

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN HOÀN KIẾM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **1167**/UBND-PTP
V/v triển khai dịch vụ mức độ 4 -
cấp bản sao trích lục hộ tịch

Hoàn Kiếm, ngày 30 tháng 7 năm 2018

Kính gửi: - Chủ tịch UBND các phường thuộc quận
- Chánh văn phòng HĐND-UBND quận
- Trưởng phòng Tư pháp quận

Thực hiện Công văn số 1767/STP-VP ngày 26/7/2018 của Sở Tư pháp thành phố Hà Nội về việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 - cấp bản sao trích lục hộ tịch (gọi tắt là DVC mức 4) trên địa bàn thành phố Hà Nội, để đảm bảo việc triển khai DVC mức 4 **bắt đầu thực hiện từ ngày 01/8/2018** và các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 về lĩnh vực tư pháp trên địa bàn quận Hoàn Kiếm có hiệu quả, thống nhất, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp, UBND quận Hoàn Kiếm yêu cầu Chánh văn phòng HĐND-UBND, Trưởng phòng Tư pháp và Chủ tịch UBND các phường thuộc quận quan tâm thực hiện một số việc, cụ thể như sau:

1. Văn phòng HĐND-UBND

- Thực hiện niêm yết công khai quy trình thực hiện DVC mức 4 tại trụ sở UBND quận - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính.

- Phối hợp với Phòng Tư pháp thực hiện việc đăng tải Đề cương tuyên truyền và Quy trình thực hiện DVC mức 4 trên Cổng thông tin điện tử của UBND quận để tuyên truyền đến cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn quận được biết và thực hiện.

- Thực hiện ký kết và thực hiện Thỏa thuận hợp tác với đơn vị bưu chính công ích để triển khai DVC mức 4. Phối hợp chặt chẽ với đơn vị bưu chính hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc bàn giao hồ sơ, phí, lệ phí giữa công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính với nhân viên bưu điện; giữa nhân viên bưu điện và công dân.

- Trang bị đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin, phương tiện làm việc và phân công công chức có đủ năng lực, trình độ để thực hiện DVC mức 4.

- Thực hiện thu phí cấp bản sao trích lục hộ tịch với mức phí: 8.000 đ/bản sao theo quy định tại Thông tư số 281/2016-TT-BTC ngày 14/11/2016 của Bộ Tài chính.

2. Phòng Tư pháp

- Thực hiện lưu trữ, quản lý, sử dụng và khai thác Sổ hộ tịch đảm bảo đúng quy định của Luật Hộ tịch và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Hộ tịch để thực hiện DVC mức 4 đạt hiệu quả.

- Trong thời gian chưa thực hiện Sổ hóa hộ tịch, Phòng tư pháp có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức tra cứu thông tin Sổ hộ tịch đảm bảo tiến độ thời gian giải quyết hồ sơ hành chính theo đúng quy định DVC mức 4.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND quận và UBND 18 phường kịp thời tổng hợp, báo cáo những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị những nội dung cần sửa đổi về quy trình nghiệp vụ, giải pháp kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ tốt hơn cho người dân và thuận tiện cho việc thao tác thực hiện của công chức trong quá trình triển khai DVC mức 4.

3. UBND các phường

- Thực hiện niêm yết công khai Quy trình thực hiện DVC mức 4 tại trụ sở UBND phường - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính.

- Đăng tải Đề cương tuyên truyền và Quy trình thực hiện DVC mức 4 trên Cổng thông tin điện tử của UBND phường, lồng ghép tại các cuộc họp tổ dân cư để tuyên truyền DVC mức 4 đến cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn phường được biết và thực hiện.

- Thực hiện lưu trữ, quản lý, sử dụng và khai thác Sổ hộ tịch đảm bảo đúng quy định của Luật Hộ tịch và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Hộ tịch để thực hiện DVC mức 4 đạt hiệu quả.

- Thực hiện thu phí cấp bản sao trích lục hộ tịch với mức phí: 8.000 đ/bản sao theo quy định tại Thông tư số 281/2016-TT-BTC ngày 14/11/2016 của Bộ Tài chính.

UBND quận yêu cầu Chánh văn phòng HĐND-UBND, Trưởng phòng Tư pháp và Chủ tịch UBND các phường nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung trên.

