

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
I	BỘ CÔNG AN	
1	Cục A08 (mặc dù A08 đã có văn bản trả lời tuy nhiên chưa giải quyết được khó khăn vướng mắc).	
1	Nội dung giải đáp của A08 (tại văn bản 5989/QLXNC-PI ngày 23/3/2023) đều căn cứ vào quy định của pháp luật hiện hành, trong khi CATP gặp khó khăn, vướng mắc khi vừa phải thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành, vừa phải thực hiện theo chỉ tiêu Bộ giao về việc thực hiện dịch vụ công toàn trình, do đó chưa giải quyết được khó khăn, vướng mắc. Cụ thể: (1) Về đối tượng áp dụng: Mặc dù trình độ dân trí người làm hộ chiếu tương đối cao nhưng khi thực hiện còn một số khó khăn: một số trường hợp đáp ứng được điều kiện để đăng ký được tài khoản trên Cổng dịch vụ công Quốc gia nhưng không có tài khoản ngân hàng điện tử hoặc ví điện tử trên Cổng để thực hiện giao dịch. (2) Về thủ tục: - Thủ tục cấp hộ chiếu cho trẻ em dưới 14 tuổi theo quy định vẫn phải xác nhận Công an cấp xã vào tờ khai do đó không thể thực hiện trên môi trường mạng.	(1) Phương thức thanh toán qua tài khoản ngân hàng điện tử hoặc ví điện tử trên cổng dịch vụ công đến nay là hình thức thanh đơn giản, thuận tiện nhất cho người dân trên môi trường mạng, trường hợp có hình thức thanh toán mới thuận lợi hơn nữa, C08 sẽ nghiên cứu đề xuất triển khai áp dụng. Để tạo thuận lợi cho công dân và nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến cấp hộ chiếu, Cục A08 sẽ chỉ đạo PA08 Công an TP. Hà Nội báo cáo Ban giám đốc, UBND TP. Hà Nội tăng cường tuyên truyền các điều kiện để thực hiện đối với dịch vụ công cấp hộ chiếu phổ thông trực tuyến (định danh điện tử, đăng ký tài khoản dịch vụ công, sim điện thoại chính chủ, tài khoản ngân hàng...). (2) Về thủ tục: - Cấp hộ chiếu cho trẻ dưới 14 tuổi: Ngày 30/6/2023, A08 đã có điện mật số 510/ĐK-HT và điện số 732/ĐK-HT gửi Công an các tỉnh, thành phố trực thuộc TW hướng dẫn sử dụng chức năng xác minh thông tin để Công an xã xác minh nội bộ, đến nay đã có một số đơn vị thực hiện xác minh theo hướng dẫn của điện mật (24 hồ sơ đề nghị Công an cấp xã xác minh nội bộ đối với trẻ em dưới 14 tuổi được tiếp nhận tại cấp Cục). - Tại điểm b khoản 2 điều 15 của Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam 2019, người đề nghị cấp hộ chiếu phổ thông từ lần thứ 2 trở đi phải nộp lại hộ chiếu phổ thông cấp lần gần nhất, trường hợp báo

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	- Theo quy định, khi đổi hộ chiếu mới trong khi hộ chiếu cũ vẫn còn hạn thì yêu cầu phải nộp lại hộ chiếu cũ về cơ quan xuất nhập cảnh. Quy định này khiến nhiều công dân phải lên nộp lại hộ chiếu cũ hoặc gửi chuyển phát qua bưu điện gây mất thời gian xử lý hồ sơ. - Hiện trên Cổng dịch vụ công quốc gia vẫn để cho người dân lựa chọn hai hình thức trả hộ chiếu là nhận tại cơ quan quản lý xuất nhập cảnh và chuyển phát nhanh qua bưu điện. Đề nghị chỉ để mặc định hình thức chuyển phát nhanh qua bưu điện để người dân không tới trụ sở cơ quan nhận hộ chiếu <i>(vì nếu đến trụ sở nhận hộ chiếu thì không đảm bảo đúng tiêu chí mức độ 4)</i>.	mất phải kèm đơn báo mất hoặc thông báo về việc đã tiếp nhận đơn của cơ quan có thẩm quyền. Việc đề nghị cấp hộ chiếu trên môi trường điện tử vẫn phải tuân thủ quy định trên, chỉ thay đổi về phương thức thực hiện, không làm thay đổi về trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ. Do đó, người đề nghị cấp hộ chiếu phổ thông trên môi trường điện tử phải nộp lại hộ chiếu đã cấp lần gần nhất là phù hợp với quy định của pháp luật. Về việc này, thực hiện chỉ đạo của đồng chí Thứ trưởng phụ trách đã chỉ đạo nguyên tắc <i>“hủy hộ chiếu cũ còn hạn mới cấp hộ chiếu mới”</i> (không cho phép một người có hai hộ chiếu còn giá trị) tại báo cáo số 15056/BC-A08-P5 ngày 22/7/2022. - Điều 15 Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam 2019 quy định người đề nghị cấp hộ chiếu có thể nhận trực tiếp hộ chiếu tại cơ quan quản lý xuất nhập cảnh nơi nộp hồ sơ hoặc qua dịch vụ công bưu chính công ích để tạo điều kiện thuận lợi cho công dân trong việc nhận kết quả, đặc biệt là các trường hợp cư trú gần cơ quan xuất nhập cảnh, hộ chiếu cần gấp, vì lý do nhân đạo... cần lấy hộ chiếu trực tiếp để không mất thời gian chờ bưu điện chuyển phát. Việc quy định quyền lựa chọn nhận hộ chiếu như trên đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và quyền lợi chính đáng của công dân khi làm thủ tục. Việc chỉ quy định các trường hợp đề nghị cấp hộ chiếu phổ thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia đều phải nhận kết quả qua bưu điện sẽ làm phát sinh chi phí chuyển phát cho người dân.
2	Cục C08 (18)	
1	Kết nối đến hệ thống của C08 không ổn định, nhập dữ liệu chậm.	Hệ thống xử lý vi phạm của C08 là dạng tập trung tại Trung ương (C08) và hoạt động bình thường. Nếu chỉ một vài đơn vị hoạt động không ổn định, đề nghị liên hệ đơn vị quản lý đường truyền (PV01, PH41B, VNPT) để kiểm tra kết nối mạng và kết nối vật lý tại đơn vị xảy ra sự cố.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
2	Người dân đã nộp phạt qua Cổng dịch vụ công, tài khoản đã bị trừ tiền nhưng khi tra cứu hệ thống báo “Quyết định xử phạt không có dữ liệu”; cả người vi phạm và CSGT đều không in được biên lai phạt.	Có 02 lý do không tìm thấy số Quyết định: - Đã thanh toán thành công thì không tra cứu được Quyết định trên Cổng. Tuy nhiên có một số trường hợp ngân hàng đã trừ tiền của người vi phạm nhưng biên lai chưa được đẩy về hệ thống của C08. - Nhập sai số Quyết định. Đối với việc người dân không in được biên lai do hệ thống DVC bị lỗi trong tuần đầu tháng 07/2023 không in biên lai trực tiếp trên Cổng sau khi thanh toán, C08 đã thông báo trên Cổng nội dung này; CSGT không in được biên lai: do bên Cổng không đẩy link biên lai về hoặc do bên thanh toán sinh biên lai lỗi hoặc không tạo được biên lai nên phần mềm của CSGT không có biên lai. C08 đang phối hợp với Cổng DVC để khắc phục triệt để tình trạng này.
3	Hầu hết các ngân hàng đều không thanh toán được trên Cổng dịch vụ công Quốc gia (Vietcombank, Agribank, BIDV, SHB, Ngân lượng), thường xuyên báo lỗi, Viettelpay thanh toán được nhưng hầu như bị lỗi phải hoàn lại tiền, chưa cho phép thanh toán đối với thẻ VISA, MASTER... người dân muốn thanh toán phải đăng ký dịch vụ trực tuyến của ngân hàng hoặc buộc phải thanh toán qua ứng dụng ví điện tử.	Đề nghị UBND thành phố Hà Nội cung cấp thông tin, mã lỗi cụ thể để Văn phòng Chính phủ kiểm tra
4	Nhiều trường hợp người dân đăng ký nhận giấy tờ tại nhà nhưng tin từ Cổng dịch vụ công quốc gia gửi về Bưu điện bị nhầm bưu cục (lạc hướng) dẫn đến Bưu điện không xác định được đơn vị Công an đang giữ giấy tờ để thực hiện chuyển phát trả người dân	- Việc nhận trả giấy tờ tại nhà, khi người dân thanh toán qua Cổng DVC Quốc gia tích chọn ô nhận giấy tờ tại nhà, thông tin này Cổng DVC Quốc Gia gửi cho bên Bưu điện bằng hình thức nào không thuộc phạm vi quản lý của C08. - Cần có trường hợp cụ thể để kiểm tra đối chiếu thông tin với Cổng DVC Quốc gia xem thông tin trên Cổng có gán đúng với mã đơn vị CSGT không.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
5	Đối với trường hợp bị tước quyền sử dụng GPLX, thông tin thể hiện trên Cổng dịch vụ công không có thông tin về tước quyền sử dụng GPLX khiến người vi phạm không biết mình bị tước quyền sử dụng GPLX	C08 chưa tích hợp thông tin GPLX với Cổng DVC Quốc gia, hiện đang nghiên cứu để bổ sung thêm.
6	Mục “Tra cứu” nhiều phương tiện không hiện thông tin và địa chỉ chủ phương tiện hoặc hiện không đúng.	- Hiện tại địa chỉ đăng ký xe đang lấy thông tin viết tắt, C08 đang nghiên cứu, nâng cấp. - Không hiển thị được thông tin xe: Cần thông tin chi tiết để kiểm tra, có thể tại thời điểm truy vấn thì bị lỗi kết nối.
7	Chưa có hướng dẫn về việc chuyển kết quả thu thập được từ phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ từ máy tính của hệ thống giám sát sang máy tính có kết nối mạng WAN của Bộ Công an để đảm bảo bảo mật thông tin theo quy định của ngành.	Hiện nay H05 chưa có hướng dẫn cụ thể về việc này, C08 sẽ trao đổi với H05 nghiên cứu giải pháp
8	Bắt cập phát sinh đối với trường hợp chủ xe nhận được 01 Thông báo vi phạm với hành vi vi phạm sau ngày 21/5/2022, trước đó có 02 Thông báo không nhận được với hành vi vi phạm trước ngày 21/5/2022. Nếu chủ xe giải quyết VPHC tại Công an cấp huyện nhưng không nhận được thông tin về 2 hành vi vi phạm cũ thì có 2 tình huống xảy ra: (1) Xe không đăng kiểm được (chủ xe phải liên hệ đơn vị phát hiện vi phạm để tiếp tục giải quyết) như vậy chủ xe vẫn phải đi lại nhiều lần; (2) Công an cấp huyện gửi Thông báo kết thúc cảnh báo phương tiện giao thông vi phạm cho cơ quan đăng kiểm, gỡ bỏ trạng thái đã gửi thông báo cảnh báo như vậy có thể	Ngày 31/12/2021, Chính phủ ban hành Nghị định số 135/2021/NĐ-CP quy định về danh mục, việc quản lý, sử dụng phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ và quy trình thu thập, sử dụng dữ liệu thu được từ phương tiện, thiết bị kỹ thuật do cá nhân, tổ chức cung cấp để phát hiện vi phạm hành chính; trong đó tại khoản 2, Điều 15 quy định: “ <i>Trường hợp tổ chức, cá nhân vi phạm trật tự, an toàn giao thông ở địa bàn cấp tỉnh này nhưng đóng trụ sở, cư trú ở địa bàn cấp tỉnh khác và tổ chức, cá nhân vi phạm không có điều kiện trực tiếp đến trụ sở cơ quan, đơn vị đã phát hiện vi phạm hành chính bằng phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ để giải quyết vụ việc vi phạm hoặc vi phạm trật tự, an toàn giao thông ở địa bàn cấp huyện này nhưng đóng trụ sở, cư trú ở địa bàn cấp huyện khác mà việc đi lại gặp khó khăn và tổ chức, cá nhân vi phạm không có điều kiện trực tiếp đến trụ sở cơ quan, đơn vị đã phát hiện vi phạm hành chính bằng</i>

