

QUY TRÌNH NỘI BỘ CHỨNG THỰC BẢN SAO ĐIỆN TỬ TỪ BẢN CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA UBND CẤP XÃ

1. Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội

1	Mục đích
	Quy trình này quy định trình tự và cách thức Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội.
2	Phạm vi
	- Áp dụng đối với việc Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên Cổng Dịch vụ công, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội - Áp dụng đối với lãnh đạo, công chức thuộc UBND cấp xã
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý
	<ol style="list-style-type: none">1. Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch;2. Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;3. Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;4. Nghị định số 32/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 97/2019/QH14 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại thành phố Hà Nội;5. Thông tư số 01/2020/TT-BTP ngày 03/3/2020 của Bộ Tư pháp quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 23/2015/NĐ-CP của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch;6. Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.7. Quyết định số 1329/QĐ-BTP ngày 01/6/2020 của Bộ Tư pháp về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực chứng thực thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Tư pháp;8. Thông tư số 226/2016/TT-BTC ngày 11/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí chứng thực.9. Công văn số 5438/VPCP-KSTT ngày 06/7/2020 của Văn phòng Chính phủ

	về việc triển khai dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.		
3.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Bản chính giấy tờ, văn bản làm cơ sở để chứng thực bản sao điện tử	X	
	Bản scan bản chính cần chứng thực điện tử (nếu có)		
3.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
3.4	Thời gian giải quyết		
	<ul style="list-style-type: none"> - Trong ngày UBND cấp xã tiếp nhận yêu cầu hoặc trong ngày làm việc tiếp theo, nếu tiếp nhận yêu cầu sau 15 giờ. - Đối với trường hợp cùng một lúc yêu cầu chứng thực bản sao điện tử từ nhiều loại bản chính giấy tờ, văn bản; bản chính có nhiều trang; nội dung giấy tờ, văn bản phức tạp khó kiểm tra, đối chiếu mà UBND cấp xã thực hiện chứng thực không thể đáp ứng được thời hạn quy định nêu trên thì thời hạn chứng thực được kéo dài thêm không quá 02 (hai) ngày làm việc hoặc có thể dài hơn theo thỏa thuận bằng văn bản với người yêu cầu chứng thực. 		
3.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp xã		
3.6	Phí: 2.000 đồng/trang; từ trang thứ 3 trở lên thì mỗi trang thu 1.000 đồng/trang, tối đa không quá 200.000 đồng/bản		
3.7	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính.		
3.8	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:		
	<p>Bản chính giấy tờ, văn bản không được dùng làm cơ sở để chứng thực bản sao điện tử: Bản chính bị tẩy xóa, sửa chữa, thêm, bớt nội dung không hợp lệ; Bản chính bị hư hỏng, cũ nát, không xác định được nội dung; Bản chính đóng dấu mật của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hoặc không đóng dấu mật nhưng ghi rõ không được sao chụp; Bản chính có nội dung trái pháp luật, đạo đức xã hội; tuyên truyền, kích động chiến tranh, chống chế độ xã hội chủ nghĩa Việt Nam; xuyên tạc lịch sử của dân tộc Việt Nam; xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cá nhân, tổ chức; vi phạm quyền công dân; Bản chính do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp, công chứng hoặc chứng nhận chưa được</p>		

	<p>hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định tại Khoản 1 Điều 20 của Nghị định số 23/2015/NĐ-CP; Giấy tờ, văn bản do cá nhân tự lập nhưng không có xác nhận và đóng dấu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.</p>			
3.9	Quy trình chứng thực bản sao điện tử từ bản chính			
	<p>Quy trình chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia (CDVCQG), Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội các đối tượng tham gia vào Quy trình được cấu hình theo quyền thực hiện, 03 bước tương ứng với 03 quyền;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyền tạo bản sao: Công chức của UBND cấp xã (sau đây gọi chung là Công chức thực hiện công tác chứng thực). - Quyền ký bản sao: Lãnh đạo UBND cấp xã hoặc công chức Tư pháp - Hộ tịch UBND phường được Chủ tịch UBND phường ủy quyền ký chứng thực theo Khoản 3 Điều 7 Nghị định số 32/2021/NĐ-CP (sau đây gọi chung là Lãnh đạo) - Quyền đóng dấu bản sao: Người quản lý con dấu của UBND cấp xã. <p>Hệ thống cấu hình theo quyền có thể tùy biến, cấu hình một người thực hiện nhiều quyền, phù hợp với phân công nhiệm vụ thực tế tại UBND cấp xã.</p>			
3.10	Mô tả quy trình			
	Bước	Thao tác	Đối tượng Thời gian	
	1	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức, cá nhân có thể đặt lịch hẹn với UBND cấp xã thực hiện chứng thực. Nếu đặt lịch hẹn, Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Cổng DVCQG, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội chọn UBND cấp xã thực hiện chứng thực và đặt lịch hẹn. - Khi thực hiện chứng thực bản sao từ bản chính, tổ chức, cá nhân mang bản chính giấy tờ cần chứng thực trực tiếp đến xuất trình tại UBND cấp xã thực hiện chứng thực để yêu cầu chứng thực bản sao điện tử từ bản chính <p>Sau khi được tiếp nhận bản chính để chứng thực, tổ chức, cá nhân nộp phí chứng thực tại UBND cấp xã nơi thực hiện chứng thực</p>	<p>Công dân/Tổ chức</p>	
	2	<p>Công chức UBND cấp xã kiểm tra bản chính cần chứng thực, nếu bảo đảm các quy định về chứng thực thì đăng nhập vào Cổng DVCQG,</p>	<p>Quyền tạo bản sao (Công chức</p>	