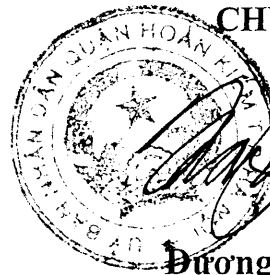
Trong quá trình thực hiện DVC mức 3, 4 nếu có khó khăn vướng mắc về kỹ thuật đề nghị liên hệ với: Sở Thông tin và truyền thông (đơn vị triển khai DVC); trường hợp vướng mắc về quy trình nghiệp vụ đề nghị liên hệ với: Phòng Hành chính tư pháp - ĐT: 024.33120960, Email: phctp_sotp@hanoi.gov.vn hoặc Phòng Tư pháp quận - ĐT: 024.38288214 để được hướng dẫn./.

(Xin gửi kèm theo Công văn này Đề cương tuyên truyền và Quy trình thực hiện DVC mức 4)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Tư pháp Hà Nội;
- Thường trực Quận ủy;
- Thường trực HĐND quận;
- Các đ/c Phó Chủ tịch UBND quận;
- Lưu: VT, PTP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Đương Đức Tuấn

ĐỀ CƯƠNG TRUYỀN TRUYỀN

Dịch vụ công mức 4 – Cấp bản sao trích lục hộ tịch (Khai sinh, khai tử, kết hôn)

1. Mục đích triển khai: Thực hiện dịch vụ công mức độ 4 thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, xã trên địa bàn Thành phố góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử, phục vụ tốt hơn yêu cầu của công dân, tổ chức.

2. Lợi ích khi thực hiện dịch vụ công mức độ 4: Công dân có thể thực hiện nhanh chóng, thuận tiện bằng việc đăng ký nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính theo địa chỉ cung cấp, không phải đến cơ quan nhà nước để thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại.

3. Phạm vi triển khai: Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 - Cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn) được triển khai vận hành tại 12 quận và 5 huyện: Gia Lâm, Quốc Oai, Ứng Hòa, Mỹ Đức, Phú Xuyên và các xã, phường, thị trấn trực thuộc 17 quận, huyện nêu trên từ ngày 01/8/2018.

4. Cách thức thực hiện: Công dân đăng ký dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 bằng các thao tác sau:

- Truy cập vào Cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố Hà Nội tại địa chỉ: egov.hanoi.gov.vn, chọn Dịch vụ công mức 4 – Cấp bản sao trích lục hộ tịch và chọn cơ quan giải quyết (UBND cấp huyện hoặc cấp xã) theo nơi đã đăng ký hộ tịch trước đây.

- Điền thông tin đầy đủ tại tờ khai điện tử theo hướng dẫn;

- Chụp ảnh/ Scan các giấy tờ theo hướng dẫn và đính kèm mẫu tờ khai điện tử theo yêu cầu.

- Đăng ký địa chỉ, thời gian nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.

5. Thời hạn giải quyết: Cơ quan nhà nước tiếp nhận, giải quyết TTHC ngay trong ngày làm việc. Trường hợp nhận hồ sơ sau 15h00 chuyển kết quả giải quyết vào ngày làm việc tiếp theo.

- Thời hạn chuyển kết quả: theo dịch vụ bưu chính công ích:

+ Trong phạm vi cùng quận, huyện: 01 ngày

+ Trong phạm vi Thành phố (khác huyện): 02 ngày

+ Khác tỉnh, Thành phố: 03 ngày (đối với Đô thị Đặc biệt, loại I); 04 ngày (Các địa phương còn lại)

6. Phí yêu cầu cấp bản sao trích lục hộ tịch: Thực hiện theo Thông tư 281/2016/TT-BTC ngày 14/11/2016 của Bộ Tài chính. Mức phí: 8.000 đ/một bản sao.

7. Giá cước bưu chính: theo Quyết định số 1268/QĐ-BĐVN ngày 11/11/2017 của Tổng giám đốc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (thông tin giá cước cụ thể tại dịch vụ công mức 4)