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	chủ xe sẽ đi đăng kiểm được mà không cần giải quyết VPHC với 2 hành vi vi phạm trước ngày 21/5/2022.	<i>phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ để giải quyết vụ việc vi phạm, thì người có thẩm quyền đang thụ lý giải quyết vụ việc chuyển kết quả thu thập được bằng phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ đến người có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính thuộc cơ quan, đơn vị cấp dưới hoặc cùng cấp, nơi tổ chức, cá nhân đóng trụ sở, cư trú để tiếp tục thực hiện các bước xử lý theo quy định tại các điểm b, c và d khoản 1 Điều này”.</i> - Ngày 15/5/2019, C08 có Điện số 991/ĐK:HT trong đó có yêu cầu các đơn vị xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ phải cập nhật các trường hợp phương tiện vi phạm qua hình ảnh với các trường thông tin: loại phương tiện, biên kiểm soát, thời gian vi phạm, địa điểm vi phạm, đơn vị phát hiện vi phạm, số điện thoại liên hệ và tình trạng xử lý để cập nhật lên ứng dụng tra cứu thông tin vi phạm trên trang thông tin điện tử của C08 (http://www.csgt.vn). Như vậy, người chủ phương tiện có thể vào http://www.csgt.vn tra cứu lịch sử vi phạm của phương tiện của mình, để liên hệ với cơ quan Công an nơi phát hiện vi phạm để đề nghị được thực hiện giải quyết vụ việc vi phạm theo quy định tại khoản 2 Điều 15 Nghị định số 135/2021/NĐ-CP. Bên cạnh đó, hiện nay các đơn vị đăng kiểm thường chủ động truy cập vào trang thông tin vi phạm của phương tiện trước khi thực hiện kiểm định định kỳ xe ô tô theo quy định.
9	Thời gian upload video giới hạn trong khung giờ ngoài giờ hành chính.	Do dung lượng video lớn, để tránh ảnh hưởng đến băng thông sử dụng trong giờ hành chính nên phải upload sau giờ hành chính.
10	Hiện nay nhân dân làm thủ tục đăng ký thực hiện khai báo trên cổng dịch vụ công của Bộ Công an và cổng dịch vụ Công Quốc gia. Tuy nhiên, đối với trường hợp đăng ký lần đầu khai trên cổng dịch vụ công quốc gia nếu có sai sót về thông tin chủ phương	Dịch vụ công Đăng ký xe đang được thực hiện trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, dịch vụ công này có kết nối chia sẻ dữ liệu với các Bộ, ban ngành (Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải Quan, Cục Đăng kiểm). Khi người dân kê khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, các thông tin về chủ phương tiện, nguồn gốc xe, thuế... sẽ được tự động đẩy vào tờ khai. Thông tin

