3 (Chú ý: Đăng ký bằng thuê bao di động chỉ dành cho Công dân)-> Công dân Chọn “Thuê bao di động” tại vùng số 4.



- Bước 3: Tại màn hình Đăng ký bằng thuê bao di động-> Công dân nhập hợp lệ các thông tin đăng ký (Các trường có dấu \* đỏ là các trường bắt buộc) tại vùng



số 6 sau đó nhấn “Đăng ký” tại vùng số 7.

Chú ý: Hệ thống sẽ dùng CMT hoặc CCCD để kiểm tra tài khoản có tồn tại hay không, trường hợp đã tồn tại tài khoản trên hệ thống-> Hệ thống sẽ hiển thị thông báo khi đăng ký, người dùng có thể lấy lại mật khẩu bằng chức năng “Quên mật khẩu” tại màn hình đăng nhập hoặc đến quầy giao dịch lấy lại mật khẩu hoặc khiếu nại khi không sở hữu tài khoản.

**ĐĂNG KÝ**  
Thuê bao di động  
(Chỉ dành cho công dân)

Tên đăng nhập (Số CMT/CCCD) \*

Nhập số CMT/CCCD

Bạn phải nhập cmt/cccd.

Họ tên \*

Nhập họ tên

Ngày sinh \*

dd/mm/yyyy **6**

Số điện thoại \*

Nhập số điện thoại

Email

Nhập email của bạn

Nhập mã xác thực \*

Nhập mã xác thực 157x4z

**7** ĐĂNG KÝ

Bước 4: Công dân nhập mã OTP được gửi về số điện thoại đăng và nhấn “Xác nhận” tại vùng số 8. Nếu chưa nhận được mã OTP hoặc hết thời gian nhập OTP thì Công dân nhấn “Gửi lại OTP” để lấy lại mã OTP.

**CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
*Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi*

### Xác thực mã OTP

Mã xác thực đã được gửi qua SĐT:  
082\*\*\*\*088

Nhập mã OTP

8

Bạn chưa nhận được mã? [Gửi lại OTP](#)

**XÁC NHẬN**

Bước 5: Tại màn hình nhập mật khẩu, Công dân nhập và xác nhận lại mật khẩu sau đó nhấn “Đăng ký” tại vùng số 10 để hoàn thành Đăng ký tài khoản.

**CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
*Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi*

### Đăng ký

\* Sử dụng 8 ký tự trở lên bao gồm chữ thường, chữ in hoa, số và ký tự đặc biệt.

Nhập mật khẩu **9**

.....

Xác nhận mật khẩu

.....|

**ĐĂNG KÝ**

Chú ý quy tắc đặt mật khẩu: Sử dụng 8 ký tự trở lên bao gồm chữ thường, chữ in hoa, số và ký tự đặc biệt

**Tài khoản được đăng ký bởi Thuê bao di động sẽ có mức xác minh 2 (đã được xác minh bởi nhà mạng)**

### **1.3. Đăng ký tài khoản bằng Sim ký số**

#### **- Đối tượng thực hiện**

Công dân, Doanh nghiệp

#### **Điều kiện:**

Công dân/ Doanh nghiệp sở hữu Sim ký số. Sim ký số đang hoạt động và được gắn vào điện thoại để sẵn sàng xác nhận Đăng ký

#### **Quy trình thực hiện:**

Trường hợp đối tượng thực hiện là Công dân (với Doanh nghiệp sẽ thực hiện tương tự)

- Bước 1: Tại vùng số 1 màn hình Trang chủ click chọn “Đăng ký”.

- Bước 2: Tại màn hình “Chọn phương thức đăng ký”-> Chọn đối tượng đăng ký tài khoản là “Công dân” tại vùng 3-> Công dân Chọn “Sim ký số” tại vùng số 4


**CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

### Đăng ký



Vui lòng chọn phương thức đăng ký

Công dân  Doanh nghiệp  
**3**  Cơ quan nhà nước

Xác minh mức độ trung bình (IAL2)

 Thuê bao di động  Bảo hiểm xã hội  Bưu điện Việt Nam

Xác minh mức độ cao (IAL3)

 USB ký số **4** SIM ký số

- Bước 3: Tại màn hình đăng ký bằng Sim ký số, Công dân nhập Số điện thoại của Sim và nhấn Đăng ký tại vùng 5. Sau khi nhấn Đăng ký, hệ thống gửi xác nhận về Sim ký số



  
**CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
*Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi*

**Đăng ký**  
Sim ký số

Nhập số điện thoại của Sim ký số.



**5**

**ĐĂNG KÝ**

- Bước 4: Công dân “Xác nhận” và nhập mã Pin tại Sim ký số (Vùng 6)



Chú ý: Đối với Công dân, Hệ thống sẽ dùng CMT hoặc CCCD để kiểm tra tài khoản có tồn tại hay không, trường hợp đã tồn tại tài khoản trên hệ thống-> Hệ thống sẽ hiển thị thông báo khi đăng ký, người dùng có thể lấy lại mật khẩu bằng chức năng “Quên mật khẩu” tại màn hình đăng nhập hoặc đến quầy giao dịch lấy lại mật khẩu hoặc khiếu nại khi không sở hữu tài khoản.

Đối với Doanh nghiệp, hệ thống sẽ kiểm tra trùng tài khoản bằng Mã số thuế của Doanh nghiệp

Tài khoản được đăng ký bằng Sim ký số sẽ ở mức xác minh cao nhất là mức 3, tương đương với tài khoản đăng ký trực tiếp.

- Bước 5: Sau khi được xác nhận đăng ký tại Sim ký số, hệ thống hiển thị các thông tin của Công dân được lấy từ Sim ký số, Công dân nhấn “Đăng ký” tại vùng 7 để hoàn thành “Đăng ký”

**CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
*Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi*  
**Đăng ký**  
 Chào mừng bạn đến với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Họ tên

Ngày hiệu lực

Ngày hết hạn

Tên CA

Email

Bằng cách nhập vào Đăng ký, bạn đồng ý với Điều khoản, Chính sách chia sẻ thông tin của chúng tôi

**ĐĂNG KÝ**

**Chú ý:** Đối với Công dân không bắt buộc nhập Email, đối với Doanh nghiệp bắt buộc nhập email.

#### 1.4. Đăng ký tài khoản bằng USB ký số

a) Đối tượng thực hiện:

Công dân, Doanh nghiệp

b) Điều kiện:

- Công dân/ Doanh nghiệp sở hữu USB ký số, chứng thư trong USB ký số còn hạn và đang được sử dụng.
- USB được cắm và thiết bị máy tính.
- Thiết bị máy tính được cài Driver USB ký số

c) Quy trình thực hiện:

- Bước 1: Tại màn hình Trang chủ click chọn “Đăng ký” tại vùng 1
- Bước 2: Tại màn hình “Chọn phương thức đăng ký”-> Chọn đối tượng đăng ký tài khoản là “Công dân” tại vùng 3-> Công dân Chọn “USB ký số” tại vùng số 4

The screenshot shows the registration interface of the National Public Service Portal. At the top, it features the national emblem and the text 'CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA' with the tagline 'Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi'. The main heading is 'Đăng ký' (Registration), followed by the instruction 'Vui lòng chọn phương thức đăng ký' (Please select a registration method). Three radio button options are listed: 'Công dân' (Citizen), 'Doanh nghiệp' (Business), and 'Cơ quan nhà nước' (State agency). The 'Công dân' option is selected and highlighted with a red box and the number '3'. Below this, there are two sections for verification levels: 'Xác minh mức độ trung bình (IAL2)' and 'Xác minh mức độ cao (IAL3)'. Under IAL2, three icons represent 'Thuê bao di động' (Mobile subscriber), 'Bảo hiểm xã hội' (Social insurance), and 'Bưu điện Việt Nam' (Vietnam Post). Under IAL3, two icons represent 'USB ký số' (Digital signature USB) and 'SIM ký số' (Digital signature SIM). The 'USB ký số' option is selected and highlighted with a red box and the number '4'.

- Bước 3: Tại màn hình Đăng ký bằng USB ký số -> Công dân nhấn Đăng ký tại vùng số 5

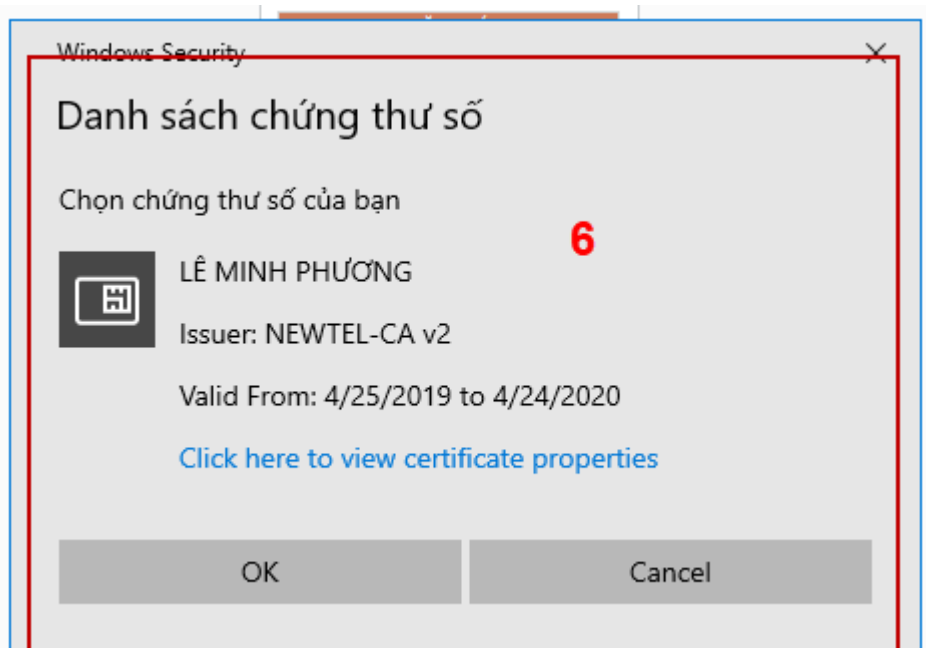
Trường hợp thiết bị truy cập chưa được cài Plugin-> Công dân/ Doanh nghiệp click tải công cụ ký điện tử plugin tương ứng với thiết bị và cài lên máy tính.