	<p>trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội thực hiện tiếp nhận:</p> <p>(1) Với trường hợp tổ chức, cá nhân đặt lịch hẹn, Công chức thực hiện công tác chứng thực chọn lịch hẹn trong danh sách lịch hẹn, thông tin tổ chức, cá nhân được tự động lấy từ thông tin tài khoản</p> <p>(2) Với trường hợp tổ chức, cá nhân không đặt lịch hẹn, Công chức thực hiện công tác chứng thực nhập thông tin của tổ chức, cá nhân. Tổ chức, cá nhân nhập tài khoản Cổng DVCQG, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội thông tin tổ chức, cá nhân được tự động điền theo thông tin tài khoản.</p> <p>Sau đó, Công chức thực hiện công tác chứng thực tạo bản scan, đính kèm file scan bản chính lên Hệ thống (nếu công dân đã có sẵn bản scan thì công chức kiểm tra, đối chiếu bản scan với bản chính) và chuyển hồ sơ trình Lãnh đạo UBND cấp xã hoặc công chức Tư pháp - Hộ tịch UBND phường được Chủ tịch UBND phường ủy quyền ký chứng thực theo quy định tại Khoản 3 Điều 7 Nghị định số 32/2021/NĐ-CP ký.</p>	<p>thực hiện công tác chứng thực)</p>	<p>Không quá 04 giờ</p> <p>Trường hợp giấy tờ cần chứng thực phức tạp, số lượng lớn: Không quá 16 giờ</p>
3	<p>Lãnh đạo UBND cấp xã hoặc công chức Tư pháp - Hộ tịch UBND phường được Chủ tịch UBND phường ủy quyền ký chứng thực theo Khoản 3 Điều 7 Nghị định số 32/2021/NĐ-CP truy cập vào Cổng DVCQG, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội kiểm tra hồ sơ chứng thực đang trình, ký số lên bản scan.</p>	<p>Quyền Ký bản sao (Lãnh đạo UBND cấp xã hoặc công chức Tư pháp - Hộ tịch UBND phường được ủy quyền ký chứng thực)</p>	<p>Không quá 02 giờ</p>
4	<p>Công chức UBND cấp xã truy cập vào Cổng DVCQG, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội cấp số chứng</p>		

	<p>thực điện tử do Hệ thống cấp tự động theo số chứng thực bản sao điện tử từ bản chính, ký số UBND cấp xã lên bản scan, hoàn thiện quy trình chứng thực bản sao điện tử từ bản chính</p> <p>Bản sao điện tử đã chứng thực từ bản chính được đồng bộ về tài khoản Cổng DVCQG, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội, gửi vào thư điện tử của công dân, đồng thời lưu tại tài khoản của công chức UBND cấp xã, Lãnh đạo UBND cấp.</p>	<p>Quyền ký số (công chức UBND cấp xã)</p>	<p>Không quá 02 giờ</p>
--	--	--	-------------------------

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TẠO TÀI KHOẢN CỦA CÔNG DÂN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA, HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI

- Để tạo tài khoản công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội thực hiện qua 02 bước chính như sau:

- (1) Phân quyền tạo tài khoản cho người dùng là Công chức Bộ phận Một cửa.
- (2) Quy trình các bước để tạo tài khoản công dân từ tài khoản công chức đã được phân quyền.

b) Đối tượng, phạm vi sử dụng

- Công chức được phân quyền quản trị thuộc Văn phòng UBND Thành phố: Phân quyền tạo tài khoản cho công chức Bộ phận Một cửa.