QUY TRÌNH DỊCH VỤ CÔNG MỨC 4: CẤP BẢN SAO TRÍCH LỤC HỘ TỊCH

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:		
	Số hộ tịch hiện đang được lưu trữ tại UBND cấp huyện, xã có thông tin về người yêu cầu cấp bản sao trích lục hộ tịch.		
2	Cách thức thực hiện		
	Công dân nộp đầy đủ hồ sơ theo quy định tại Dịch vụ công trực tuyến mức 4: Cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn) tại địa chỉ: https://egov.hanoi.gov.vn/dich-vu-truc-tuyen Nhận kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.		
3	Thành phần hồ sơ điện tử	Số lượng/ đơn vị tính	Hình thức
	Tờ khai điện tử yêu cầu cấp bản sao trích lục hộ tịch (điền đầy đủ thông tin)	01 Bản	Theo form sẵn có tại Dịch vụ công
	Bản chụp giấy tờ cần sao (nếu có, không bắt buộc)	01 Bản	Bản chụp theo tiêu chuẩn của dịch vụ công
	Bản chụp văn bản ủy quyền đã được công chứng, chứng thực (nếu ủy quyền cho người khác làm thay) Hoặc Văn bản ủy quyền (không cần công chứng, chứng thực) và giấy tờ chứng minh mối quan hệ (nếu người được ủy quyền là ông, bà, cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị, em ruột của người ủy quyền)	01 Bản	Bản chụp các loại giấy tờ trong trường hợp ủy quyền (theo quy cách, tiêu chuẩn của dịch vụ công)
	Bản chụp Giấy tờ tùy thân của người yêu cầu và người được cấp trích lục hộ tịch (một trong các giấy tờ sau: hộ chiếu, chứng minh nhân dân, thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ khác có dán ảnh và thông tin cá nhân do cơ quan có thẩm quyền cấp, còn giá trị sử dụng)	01 Bản	Bản chụp theo quy cách, tiêu chuẩn của Dịch vụ công
4	Thời hạn xử lý		
	Cơ quan hành chính có thẩm quyền giải quyết ngay trong ngày, kể từ khi nhận được hồ sơ hợp lệ trên hệ thống. Trường hợp hồ sơ		

	<p>nhận sau 15 giờ thì chuyển kết quả cho đơn vị bưu chính vào ngày làm việc tiếp theo. Đơn vị dịch vụ bưu chính chuyển kết quả đến địa chỉ người nhận theo thời gian tính từ khi nhận bản giao từ cơ quan hành chính theo chỉ tiêu sau: + Trong phạm vi huyện: 01 ngày + Trong phạm vi Thành phố (khác huyện): 02 ngày + Khác tỉnh, Thành phố: 03 ngày (đối với Đô thị Đặc biệt, loại I); 04 ngày (Các địa phương còn lại) (Chỉ tiêu thời gian bưu chính được tính cho lần chuyển phát thứ nhất. Trường hợp không phát được lần 1 sẽ chuyển phát thêm tối đa 2 lần; Hồ sơ sau 03 lần chuyển phát không thành sẽ chuyển trả cơ quan hành chính đã giải quyết)</p>
5	<p>Lệ phí: Theo quy định tại Thông tư số 281/2016/TT-BTC ngày 14/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí khai thác, sử dụng thông tin trong cơ sở dữ liệu hộ tịch, phí xác nhận có quốc tịch Việt Nam, phí xác nhận là người gốc Việt Nam, lệ phí quốc tịch. (8.000 đồng/1 bản sao) Giá cước bưu chính: Theo giá niêm yết công khai tại dịch vụ công (căn cứ thỏa thuận của UBNDTP và Tổng công ty bưu điện Việt Nam).</p>
6	<p>Cơ quan thực hiện</p> <p>UBND cấp huyện, xã nơi có sổ hộ tịch đang được lưu trữ và có thông tin về người yêu cầu cấp bản sao trích lục hộ tịch</p>
7	<p>Kết quả thực hiện</p> <p>- Trích lục hộ tịch (Bản sao) (Số lượng theo yêu cầu của công dân). - Trường hợp không tìm thấy sổ hoặc sổ không có thông tin về người đề nghị cấp bản sao trích lục hộ tịch thì cơ quan thực hiện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do. - Trường hợp từ chối thực hiện thì cơ quan thực hiện có trách nhiệm trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.</p>

II. QUY TRÌNH DỊCH VỤ CÔNG:

1	Quy trình cấp bản sao trích lục hộ tịch của cơ quan có thẩm quyền				
TT	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Kết quả/sản phẩm	Ghi chú
B1	Người có yêu cầu khai thông tin đầy đủ theo mẫu tờ khai điện tử và gửi hồ sơ đính kèm.	Người yêu cầu		Tờ khai điện tử và hồ sơ đính kèm	
	Công chức Bộ phận TN&TKQ kiểm tra hồ sơ:	Công chức Bộ	01 giờ kể từ thời	Phiếu hẹn điện tử	