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	tiện thì người dân không sửa được, trường hợp này khi đến làm thủ tục đăng ký xe cán bộ nhận hồ sơ sẽ chỉnh sửa trên hệ thống mạng đăng ký xe; các dịch vụ khác trên Cổng dịch vụ công của Bộ Công an có thể quay lại sửa các trường thông tin	được cập nhật theo nguyên tắc đối với thông tin người dân tự khai thì cho phép sửa, đối với thông tin lấy từ các Bộ, ban ngành khác thì không cho phép sửa để đảm bảo tính pháp lý, toàn vẹn dữ liệu.
11	Một số trường hợp hệ thống ngân hàng chưa đổ dữ liệu lệ phí trước bạ lên cổng thông tin điện tử (Trường hợp này thường đối với xe nộp lệ phí trước bạ vừa nộp trong ngày), hệ thống dữ liệu lệ phí trước bạ bị lỗi, nhập dữ liệu số máy, số khung bị sai thông tin trong giấy nộp tiền: người dân không thể khai được tờ khai điện tử do không tra cứu được hồ sơ, đây là một vấn đề rất bất cập trong công tác triển khai đăng ký xe trên Cổng dịch vụ công bởi vì tất cả các trường hợp đăng ký đa số đều phụ thuộc vào mã lệ phí trước bạ mới có thể thực hiện được. Người dân rất bức xúc trong vấn đề này.	Hiện thông tin về lệ phí trước bạ đang được Tổng cục Thuế chia sẻ dữ liệu với C08. C08 thường xuyên phối hợp với Tổng cục Thuế để xử lý, khắc phục các tồn tại liên quan đến dữ liệu cập nhật chậm, bị lỗi; Thông tin số máy, số khung nhập sai thông tin. Tổng cục Thuế cũng đã có văn bản chỉ đạo các Chi cục thuế, ngân hàng về nội dung này. C08 sẽ tiếp tục phối hợp Tổng cục Thuế để khắc phục vấn đề này.
12	Hệ thống đường truyền kết nối giữa các đơn vị vẫn còn tình trạng bị lỗi không tra được dữ liệu nguồn gốc phương tiện nên không khai được tờ khai điện tử, thời gian tra cứu quá lâu.	Các hệ thống của C08 đang kết nối với Cổng dịch vụ công Quốc gia qua trực liên thông văn bản do Cổng dịch vụ công Quốc gia quản lý. Các sự cố đường truyền giữa C08 với Cổng dịch vụ công Quốc gia đều được phát hiện và xử lý kịp thời đảm bảo thông suốt 24/7.
13	Chưa thống nhất được cách đánh số máy, số khung giữa cơ quan Thuế, Đăng kiểm và Hải quan dẫn đến hệ thống báo “không trùng số máy, số khung giữa đăng kiểm và thuế”, do đó không khai được tờ khai trên mạng.	C08 đã trao đổi với các đơn vị như Cục Đăng kiểm, Tổng cục Hải quan, Tổng cục Thuế thống nhất sử dụng số khung của phương tiện làm mã hồ sơ để thực hiện chia sẻ dữ liệu điện tử và số máy, số khung của phương tiện phải nhập đầy đủ cả phần chữ và số, không nhập các ký tự đặc biệt.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
		Hiện tại các đơn vị đang bổ sung, hoàn thiện chức năng phần mềm của hệ thống.
14	Các dịch vụ công như đăng ký sang tên trong cùng tỉnh; cấp đổi lại đăng ký, biển số; cấp lại đăng ký, biển số hiện đã thực hiện khai mức độ 3 nhưng người dân chưa thực hiện nhiều do phải khai nhiều trường thông tin, đến cơ quan công an mới in được tờ khai (<i>nếu đến cơ quan công an mà mạng đăng ký lỗi thì không in được tờ khai; các thủ tục này người dân không phải thực hiện bấm biển số, chỉ nộp hồ sơ và nhận giấy hẹn nên nhiều công dân không muốn khai dịch vụ công</i>). Đa phần lỗi mã số lệ phí trước bạ không thể khai được trên Cổng dịch vụ công.	C08 đã hiệu chỉnh các dịch công theo hướng tự động cập nhật các trường thông tin sẵn có liên quan đến chủ phương tiện, nguồn gốc xe, thông tin lệ phí trước bạ do các đơn vị chia sẻ vào tờ khai đăng ký xe để người dân không phải nhập các thông tin này.
15	Kết nối đến hệ thống của C08 chậm, hay bị lỗi, nhiều chủ xe khi đến đăng ký phải chờ lâu để in tờ khai thì mới làm các thủ tục tiếp theo; Cổng dịch vụ công Bộ Công an hiện tại người dân có thể khai được tuy nhiên hệ thống không tra cứu được mã hồ sơ của Cổng dịch vụ công Bộ Công an. Vì vậy gây khó khăn cho cán bộ đăng ký, gây bức xúc cho người dân khi khai dịch vụ công online nhưng đến làm thủ tục vẫn phải khai lại bản viết tay tờ khai.	Hệ thống đăng ký xe của C08 đang sử dụng mạng nội bộ Bộ Công an do H04 quản lý, đề nghị cung cấp cụ thể đơn vị nào có kết nối chậm để C08 phối hợp với H04 kiểm tra khắc phục.
16	Trên tờ khai đăng ký mới khi đổ dữ liệu bị sai một số trường thông tin: loại xe (<i>thể hiện null</i>), số loại (<i>thường hiển thị mã kiểu loại là chưa đúng</i>), kích thước dài, rộng, cao chưa đúng; trường hợp khai các	C08 sẽ tiến hành làm việc với Cục Đăng kiểm, Tổng cục Hải quan cập nhật đầy đủ thông tin để khắc phục vấn đề trên.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	dịch vụ công khác hay sai các trường thông tin như loại xe (thường để chung là ô tô hoặc mô tô), không hiển thị các trường thông tin thông số kỹ thuật xe như: năm sản xuất, dung tích xi lanh, kích thước dài-rộng-cao, số chỗ người...	
17	Trường hợp cải tạo và đổi màu sơn không thể sử dụng tờ khai trực tuyến do theo Thông tư phải xin cải tạo và đổi màu sơn trước khi thực hiện việc cải tạo, đổi màu sơn.	C08 tiếp thu và hiệu chỉnh dịch vụ công liên quan đến cải tạo, đổi cấp biển số, giấy chứng nhận đăng ký liên quan đến nội dung trên.
18	Đối với trường hợp đăng ký lần đầu, những xe có nguồn gốc nhập khẩu trước ngày 01/12/2020 và xe sản xuất lắp ráp trong nước có ngày cấp phiếu xuất xưởng cuối tháng của năm 2022 hiện công dân không khai báo được thông tin trên cổng thông tin điện tử do không có dữ liệu trực tuyến.	Theo công bố thông tin trên Cổng dịch vụ công Quốc gia về thông tin nguồn gốc phương tiện: đối với xe ô tô, mô tô, xe gắn máy sản xuất lắp ráp trong nước có phiếu kiểm tra chất lượng xuất xưởng từ ngày 10/8/2020 trở đi; Đối với xe ô tô, mô tô, xe gắn máy nhập khẩu có tờ khai hải quan từ ngày 01/12/2020 trở đi. Hiện nay Cục đăng kiểm, Tổng cục Hải quan đang bổ sung dữ liệu để hoàn chỉnh hệ thống.
3	Cục C06	
3.1	Lĩnh vực đăng ký quản lý cư trú	
1	Một số trường hợp, quy định về ý kiến của chủ hộ lại có thể gây cản trở nguyện vọng đăng ký cư trú đúng pháp luật của công dân trong một số trường hợp như: gia đình có mâu thuẫn về tình cảm, công dân hiểu nhầm việc đăng ký cư trú có liên quan tới quyền sở hữu các tài sản, đặc biệt là nhà, đất...	Cơ quan đăng ký cư trú phối hợp với các cơ quan, tổ chức, tổ dân phố trên địa bàn thực hiện tuyên truyền pháp luật về cư trú, vận động, giải thích, hòa giải tranh chấp, mâu thuẫn nội bộ (nếu có) để đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
2	Quy định về ý kiến đồng ý của chủ sở hữu đối với một số dạng nhà đất đồng sở hữu, nhà thuê của nhà nước, nhà thuê chưa thanh lý hợp đồng của các cơ quan, xí nghiệp đã giải thể đã giải thể, của nông trường...	Luật Cư trú chỉ quy định cần phải có ý kiến đồng ý của chủ sở hữu trong trường hợp công dân đăng ký thường trú, tách hộ tại chỗ ở hợp pháp không phải của mình. Do đó, đề nghị thực hiện theo đúng quy định của Luật Cư trú. Việc xác định chủ sở hữu nhà ở tuân thủ theo quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan như Bộ luật Dân sự, Luật Nhà ở, Luật xây dựng, Luật Đất đai (như người đứng tên quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở, người mua, người được tặng trong hợp đồng mua bán, tặng cho nhà ở, người được thừa kế theo pháp luật, theo di chúc..) do đó, cơ quan Công an căn cứ vào quy định pháp luật có liên quan để xác định chủ sở hữu chỗ ở hợp pháp.
3	Việc đăng ký thường trú lần đầu với trẻ mới sinh: Một số trường hợp trẻ mới sinh được nuôi dưỡng tại các cơ sở tôn giáo và được UBND cấp giấy khai sinh nhưng không đầy đủ thông tin về quê quán, dân tộc, tôn giáo, tên bố, mẹ...	Đề nghị làm rõ nội dung hỏi.
4	Quy định tại khoản 8 Điều 20 Luật Cư trú quy định “Công dân không được đăng ký thường trú mới tại chỗ ở quy định tại Điều 23 của Luật Cư trú trừ trường hợp quy định tại điểm a khoản 2 Điều này”, như vậy có được hiểu là việc nhập theo tiêu chí điểm a khoản 2 Điều 20 không cần nội dung “ý kiến đồng ý của chủ sở hữu hợp pháp” đối với các dạng nhà đất thuộc Điều 23 tại tờ khai thay đổi thông tin cư trú (CT01).	Những trường hợp được nhập theo Điểm a Khoản 2 Điều 20 không bị giới hạn địa điểm đăng ký thường trú mới được quy định tại Điều 23 nhưng vẫn thực hiện đúng quy định tại Khoản 2 Điều 20 là “ <i>công dân được đăng ký thường trú tại chỗ ở hợp pháp không thuộc quyền sở hữu của mình khi được chủ hộ và chủ sở hữu chỗ ở hợp pháp đó đồng ý</i> ”.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
5	Thời gian giải quyết đăng ký tạm trú là 03 ngày, tuy nhiên trùng với thời gian xác minh thông tin về cư trú, dẫn tới tình trạng chậm muộn việc giải quyết đăng ký tạm trú cho công dân.	Căn cứ vào mức độ phức tạp của từng thủ tục hành chính trong lĩnh vực đăng ký cư trú, Luật Cư trú đã có quy định cụ thể về thời hạn giải quyết từng thủ tục cho phù hợp. Điểm d khoản 3 Điều 7 Thông tư số 57/2021/TT-BCA quy định “thời hạn xác minh tối đa không quá 03 ngày làm việc”, tuy nhiên, căn cứ vào thời hạn giải quyết của từng thủ tục hành chính mà thời gian xác minh được phân chia cho phù hợp.
6	Theo quy định tại Điện mật số 236/ĐK-HT ngày 13/8/2023 hướng dẫn về việc đảm bảo cho các trường hợp người được hưởng chế độ đặc xá năm 2023 trong đó có nội dung. Theo nội dung này có được vận dụng thông tin đối với các đối tượng là tù tha về để đảm bảo công tác quản lý, tái hòa nhập cộng đồng tạo điều kiện cho những công dân đã được tha tù về địa phương ổn định cuộc sống, tránh tái phạm phục vụ công tác quản lý nghiệp vụ.	Đề nghị làm rõ nội dung hỏi.
7	Hiện nay, trên địa bàn thành phố Hà Nội có nhiều khu công nghiệp lớn, có bố trí cho công nhân sinh sống tại các khu nhà trong khuôn viên của khu công nghiệp (<i>nguồn gốc đất là đất kinh doanh sản xuất</i>), tuy nhiên với nhu cầu thực tế công nhân sinh sống và nhu cầu học tập của trẻ em là con cháu của các công nhân đề nghị đăng ký tạm trú nhưng không đủ điều kiện để đăng ký tạm trú do giấy tờ chứng minh chỗ ở hợp pháp không đảm bảo theo quy định của Điều 5 Nghị định số 62/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Cư trú.	Đối với trường hợp này, đề nghị Công an địa phương hướng dẫn công dân thực hiện thủ tục khai báo thông tin nơi ở hiện tại theo quy định. Đồng thời, tham mưu chính quyền địa phương phối hợp cơ quan chức năng có chính sách an sinh xã hội cho trẻ em là con của các đối tượng này để đảm bảo quyền lợi hợp pháp.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
8	Mẫu CT08 thông báo về kết quả giải quyết, hủy bỏ đăng ký thường trú mặc định phần kính gửi Ông/Bà và phần họ tên thông báo là tên nhân khẩu trong mẫu CT01 tờ khai thay đổi thông tin cư trú dẫn đến tình trạng đối với những trường hợp xóa chết, nhập sinh, thông báo này sẽ gửi cho người xóa chết, trẻ mới sinh. Ngoài ra, tiêu đề thông báo cũng gây hiểu nhầm cho công dân do nội dung hiển thị vừa giải quyết, vừa hủy bỏ ở tiêu đề. Các trường hợp vướng mắc quá trình giải quyết đăng ký thường trú trước ngày 01/7/2020 dẫn đến công dân có 02 hộ khẩu giấy (<i>thông tin cá nhân giống hoặc khác nhau</i>) và tồn tại 02 bản ghi dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về Dân cư tuy nhiên Công an cơ sở không có tài liệu, căn cứ xác minh, phân định được hộ khẩu đúng, sai để có căn cứ hủy đăng ký thường trú theo quy định của Luật Cư trú và văn bản hướng dẫn của Bộ Công an.	Ngày 24/5/2022, C06 đã có Điện mật số 144/ĐK-HT gửi Công an địa phương hướng dẫn về việc cập nhật, điều chỉnh thông tin công dân, trong đó Cơ quan đăng ký cư trú (nơi công dân đang thường trú) căn cứ hồ sơ, tài liệu công dân đã thực hiện nghiệp vụ cư trú để thực hiện thủ tục đăng ký cư trú phù hợp trên phần mềm quản lý cư trú, nghiêm cấm việc yêu cầu công dân phải nộp hồ sơ để thực hiện thủ tục này.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
9	Việc xóa đăng ký thường trú Khoản 5 Điều 7 Nghị định 62/2021/NĐ-CP quy định về việc “Cơ quan đăng ký cư trú thực hiện việc xóa đăng ký thường trú đối với công dân khi phát hiện công dân đó thuộc một trong các trường hợp bị xóa đăng ký thường trú. Trước khi thực hiện việc xóa thì cơ quan đăng ký cư trú thông báo với công dân hoặc đại diện hộ gia đình biết và thực hiện việc nộp hồ sơ làm thủ tục xóa đăng ký thường trú”. Tuy nhiên đối với các dạng nhân khẩu đi khỏi địa phương quá 12 tháng liên tục mà không đăng ký tạm trú tại chỗ ở hợp pháp khác, không khai báo tạm vắng... hoặc công dân thôi quốc tịch mà không rõ địa chỉ nơi ở hiện nay cả hộ gia đình vậy khó khăn cho cán bộ cấp xã về việc thông báo cho công dân hay đại diện hộ gia đình để đảm bảo giá trị pháp lý hồ sơ xóa đăng ký thường trú.	Đề nghị hướng dẫn cơ quan quản lý cư trú thực hiện theo đúng quy định tại Khoản 5 Điều 7 Nghị định 62/2021/NĐ-CP và Điều 9 Thông tư số 57/2021/TT-BCA quy định về quy trình đăng ký cư trú; kết quả giải quyết lưu vào hồ sơ theo quy định.
10	Việc xóa đăng ký thường trú do công dân đã chết còn vướng mắc khi công dân chết mà đại diện hộ gia đình không làm chứng tử với cơ quan tư pháp, cơ quan tư pháp không có thông tin trả lời hoặc cung cấp thông tin khi cơ quan công an xác minh về trường hợp công dân đã chết, dẫn tới trên hệ thống tồn tại các bản ghi của công dân thực tế đã “chết” nhưng công an cơ sở không có cơ sở pháp lý để có giải pháp để xóa đăng ký thường trú theo quy định của Luật Cư trú.	Cơ quan đăng ký cư trú phối hợp với các cơ quan, tổ chức, tổ dân phố trên địa bàn thực hiện tuyên truyền pháp luật về cư trú, vận động, giải thích, người dân thực hiện đúng các thủ tục hành chính để đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
11	Việc xác nhận thông tin cư trú khoản thời gian cư trú của công dân cần thông tin xác minh tại tàng thư hồ sơ cư trú giữa cơ quan đăng ký cư trú hiện tại với cơ quan tàng thư hồ sơ cư trú cấp huyện, tuy nhiên tại Điều 7 Thông tư 57/2021/TT-BCA quy định về quy trình đăng ký cư trú và khoản 10 Điều 3 Thông tư số 56/2021/TT-BCA quy định về biểu mẫu trong công tác đăng ký, quản lý cư trú không quy định về chức năng trả lời xác minh (CT10) của cơ quan tàng thư hồ sơ cư trú dẫn đến lúng túng trong công tác phối hợp xác minh cho công an cấp cơ sở.	Theo quy định tại Điều 17, Thông tư số 55/2021/TT-BCA của Bộ trưởng Bộ Công an quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Cư trú; Điều 3, Thông tư số 56/2021/TT-BCA quy định về biểu mẫu trong đăng ký, quản lý cư trú; trong đó quy định: “7. Xác nhận thông tin về cư trú được sử dụng để xác nhận thông tin về thời gian, địa điểm, hình thức đăng ký cư trú và các nội dung khác của cá nhân, hộ gia đình khi có yêu cầu”; Điều 12, Thông tư số 57/2021/TT-BCA quy định về quy trình đăng ký cư trú, trong đó quy định: “...Trường hợp công dân đề nghị xác nhận thông tin không thuộc các nội dung thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thì cán bộ đăng ký báo cáo đề xuất Thủ trưởng cơ quan đăng ký cư trú thực hiện xác minh theo quy định tại Điều 7 Thông tư này...” và các văn bản hướng dẫn của C06 về xác nhận thông tin về cư trú, bao gồm: Điện số 714/HT ngày 12/11/2021 về hướng dẫn giải quyết vướng mắc liên quan đến quy định của Luật Cư trú năm 2020; Công văn số 6969/C06-TTDLDC ngày 17/10/2022 nâng cao hiệu quả công tác cấp giấy xác nhận thông tin về cư trú: Trường hợp cá nhân, hộ gia đình có yêu cầu xác nhận thông tin về cư trú các nội dung khác không thuộc các nội dung thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ quan đăng ký cư trú thực hiện xác minh theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 57/2021/TT-BCA, trong đó trao đổi, xác minh với tàng thư hồ sơ cư trú, tàng thư CCCD để xác định các nội dung cần xác minh bảo đảm đầy đủ căn cứ thực hiện giải quyết cấp xác nhận thông tin về cư trú. Thời gian giải quyết không quá 3 ngày làm việc theo quy định.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
12	Việc thực hiện yêu cầu của Luật Cư trú và các Thông tư hiện hành đối với quy định về “ý kiến của chủ hộ, chủ sở hữu chỗ ở hợp pháp” trên tờ khai CT01 đang là khó khăn khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ trên cổng dịch vụ công do hiện nay chưa có hệ thống chữ ký điện tử của công dân nên tính pháp lý của việc kê khai trên tờ khai có giá trị khi nộp hồ sơ trực tiếp, cán bộ tiếp nhận hồ sơ vẫn phải thu thập tài liệu có chữ ký của công dân để lưu tàng thư.	
13	Khi công dân kê khai đăng ký hồ sơ trên cổng dịch vụ công, cán bộ tiếp nhận và yêu cầu bổ sung tài liệu tuy nhiên nội dung yêu cầu bổ sung giấy tờ, thủ tục không có sự liên kết với các nhà mạng viễn thông nên công dân không nhận được thông tin yêu cầu dẫn đến cán bộ tiếp nhận hồ sơ phải gọi điện thoại trực tiếp (<i>hiện trường hợp công dân để lại thông tin sai gây khó khăn cho cán bộ liên hệ hồ sơ</i>). Giao diện trên cổng thông tin để tra cứu hồ sơ trực tuyến còn phức tạp, khó hiểu khiến công dân chưa tiếp cận được các nguồn thông tin do cơ quan tiếp nhận phản hồi.	Hiện tại C06 đang phối hợp với V01 đề xuất Lãnh đạo Bộ để triển khai cung cấp SMS cho công dân thông báo các trạng thái hồ sơ cho công dân. Hiện tại H01 đang thẩm định hồ sơ. Trong thời gian tới C06 sẽ phối hợp với V01 để triển khai các giải pháp kỹ thuật để tích hợp SMS cho hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến.
14	Hiện nay còn các trường hợp công dân đã thực hiện hồ sơ đăng ký cư trú (xóa chết, điều chỉnh thông tin...) đã hoàn thiện đến bước thông báo kết quả cho công dân tuy nhiên dữ liệu không đồng bộ giữa kho cư trú và kho dân cư.	Đề nghị Công an thành phố Hà Nội cung cấp thông tin cụ thể để C06 kiểm tra