Trường hợp thiết bị chưa nhận USB ký số-> Công dân/ Doanh nghiệp thực hiện cài Driver cho USB ký số (Click vào USB-> Click Setup để thực hiện cài đặt) sau đó nhấn Đăng ký.

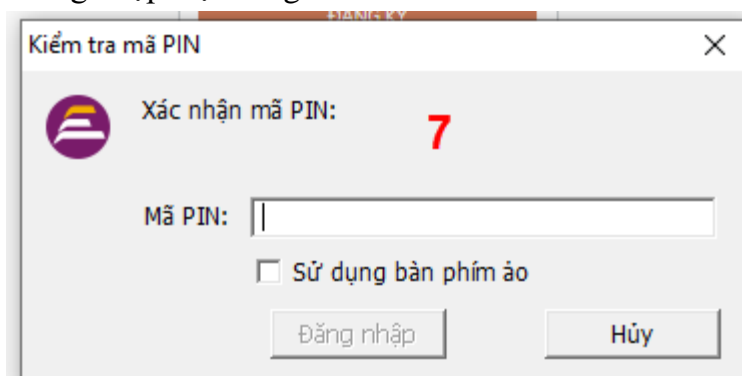




Sau khi đăng ký, hệ thống hiển thị thông báo của USB ký số tại vùng số 6 -> Công dân click “OK”



Hiện thị màn hình nhập mã Pin của USB ký số, người dùng nhập mã pin và nhấn “Đăng nhập” tại vùng số 7



- Bước 4: Tại hệ thống Công dịch vụ công hiển thị các thông tin của Công dân được lấy từ USB ký số-> Công dân điền email và nhấn “Đăng ký” để hoàn thành đăng ký tài khoản.

**Chú ý:** Trường email bắt buộc nhập đối với tài khoản Doanh nghiệp. Tài khoản được đăng ký bằng USB ký số sẽ ở mức xác minh cao nhất là mức 3, tương đương với tài khoản đăng ký trực tiếp

### Giao diện hiển thị thông tin đăng ký của cá nhân

**8**

**CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
*Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi*

**Đăng ký**

Chào mừng bạn đến với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Họ tên

Ngày hiệu lực

Ngày hết hạn

Tên CA

Email

Bằng cách nhập vào Đăng ký, bạn đồng ý với Điều khoản, Chính sách chia sẻ thông tin của chúng tôi

**ĐĂNG KÝ**

**Chú ý:** Đối với Công dân hệ thống sẽ dựa vào CMT/CCCD để kiểm tra tài khoản có trùng với các tài khoản trên hệ thống khác hay không. Đối với Doanh nghiệp kiểm tra trùng tài khoản sẽ dựa vào Mã số thuế của Doanh nghiệp

### Giao diện hiển thị thông tin đăng ký của Doanh nghiệp



  
**CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

## Đăng ký

Chào mừng bạn đến với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tên doanh nghiệp  
TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP

Ngày hiệu lực  
3/20/2019

Ngày hết hạn  
3/19/2020

Tên CA  
Viettel-CA

Email \*  
Nhập email của bạn

Nhập mã xác thực \*  
Nhập mã xác thực 1g4o2s

Bằng cách nhấp vào Đăng ký, bạn đồng ý với [Điều khoản](#), [Chính sách chia sẻ thông tin](#) của chúng tôi

**Đăng ký**

Đối tượng thực hiện là công chức, viên chức cơ quan nhà nước

Bước 1: Truy cập link :  
<http://portal.ca.gov.vn/KnowledgeSharing/Pages/TaiPhanMem.aspx>

Tải công cụ hỗ trợ tương ứng với máy tính sau đó cài đặt công cụ vào thiết bị

Not secure   portal.ca.gov.vn/KnowledgeSharing/Pages/TaiPhanMem.aspx				
	VGCACrypto_v1.0.0	Bộ thư viện hỗ trợ tích hợp chữ ký số	32bit	November 7, 2018
	VsignPDF_3.1.7	Phần mềm VsignPDF_3.1.7	Khác	October 25, 2018
	vSignPDF-Cơ quan Đăng	Phần mềm VsignPDF cho cơ quan Đăng	32bit	October 4, 2018
	vSign-Cơ quan Đăng	Phần mềm Vsign cho cơ quan Đăng	32bit	October 4, 2018
	installrootca	Sửa lỗi đường dẫn chứng thực (Đổi thành file *.exe và chạy)	32bit	September 13, 2018
✓	vgca_renew_tool_v1_1	Công cụ hỗ trợ gia hạn chứng thư số (VGCA Renew Tool)	Khác	July 19, 2018
	QLTB_Tool_v1.1	Công cụ hỗ trợ Cơ quan quản lý thuê bao (VGCA QLTB Tool)	Khác	July 19, 2018
	gca01-client-v2-x64-8.3	Trình điều khiển thiết bị (Driver) GCA-01	64bit	July 19, 2018
	gca01-client-v2-x32-8.3	Trình điều khiển thiết bị (Driver) GCA-01	32bit	July 19, 2018
	vgca-vsion-web	Bộ công cụ ký số phục vụ liên thông (xác thực chéo) các hệ thống CA	Khác	October 16, 2017

Bước 2: Cắm USB và truy cập hệ thống Cổng dịch vụ công-> Chọn “Cơ quan nhà nước”-> Chọn USB ký số sau đó nhấn “Đăng ký:-> Sau khi đăng ký, người dùng xác nhận cho phép đăng ký và nhập mã Pin để xác nhận-> Hệ thống load các thông tin từ USB ký số

**Đăng ký**

Chào mừng bạn đến với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tên tổ chức


Ngày hiệu lực

Ngày hết hạn

Tên CA

Email

Nhập mã xác thực \*



Bằng cách nhấp vào Đăng ký, bạn đồng ý với [Điều khoản](#), [Chính sách chia sẻ thông tin](#) của chúng tôi

**Đăng ký**

Người dùng nhấn “Đăng ký “ để hoàn tất đăng ký

### 1.5. Đăng ký tài khoản bằng VNPT SmartCA

a) Đối tượng thực hiện:

Công dân, Doanh nghiệp

b) Điều kiện:

- Công dân/ Doanh nghiệp sở hữu SmartCA, chứng thư còn hạn và đang được sử dụng.

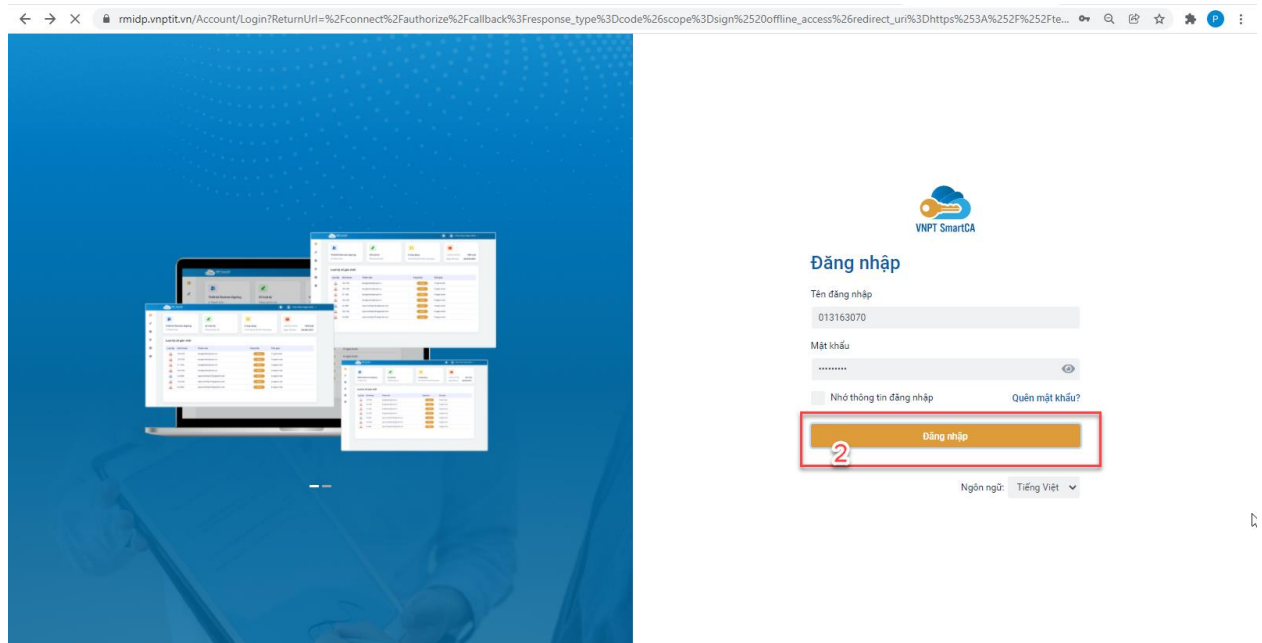
### c) Quy trình thực hiện:

- Bước 1: Công dân/ Doanh nghiệp Chọn đăng ký bằng VNPT SmartCA tại vùng số 1

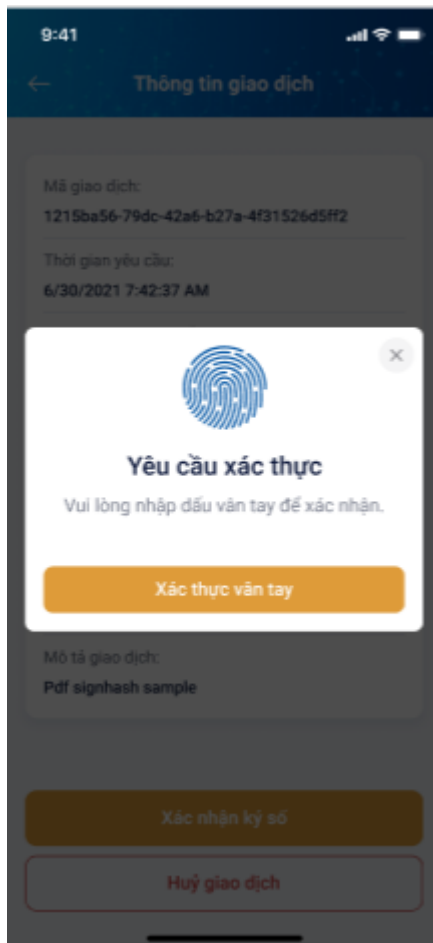


Hệ thống điều hướng đến màn hình Đăng nhập của VNPT SmartCA

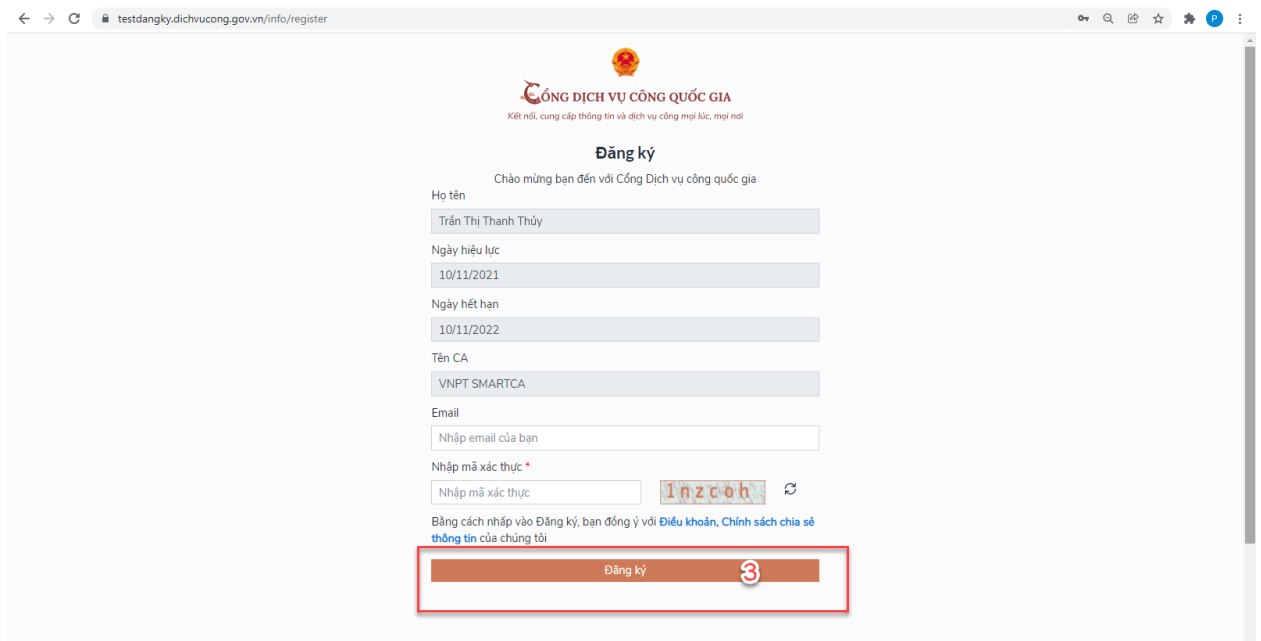
Bước 2: Công dân/ Doanh nghiệp thực hiện nhập thông tin tài khoản SmartCA và nhấn Đăng nhập tại vùng số 2



Hệ thống gửi yêu cầu ký số cho phép đăng ký tài khoản, người dùng xác nhận ký số trên app VNPT SmartCA



Bước 3: Công dân/ Doanh nghiệp (xác nhận bằng vân tay hoặc mã PIN) trên ứng dụng SmartCA, Hệ thống Cổng DVCQG lấy dữ liệu ký số SmartCA và hiển thị màn hình thông tin đăng ký trên giao diện CDVCQG



Bước 4: Người dùng nhập mã captcha và nhấn “Đăng ký” tại vùng số 3.

Hệ thống kiểm tra đã tồn tại tài khoản hay chưa

+ TH đã tồn tại tài khoản -> hệ thống sẽ đề nghị add thêm phương thức xác thực cho tài khoản

+ TH chưa tồn tại tài khoản -> hệ thống thông báo đăng ký thành công và quay về màn hình Đăng nhập

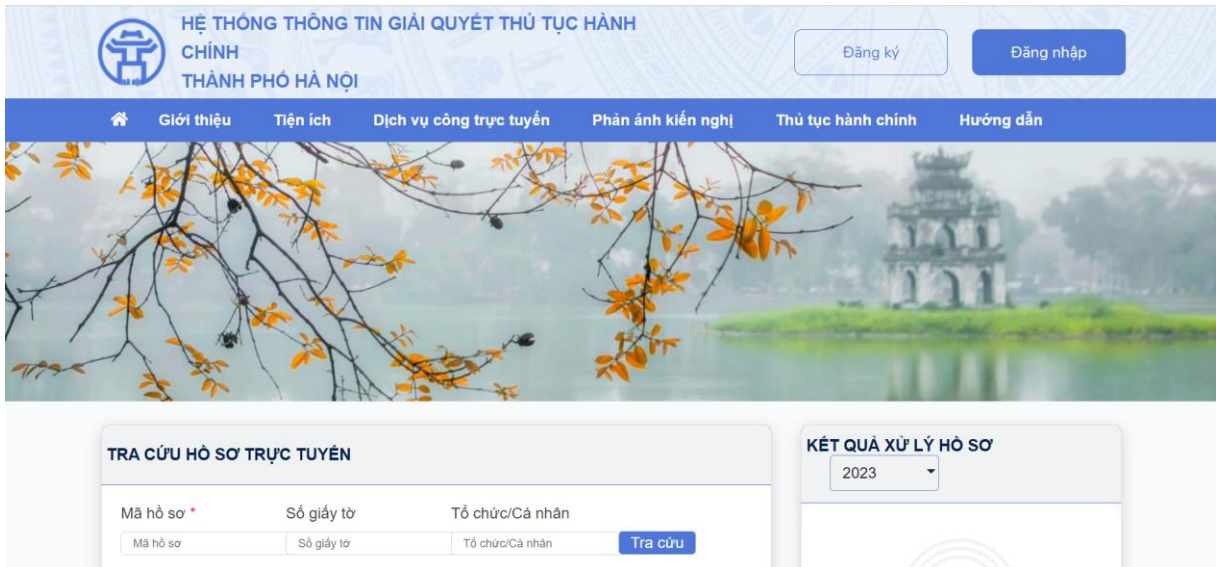
## 2. Đăng nhập tài khoản

- **Bước 1:** Mở trình duyệt web: Chrome, Cốc Cốc... trên máy tính

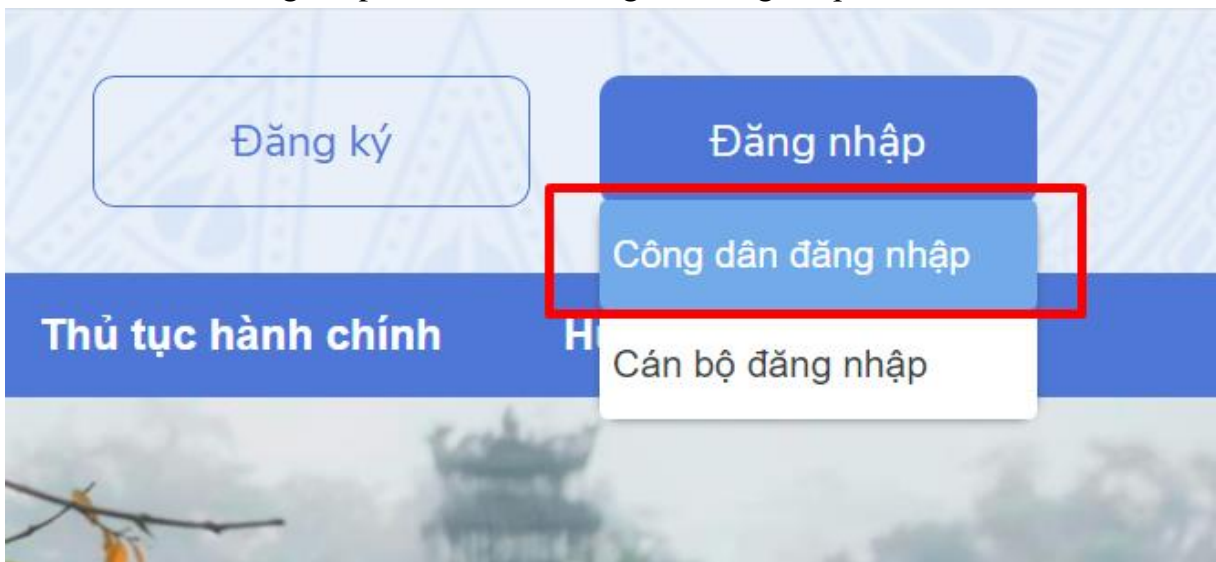


- **Bước 2:** Gõ địa chỉ website như sau:

Màn hình trang chủ:



- **Bước 3:** Chọn đăng nhập, Nhấn chọn ‘Công dân đăng nhập’



Điền tên đăng nhập vào ô trên và mật khẩu vào ô dưới.

Nhấn ‘Đăng nhập’ để vào hệ thống



## ĐĂNG NHẬP TÀI KHOẢN TRÊN CỔNG DVC HÀ NỘI

Tài khoản

Mật khẩu

*Quên mật khẩu?*

Khi đăng nhập vào sẽ xuất hiện giao diện như sau:

The screenshot shows the Hanoi DVC Portal interface. At the top, there is a header with the logo of the Hanoi City Government and the text 'HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI'. On the right side of the header, the user's name 'Trần Đình Quang' is displayed in a blue box, highlighted with a red rectangle and a red arrow. Below the header is a navigation menu with links: 'Giới thiệu', 'Tiện ích', 'Dịch vụ công trực tuyến', 'Phản ánh kiến nghị', 'Thủ tục hành chính', and 'Hướng dẫn'. The main content area features a large image of a traditional Hanoi pagoda by a lake. Below the image are two service modules: 'TRA CỨU HỒ SƠ TRỰC TUYẾN' and 'KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ'. The 'TRA CỨU HỒ SƠ TRỰC TUYẾN' module has input fields for 'Mã hồ sơ', 'Số giấy tờ', and 'Tổ chức/Cá nhân', with a 'Tra cứu' button. The 'KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ' module has a dropdown menu showing '2023'.