- Công chức tại Bộ phận Một cửa: Tạo lập tài khoản cho công dân có nhu cầu tại Bộ phận Một cửa.

1. Quy trình phân quyền cho công chức tạo tài khoản

Để được phân quyền tạo tài khoản, tài khoản quản trị thực hiện như sau:

(Lưu ý: chỉ có công chức Bộ phận Một cửa mới có thể được phân quyền tạo tài khoản và công chức đó đã có tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội)

- Bước 1: Tìm kiếm tài khoản công chức

+ Truy cập vào Hệ thống: <https://quantri.dichvucong.gov.vn/>
<https://quantri.dichvucong.hanoi.gov.vn> chọn chức năng: **Quản trị hệ thống >> Quản lý người dùng**

+ Tìm kiếm tài khoản Công chức:

Thông báo

Trang chủ / Quản lý người dùng

Thông tin tìm kiếm

Tên: Số điện thoại:

CMND/CCCD/MST: Trang thái:

Cơ quan: NH/TGTT/Cơ quan khác:

Không được gán cơ quan

XUẤT EXCEL TÌM KIẾM

Tìm thấy 22428 kết quả

+THÊM MỚI

STT	Tên	CMND/CCCD/MST/MCQ	Số điện thoại	Đơn vị	Trạng thái	Thao tác
				UBND huyện Tam Đường		

Quản trị của địa phương có thể tìm kiếm tài khoản theo Tên, số điện thoại, Số CCCD/CMND

Lưu ý: trường hợp không tìm thấy tài khoản, thực hiện thay đổi tiêu chí tìm kiếm tài khoản ở trạng thái “Không kích hoạt”.

+ Trong trường hợp không tìm thấy tài khoản công chức (mà công chức đã đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội) thì sẽ thực hiện bổ sung bước “**Thêm mới tài khoản**” như sau:

Thông báo

Trang chủ / Quản lý người dùng

Thông tin tìm kiếm

Tên: Số điện thoại:

CMND/CCCD/MST: Trang thái:

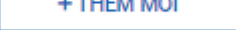
Cơ quan: NH/TGTT/Cơ quan khác:

Không được gán cơ quan

XUẤT EXCEL TÌM KIẾM

Tìm thấy 22436 kết quả


+THÊM MỚI


Chọn nút  để thêm tài khoản công chức; sau đó thực hiện “**Tìm kiếm**” tài khoản.

- Bước 2: Cập nhật đơn vị công tác

Tìm thấy 22428 kết quả

+THÊM MỚI

STT	Tên	CMND/CCCD/MST/MCQ	Số điện thoại	Đơn vị	Trạng thái	Thao tác
1				UBND huyện Tam Đường UBND Xã Nùng Năng	Kích hoạt	

Chọn nút  trên dòng tài khoản tương ứng để phân quyền đơn vị cho công chức

Gán người dùng vào đơn vị ✕

Mã định danh

Nhập mã định danh

Tên đơn vị

trung tâm phục vụ hành chính công

TÌM KIẾM

DANH SÁCH ĐƠN VỊ ĐÃ ĐƯỢC GÁN CHO NGƯỜI DÙNG

Mã định danh	Tên đơn vị	Xóa
000.00.43.H35	UBND huyện Tam Đường	
000.15.43.H35	UBND Xã Nùng Năng	

DANH SÁCH ĐƠN VỊ CHƯA ĐƯỢC GÁN CHO NGƯỜI DÙNG

Mã định danh	Tên đơn vị	Chọn
000.02.03.H48	Trung tâm Phục vụ hành chính công - tỉnh Quảng Ngãi	<input checked="" type="checkbox"/>
000.07.01.H36	Trung tâm Phục vụ hành chính công - Tỉnh Lâm Đồng	<input checked="" type="checkbox"/>
000.05.01.H38	Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Lào Cai	<input checked="" type="checkbox"/>
000.01.01.H10	Trung tâm Phục vụ hành chính công - tỉnh Bình Phước	<input checked="" type="checkbox"/>
000.03.02.H31	Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Hưng Yên	<input checked="" type="checkbox"/>

Số hàng mỗi trang: 5

<<
<
1
2
3
4
>
>>

HỦY BỎ
LƯU LẠI

- + Thực hiện: Tìm kiếm đơn vị theo mã định danh hoặc tên đơn vị.
- + Sau đó thực hiện Chọn đơn vị bằng cách sử dụng nút trên đơn vị cần gán.
- + Chọn **LƯU LẠI**

- Bước 3: Gán quyền tạo tài khoản công dân cho công chức

STT	Tên	CMND/CCCD/MST/MCQ	Số điện thoại	Đơn vị	Trạng thái	Thao tác
1				UBND huyện Tam Đường UBND Xã Nùng Năng	Kích hoạt	