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
15	Còn xảy ra độ trễ thời gian khi công dân đăng ký trên tài khoản dịch vụ công với việc hồ sơ vào tài khoản tiếp nhận (<i>khoảng cách 2-3 ngày hoặc nhiều hơn</i>).	Đề nghị Công an thành phố Hà Nội cung cấp thông tin cụ thể để C06 kiểm tra
16	Phần mềm còn xảy ra tình trạng lỗi tải file đính kèm tài liệu khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ tiếp nhận giải quyết hồ sơ.	Đề nghị Công an thành phố Hà Nội cung cấp cụ thể thông tin lỗi để C06 xác định lỗi để khắc phục.
17	Công tác khai báo tạm vắng không thể thực hiện 100% trên dịch vụ công do đòi hỏi công tác nghiệp vụ quản lý đối tượng (<i>Theo quy định khoản 2 Điều 31 của Luật Cư trú Công dân quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 31</i>).	C06 tiếp thu ý kiến sẽ phối hợp chỉnh sửa cho phù hợp với quy định
18	Nội dung thông báo giải quyết trong mẫu CT08 của các trường hợp tạm trú không có thời hạn tạm trú nên công dân không biết được thời hạn hết hạn tạm trú để làm thủ tục gia hạn.	Đề nghị Công an địa phương thực hiện giải quyết gia hạn tạm trú theo đúng quy định tại Điều 28 Luật Cư trú và Điều 14, Thông tư số 57/2021/TT-BCA về quy trình đăng ký cư trú.
19	Khi thực hiện việc cập nhật thông tin về nơi ở hiện tại cho công dân, hệ thống phần mềm yêu cầu chọn “Điều, khoản” giải quyết và hiện nay chưa có hướng dẫn cụ thể điều khoản cho nội dung này, trên phần mềm mặc định là Điều 19 Luật Cư trú.	Việc quy định người dân khai báo nơi ở hiện tại để đảm bảo yêu cầu nghiệp vụ trong công tác quản lý cư trú, không phải là một thủ tục hành chính. Do vậy, CSKV, CAX thông qua kiểm tra cư trú kết hợp với tuyên truyền hướng dẫn người dân hiểu trách nhiệm và phối hợp với cơ quan đăng ký cư trú thực hiện khai báo nơi ở hiện tại theo quy định tại khoản 3 Điều 6 Thông tư 55/2021/TT-BCA ngày 15/5/2021 khi đến sinh sống tại chỗ ở khác trong cùng phạm vi đơn vị hành chính cấp xã nơi đăng ký thường trú để cập nhật thông tin về nơi ở hiện tại trong Cơ sở DLQG về DC. Thủ tục khai báo gồm: Phiếu CT01 và các giấy tờ liên quan đến thông tin cần khai báo; cơ quan đăng ký cư trú có trách nhiệm xác minh thông

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
		tin của công dân, sau khi xác minh thông tin của công dân là đúng thì cập nhật vào Cơ sở dữ liệu về cư trú và thông báo, cấp giấy xác nhận thông tin về cư trú cho công dân. Nội dung giấy xác nhận thông tin về cư trú bao gồm các thông tin cơ bản về công dân: Họ, chữ đệm và tên, số định danh cá nhân; ngày, tháng, năm sinh; giới tính; quốc tịch; dân tộc; tôn giáo; quê quán; nơi ở hiện tại; ngày, tháng, năm khai báo cư trú.
20	Trường hợp công dân đang là chủ hộ nơi đăng ký thường trú hiện tại, nay đề nghị đăng ký thường trú tại chỗ hợp pháp mới, nhân khẩu còn lại trong hộ hiện vắng mặt tại địa bàn, đi không rõ địa chỉ; đang chấp hành án phạt tù. Do đó, không thực hiện được việc thay chủ hộ.	Đề nghị thực hiện đúng quy định về thay đổi chủ hộ theo quy định của Luật Cư trú và các văn bản hướng dẫn thi hành.
3.2	Công tác làm sạch dữ liệu	
21	Một số trường hợp không tìm thấy công dân khi Công an cấp xã thao tác tạo biến động dân cư; có trường hợp tìm thấy thông tin dân cư nhưng thông tin không trùng khớp với kho dân cư; thông tin dân cư trong kho dân cư là chính xác nhưng không lấy thông tin công dân cư để làm thủ tục hành chính.	C06 đã xử lý ngay khi tiếp nhận danh sách của Công an thành phố Hà Nội. Đối với trường hợp thông tin không khớp, đề nghị Công an thành phố cung cấp đầy đủ thông tin để C06 kiểm tra.
22	Một số trường hợp đã đề xuất Cục C06 hỗ trợ tuy nhiên Công an cơ sở vẫn chưa thực hiện được, Công an thành phố đã tiếp tục tổng hợp lên đề nghị tháo gỡ tuy nhiên vẫn chưa đảm bảo được thời gian tiến độ.	C06 đã xử lý ngay khi tiếp nhận danh sách của Công an thành phố Hà Nội. Đối với trường hợp thông tin không khớp, đề nghị Công an thành phố cung cấp đầy đủ thông tin để C06 kiểm tra.
26	Công dân đã chết nhưng chưa thực hiện được nghiệp vụ cư trú do những khó khăn khách quan (Giấy	Nội dung trùng với câu 10, mục 3.1

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	<i>chứng tử không khớp thông tin với dữ liệu dân cư; gia đình không làm giấy chứng tử...).</i>	
27	Việc xử lý đối với các trường hợp trùng thông tin đối với các trường hợp nhân khẩu ngoài tỉnh còn chậm do các đơn vị chậm trả lời xác minh hoặc một số trường hợp công dân đã thừa nhận có hành vi khai man sử dụng giấy tờ của anh chị em trong gia đình... để làm các thủ tục hành chính tuy nhiên bộ phận tư pháp khẳng định việc cấp khai sinh là đúng quy trình, thủ tục, pháp luật.	Đề nghị Công an thành phố Hà Nội chủ động có văn bản và liên hệ Công an ngoài tỉnh đôn đốc trả lời xác minh.
28	Đối với nội dung xóa trùng thông tin công dân: Nhiều đơn vị được Công an cấp xã yêu cầu phối hợp xác minh không phối hợp hoặc phải trao đổi nhiều lần mới phối hợp; đặc biệt có những đơn vị khi có yêu cầu hỗ trợ đôn đốc từ Công an cấp huyện mới thực hiện nên thời gian dài mới có thể xóa trùng được 01 công dân. Bản ghi từ nguồn CCCD, Bộ Tư pháp.... Không thể thực hiện đề nghị xóa; một số trường hợp đã đề nghị đơn vị khác xóa trên hệ thống.	Sau khi thống nhất với Cục Hộ tịch, quốc tịch, chứng thực - Bộ Tư pháp, C06 đã có Điện mật triển khai xóa trùng sau khi Công an cơ sở đã có xác minh với cơ quan tư pháp và công dân.
29	Mục chỗ ở hiện nay không cập nhật thông tin sau khi đã giải quyết hồ sơ cư trú cho công dân: Nhiều trường hợp công dân đã được đăng ký thường trú/tạm trú tại địa chỉ mới, nhưng chỗ ở hiện nay vẫn ở nơi cũ, gây khó khăn cho công dân trong thực hiện các giao dịch dân sự cũng như bắt cập trong quản lý thông tin công dân trên hệ thống.	Đề nghị Công an thành phố cung cấp đầy đủ thông tin trường hợp cụ thể để C06 kiểm tra, xử lý.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
30	Trường hợp Công dân tham gia BHXH đang làm việc trên địa bàn chưa tạm trú: Nhiều trường hợp danh sách gửi về nhưng hiện tại công ty đã giải thể; nhiều công ty lấy tên trụ sở tại trên địa bàn nhưng thực tế không đóng trên địa bàn hoặc đã xác minh không xác định được công dân.	Đối với trường hợp này đề nghị PC06 Công an thành phố Hà Nội hướng dẫn Công an cấp xã rà soát và tích trạng thái không tìm thấy công dân trên phân hệ làm sạch dữ liệu thuộc phần mềm DC01 mở rộng.
31	Trường hợp Công dân không có thông tin trên hệ thống và sai lệch thông tin: Đa số hệ thống không tìm thấy thông tin và xác định sai lệch; Công dân chưa kịp thời điều chỉnh thông tin trong Cơ sở dữ liệu BHXH để đồng nhất với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư. Về công tác làm sạch dữ liệu bảo hiểm xã hội và dữ liệu bảo hiểm thất nghiệp: Theo dữ liệu làm sạch nhận được, Công an cấp xã đã tiến hành mời công dân lên để kiểm tra tính chính xác của thông tin công dân giữa dữ liệu dân cư quốc gia và dữ liệu bảo hiểm. Nhận thấy phần lớn dữ liệu bảo hiểm bị sai lệch do Cơ quan bảo hiểm nên chỉ tiêu này tồn tại từ đầu của Kế hoạch 90 ngày đêm. Nhiều trường hợp do dữ liệu bảo hiểm cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác dẫn đến không xác định được công dân.	Đối với trường hợp này đề nghị PC06 Công an thành phố Hà Nội hướng dẫn Công an cấp xã rà soát và tích trạng thái không xác minh được (Công ty/doanh nghiệp đã giải thể, Thông tin công dân không đầy đủ để xác minh...) trên phân hệ làm sạch dữ liệu thuộc phần mềm DC01 mở rộng.
32	Đối với các trường hợp phạm nhân chấp hành án phạt tù chung thân, đã xóa đăng ký tại địa phương: Công an phường, xã đã xác minh nhưng không đủ thông tin để thu thập DC01 cấp số định danh, do vậy	Đề nghị Công an xã làm rõ việc xóa ĐKTT của phạm nhân trên đúng quy định pháp luật hay không. Trường hợp xóa đúng quy định, Công an xã thu thập DC01 theo hướng dẫn tại <i>Quy trình thu thập, cập nhật, chỉnh sửa và kiểm tra, phúc tra thông tin về công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư</i> ban hành kèm theo Quyết định 6824/QĐ-BCA-C06 ngày