Sau khi đăng nhập thành công hệ thống hiển thị họ tên công dân đăng nhập tại góc trên bên phải màn hình.

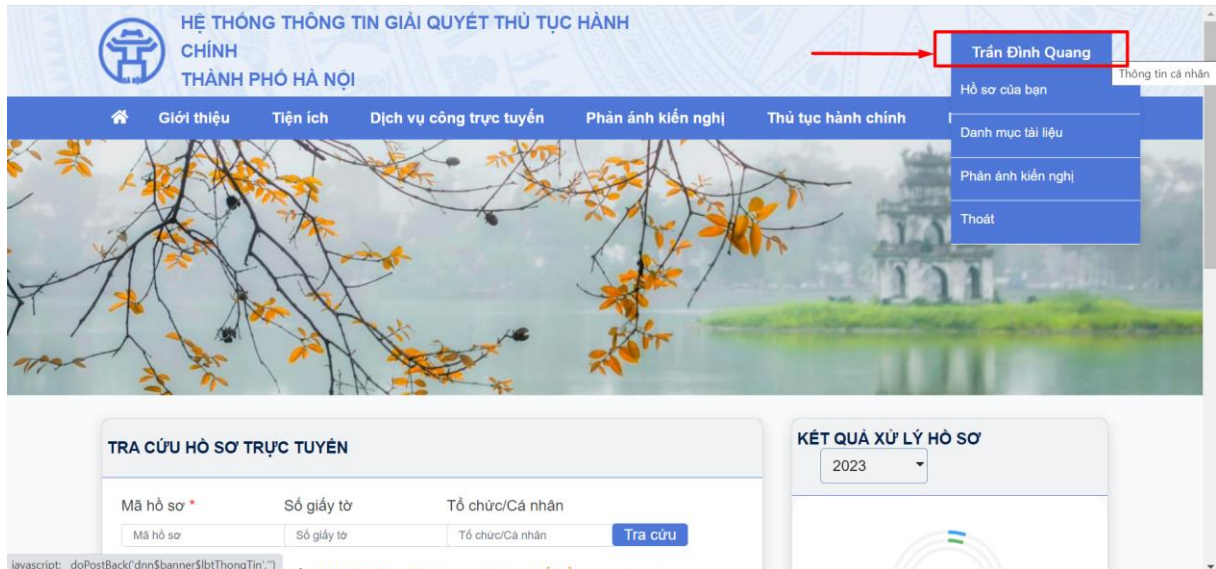
### 3. Chỉnh sửa, cập nhật thông tin cá nhân

Để thực hiện chỉnh sửa, cập nhật thông tin cá nhân, Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Người dùng truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội



## - Bước 2: Công dân tích đúp vào họ tên công dân tại góc trên bên phải màn hình



## Hệ thống hiển thị màn hình thông tin cá nhân:

## - Bước 3: Công dân chỉnh sửa, cập nhật thông tin vào các trường còn thiếu

=> Chọn 'Cập nhật' để lưu lại thông tin.

Ngoài ra công dân có thể chọn 'cập nhật từ CSDL cư dân quốc gia' để hệ thống tự động cập nhật dữ liệu cá nhân từ CSDL cư dân quốc gia.

🏠 [Giới thiệu](#) [Tiện ích](#) [Dịch vụ công trực tuyến](#) [Phản ánh kiến nghị](#) [Thủ tục hành chính](#) [Hướng dẫn](#)

Thông tin tài khoản **Đổi mật khẩu**

Tên đăng nhập	<input type="text" value="quangtd12"/>	Họ và tên	<input type="text" value="Trần Đình Quang"/>
Giới tính	<input type="text" value="Nam"/>	Sinh ngày	<input type="text" value="13"/> <input type="text" value="Tháng 1"/> <input type="text" value="1992"/>
Hộ khẩu thường trú	<input type="text"/>	Quốc tịch	<input type="text" value="VIET NAM"/>
Số giấy tờ tùy thân	<input type="text" value="022092002857"/>	Ngày cấp	<input type="text" value="20/03/2018"/>
Cơ quan cấp	<input type="text"/>	Số di động	<input type="text" value="0965200121"/>
Thư điện tử	<input type="text"/>		
Tài khoản liên kết	<input type="text"/>	Giấy tờ liên kết	<input type="text"/>

## II. CÔNG DÂN THỰC HIỆN

### 1. Tra cứu danh sách dịch vụ công trực tuyến và xem chi tiết thủ tục

Để thực hiện tra cứu danh sách dịch vụ công trực tuyến Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Công dân truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội

- **Bước 2:** Chọn ‘Dịch vụ công trực tuyến’ => Vị trí số 1

+ Cách 1: Tra cứu danh sách dịch vụ công trực tuyến thông qua các tiêu chí tìm kiếm như: tên thủ tục, cấp thực hiện, cơ quan thực hiện, lĩnh vực, mức độ... => Vị trí 2

+ Cách 2: Tra cứu bằng cách tích chọn cơ quan thực hiện >> chọn lĩnh vực >> hệ thống hiển thị danh sách dịch vụ công trực tuyến tương ứng => Vị trí 3

- **Bước 3:** Chọn thủ tục hành chính sau đó click chuột để xem thông tin chi tiết

Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết thủ tục như sau:

## CHI TIẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

## 1. Tên thủ tục hành chính : Thành lập trung tâm học tập cộng đồng

## 2. Trình tự thực hiện

Trường hợp:

- a) Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập trung tâm học tập cộng đồng gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện 01 bộ hồ sơ theo quy định đến Phòng Giáo dục và Đào tạo;
- b) Trong thời hạn 7 ngày làm việc, Phòng giáo dục và đào tạo tiếp nhận hồ sơ, tổ chức thẩm định các điều kiện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, quyết định;
- c) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập. Nếu chưa cho phép hoạt động giáo dục thì có văn bản thông báo cho Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập và Phòng Giáo dục và Đào tạo nêu rõ lý do và hướng giải quyết

## 3. Thành phần hồ sơ:

STT	Mã hồ sơ	Tên hồ sơ
1	000.00.00.G03-KQ0636	Sơ yếu lý lịch của những người dự kiến làm giám đốc trung tâm học tập cộng đồng
2	000.00.00.G03-KQ0635	Văn bản của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập trung tâm học tập cộng đồng;

Số dòng hiển thị 10

Trở về

Xuất PDF

Nộp hồ sơ

**2.Nộp hồ sơ trực tuyến, đánh giá hệ thống giải quyết thủ tục và thanh toán***Để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:*

- **Bước 1:** Công dân truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội
- **Bước 2:** Công dân tìm kiếm và tra cứu tới đúng thủ tục cần nộp hồ sơ.
- **Bước 3:** Tiếp theo công dân nhấn trực tiếp vào tên thủ tục cần nộp hồ sơ >> Chọn nộp hồ sơ

## CHI TIẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

## 1. Tên thủ tục hành chính : Thành lập trung tâm học tập cộng đồng

## 2. Trình tự thực hiện

Trường hợp:

- a) Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập trung tâm học tập cộng đồng gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện 01 bộ hồ sơ theo quy định đến Phòng Giáo dục và Đào tạo;
- b) Trong thời hạn 7 ngày làm việc, Phòng giáo dục và đào tạo tiếp nhận hồ sơ, tổ chức thẩm định các điều kiện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, quyết định;
- c) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thành lập. Nếu chưa cho phép hoạt động giáo dục thì có văn bản thông báo cho Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập và Phòng Giáo dục và Đào tạo nêu rõ lý do và hướng giải quyết

## 3. Thành phần hồ sơ:

STT	Mã hồ sơ	Tên hồ sơ
1	000.00.00.G03-KQ0636	Sơ yếu lý lịch của những người dự kiến làm giám đốc trung tâm học tập cộng đồng
2	000.00.00.G03-KQ0635	Văn bản của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập trung tâm học tập cộng đồng;

Số dòng hiển thị 10

Trở về

Xuất PDF

Nộp hồ sơ

Hoặc có thể nhấn nút ‘Nộp hồ sơ’ để thực hiện nộp hồ sơ.

**Cơ quan thực hiện**

- Cấp tỉnh (1497) ✓
- > Ban Dân tộc Thành phố (2)
- > Ban Quản lý các Khu công nghiệp và Chế xuất Hà Nội (61)
- > Công an Thành phố Hà Nội (11)
- > Sở Công thương (133)
- > Sở Du lịch (54)
- > Sở Giáo dục và Đào tạo (68)
- > Sở Giao thông vận tải (116)
- > Sở Kế hoạch và Đầu tư (69)
- > Sở khoa học và Công nghệ (48)
- > Sở Lao động Thương binh và Xã hội (136)
- > Sở Ngoại vụ (10)
- > Sở Nội vụ (97)
- > Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (99)
- > Sở Quy hoạch và Kiến trúc (12)
- > Sở Tài chính (44)

**Thủ tục hành chính**

Thành lập trung tâm học tập cộng đồng

Cấp thực hiện: --Chọn-- Cơ quan thực hiện: Tất cả

Lĩnh vực: --Chọn lĩnh vực-- Mức độ: --Chọn mức độ--

STT	Thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Mức độ	
1	Thành lập trung tâm học tập cộng đồng	Các cơ sở giáo dục khác	Một phần	<b>Nộp hồ sơ</b>

Số đồng hiện thị: 10 Tổng số đồng: 1 / 1 trang

**- Bước 4: Sau khi công dân nhấn vào nút “Nộp hồ sơ” màn hình giao diện hiển thị:**

**Thủ tục: Thành lập trung tâm học tập cộng đồng**

Bước 1: Đăng ký tài khoản (nếu chưa có) và đăng nhập | **Bước 2: Nhập thông tin và lưu hồ sơ** | Bước 3: Gửi hồ sơ | Bước 4: Nhận kết quả hồ sơ

**Mã hồ sơ:**

**CƠ QUAN THỰC HIỆN**

Cấp thực hiện \*  
Cấp Huyện

Cơ quan thực hiện \*  
--Chọn đơn vị--

**THÔNG TIN NGƯỜI YÊU CẦU**

Họ và tên \*  
Trần Đình Quang

Giới tính  
Nam

Ngày sinh  
13 Tháng 1 1992

Quốc tịch  
Việt Nam

Số giấy tờ \*  
[Redacted]

Loại giấy tờ \*  
Chứng minh nhân dân

Ngày cấp  
[Redacted]

Nơi cấp

Công dân nhập đầy đủ thông tin vào các trường trên form (lưu ý: nhưng trường có dấu \* là những trường bắt buộc nhập).