Chọn nút để cấu hình quyền cho cho tài khoản:


Gán quyền người dùng



	Quyền người dùng	Thao tác
Nhóm quyền chứng thực điện tử		
<input type="checkbox"/>	Tạo bản sao chứng thực	
<input checked="" type="checkbox"/>	Xem báo cáo DVC chứng thực điện tử	
<input type="checkbox"/>	Ký bản sao chứng thực điện tử	
<input checked="" type="checkbox"/>	Đóng dấu bản sao chứng thực điện tử	
Nhóm quyền quản trị		
<input type="checkbox"/>	ADMIN CỤC KSTTHC	
<input type="checkbox"/>	Giám sát hồ sơ	
<input type="checkbox"/>	Quyền cho thêm mới người dùng	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quyền tạo tài khoản công dân	
<input type="checkbox"/>	Admin dành cho sở công thương các tỉnh	

THOÁT

LƯU LẠI

+ Tích chọn “Quyền tạo tài khoản cho công dân” trong nhóm Quyền quản trị và lưu lại bằng cách chọn .

2. Quy trình tạo tài khoản

Khi công dân tới thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp, công chức Một cửa tạo tài khoản cho công dân theo quy trình như sau:

- Bước 1: Nhập thông tin tài khoản

+ Công chức Một cửa truy cập vào Hệ thống quản trị tại địa chỉ: <https://quantri.dichvucong.gov.vn/> <https://quantri.dichvucong.hanoi.gov.vn/> bằng tài khoản đăng ký trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội đã được Quản trị của địa phương cấp quyền.

Chọn chức năng: **Quản trị Hệ thống >> Tạo tài khoản công dân**

Cổng Dịch vụ công Quốc Gia
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

PHAM THỊ THÚY HÃ

Dashboard

QUẢN TRỊ

Quản trị hệ thống

Tạo tài khoản công dân

Thông báo

Trang chủ / Tạo tài khoản công dân

Khuyến nghị: Sử dụng hệ điều hành Windows, trình duyệt Chrome để thực hiện xử lý dịch vụ

Thông tin tìm kiếm:

Tên công dân:

Số điện thoại:

CMND/CCCD:

Cán bộ tạo:

Đơn vị tạo:

Từ ngày:

Đến ngày:

TÌM KIẾM

Tìm thấy 0 kết quả **THÊM MỚI**

STT	Tên công dân	CMND/CCCD	Số điện thoại	Cán bộ tạo	Đơn vị	Theo dõi
Không tìm thấy tài khoản thỏa mãn các tiêu chí trên						

Hệ thống hiển thị danh sách các tài khoản công dân do công chức tạo trước đó. Công chức chọn nút [**Thêm mới**] để tạo mới thông tin tài khoản cho công dân.

+ Nhập số Căn cước công dân hoặc Chứng minh nhân dân (CCCD/CMND);

+ Chọn nút để tra cứu tài khoản trong Hệ thống tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội.

Lưu ý: Trường hợp đã có tài khoản với số CMND/CCCD của công dân thì thông báo cho công dân và không thực hiện tạo mới.

+ Quét CMDN/CCCD: quét 2 mặt CCCD, CMND của công dân, lưu thành 1 file định dạng doc, docx (word) hoặc pdf.

+ Công chức nhập thông tin của công dân theo CCCD/CMND và một số thông tin khác, bao gồm:

. Số CCCD/CMND: bắt buộc;

. Họ và tên: bắt buộc;

. Ngày sinh: bắt buộc nhập;

. Số điện thoại: bắt buộc nhập;

. Yêu cầu số điện thoại của chính chủ tài khoản đang đăng ký;

. Đính kèm file CCCD, CMND đã quét: bắt buộc (Lưu ý: Dung lượng không vượt quá 5MB);

. Email: không bắt buộc;

- Chọn Bộ phận Một cửa nơi công chức công tác: bắt buộc.

Tạo tài khoản công dân

✕

Thông tin công dân

Số CMND/CCCD *

Họ và tên *

Ngày sinh *

Số điện thoại *

Email

Đính kèm CCCD/CMND * 📎 File đính kèm: CCCD.pdf
(Đề nghị đính kèm 1 file định dạng file doc, docx, pdf gồm 2 mặt CCCD/CMND)

Thông tin cán bộ

Cán bộ

Số điện thoại

Đơn vị * ✕

Thời gian tạo

*Anh/chị nhập mã OTP gồm 6 số đã được gửi tới số điện thoại đăng ký của công dân
(OTP chỉ có hiệu lực trong vòng 2 phút)*

Nhập OTP *

- Bước 2: Xác nhận của công dân về thông tin tài khoản

+ Công chức chọn [Tải xuống] để tải xuống giấy đề nghị tạo tài khoản theo thông tin công dân đã cung cấp và yêu cầu công dân kiểm tra thông tin và xác nhận.