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	cũng không thể phê duyệt, làm sạch đối với trường hợp phạm nhân nêu trên.	26/8/2021 của Bộ Công an. Sau đó cập nhật lên Hệ thống theo diện ‘Không đủ điều kiện đăng ký thường trú’.
33	Hồ sơ quản lý đối tượng truy nã ở một số đơn vị ra Quyết định truy nã ngoài Công an quận không đầy đủ tài liệu để phục vụ công tác trao đổi thông tin ảnh hưởng đến việc thu thập thông tin tài liệu và chỉnh sửa bổ sung thông tin trên phần mềm.	Đề nghị trao đổi đơn vị ra Quyết định truy nã thu thập bổ sung hồ sơ, tài liệu cần thiết. Chủ động thu thập, khai thác từ nguồn tra cứu tàng thư CMND, CCCD, tàng thư hộ khẩu... để bổ sung thông tin trên Phần mềm.
34	Một số trường hợp địa giới hành chính hiện nay đã thay đổi so với thời điểm ra Quyết định truy nã. Do đó ảnh hưởng đến công tác xác minh, thu thập tài liệu để bổ sung, cập nhật thông tin.	Trường hợp thay đổi địa giới hành chính cấp xã, Công an cấp huyện tự cập nhật địa giới hành chính mới và phân luồng về cấp xã đúng theo địa giới hiện nay. Trường hợp thay đổi địa giới hành chính cấp huyện hoặc tỉnh, PC06 lập danh sách về C06 để C06 điều chỉnh.
35	Đối với chỉ tiêu bổ sung các trường thông tin còn thiếu: Nhiều trường hợp công dân có những trường thông tin không thể bổ sung được như <i>(người già không nhớ thông tin...)</i> nên Công an cấp xã không thể thực hiện thao tác để giảm chỉ tiêu.	Đối với trường hợp này đề nghị PC06 Công an thành phố Hà Nội hướng dẫn Công an cấp xã rà soát và tích trạng thái “không có thông tin để cập nhật (đã có biên bản/tài liệu chứng minh)” trên phân hệ làm sạch dữ liệu thuộc phần mềm DC01 mở rộng.
36	Một số trường hợp dữ liệu thông tin công dân khai sinh từ nguồn Bộ Tư pháp bị sai, khi thực hiện đăng ký thường trú không thể điều chỉnh DC02. Dữ liệu của Bộ Tư pháp chưa liên thông nên nhiều trường hợp công dân mới sinh không thể đính chính lại họ tên khai sinh.	Thực hiện đăng ký thường trú cho công dân và làm thủ tục cải chính hộ tịch để cập nhật thông tin đúng của công dân (có đầy đủ giấy tờ chứng minh kèm theo).

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
37	Về thực hiện điều chỉnh hộ không chủ hộ: Về thực tế, có rất nhiều trường hợp các thành viên trong gia đình mâu thuẫn, không thống nhất được chủ hộ; trong hộ có thành viên bị truy nã, đi tù, đi nước ngoài...nên chưa thống nhất được chủ hộ dẫn đến việc không làm sạch được dữ liệu.	Cơ quan đăng ký cư trú phối hợp với các cơ quan, tổ chức, tổ dân phố trên địa bàn thực hiện vận động, hòa giải tranh chấp, mâu thuẫn nội bộ, tuyên truyền pháp luật về cư trú và hướng dẫn người dân thực hiện việc thay chủ hộ theo quy định của Luật Cư trú, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của mình.
38	Về hệ thống, Công dân đã chuyển khẩu nhưng không chuyển được dữ liệu sang nơi thường trú mới; Công dân có hộ khẩu 2 nơi; Công dân có số CCCD trùng với công dân ở tỉnh khác... Một số trường hợp hộ chỉ còn 01 nhân khẩu nhưng không đủ điều kiện làm chủ hộ (<i>chủ hộ đang ở nước ngoài, đi tù...</i>), hoặc hộ có nhân khẩu chưa thống nhất ai làm chủ hộ, nên chưa thực hiện bổ sung chủ hộ được. Khi chủ hộ chết, các thành viên trong chủ hộ không thống nhất được người làm chủ hộ, cán bộ đã lập biên bản làm việc với công dân nhưng còn tồn chỉ tiêu không được làm sạch.	- Đối với vướng mắc công dân đã chuyển khẩu nhưng dữ liệu vẫn đang nơi cũ: Đề nghị Công an thành phố Hà Nội cung cấp đầy đủ thông tin để C06 kiểm tra, xử lý. - Đối với trường hợp hộ chỉ có 01 nhân khẩu nhưng không đủ điều kiện làm chủ hộ hoặc hộ có nhiều nhân khẩu chưa thống nhất ai làm chủ hộ: cơ quan đăng ký cư trú hướng dẫn quy định về thay đổi chủ hộ theo quy định của Luật Cư trú và các văn bản hướng dẫn thi hành; đồng thời, tuyên truyền để người dân hiểu về trách nhiệm và quyền lợi để thực hiện việc thay đổi chủ hộ đảm bảo đúng quy định.
39	Hệ thống CSDLQG về dân cư chưa chủ động cảnh báo lỗi khi cán bộ thực hiện sai quy trình. Dữ liệu vẫn chưa đồng bộ với thông tin đúng của công dân (<i>nguồn dữ liệu CCCD</i>) nhưng không thể thực hiện công tác chỉnh sửa.	Hệ thống CSDLQG về dân cư đã được xây dựng để đảm bảo Công an cơ sở làm theo từng bước, tránh làm sai quy trình. Khi Công an cơ sở có thao tác sai, không đúng thì hệ thống sẽ cảnh báo chưa hết quy trình và nêu cụ thể hồ sơ đang được xử lý với mã hồ sơ nào, địa bàn nào đang thao tác chưa xong trên màn hình phần mềm.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
40	Khi nhập mới 01 công dân lên hệ thống xuất hiện các trường hợp sau: hệ thống báo công dân lỗi trên hệ thống cấp số, hệ thống báo trùng với 01 công dân có mã định danh khác nhưng khi tra cứu thì không có thông tin số định danh đó; Số CCCD của công dân được cấp, tuy nhiên kiểm tra trên hệ thống số CCCD đó lại là số định danh cấp cho 01 công dân khác, vì vậy công dân không thể làm CCCD gắn chip được.	Đề nghị Công an thành phố Hà Nội cung cấp đầy đủ thông tin trường hợp để C06 kiểm tra, xử lý.
3.3	Công tác cấp CCCD và định danh điện tử	
41	Hiện nay, nhiều trường hợp công dân vẫn còn Chứng minh nhân dân 9 số, Chứng minh nhân dân 12 số, Căn cước công dân mã vạch còn giá trị sử dụng dẫn đến gây khó khăn cho Công an cấp cơ sở trong công tác tuyên truyền vận động, mời người dân đi làm căn cước công dân gắn chip.	Hiện nay, Công an các đơn vị địa phương đã cơ bản hoàn thành công tác cấp CCCD gắn chip. Số lượng công dân chưa thu nhận chủ yếu do tình hình biến động dân cư hoặc một số ít công dân chưa có nhu cầu cấp thẻ CCCD gắn chip nên đề nghị Công an thành phố Hà Nội rà soát, cập nhật trạng thái thực tế của công dân trên phần mềm quản lý biến động dân cư và tuyên truyền, thu nhận hồ sơ cấp CCCD gắn chip.
42	Một số các trường hợp công dân thuộc các trường hợp đặc biệt như người lang thang, cơ nhỡ, không có chỗ ở; người được chăm sóc, nuôi dưỡng, trợ giúp tại các cơ sở trợ giúp xã hội, tại cộng đồng; người chấp hành xong án phạt tù, tha tù trước thời hạn... hiện nay không có nơi đăng ký thường trú, gây khó khăn cho công tác thu thập, cập nhật thông tin công dân trên hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cấp Căn cước công dân.	Đối với các trường hợp này, đề nghị Công an thành phố Hà Nội theo từng trường hợp cụ thể, chỉ đạo các đơn vị hướng dẫn công dân, xem xét, tạo điều kiện thuận lợi để công dân được đăng ký thường trú theo quy định. Khi công dân đã được đăng ký thường trú sẽ có thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và sẽ được cấp thẻ Căn cước công dân.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
43	Nhiều trường hợp người già, yếu thiếu thông tin ngày sinh, tháng sinh nhưng do không nhớ được thông tin đầy đủ cũng như không có tài liệu pháp lý chứng minh nên gây khó khăn trong việc bổ sung thông tin ngày, tháng sinh cho công dân trên hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân để làm thủ tục cấp căn cước công dân.	Trường thông tin về ngày, tháng sinh là trường thông tin bắt buộc khi thực hiện làm thủ tục cấp thẻ Căn cước công dân. Để bổ sung đầy đủ thông tin về ngày, tháng sinh đề nghị Công an thành phố Hà Nội hướng dẫn công dân đến cơ quan tư pháp nơi đăng ký hộ tịch hoặc nơi đăng ký thường trú để được làm thủ tục bổ sung thông tin về ngày, tháng sinh. Sau khi đã bổ sung đầy đủ thông tin về ngày, tháng sinh thì đến cơ quan Công an để làm thủ tục cấp thẻ Căn cước công dân.
44	Hiện nay, một số tính năng của tài khoản định danh điện tử (<i>thay thế một số loại giấy tờ trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính, giao dịch cá nhân</i>) chưa được áp dụng nhiều trong thực tế nên người dân chưa thấy được tiện ích của việc đăng ký và sử dụng tài khoản định danh điện tử.	Bộ Công an đang phối hợp với các Bộ, ngành điều chỉnh các văn bản quy phạm pháp luật để đảm bảo ứng dụng các thông tin được tích hợp vào tài khoản định danh điện tử trong cuộc sống.
45	Trang web http://dinhdanhdientu.dancuquocgia.bca chức năng tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ, mục “Lý do không được cấp” chỉ có nội dung cá nhân có số điện thoại trùng với số điện thoại của tài khoản khác đang sử dụng không có cụ thể trùng với tài khoản nào, cán bộ không xác định được do nguyên nhân để hướng dẫn công dân và khắc phục hồ sơ trong công tác cấp tài khoản định danh điện tử.	Để đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân công dân nên cơ quan công an chỉ được tra cứu thông tin công dân do mình quản lý. Hiện nay C06 điều chỉnh quy trình nghiệp vụ cho phép thu các hồ sơ định danh điện tử trùng số điện thoại.
46	Khi công dân kích hoạt tài khoản định danh điện tử mức 2 thì mã OTP gửi về chậm hoặc không có tin nhắn gửi về công dân.	Thời gian vừa qua, việc triển khai tăng cường thu nhận định danh điện tử tại công an địa phương dẫn đến tình trạng quá tải tại các nhà mạng. C06 đã phối hợp với các nhà mạng nâng cấp hệ thống để đáp ứng nhu cầu của công dân.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
47	Một số vướng mắc khi triển khai thực hiện dịch vụ hành chính công mức độ 3 đối với các trường hợp cấp mới, cấp đổi, cấp lại CCCD và cấp Giấy xác nhận số chứng minh nhân dân, căn cước công dân như: (1) Đối với các trường hợp đề nghị cấp Giấy xác nhận hai số qua cổng Dịch vụ hành chính công chưa có mục số điện thoại của công dân để liên hệ. (2) Thủ tục cấp Giấy xác nhận hai số chứng minh nhân dân/căn cước công dân; cấp mới, đổi, cấp lại thẻ CCCD chưa có văn bản pháp lý hướng dẫn về quy trình thực hiện khi tiếp nhận hồ sơ đăng ký qua dịch vụ hành chính công mức độ 4 (<i>hiện nay, chỉ có tài liệu hướng dẫn thao tác trên phần mềm</i>). (3) Cán bộ thực hiện công tác cấp CCCD, định danh điện tử, dịch vụ công trực tuyến đều là cán bộ kiêm nhiệm, thực hiện nhiều nhiệm vụ trong cùng 1 thời gian. + Hệ thống chưa có mục thống kê bao nhiêu trường hợp đã đăng ký DVC, chưa thể hiện được công dân đã được giải quyết hồ sơ hay chưa? (<i>phần mềm quản lý và khai thác hồ sơ hoàn chỉnh có cho phép thống kê được số lượng các trường hợp đăng ký trực tuyến, đồng thời, đối với trường hợp cấp Giấy xác nhận 2 số CMND/CCCD sau khi cán bộ thao tác in Giấy xác nhận 02 số CMND/CCCD thì hệ thống tự cập nhật tình trạng kết thúc hồ sơ đăng ký của công dân, đối với trường hợp cấp, đổi, cấp lại thẻ CCCD đăng</i>	(1) C06 tiếp thu ý kiến sẽ điều chỉnh bổ sung mục số điện thoại của công dân. (2) Đề nghị Công an Hà Nội trao đổi lại với C06 để làm rõ câu hỏi về thủ tục cấp Giấy xác nhận 2 số chứng minh nhân dân/căn cước công dân. (3) Phần mềm Quản lý và khai thác dữ liệu hồ sơ hoàn chỉnh đã có chức năng thống kê các trường hợp đăng ký dịch vụ công tại phân hệ Dịch vụ công; Tình trạng giải quyết hồ sơ được thể hiện đầy đủ tại chức năng Tra cứu hồ sơ dịch vụ công. Hiện nay, trạng thái kết thúc hồ sơ không phụ thuộc vào chức năng quản lý giao nhận thẻ tại địa phương; ngay sau khi hồ sơ đề nghị cấp CCCD được truyền lên trung ương, trạng thái hồ sơ dịch vụ công sẽ được chuyển sang Đã trả kết quả.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	ký trực tuyến thì hệ thống vẫn để tình trạng là “đang xử lý” do chức năng quản lý giao nhận thẻ CCCD trên phần mềm quản lý và khai thác dữ liệu hồ sơ hoàn chỉnh bị lỗi chưa cập nhật tình trạng nhận và trả thẻ cho công dân nên hồ sơ của công dân chưa “kết thúc”. Ngoài ra, thực tế vẫn tồn tại một số trường hợp công dân đã đăng ký trực tuyến trên dịch vụ công nhưng khi đến nơi tiếp nhận hồ sơ cấp CCCD thì cán bộ thu nhận tra cứu không có thông tin đăng ký của công dân).	
48	Khi tra cứu tài khoản trên trang http://dinhdanhdientu.dancuquocgia.bca báo tài khoản Mức 2 đã được phê duyệt, tuy nhiên khi công dân thực hiện kích hoạt trên ứng dụng VNeID báo tài khoản chưa được định danh.	C06 đã phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành rà soát và xử lý các vấn đề liên quan đến đồng bộ tài khoản định danh điện tử từ vùng mật của Ngành ra ngoài internet. Thời gian tới sẽ khắc phục và tối ưu lỗi này.
49	Khi công dân kích hoạt Mức 2 đến bước thiết lập câu hỏi bí mật trên ứng dụng VNeID, ấn chọn xác nhận thì ứng dụng báo Tham số không hợp lệ, không thể hoàn tất việc kích hoạt.	C06 đã phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành rà soát và xử lý các vấn đề liên quan đến đồng bộ tài khoản định danh điện tử từ vùng mật của Ngành ra ngoài internet. Thời gian tới sẽ khắc phục và tối ưu lỗi này.
3.4	Công tác hủy định danh cá nhân	