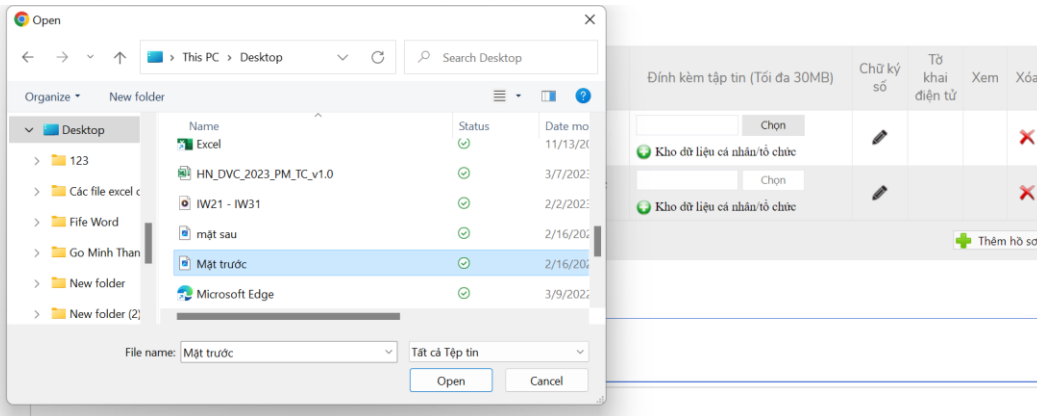
Thực hiện đính kèm hồ sơ:

(lưu ý: thành phần hồ sơ có dấu (\*) người dùng không được phép bỏ trống).

+ Cách 1: Thực hiện đính kèm file từ file trong máy cá nhân

Nhấn nút Chọn (  ). Hệ thống hiển thị màn hình danh sách file trong máy cá nhân

Công dân chọn file muốn tải lên, nhấn open. Hệ thống kiểm tra file tải lên và hiển thị lên màn hình



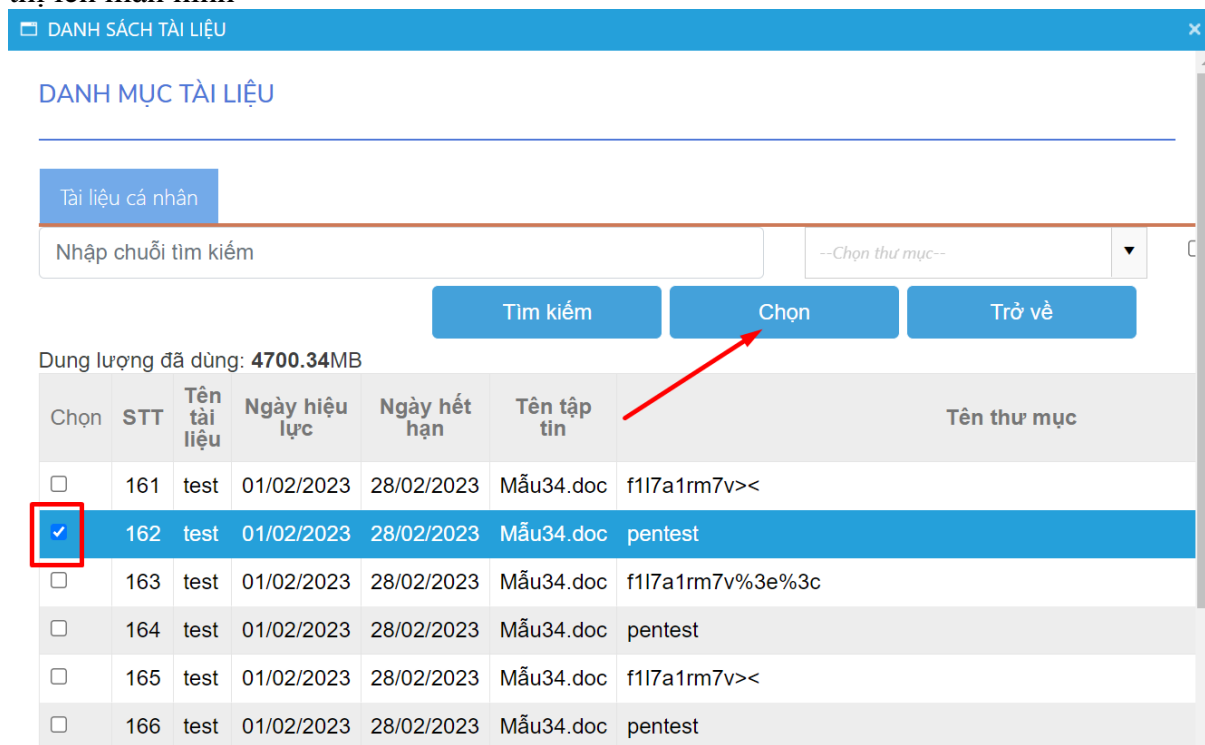
**PHÍ/LỆ PHÍ**

Không thu phí

**DỊCH VỤ TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN PHÁT KẾT QUẢ**

+ Cách 2: Thực hiện đính kèm file từ danh sách tài liệu của tôi

Nhấn chọn icon . Hệ thống hiển thị popup chứa danh sách tài liệu. Tích chọn tài liệu muốn tải lên, nhấn nút Chọn. Hệ thống thực hiện tải file lên và hiển thị lên màn hình



Sau khi đính kèm file công dân có thể chọn Ký số và thực hiện ký số:



**GHI CHÚ**

## - Bước 5: Công dân có thể tích chọn để điền thông tin người được ủy quyền (nếu có)

THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN

Họ tên người được ủy quyền*	Ngày tháng năm sinh*	Giới tính*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Nữ
Giấy tờ tùy thân*	Số giấy tờ*	Nơi cấp*
Căn cước công dân	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Địa chỉ thường trú*	Ngày ký ủy quyền*	Quan hệ với người ủy quyền*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## - Bước 6: Công dân có thể tích chọn nộp/trả kết quả tại nhà, điền thông tin địa chỉ trả kết quả:

DỊCH VỤ TIẾP NHẬN VÀ CHUYỂN PHÁT KẾT QUẢ

[Tra cứu thông tin giá cước vận chuyển](#) [Giá cước niêm yết](#)

Đăng ký trả kết quả tại nhà (Nhân viên Bưu điện sẽ đến địa chỉ bên dưới để trả kết quả)

Địa chỉ trả kết quả:  
**Chương Mỹ - HN**  
 Nộp hồ sơ tại nhà

## - Bước 7: Nhập mã xác nhận và nhấn ‘đồng ý và tiếp tục’

YÊU CẦU

I. Tập tin đính kèm phải được quét từ bản chính.  
 II. Khi đến nhận kết quả hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, Ông/Bà nhớ mang theo:  
 1. Giấy tờ tùy thân: Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước, hộ chiếu, giấy giới thiệu (nếu có),...  
 2. Bản chính các giấy tờ đã được gửi qua mạng.

Đổi mã bảo mật  
 B6S  Nhập mã bảo mật

## Hệ thống hiển thị màn hình:

**HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
 CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Trần Đình Quang

[Giới thiệu](#) [Tiện ích](#) [Dịch vụ công trực tuyến](#) [Phản ánh kiến nghị](#) [Thủ tục hành chính](#) [Hướng dẫn](#)

THÔNG TIN HỒ SƠ ĐĂNG KÝ

Thành lập trung tâm học tập cộng đồng

Mã hồ sơ: 000.00.61.H26-230323-0003

Người nộp hồ sơ: TRẦN ĐÌNH QUANG

Địa chỉ thường trú:

Địa chỉ đăng ký: 123 - Xã Hồng Phong - Huyện Chương Mỹ - Thành phố Hà Nội

Ngày gửi hồ sơ:

Số điện thoại: 0965200121

Số tiền phải vnđ

Đánh giá hệ thống giải quyết thủ tục hành chính bằng cách click vào các biểu tượng sau:



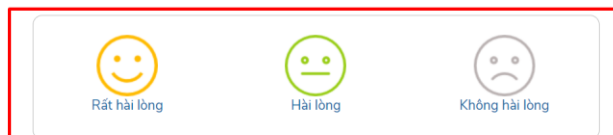
## DANH SÁCH THÀNH PHẦN HỒ SƠ

STT	Tên thành phần hồ sơ	Xem
1	Sơ yếu lý lịch của những người dự kiến làm giám đốc trung tâm học tập cộng đồng	
2	Văn bản của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc tổ chức, cá nhân đề nghị thành lập trung tâm học tập cộng đồng;	

## THÔNG TIN LIÊN HỆ ĐƠN VỊ TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Ủy ban nhân dân huyện Chương Mỹ

## ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

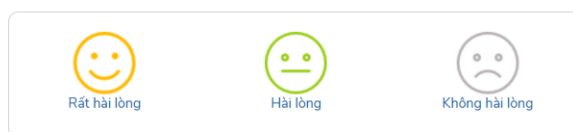


Gửi hồ sơ

Xem danh sách hồ sơ

**- Bước 8:** Công dân chọn ‘Gửi hồ sơ’ để thực hiện nộp hồ sơ

## ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH



Gửi hồ sơ

Xem danh sách hồ sơ

**- Bước 9:** Công dân chọn loại thanh toán (thanh toán trên cổng PayGov hoặc thanh toán trên cổng DVC Quốc gia) và thực hiện thanh toán hồ sơ.Thành lập trung tâm học tập cộng đồng  
Mã hồ sơ: 000.00.61.H26-230323-0003

Người nộp hồ sơ: TRẦN ĐÌNH QUANG

Địa chỉ thường trú:

Địa chỉ đăng ký: 123 - Xã Hồng Phong - Huyện Chương Mỹ - Thành phố Hà Nội

Ngày gửi hồ sơ:

Số điện thoại: 0965200121

Số tiền phải thanh toán: VNĐ

Thanh toán:

Thanh toán trên cổng PayGov

Thanh toán trên cổng DVC Quốc gia

Chuyển khoản:

Hồ sơ của Ông/Bà đã được gửi thành công trên Cổng dịch vụ công. Chậm nhất sau 1 ngày làm việc kể từ ngày Ông/Bà gửi hồ sơ thành công, hệ thống sẽ thông báo kết quả đến Ông/Bà thông qua các kênh thông tin Ông/Bà đã đăng ký như Tin nhắn, email và Cổng dịch vụ công địa chỉ ...