+ Xác nhận số điện thoại của công dân bằng cách chọn [Gửi mã OTP] để gửi mật khẩu một lần (OTP) đến số máy điện thoại công dân đã đăng ký.

Hệ thống sẽ gửi 1 tin nhắn đến số điện thoại của công dân mã OTP gồm 6 chữ số. Trường hợp công dân không nhận được thì thực hiện gửi lại bằng cách chọn [Gửi mã OTP].

- Bước 3: Đăng ký tài khoản

Công chức nhập mã xác nhận mới nhất do công dân cung cấp:

*Anh/chị nhập mã OTP gồm 6 số đã được gửi tới số điện thoại đăng ký của công dân
(OTP chỉ có hiệu lực trong vòng 2 phút)*

Nhập OTP *

Thực hiện [**Tạo tài khoản**]. Hệ thống sẽ gửi thông báo mật khẩu đăng nhập tài khoản tới công dân.

3. Một số vấn đề thường gặp

(1) Công chức không chọn được đơn vị

Nguyên nhân:

- Tài khoản công chức chưa được gán vào đơn vị “Bộ phận Một cửa”;
- Bộ phận Một cửa chưa được đặt tên đúng theo yêu cầu (Tên cơ quan đơn vị chứa chuỗi ký tự “Bộ phận Một cửa”, không phân biệt chữ hoa, chữ thường).

(2) Công dân không nhận được mã OTP

Nguyên nhân:

- Số điện thoại nhập không đúng;
- Lỗi mạng, thiết bị. Công chức có thể gửi lại mã OTP. Nếu sau nhiều lần gửi lại mã OTP vẫn không nhận được, đề nghị công dân khởi động lại điện thoại.

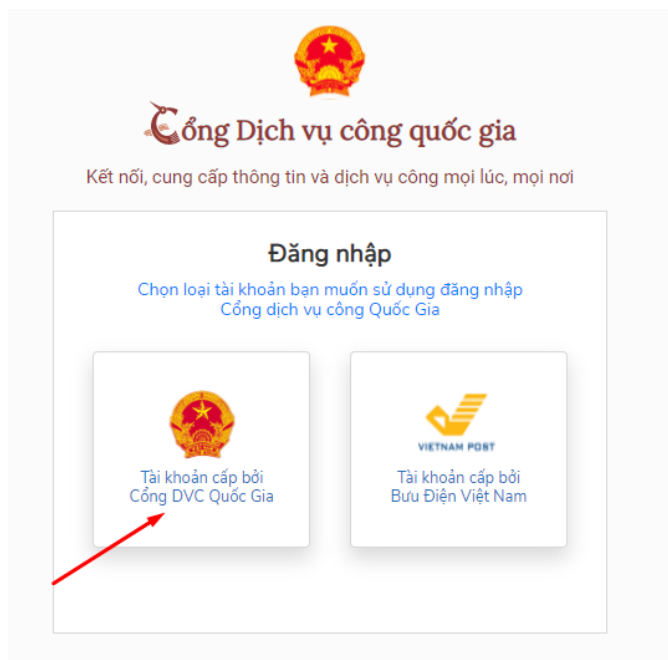
(3) Công dân không nhận được SMS mật khẩu hoặc không đăng nhập được bằng mật khẩu đã cấp qua tin nhắn

Nguyên nhân:

- Tin nhắn đến chậm do lỗi mạng hoặc thiết bị.

Công chức đề nghị công dân chờ thêm ít phút hoặc hướng dẫn công dân đổi mật khẩu theo các bước sau:

- + Truy cập <https://dichvucong.gov.vn/>; <https://dichvucong.hanoi.gov.vn/>
- + Chọn [Đăng nhập];
- + Chọn đăng nhập bằng tài khoản cấp bởi Công Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố Hà Nội.



- + Chọn [Quên mật khẩu] và thực hiện đổi mật khẩu tại:



CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

Đăng nhập

CMT/CCCD

Usb ký số

Sim ký số

Tên đăng nhập

Nhập CMT/CCCD

Mật khẩu

Nhập mật khẩu

Nhập mã xác thực

Mã xác thực

o r w k 9 t



[Quên mật khẩu?](#)

Đăng nhập

Chưa có tài khoản? [Đăng ký](#)