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
50	Theo Công văn số 6333/CAHN-PC06 ngày 19/9/2022, Cục C06 - Bộ Công an hướng dẫn về việc Giám đốc Công an cấp tỉnh ra Quyết định hủy hồ sơ cấp CMND 12 số/thẻ CCCD. Tuy nhiên, hiện nay chưa có văn bản hướng dẫn cụ thể quy trình hủy hồ sơ (giấy) lưu tại tầng thư Căn cước công dân của Công an cấp tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương.	Về việc đề nghị có văn bản hướng dẫn cụ thể quy trình hủy hồ sơ (giấy) lưu tại tầng thư Căn cước công dân của Công an cấp tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương đề nghị Công an thành phố Hà Nội nghiên cứu các văn bản hướng dẫn về việc hủy hồ sơ của Cục Hồ sơ nghiệp vụ (V06) hoặc nếu có khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện thì có văn bản trao đổi, đề nghị V06 hướng dẫn, trả lời cụ thể.
51	Trường hợp công dân có nguồn Bộ Tư pháp bị sai cấu trúc số định danh hiện nay Công an cấp xã không thao tác được các bước theo hướng dẫn tại Điện mật số 255/ĐK-HT ngày 07/9/2022 của Cục C06 dẫn đến tình trạng nhiều công dân bức xúc vì đã liên hệ với cơ quan Công an và bộ phận Tư pháp thuộc UBND các cấp nhưng chưa được giải quyết việc hủy, xác lập lại số ĐDCN.	Ngày 01/6/2023, C06 đã phối hợp với Cục Hộ tịch, quốc tịch, chứng thực và Cục Công nghệ thông tin thuộc Bộ Tư pháp ban hành Quy chế phối hợp số 656/QCPH-HTQTCT-CNTT-C06 cấp, hủy, cấp lại và xác lập lại Số định danh cá nhân cho công dân và ban hành Điện mật hướng dẫn hủy số định danh có nguồn Bộ Tư pháp/Hệ thống cấp số định danh.
53	Các trường hợp vướng mắc do lỗi hệ thống không tạo và phê duyệt được yêu cầu hủy số, tạo yêu cầu cấp lại số thất bại do một số nguyên nhân như số đã bị hủy nhưng khi tạo yêu cầu cấp lại thất bại do nghi trùng công dân; tạo yêu cầu hủy số thất bại do lỗi thực hiện cấp số, không thể kết nối đến hệ thống thẩm định; số định danh đã được xác nhận bởi hệ thống căn cước, không thể hủy được số này.	- Đối với trường hợp cấp số thất bại do nghi trùng: Đề nghị Công an thành phố Hà Nội xác minh với số định danh báo trùng để phối hợp với C06 xử lý. - Đối với các lỗi không thể kết nối đến hệ thống thẩm định, số đã xác nhận với hệ thống CCCD: C06 đã khắc phục và hướng dẫn Công an 63 tỉnh, thành phố.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
54	Một số trường hợp công dân do thay thay đổi địa giới hành chính cấp tỉnh nên nơi ĐKKKS theo số ĐDCN đã cấp khác với đơn vị hành chính hiện tại nên không được hủy, xác lập lại số ĐDCN dẫn đến công dân không thể làm được thủ tục Cấp mới căn cước công dân. Một số trường hợp công dân đã được cấp Giấy khai sinh trước ngày 01/07/2021 nhưng bị mất, đề nghị xin cấp lại giấy khai sinh tại nơi đăng ký khai sinh lần đầu và cấp mới giấy khai sinh tại nơi đăng ký thường trú mới không thể hiện ngày, tháng, năm cấp giấy khai sinh lần đầu.	Theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 59/2021/TT-BCA ngày 15/5/2021 quy định chi tiết thi hành Luật Căn cước công dân và Nghị định số 137/2015/NĐ-CP ngày 31/12/2015 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Căn cước công dân đã được sửa đổi, bổ sung bằng Nghị định số 37/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 thì các trường hợp được hủy, xác lập lại số định danh cá nhân là các trường hợp được xác định lại giới tính hoặc cải chính năm sinh theo quy định của pháp luật về hộ tịch; hoặc các trường hợp có sai sót trong quá trình nhập dữ liệu liên quan đến thông tin về nơi đăng ký khai sinh, năm sinh, giới tính của công dân vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Như vậy, các trường hợp sai thông tin về nơi đăng ký khai sinh nếu không phải do lỗi nhập sai thông tin của cán bộ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thì không thuộc trường hợp được hủy, xác lập lại số định danh cá nhân.
3.5	Công tác quản lý ngành, nghề kinh doanh có điều kiện về ANTT	
1	Về phần mềm DVC: (1) Chưa có phần mềm xử lý nội bộ trong lĩnh vực quản lý ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện về ANTT; (2) Trong lĩnh vực con dấu, hệ thống quản lý con dấu để giải quyết thủ tục và hệ thống tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến là 2 phần mềm tách biệt, không liên thông dữ liệu.	(1) Ngày 20/11/2023, Bộ Công an đã có quyết định số 8730/QĐ-BCA-C06 về việc phê duyệt chủ trương đầu tư Dự án “Nâng cấp, triển khai cơ sở dữ liệu dùng chung về quản lý con dấu, ngành, nghề kinh doanh có điều kiện về ANTT, vũ khí vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ và pháo; tích hợp cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành”. Hiện nay, C06 đang phối hợp với Công ty Gtel hoàn thiện phân hệ Dịch vụ công toàn trình lĩnh vực ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện theo chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ để chính thức đưa vào hoạt động. (2) Hiện, C06 đang phối hợp với Công ty Gtel xây dựng phần mềm cơ sở dữ liệu quản lý con dấu để đồng bộ 02 hệ thống trên.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
2	Về quy định: Chưa có quy định về việc biên lai điện tử có được thay thế biên lai giấy không (<i>hồ sơ nộp lệ phí DVC có cần viết biên lai kẹp vào hồ sơ theo quy định không? Phần mềm kiểm tra tài khoản của CATP chưa được hướng dẫn cụ thể</i>).	- Đối với biên lai điện tử, V01 đang phối hợp H01 lựa chọn 01 nhà cung cấp dịch vụ để thực hiện phát hành biên lai điện tử trên cổng dịch vụ công Bộ Công an. Do vậy, trong thời gian chưa phát hành biên lai điện tử trên Cổng dịch vụ công Bộ Công an, đề nghị đơn vị liên hệ, trao đổi với cơ quan thuế để được giải đáp có cần viết biên lai kẹp vào hồ sơ theo quy định không. - Đối với phần mềm kiểm tra tài khoản của CATP, V01 đang phối hợp với H01 dự thảo Thỏa thuận hợp tác cung cấp dịch vụ thanh toán với ngân hàng Vietcombank, trong đó có nội dung quy định về hướng dẫn công tác kiểm tra, đối chiếu, đối soát tài khoản của các đơn vị, địa phương (<i>đơn vị trực tiếp thu, giải quyết thủ tục hành chính</i>).
3	Kết quả giải quyết TTHC (<i>giấy chứng nhận, chứng chỉ, giấy phép...</i>) chưa thể hiện dưới dạng điện tử nên việc trả kết quả không thực hiện được trực tuyến, hiện chủ yếu là trả kết quả qua đường bưu điện.	Hiện nay, C06 đã tham mưu cho lãnh đạo Cục báo cáo lãnh đạo Bộ đề trình Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi Nghị định số 96/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016, Nghị định số 99/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016, Nghị định số 137/2020/NĐ-CP ngày 27/11/2020. Trong đó quy định mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính Giấy chứng nhận đủ điều kiện về ANTT bản điện tử, đồng thời đã yêu cầu đơn vị xây dựng phân hệ dịch vụ công ngành nghề kinh doanh có điều kiện về ANTT tích hợp bản điện tử giấy chứng nhận đủ điều kiện về ANTT và chức năng trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử trên phần mềm.
4	Hiện tại chưa triển chữ ký số, dẫn đến quy trình xử lý nội bộ vẫn phải thực hiện trình hồ sơ ký giấy.	Hiện, C06 đang phối hợp với H04 rà soát danh sách người dùng chữ lý số USB token gửi Ban Cơ yếu Chính phủ để nạp định danh người dùng phục vụ triển khai trên toàn quốc cơ sở dữ liệu dùng chung về quản lý con dấu, ngành nghề kinh doanh có điều kiện về lĩnh vực an ninh trật tự, vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ và pháo.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
5	Chưa có phần mềm số hoá hồ sơ, chưa có các quy định hướng dẫn nghiệp vụ của Cục C06 về số hoá hồ sơ.	Ngày 18/5/2023, V01 đã ban hành Hướng dẫn số 03/HD-V01-TTTTCH hướng dẫn số hóa hồ sơ, tài liệu theo Kế hoạch số 377/KH-BCA-V01 ngày 21/7/2022, trong đó quy định việc số hóa đối với từng loại hồ sơ cụ thể, đề nghị Công an TP. Hà Nội nghiên cứu thực hiện.
II	VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ (03)	
1	Về đăng ký tài khoản trên Cổng DVC: Người lao động (NLĐ) khi đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia bị từ chối do trước đó người lao động sử dụng chứng minh thư nhân dân để đăng ký làm Sổ BHXH hoặc sim điện thoại, khi sử dụng Căn cước công dân để đăng ký tài khoản Dịch vụ công bị từ chối do chưa đồng bộ dữ liệu nên nhiều người lao động không thể đăng ký tài khoản để nộp hồ sơ.	Trường hợp này người dùng có thể thực hiện một trong hai cách sau: 1. Cập nhật thông tin trên Hệ thống của nhà mạng hoặc bảo hiểm xã hội Việt Nam và thực hiện đăng ký tài khoản. 2. Đăng ký tài khoản qua số CMND đã có trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện cập nhật số căn cước công dân trong thông tin tài khoản người dùng.
2	Đôi khi Cổng Dịch vụ công Quốc gia xảy ra tình trạng bị trục trặc về kỹ thuật nên một số người lao động phản hồi khi đăng ký tài khoản rất khó khăn không nhận được mã OTP từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Nhiều trường hợp gửi hồ sơ trực tuyến bị từ chối mà không rõ lý do, đồng thời nhiều khi tài khoản quản trị của Trung tâm Dịch vụ việc làm cũng không nhận được dữ liệu chuyển đến từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Đề nghị các cơ quan chức năng sớm khắc phục triệt để, để không ảnh hưởng đến quyền lợi của người lao động.	- Trường hợp không nhận được mã OTP thì có thể do nhiều lý do như do lỗi kết nối tới nhà mạng, điện thoại của người dùng gặp trục trặc. Trong trường hợp này, đề nghị người dùng liên hệ Tổng đài 1800.1096 của Cổng Dịch vụ công quốc gia để được hỗ trợ kỹ thuật. - Trường hợp này cán bộ hướng dẫn người dân vào mục “Dịch vụ công của tôi” xem thông tin xử lý chi tiết từ BHXH, Trung tâm dịch vụ việc làm khi bị từ chối. Ngoài ra, hồ sơ của người dân sau khi nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì hồ sơ được chuyển sang Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Trường hợp, Trung tâm dịch vụ việc làm chưa nhận được dữ liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia là do quy trình xử lý của phía cơ quan Bảo hiểm xã hội (2 ngày làm việc) và gửi phản hồi lại Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
		hợp, hồ sơ hợp lệ, hồ sơ được chuyển tiếp ngay đến Trung tâm dịch vụ việc làm để xử lý.
3	Trong quá trình thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia thời gian qua đôi khi bị tình trạng: Hồ sơ chuyển đến từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia bị đảo lộn thứ tự mã hồ sơ trong ngày hoặc đảo lộn thứ tự hồ sơ của những ngày hôm trước bị lỗi nên khó trong công tác quản lý, theo dõi; hoặc mã hồ sơ trên hệ thống quản trị có hiển thị đầy đủ nhưng không báo đến tin nhắn SMS trên điện thoại của cán bộ quản trị dữ liệu nên khó khăn cho công tác theo dõi, đối chiếu. Đề nghị các cơ quan chức năng nghiên cứu, sớm khắc phục triệt để.	- Đối với dịch vụ công giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp các Mã hồ sơ đều sinh theo thứ tự tăng dần theo ngày tiếp nhận. Tuy nhiên, sau quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, thứ tự của hồ sơ có thể bị thay đổi do hồ sơ được tiếp nhận trước nhưng chưa phản hồi xác nhận trong khi đó có những hồ sơ được tiếp nhận sau nhưng chuyển tới Trung tâm dịch vụ việc làm trước. - Trong trường hợp không nhận được tin nhắn SMS trên điện thoại, đề nghị cán bộ quản trị dữ liệu liên hệ với đầu mối kỹ thuật để tìm hiểu nguyên nhân. Đồng thời, cán bộ cần chủ động, thường xuyên theo dõi hồ sơ trên Hệ thống để xử lý theo quy trình được Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành kèm theo văn bản số 1399/LĐTBXH-VL ngày 04/5/2022.
III	BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM (01)	
1	Theo số liệu thông kê về lỗi hồ sơ bị từ chối, đến nay vẫn còn tình trạng dữ liệu tờ rời Sổ BHXH của người lao động từ BHXH Việt Nam chuyển tiếp đến Trung tâm Dịch vụ việc làm bị thiếu quá trình đóng nên dẫn đến hồ sơ của NLĐ bị từ chối (<i>mà không phải do lỗi của người lao động, thậm chí trên phần mềm VSSID của người lao động vẫn thể hiện đủ quá trình</i>).	BHXH Việt Nam đã cung cấp đầy đủ dữ liệu tờ rời Sổ BHXH của người lao động (cho Cổng Dịch vụ công quốc gia) phục vụ giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp của các Trung tâm Dịch vụ việc làm. Đề nghị đơn vị gửi phản ánh cung cấp đầy đủ thông tin (mã số BHXH, thời gian đề nghị giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp) để BHXH Việt Nam kiểm tra và trả lời cụ thể.
IV	BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI (21)	