**3. Tra cứu hồ sơ**

Để thực hiện tra cứu hồ sơ Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Người dùng truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội

- **Bước 2:** Công dân tra cứu tình trạng hồ sơ theo mã số hồ sơ được cấp trên Cổng Dịch vụ công, để theo dõi chi tiết tiến trình xử lý, quản lý dữ liệu đầu vào, đầu ra của hồ sơ thì người dân thực hiện đăng nhập để xem chi tiết.

+ Cách 1: Tra cứu tình trạng hồ sơ không cần đăng nhập



Công dân tra cứu tình trạng hồ sơ bằng cách nhập số biên nhận/mã tra cứu >> Nhấn ‘Tra cứu’

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Đăng ký Đăng nhập

Giới thiệu Tện ích Dịch vụ công trực tuyến Phản ánh kiến nghị Thủ tục hành chính Hướng dẫn

**TRA CỨU HỒ SƠ TRỰC TUYẾN**

Mã hồ sơ \* Số giấy tờ Tổ chức/Cá nhân

000.00.61.H26-230323-0003 Số giấy tờ Tổ chức/Cá nhân **Tra cứu**

KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ  
2023

Hệ thống hiển thị thông tin về tình trạng hồ sơ

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Đăng ký Đăng nhập

Giới thiệu Tện ích Dịch vụ công trực tuyến Phản ánh kiến nghị Thủ tục hành chính Hướng dẫn

Tra cứu thủ tục hành chính **Tra cứu tình trạng hồ sơ** Thanh toán trực tuyến

**TRA CỨU TÌNH TRẠNG HỒ SƠ**

Mã hồ sơ/ Mã tra cứu \*  
Nhập Mã hồ sơ

Số CCCD/CMND

Họ tên người nộp

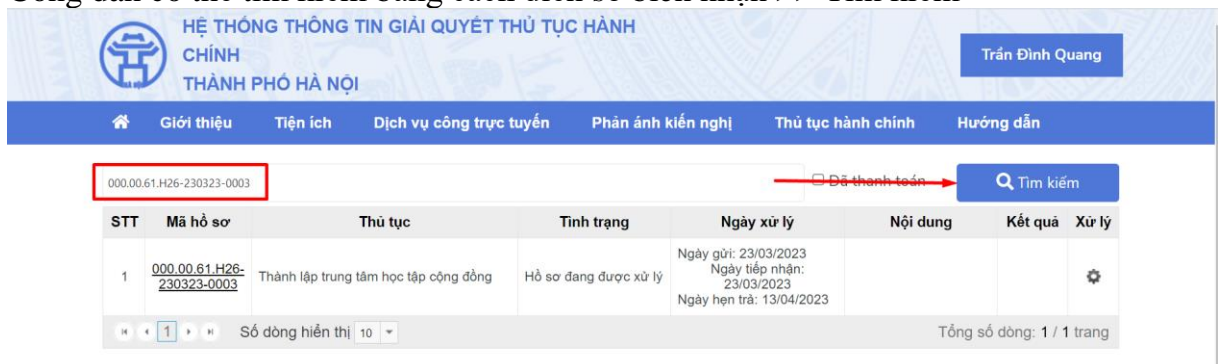
Mã bảo mật \*

Thông tin chi tiết	Tiến độ xử lý	Thành phần hồ sơ	Kết quả giải quyết
Lĩnh vực	Các cơ sở giáo dục khác		
Loại hồ sơ	Thành lập trung tâm học tập cộng đồng		
Mã hồ sơ	<b>000.00.61.H26-230323-0003</b>		
Ngày nhận	23/03/2023	Ngày hẹn trả	13/04/2023
Ngày hoàn thành		Tình trạng hồ sơ	Tiếp nhận hồ sơ
Địa chỉ đăng ký	123 - Xã Hồng Phong - Huyện Chương Mỹ - Thành phố Hà Nội		
Người đứng tên hồ sơ	TRẦN ĐÌNH QUANG	Tổ chức	
Địa chỉ thường trú			
Thông tin liên lạc	0965200121		
Thông tin khác			

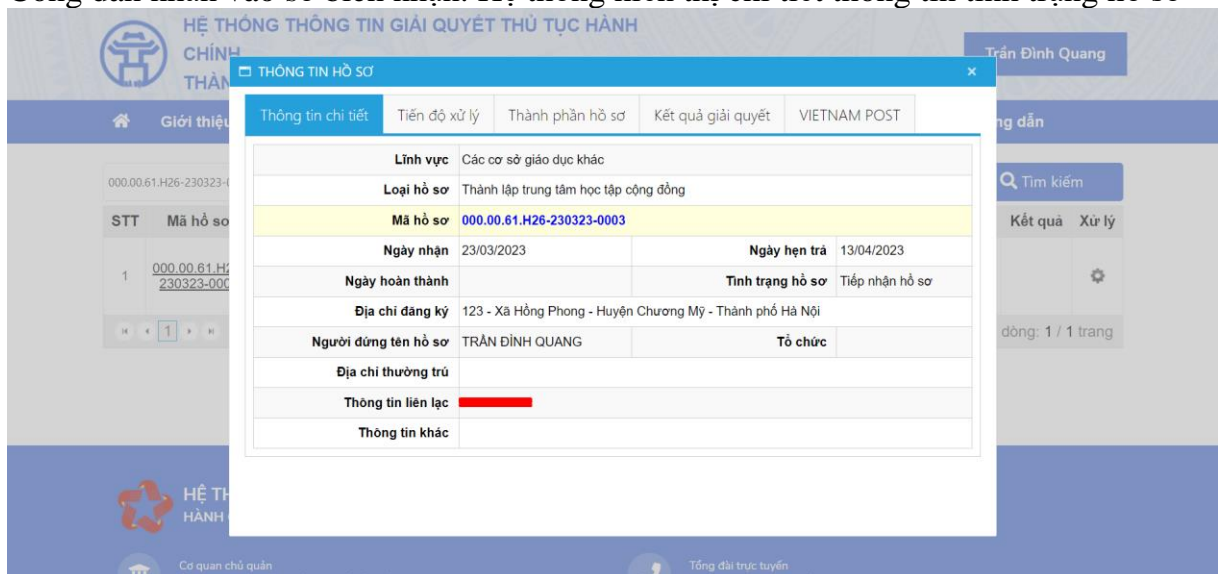
+ Cách 2: Tra cứu tình trạng hồ sơ khi đã đăng nhập hệ thống  
Di chuột đến tên tài khoản, chọn “Hồ sơ của bạn”



Công dân có thể tìm kiếm bằng cách điền số biên nhận >> Tìm kiếm



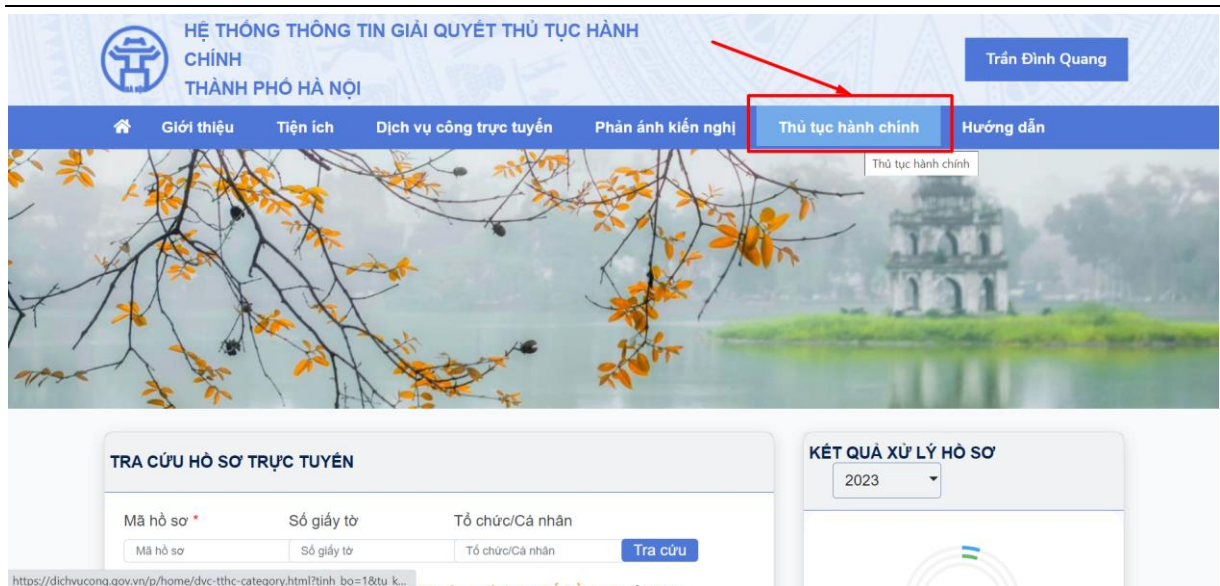
Công dân nhấn vào số biên nhận. Hệ thống hiển thị chi tiết thông tin tình trạng hồ sơ