	<p>Nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ đúng theo quy định thì tiếp nhận; gửi phiếu hẹn trả kết quả qua thư điện tử cho công dân.</p> <p>Trường hợp hồ sơ còn thiếu, chưa đầy đủ, không hợp lệ thì gửi văn bản điện tử hướng dẫn để công dân bổ sung, hoàn thiện hoặc từ chối giải quyết. Văn bản hướng dẫn phải ghi đầy đủ, rõ ràng loại giấy tờ bổ sung. Trường hợp từ chối phải nêu rõ lý do</p>	phận TN&TKQ	điểm bắt đầu ca làm việc hoặc từ thời điểm hồ sơ được tiếp nhận trên hệ thống (trong trường hợp	hoặc văn bản từ chối, văn bản hướng dẫn bổ sung hồ sơ	
	<p><i>Cấp huyện:</i> Thực hiện lệnh chuyển hồ sơ trên hệ thống tới phòng Tư pháp cấp huyện để biết và công chức Tư pháp để giải quyết.</p> <p><i>Cấp xã:</i> Thực hiện lệnh chuyển hồ sơ trên hệ thống tới lãnh đạo UBND xã để biết và công chức Tư pháp cấp xã để giải quyết.</p>	Công chức Bộ phận TN&TKQ		Thực hiện lệnh chuyển hồ sơ trên hệ thống	
B2	<p><i>Cấp huyện:</i> Lãnh đạo phòng Tư pháp tiếp nhận trên hệ thống để biết, theo dõi thực hiện. Công chức Tư pháp tiếp nhận trên hệ thống, kiểm tra hồ sơ, nếu đủ điều kiện theo quy định thì tiếp nhận, nếu không đủ điều kiện thì trả ngay cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC để hoàn thiện (Phòng Tư pháp nêu rõ lý do trả, việc ban hành văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ do bộ phận TN&TKQ thực hiện)</p> <p><i>Cấp xã:</i> Lãnh đạo UBND cấp xã tiếp nhận trên hệ thống để biết, theo dõi thực hiện. Công chức Tư pháp cấp xã tiếp nhận trên hệ thống, kiểm tra hồ sơ, nếu đủ điều kiện theo quy định thì tiếp nhận, nếu không đủ điều kiện thì trả ngay cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả</p>	Lãnh đạo phòng Tư pháp Công chức Tư pháp	0.5 giờ	Lệnh tiếp nhận hồ sơ Tiếp nhận xử lý hoặc lệnh chuyển trả bộ phận TN&TKQ để hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	

	giải quyết TTHC để hướng dẫn bổ sung hoàn thiện hoặc từ chối giải quyết (Công chức Tư pháp nêu rõ lý do trả, việc ban hành văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ do bộ phận TN&TKQ thực hiện)				
B3	Công chức Tư pháp thực hiện việc xử lý hồ sơ hợp lệ: kiểm tra thông tin, đối chiếu sổ hộ tịch, in bản sao trích lục hộ tịch (nếu có) hoặc ra văn bản trả lời trong trường hợp không có thông tin; sau đó thực hiện lệnh chuyển hồ sơ đến lãnh đạo phòng Tư pháp hoặc lãnh đạo UBND cấp xã để xem xét, ký văn bản trả lời hoặc bản sao.	Công chức Tư pháp	02 giờ	Bản sao trích lục hoặc văn bản trả lời	Trường hợp cần thời gian xác minh hoặc do khách quan cần kéo dài thời gian thì cần thông báo tới bộ phận TN và TKQ để thông báo lùi thời gian tới công dân
	Lãnh đạo phòng hoặc lãnh đạo UBND cấp xã tiếp nhận trên hệ thống, kiểm tra hồ sơ, kết quả xử lý của công chức chuyên môn, ký bản sao trích lục hộ tịch; nếu không có cơ sở thực hiện thì chuyển công chức chuyên môn dự thảo văn bản trả lời công dân.	Lãnh đạo phòng Tư pháp hoặc lãnh đạo UBND cấp xã	1 giờ	Lệnh tiếp nhận hồ sơ Lệnh duyệt hồ sơ Ký hồ sơ	
	Chuẩn bị kết quả, bàn giao trả Bộ phận Bộ phận TN&TKQ. Lưu hồ sơ giải quyết trên hệ thống	Công chức Tư pháp	0,5 giờ	Lệnh chuyển kết quả	
B4	- Bộ phận TN&TKQ: thông báo hoàn thành DVC cho công dân qua thư điện tử (hoặc tin nhắn), lệnh yêu cầu đơn vị bưu chính trả kết quả. Chuyển kết quả, danh mục hồ sơ cần thu hồi cho đơn vị bưu chính để đối chiếu thông tin hồ sơ và trả cho công dân.	Công chức Bộ phận TN&TKQ		- Bản sao trích lục hộ tịch, bản in hồ sơ do công dân gửi trên hệ thống. - Biên lai thu phí, lệ phí.	