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
1	Hiện nay, người có công đa phần cao tuổi, việc cấp tài khoản an sinh xã hội cho người có công gặp khó khăn do người có công không có điện thoại cá nhân, không quen sử dụng các ứng dụng internet. Theo báo cáo của một số địa phương qua số liệu khảo sát thì phần lớn người có công không có nhu cầu chi trả tiền qua tài khoản.	Chưa có giải đáp
2	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đang hoàn thiện các cơ sở dữ liệu về an sinh (<i>đối tượng người có công đang được rà soát, chuẩn hóa</i>) nên chưa kết nối được với phần mềm chi trả người có công.	Chưa có giải đáp
3	Thực hiện Chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 21/CT-TTg ngày 25/11/2022, Bộ Lao động TBXH đã có văn bản số 5234/LĐTBXH - TTTT ngày 23/12/2022 gửi các địa phương hướng dẫn chi trả không dùng tiền mặt đến các đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội. Tuy nhiên chưa có hướng dẫn tổ chức thực hiện chi trả trợ cấp ưu đãi người có công thông qua tổ chức dịch vụ (<i>tại Điều 8, Thông tư số 44/2022/TT-BTC ngày 21/7/2022 quy định: việc lựa chọn tổ chức dịch vụ chi trả chế độ ưu đãi người có công với cách mạng được thực hiện theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội</i>).	Chưa có giải đáp

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
4	Theo quy định tại Điều 31, Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày ngày 15/3/2021 của Chính phủ quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng BTXH: “Chi phí chi trả thông qua tổ chức dịch vụ chi trả: Mức chi phí chi trả được xác định theo tỷ lệ % trên tổng số tiền chi trả cho đối tượng bảo trợ xã hội do UBND cấp tỉnh quyết định tùy theo điều kiện địa bàn và thực tế số lượng đối tượng BTXH của từng địa phương”, do vậy mỗi tỉnh, thành phố có một mức chi khác nhau. Hiện nay, mỗi ngân hàng sẽ có các loại mức phí khác nhau, ưu đãi khác nhau, trong khi thu nhập của Người có công, đối tượng BTXH không đồng đều, có những trường hợp thu nhập còn thấp. Do vậy, để đảm bảo đồng bộ, việc thực hiện tổ chức chi trả qua tài khoản lâu dài, đạt hiệu quả như mục tiêu đã đề ra tại Đề án 06/Chính phủ, các Bộ, ngành cần có sự phối hợp hướng dẫn triển khai chi trả qua tài khoản cho đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội (đối với tất cả các loại đối tượng) từ ngân sách nhà nước, hướng dẫn cụ thể về chính sách ưu đãi, các loại phí có liên quan (phí mở Tài khoản, phí mở thẻ, phí quản TK, phí rút tiền...). Cần hướng dẫn rõ việc hỗ trợ kinh phí từ ngân sách nhà nước, hay người dân chịu những khoản phí nêu trên.	Chưa có giải đáp

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
5	Thông tin của đối tượng trong cơ sở dữ liệu (dựa vào hồ sơ thực hiện trợ cấp với thông tin lấy từ tờ khai, sổ hộ khẩu, giấy khai sinh và chứng minh thư nhân dân của đối tượng) và thông tin trong cơ sở dữ liệu dân cư bị sai lệch khá nhiều. Một số đối tượng bảo trợ xã hội chưa được cấp căn cước công dân hoặc mã định danh cá nhân, do đó khó khăn trong đối chiếu cơ sở dữ liệu; Dữ liệu người có công và thân nhân người có công trên địa bàn Thành phố rất lớn, vẫn có nhiều trường hợp chưa cung cấp CCCD gắn chip.	Chưa có giải đáp
6	Trong quá trình triển khai thực hiện còn gặp nhiều lúng túng do việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính là nhiệm vụ mới đối với cán bộ tại một số phòng ban, đơn vị. Việc sắp xếp bố trí nguồn nhân lực để thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cũng gặp nhiều khó khăn vì cán bộ chuyên môn, cán bộ một cửa hàng ngày xử lý rất nhiều hồ sơ công việc. Hiện nay, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội có 170 thủ tục hành chính, trong đó có 06 cán bộ tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.	Chưa có giải đáp