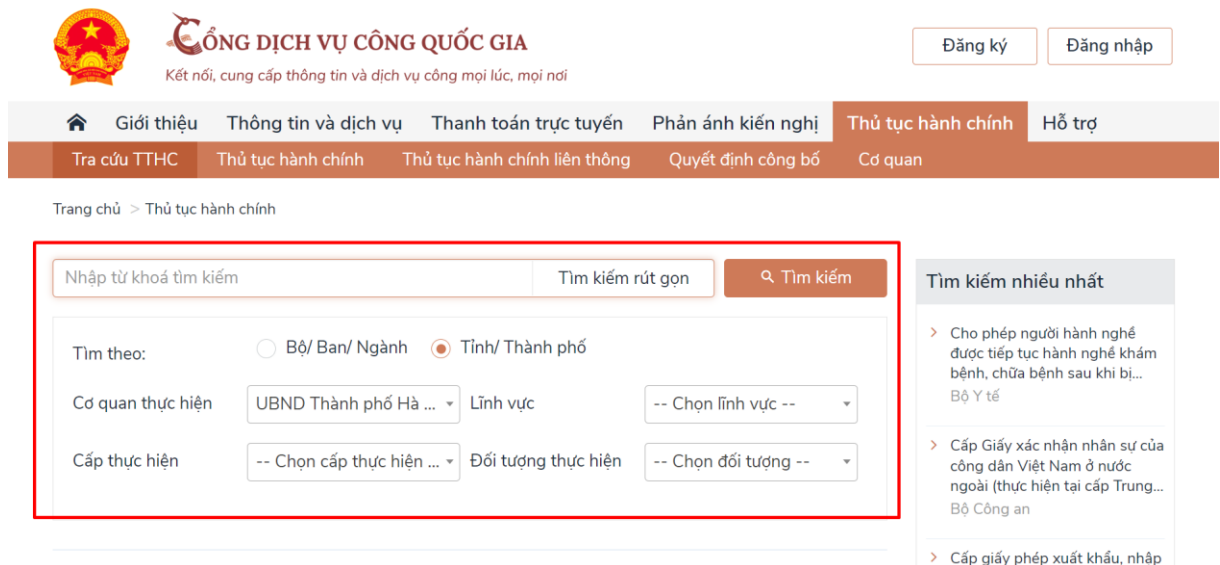
#### 4. Tra cứu thủ tục hành chính

Để thực hiện tra cứu thủ tục hành chính Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Công dân truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội
- **Bước 2:** Chọn ‘Thủ tục hành chính’



Hệ thống đi đến màn hình tra cứu của cổng dịch vụ công quốc gia  
 Công dân có thể tìm kiếm thủ tục hành chính theo các tiêu chí: từ khóa tìm kiếm, cơ quan, lĩnh vực, cấp thực hiện...



VD: Công dân nhập từ khóa tìm kiếm “Khai sinh” >> Chọn ‘Tìm kiếm’  
 Hệ thống hiển thị danh sách thủ tục hành chính



khai sinh

Tìm kiếm rút gọn

Tìm kiếm

Tìm theo:
  Bộ/ Ban/ Ngành
  Tỉnh/ Thành phố

Cơ quan thực hiện: UBND Thành phố Hà ... | Lĩnh vực: -- Chọn lĩnh vực --

Cấp thực hiện: -- Chọn cấp thực hiện ... | Đối tượng thực hiện: -- Chọn đối tượng --

### Danh sách thủ tục hành chính

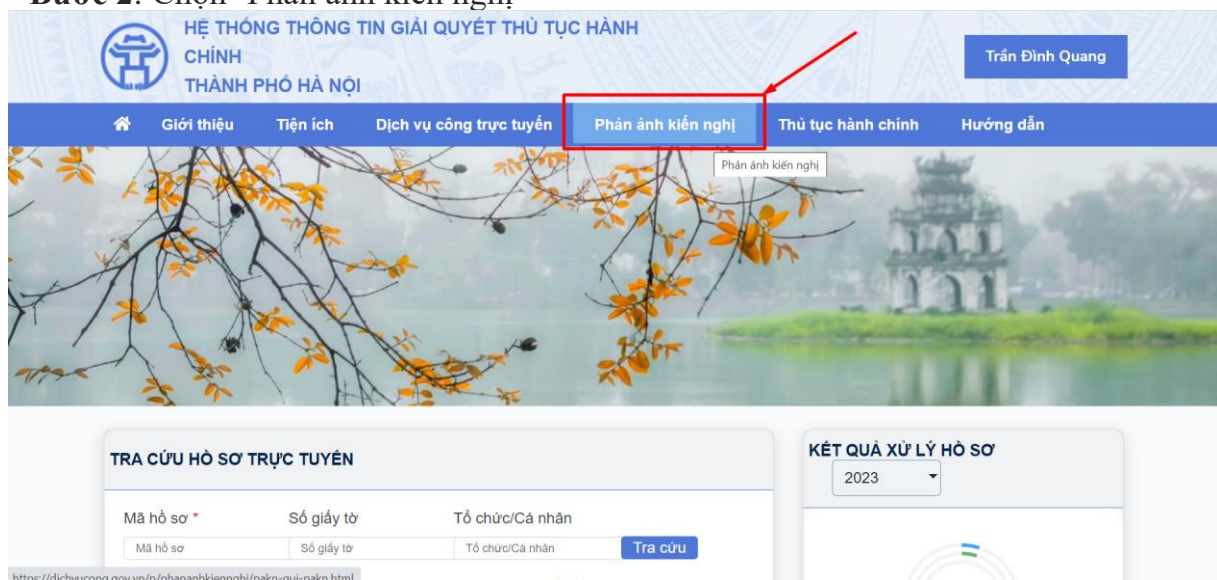
Thủ tục hành chính (12)
Thủ tục hành chính liên thông (0)

Mã số	Tên	Cơ quan ban hành	Cơ quan thực hiện	Lĩnh vực
1.001193.000.00.00.H26	Thủ tục đăng ký khai sinh	UBND Thành phố Hà Nội	Ủy ban Nhân dân xã, phường, thị trấn.	Hộ tịch

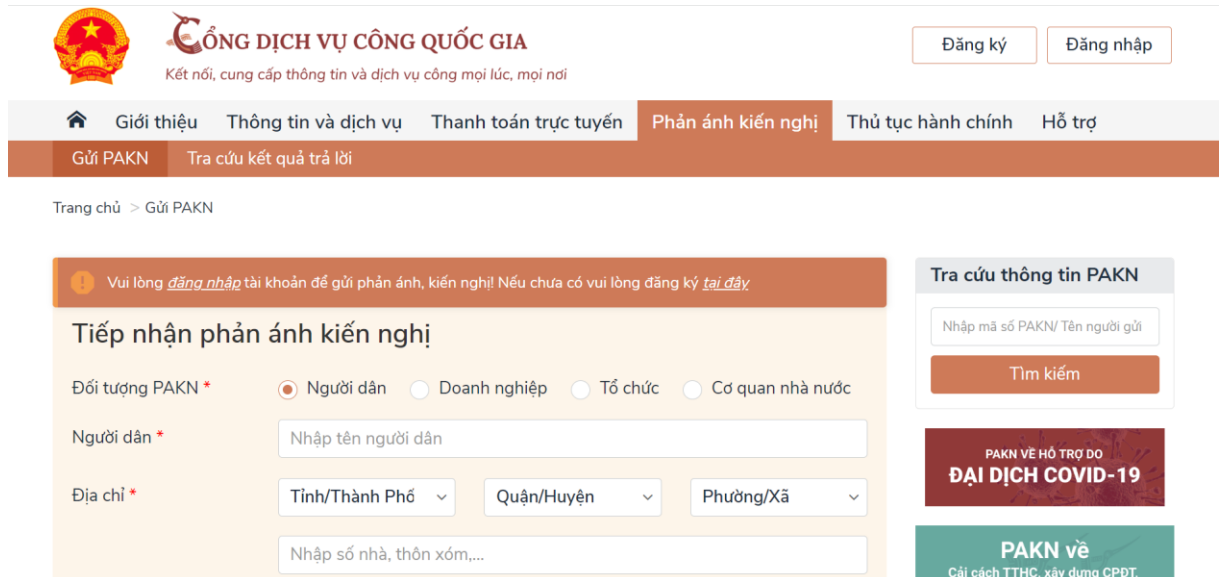
## 5. Phản ánh kiến nghị

Để thực hiện phản ánh kiến nghị Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Công dân truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội
- **Bước 2:** Chọn ‘Phản ánh kiến nghị’



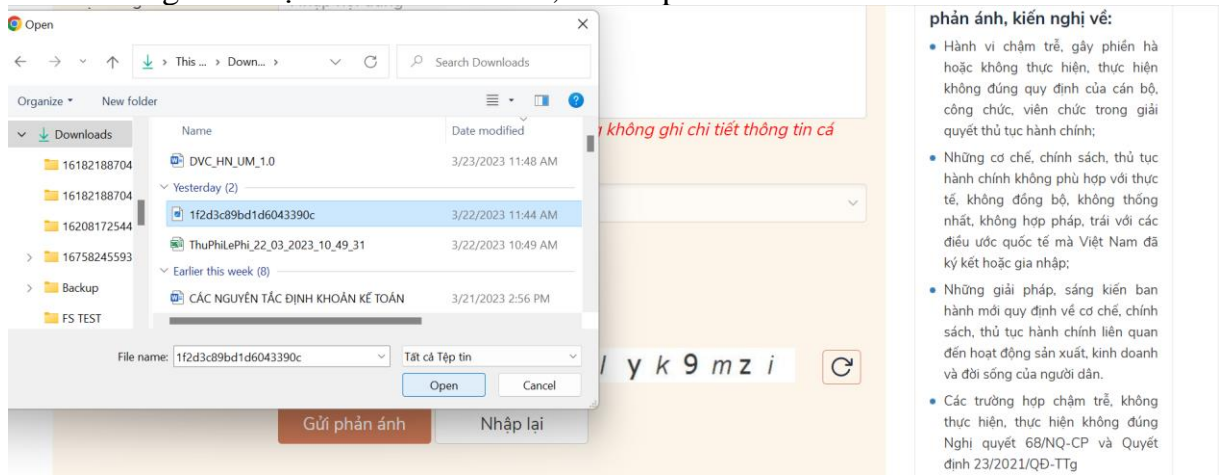
Hệ thống đi đến màn hình phản ánh kiến nghị của cổng dịch vụ công quốc gia



Công dân đăng nhập công dịch vụ công quốc gia, sau đó nhập đầy đủ thông tin vào các trường trên form (lưu ý: nhưng trường có dấu \* là nhưng trường bắt buộc nhập).