				- Phiếu giao nhận kèm bảng kê danh mục kết quả, hồ sơ cần thu hồi, thông tin địa chỉ người nhận (02 bản)	
2	Quy trình trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính				
TT	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn thực hiện	Kết quả/sản phẩm	Ghi chú
B1	Thu gom hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ theo thông báo hồ sơ trên hệ thống; Thực hiện kiểm đếm, ký xác nhận bảng kê giao nhận (ghi rõ ngày, giờ)	Nhân viên bưu chính	2 đợt: Trong khoảng thời gian 11h00 và 16h00 hàng ngày (hoặc theo thỏa thuận giữa các đơn vị với Bưu điện)	- Bản sao trích lục hộ tịch, bản in hồ sơ của công dân. - Biên lai thu phí, lệ phí. - Phiếu giao nhận hồ sơ kèm bảng kê danh mục kết quả, hồ sơ cần thu hồi, thông tin địa chỉ người nhận (02 bản)	
B2	Chuyển phát kết quả đến địa chỉ người nhận (là người yêu cầu cấp bản sao trích lục hộ tịch) - Trước khi trả kết quả: Kiểm tra, ký đối chiếu với bản chính thành phần hồ sơ cần thu hồi gồm: + Tờ khai theo mẫu có chữ ký của người yêu cầu. + Bản chụp giấy tờ tùy thân của người được cấp bản sao trích lục và của người yêu cầu. + Bản chính văn bản ủy quyền (trong trường hợp người yêu cầu không phải là người được cấp bản sao trích lục); Bản chụp giấy tờ chứng minh mối quan hệ (ông, bà, cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh	Nhân viên bưu chính	Theo chỉ tiêu thời gian quy định	- Thu hồi các giấy tờ theo danh mục. - Thu lệ phí, cước bưu chính - Giấy biên nhận kết quả.	Tối đa 03 lần chuyển phát. Trường hợp công dân không cung cấp đủ các giấy tờ theo danh mục thì tạm dừng việc trả kết quả và đề nghị công dân hoàn thiện hồ sơ hoặc liên hệ cơ quan hành chính đã giải

	<p>chị em ruột) giữa người yêu cầu và người được cấp bản sao trích lục (trường hợp ủy quyền không công chứng, chứng thực).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trả kết quả, yêu cầu người nhận kiểm tra kỹ thông tin tại bản sao trích lục hộ tịch. - Chuyển biên lai, thực hiện thu lệ phí, cước bưu chính. - Thực hiện việc ký xác nhận việc trả kết quả. 				quyết để thống nhất.
B3	- Nhân viên bưu điện chuyển trả các kết quả không phát được đến người yêu cầu (nếu có)	Nhân viên Bưu chính	8 ngày kể từ khi nhận kết quả từ Bộ phận TN&TKQ	Hồ sơ trả lại (không phát)	Khi giao nhận 2 bên ký nhận vào 2 liên bảng kê
	Đổi soát xác nhận thanh toán lệ phí thu hộ, chuyển hồ sơ thu hồi, giấy tờ xác nhận việc nhận kết quả của người yêu cầu		02 lần/tuần (thứ Ba, thứ Sáu)	Lệ phí Tài liệu thu hồi (đã phát) Giấy biên nhận, có chữ ký người nhận	
	Lập bảng kê danh sách chuyển phát và đổi soát các số liệu hàng tháng. Bộ phận TN&TKQ đổi soát chuyển trả đơn vị bưu chính trong vòng 03 ngày làm việc.		Trong khoảng ngày thứ 01 đến 05 hàng tháng	Biên bản đổi soát	
B4	Bộ phận TN&TKQ chuyển hồ sơ thu hồi (trường hợp đã trả), giấy biên nhận (có chữ ký của người yêu cầu) cho Phòng Tư pháp hoặc công chức tư pháp cấp xã lưu hồ sơ. Thực hiện việc lưu hồ sơ không trả được cho người yêu cầu. Xác thực việc hoàn tất Dịch vụ công	Công chức Bộ phận TN&TKQ	1 ngày kể từ khi nhận từ đơn vị bưu chính	Hồ sơ thu hồi	Lập biên bản bàn giao hồ sơ.