

**UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
**BAN TỔ CHỨC CUỘC THI**  
**“TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**  
**ĐỀ TRẢ LỜI CÂU HỎI CUỘC THI**  
**“TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**

**1. Khái niệm dịch vụ hành chính công và dịch vụ công trực tuyến**

- *Dịch vụ hành chính công* là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân

-*Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

(Khoản 3, 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước)

## **2. Các thao tác để thực hiện một thủ tục dịch vụ công trực tuyến của Thành phố Hà Nội trên trang Web <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>**

Bước 1: Từ Trang chủ <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> công dân chọn Đăng ký trực tuyến để bắt đầu

Bước 2: Chọn loại dịch vụ cần sử dụng rồi ấn nút Thực hiện.

Bước 3: Điền thông tin theo mẫu tờ khai trực tuyến (những trường thông tin có dấu \* là bắt buộc nhập).

Bước 4: Sau khi điền đầy đủ thông tin, công dân nhấn vào nút Tiếp tục để xem lại thông tin đã điền.

Bước 5: Sau khi đã kiểm tra thông tin và chính xác, công dân nhập Mã xác nhận và nhấn vào nút Tiếp tục.

Bước 6: Thông tin đăng ký thành công sẽ đi đến trang hướng dẫn các bước tiếp theo để hoàn tất hồ sơ. Công dân có thể lưu lại Mã hồ sơ để Tra cứu tình trạng hồ sơ.

Bước 7: Thông tin đăng ký sẽ được gửi đến hộp thư điện tử mà công dân đã điền trong biểu mẫu. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu khác, công dân sẽ được hướng dẫn chi tiết để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

## **3. Những thủ tục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên Trang Web <https://dichvucong.hanoi.gov.vn/> cần tìm hiểu để trả lời câu hỏi cho phần thi trắc nghiệm. Cụ thể:**

### **3.1 Lĩnh vực tư pháp**

- Đăng ký khai sinh
- Đăng ký khai tử.
- Đăng ký kết hôn.
- Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn)

### **3.2 Lĩnh vực giáo dục và đào tạo**

- Công nhận văn bằng tốt nghiệp các cấp học phổ thông do cơ sở nước ngoài cấp

- Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc cấp THPT
- Chỉnh sửa nội dung văn bằng chứng chỉ
- Chuyển trường đối với học sinh trung học phổ thông

### **3.3 Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội**

- Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội (được trợ giúp xã hội thường xuyên tại cộng đồng)

- Tiếp nhận đối tượng là người chưa thành niên không có nơi cư trú ổn định bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn vào cơ sở trợ giúp trẻ em.

- Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật

- Giải quyết chế độ người có công giúp đỡ cách mạng; Giải quyết chế độ người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc, bảo vệ tổ quốc và làm nghĩa vụ quốc tế.

- Giải quyết chế độ người hoạt động cách mạng hoặc hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù, đày.

- Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.

- Giải quyết chế độ ưu đãi đối với Bà mẹ Việt Nam anh hùng.

- Giải quyết trợ cấp một lần đối với người có thành tích tham gia kháng chiến đã được tặng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng hoặc Bằng khen của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng cho thân nhân khi người có công với cách mạng từ trần; Thực hiện chế độ ưu đãi trong giáo dục đào tạo đối với người có công với cách mạng và con của họ.

- Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng cho thân nhân khi người có công với cách mạng từ trần.

- Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.

- Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật.

- Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng.

- Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình.

- Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em.

*Lưu ý. Thí sinh tham gia cuộc thi “Tìm hiểu dịch vụ công trực tuyến” cần tra cứu trên địa chỉ <https://ltptructuyen.moj.gov.vn/thanhphohanoi> để trả lời câu hỏi cho phần thi trắc nghiệm liên quan thủ tục: “Cấp phiếu lý lịch tư pháp” và địa chỉ Web: <http://tsdaucap.hanoi.gov.vn> để trả lời câu hỏi cho phần thi trắc nghiệm liên quan đến việc tuyển sinh đầu cấp.*

**4. Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích**

a) Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ

Đơn vị tính: đồng

TT	Nấc khối lượng	Nội tỉnh		Liên tỉnh		
		Nội quận/thị xã/huyện/ thành phố	Liên quận/thị xã/huyện/ thành phố	Nội vùng	Vùng 1, vùng 3 đến vùng 2 và ngược lại	Vùng 1 đến vùng 3 và ngược lại
1	Đến 100g	26.000	30.000	30.500	31.000	31.500
2	Trên 100g đến 250g	26.000	30.000	31.000	34.000	38.000
3	Trên 250g đến 500g	26.500	30.500	32.500	38.000	51.000
4	Mỗi 500g tiếp theo	2.200	2.900	3.600	6.300	9.700

b) Mức giá cước tối đa dịch vụ chuyển trả kết quả

Đơn vị tính: đồng

TT	Nấc khối lượng	Nội tỉnh		Liên tỉnh		
		Nội quận/thị xã/huyện/ thành phố	Liên quận/thị xã/huyện/ thành phố	Nội vùng	Vùng 1, vùng 3 đến vùng 2 và ngược lại	Vùng 1 đến vùng 3 và ngược lại
1	Đến 100g	26.000	30.000	30.500	31.000	31.500
2	Trên 100g đến 250g	27.000	31.000	32.000	35.000	39.000
3	Trên 250g đến 500g	28.500	32.500	34.500	40.000	53.000
4	Mỗi 500g tiếp theo	2.200	2.900	3.600	6.300	9.700

3. Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả

Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả bằng mức giá cước tối đa quy định tại mục 1 cộng với mức giá cước tối đa quy định tại mục 2 của Phụ lục này.

4. Quy định về vùng tính giá cước

- Nội quận/thị xã/huyện/thành phố: Áp dụng đối với các bưu gửi được gửi trong cùng một quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh.
- Liên quận/thị xã/huyện/thành phố: Áp dụng đối với các bưu gửi được gửi giữa các quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh.

( Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT ngày 29/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và truyền thông )