Thực hiện đính kèm hồ sơ:


- Nhấn nút Chọn file ( Chọn file ). Hệ thống hiển thị màn hình danh sách file trong máy cá nhân
- Công dân chọn file muốn tải lên, nhấn open.



Bước 3: Công dân điền mã bảo mật, nhấn ‘Gửi phản ánh’

Chọn đơn vị tiếp nhận

Tài liệu đính kèm

 ThuPhiLePhi\_22\_03\_2023\_10\_49\_31.xls   
25 KB

Mã bảo mật \*

## 6. Đặt câu hỏi, tìm kiếm câu hỏi

- ❖ Để thực hiện tìm kiếm câu hỏi Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:
  - **Bước 1:** Công dân truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội
  - **Bước 2:** Chọn ‘Tiện ích’ => Nhấn chọn ‘Hỏi đáp’

Công dân có thể tìm kiếm câu hỏi theo các tiêu chí: Lĩnh vực, tiêu đề...

CHUYÊN MỤC HỎI ĐÁP

Để giải đáp những thắc mắc của bạn, vui lòng bấm vào đây để đặt câu hỏi gửi tới các đơn vị liên quan, giải đáp những vấn đề bạn quan tâm.

Lĩnh vực  Tiêu đề   Câu hỏi thường gặp

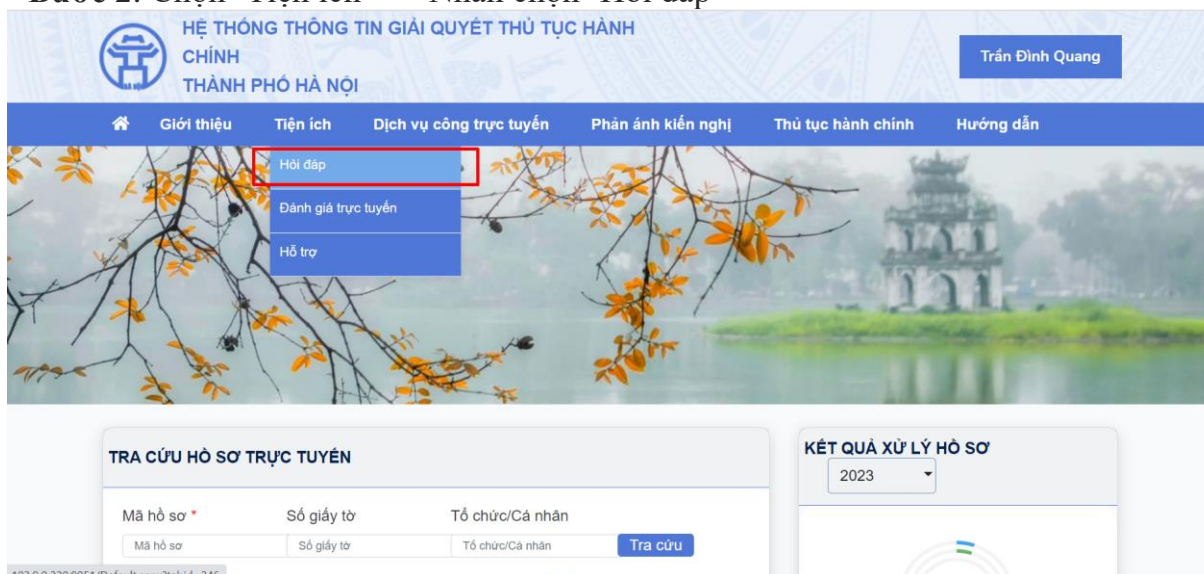
Đã tìm thấy: 0 kết quả

STT	Câu Hỏi	Tên lĩnh vực	Người Hỏi
Không có dữ liệu			

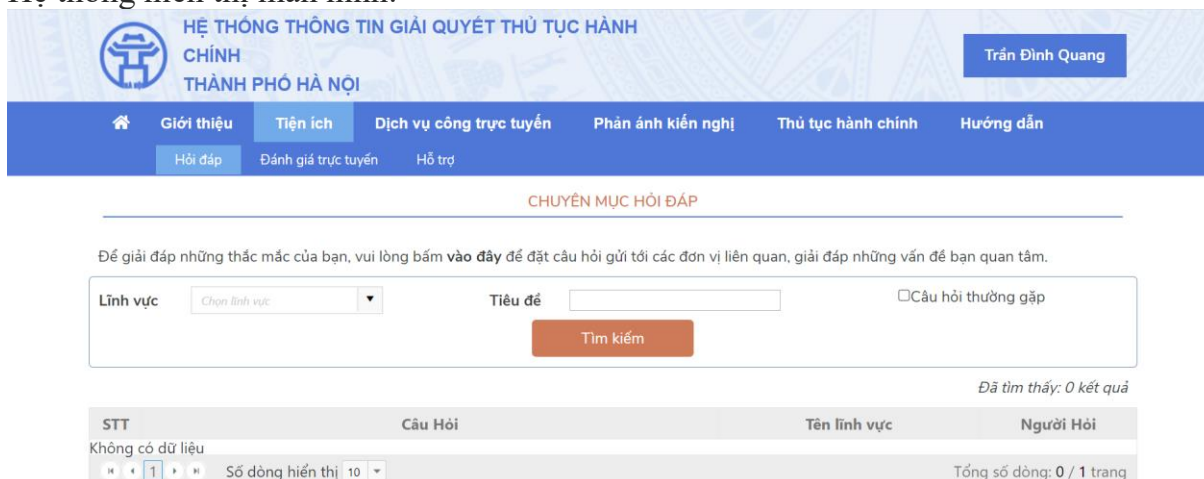
Số dòng hiển thị: 10 Tổng số dòng: 0 / 1 trang

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
HÀNH CHÍNH PHỤC VỤ

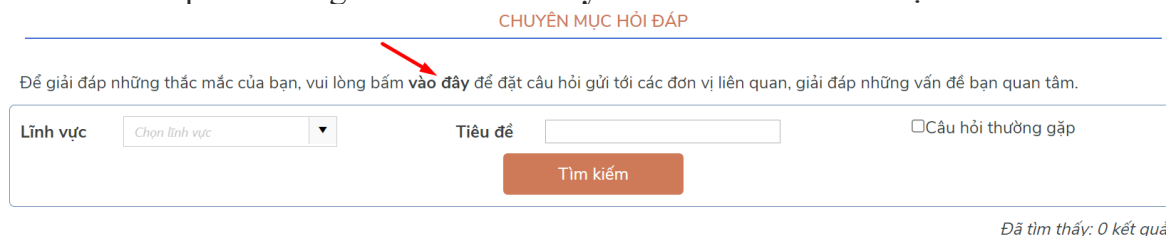
- ❖ Để thực hiện nộp hồ sơ Công dân sẽ thực hiện theo các bước sau:
- **Bước 1:** Công dân truy cập và đăng nhập vào hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Hà Nội
  - **Bước 2:** Chọn ‘Tiện ích’ => Nhấn chọn ‘Hỏi đáp’



Hệ thống hiển thị màn hình:



- **Bước 3:** Tiếp theo công dân cần ‘vào đây’ để đi đến màn hình đặt câu hỏi



Công dân nhập đầy đủ thông tin vào các trường trên form (lưu ý: nhưng trường có dấu \* là nhưng trường bắt buộc nhập).



🏠
Giới thiệu
Tiện ích
Dịch vụ công trực tuyến
Phản ánh kiến nghị
Thủ tục hành chính
Hướng dẫn

Hỏi đáp
Đánh giá trực tuyến
Hỗ trợ

GỬI CÂU HỎI

---

Xin vui lòng điền thông tin vào form dưới đây để gửi câu hỏi hoặc liên lạc với chúng tôi! Các đơn vị sẽ trả lời hoặc liên lạc trong thời gian sớm nhất!

Chọn đơn vị *	Số CMND (Hộ chiếu)
Chọn cơ quan trả lời	
Chọn lĩnh vực *	Điện thoại
Chọn lĩnh vực	
Họ tên *	Địa chỉ email *
Trần Đình Quang	
Địa chỉ *	Tiêu đề *

Nội dung câu hỏi

Mã bảo mật

**- Bước 4:** Người dùng nhập mã bảo mật và tích chọn ‘Tôi đồng ý với các điều kiện trên’, Sau đó chọn ‘Gửi câu hỏi’

550 - Nhập mã bảo mật

**Điều kiện để được tham gia chuyên mục Hỏi - Đáp**

**I. Không vi phạm những hành vi bị cấm sau đây:**

1. Lợi dụng mục Hỏi - Đáp để xâm hại lợi ích Quốc gia, danh dự cá nhân, bản sắc văn hóa của dân tộc:
  - a) Kích động bạo lực, tuyên truyền phản Cách mạng, gây rối, chia rẽ gây mất đoàn kết giữa các dân tộc, nội bộ, mất trật tự an toàn xã hội, xâm hại an ninh mạng.
  - b) Cung cấp, tiết lộ các thông tin vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước; các thông tin sai sự thật nhằm mục đích nói xấu, bôi nhọ, hạ thấp danh dự, uy tín của người khác...
2. Tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi không ghi hoặc ghi không đầy đủ, không rõ ràng địa chỉ liên hệ.

**II. Nguyên tắc đặt câu hỏi phải đảm bảo các điều kiện sau:**

1. Câu hỏi của tổ chức, cá nhân đưa lên phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt.
2. Phải ghi đầy đủ, chính xác các thông tin bắt buộc sau:
  - a) Đối với người hỏi là tổ chức ghi rõ họ và tên, chức vụ người đại diện hỏi, số quyết định (hoặc giấy phép) thành lập đơn vị, địa chỉ (số nhà, đường, phố, quận, huyện, tỉnh, thành phố) trụ sở chính của cơ quan, đơn vị.
  - b) Đối với người hỏi là cá nhân phải ghi rõ họ và tên, tuổi, quốc tịch, nghề nghiệp, số Chứng minh thư nhân dân (hoặc hộ chiếu), địa chỉ nơi đang sinh sống, học tập, làm việc (số nhà, đường, phố, xã, phường, quận, huyện, tỉnh, thành phố).
3. Địa chỉ email và số điện thoại (nếu có).

Tôi đồng ý với các điều kiện trên.

Gửi câu hỏi
Trở về