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
7	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chưa có hướng dẫn về việc số hóa hồ sơ chuyên ngành, thuộc lĩnh vực lao động Thương binh và Xã hội để đảm bảo tính thống nhất, tránh lãng phí nguồn lực. Chưa có hướng dẫn chung về các danh mục tài liệu, quy trình và mã số của giấy tờ số hóa để chia sẻ giữa Cổng DVC Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và các hệ thống thông tin khác, về việc quản lý kho Dữ liệu điện tử của tổ chức, các nhân.	Việc thực hiện số hóa, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) đã được Văn phòng Chính phủ tổ chức, hướng dẫn thực hiện thống nhất trên toàn quốc cụ thể: - Ngày 13/12/2021, Văn phòng Chính phủ đã tổ chức tập huấn cho các Bộ, ngành và địa phương hướng dẫn nghiệp vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa. - Ngày 21/12/2021, Văn phòng Chính phủ đã có Công văn số 9318/VPCP-KSTT về việc hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho các Bộ, ngành và địa phương trên toàn quốc. Hướng dẫn số hóa (VPB)
8	Chưa có hướng dẫn nội dung chỉ cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ giấy tờ, trả kết quả giải quyết TTHC khi thuê đơn vị dịch vụ công ích thực hiện.	Chưa có giải đáp
9	Việc ban hành các văn bản hướng dẫn của một số Bộ, ngành còn chậm so với yêu cầu trong việc thực hiện các nhiệm vụ tại Đề án 06/Chính phủ.	Chưa có giải đáp
10	Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội còn chưa kịp thời trong việc rà soát, công bố các Quyết định công bố công khai TTHC có liên quan thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ để Thành phố thực hiện công bố theo quy định.	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội thường xuyên tiến hành rà soát, công bố kịp thời các Quyết định công bố công khai TTHC có liên quan thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ trên Cổng dịch vụ công quốc gia, số lượng TTHC đang được thực thi là: 322 TTHC (117 TTHC cấp trung ương; 166 TTHC cấp tỉnh; 24 TTHC cấp huyện và 15 TTHC cấp xã). Trong quá trình thực hiện đơn vị có thắc mắc liên hệ với Phòng cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, SĐT: (024)39378074.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
11	Việc chia sẻ, kết nối, tích hợp giữa các phần mềm Dịch vụ công của Bộ LĐTBXH, Hệ thống một cửa điện tử dùng chung 3 cấp của Thành phố, Cổng DVC quốc gia, các phần mềm chuyên ngành trong tiếp nhận, giải quyết TTHC hiện nay chưa đồng bộ, khó khăn khi thực hiện. VD: Hiện tại hàng ngày Trung tâm đang tiếp nhận, giải quyết hồ sơ BHTN của người lao động từ Cổng Dịch vụ công Quốc gia, sau đó phải nhập toàn bộ hồ sơ BHTN của người lao động theo phần mềm BHTN của Cục Việc làm - Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội theo quy định dẫn đến rất mất thời gian, công sức	Phần mềm quản lý Bảo hiểm thất nghiệp được Cục Việc làm xây dựng và triển khai từ năm 2013 nhằm hỗ trợ công tác quản lý, giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp, tra cứu thông tin dễ dàng cho cán bộ thực hiện. Hiện nay, vì lý do cơ sở hạ tầng còn nhiều hạn chế, các tính năng bảo mật chưa được đầu tư đúng mức nên thông tin dữ liệu đóng hưởng bảo hiểm thất nghiệp của người lao động chưa được đồng bộ, tập trung thống nhất trên toàn quốc, dẫn đến việc hỗ trợ công tác quản lý, giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp khi tiếp nhận hồ sơ người lao động nộp trực tiếp chưa thực sự đạt hiệu quả cao. Trong bối cảnh diễn biến phức tạp của đại dịch Covid-19, các địa phương phải thực hiện các biện pháp giãn cách để phòng chống dịch bệnh, nhằm hỗ trợ người lao động không thể đi đến trung tâm dịch vụ việc làm hoặc đến bưu điện để nộp trực tiếp hồ sơ đề nghị hưởng trợ cấp thất nghiệp, ngày 11/9/2021, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 107/NQ-CP về phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 8 năm 2021, trong đó tại tiết c điểm 10 mục I Nghị quyết giao Bộ LĐTBXH phối hợp với Văn phòng Chính phủ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam và cơ quan, địa phương liên quan xây dựng, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, cung cấp, tiếp nhận, xử lý dịch vụ công hỗ trợ giải quyết trợ cấp thất nghiệp cho người lao động trên cổng Dịch vụ công Quốc gia. Hiện nay Cục Việc làm đang được Bộ giao xây dựng và triển khai dự án “Ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực việc làm về bảo hiểm thất nghiệp”, việc chia sẻ, tích hợp, liên thông dữ liệu trong tiếp nhận, giải quyết bảo hiểm thất nghiệp sẽ được nghiên cứu, xử lý trong quá trình thực hiện dự án nêu trên.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
12	Trong quá trình thực hiện cập nhật dữ liệu lên phần mềm, phần mềm thường hay bị lỗi nên công dân, cán bộ không thể đưa hồ sơ lên kịp thời dẫn đến các hồ sơ bị chậm muộn, nhưng thực tế đã được giải quyết trực tiếp qua hồ sơ chế độ cho người dân đúng thời gian quy định.	Chưa có giải đáp
13	Cơ sở dữ liệu BTXH, lĩnh vực giải quyết BHTN không thống kê cụ thể được đối tượng, không có phần chiết xuất danh sách. Phần tìm báo cáo không lấy được cụ thể các đối tượng.	- Văn phòng Chính phủ là cơ quan quản trị Công Dịch vụ công quốc gia và hiện nay Cục Kiểm soát thủ tục hành chính là cơ quan chuyên môn được Văn phòng Chính phủ giao trực tiếp thực hiện, tiếp thu ý kiến của TP. Hà Nội, Cục Việc làm sẽ phản ánh kiến nghị nêu trên về Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ để xử lý theo thẩm quyền. - Hệ thống đăng ký giải quyết chính sách TGXH trực tuyến và CSDL đối tượng BTXH gồm: - Phân hệ DVC BTXH: Chưa có phần chiết xuất danh sách theo các tiêu chí tìm kiếm tại chức năng Tra cứu hồ sơ và danh sách báo cáo đang thiếu mẫu báo cáo theo loại thủ tục hành chính -> Đã tiếp nhận và có kế hoạch cập nhật bổ sung phần này trong thời điểm đóng gói Version nâng cấp tiếp theo tháng 7 - Phân hệ CSDL BTXH: Tại thanh Menu, chọn "Quản lý đối tượng" -> Chọn "Hồ sơ đối tượng" -> Chọn các tiêu chí tìm kiếm -> Chọn nút "Tìm kiếm" -> Chọn biểu tượng  -> Chọn "Xuất excel" để xuất danh

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
		sách đối tượng theo các tiêu chí tìm kiếm đã lựa chọn. Hoặc khai thác các biểu báo cáo tại mục “Quản lý báo cáo”
14	Nhiều trường hợp thông tin trên hồ sơ thực tế khác với cơ sở dữ liệu dân cư, dữ liệu chuyên ngành nên khó khăn trong thực hiện dẫn đến tỷ lệ giải quyết TTHC hưởng trợ cấp thất nghiệp qua cổng DVC chưa cao.	Dữ liệu bảo hiểm xã hội do cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam quản lý, tiếp thu ý kiến của TP. Hà Nội, Cục Việc làm sẽ phản ánh kiến nghị nêu trên về Bảo hiểm xã hội Việt Nam để xử lý theo thẩm quyền.
15	Theo quy định “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng” đối với người có công từ trần thực hiện theo Hướng dẫn tại Phụ lục I, II quy trình liên thông “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng”: Đối với trường hợp người dân chỉ lựa chọn thực hiện liên thông 02 thủ tục hành chính (Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú), Phần mềm dịch vụ công liên thông sẽ điều chỉnh nội dung tờ khai điện tử và giấy tờ phải đính kèm theo nội dung liên thông mà người dân đã lựa chọn để người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến theo quy định. Tuy nhiên, trên thực tế, người dân không thể chỉ chọn thực hiện liên thông 02 thủ tục hành chính (<i>Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú</i>) lý do: bản khai điện tử trên cổng dịch vụ công, yêu cầu công dân bắt buộc phải khai thông tin mục mai táng phí mới hoàn thành bản khai điện tử. Quy trình liên thông “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng phí” chỉ	Chưa có giải đáp

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	áp dụng với đối tượng người có công và thân nhân đang hưởng trợ cấp hàng tháng. Tuy nhiên, tại bản khai điện tử, mục “đối tượng” có phần chọn lựa “đối tượng khác” để công dân tích chọn mặc dù không đúng đối tượng. Do đó, phần lớn hồ sơ đẩy vào hệ thống phần mềm “cơ sở dữ liệu Người có công” là hồ sơ không đúng đối tượng; người dân chưa có nhu cầu làm mai táng phí ngay tại thời điểm làm thủ tục khai tử. Điều này, tạo ra bất cập, cán bộ cấp địa phương phải liên tục theo dõi và xử lý từ chối hồ sơ. Đối với đối tượng người có công hưởng trợ cấp hàng tháng từ trần; thân nhân kê khai hồ sơ để được giải quyết đồng thời 3 chế độ: trợ cấp một lần, mai táng phí, trợ cấp tuất. Khi công dân nộp hồ sơ qua cổng dịch vụ công quốc gia thực hiện liên thông “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng phí” người dân chỉ được giải quyết một chế độ là mai táng phí, công dân phải kê khai thêm 1 bộ hồ sơ khác để giải quyết thêm chế độ: trợ cấp một lần và trợ cấp tuất. Do đó, người dân chỉ muốn làm thủ tục “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú”; không thực hiện giải quyết mai táng phí.	
16	Sau khi được bàn giao tài khoản đầy đủ tới các cấp xã, cấp huyện, cấp Thành phố, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội mới bắt đầu triển khai thực hiện phần mềm hỗ trợ giải quyết trợ cấp mai táng khi	

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	người có công từ trần. Hiện nay, thành phố Hà Nội có 30 quận, huyện, thị xã; 579 xã, phường, thị trấn; số lượng tài khoản phần mềm “Cơ sở dữ liệu người có công với cách mạng” ở cả 3 cấp (<i>cấp Sở, cấp Huyện, cấp Xã</i>) là khoảng 1.880 tài khoản. Với số lượng tài khoản nhiều ở các cấp, đề nghị Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (<i>Cục Người có công</i>) cử cán bộ đơn vị phần mềm là đầu mối hỗ trợ sở LĐTBXH Hà Nội quản trị tài khoản trong suốt quá trình vận hành; tham gia tổ hỗ trợ (<i>nhóm zalo</i>) giữa cán bộ Sở với cán bộ quản trị cấp huyện; thực hiện hỗ trợ kỹ thuật và nghiệp vụ ngay các tình huống phát sinh cũng như kiến nghị các khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện.	
17	Căn cứ Khoản 1, Điều 17 của Nghị định số 28/2015/NĐ-CP ngày 12/3/2015 của Chính phủ, quy định “<i>Trong thời hạn 03 tháng kể từ ngày chấm dứt HĐLĐ hoặc HĐLV, người lao động chưa có việc làm và có nhu cầu hưởng trợ cấp thất nghiệp phải trực tiếp nộp 01 bộ hồ sơ đề nghị hưởng TCTN theo đúng quy định tại Điều 16 của Nghị định này cho Trung tâm DVVL tại địa phương nơi người lao động muốn nhận TCTN</i>”. Để đảm bảo quyền lợi cho người lao động khi nộp hồ sơ trực tuyến và phù hợp với các quy định hiện hành, đề nghị các cơ quan có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung quy định tại Khoản 1, Điều 17, Nghị định số 28/2015/NĐ-CP ngày 12/3/2015 của Chính phủ.	- Quy định tại Khoản 1, Điều 17 của Nghị định số 28/2015/NĐ-CP nhằm giúp người lao động có cơ hội được tư vấn, giới thiệu việc làm miễn phí tại trung tâm dịch vụ việc làm và sớm quay trở lại thị trường lao động theo đúng ý nghĩa của chính sách mang lại. Trong thời gian diễn ra dịch bệnh Covid 19, Nghị quyết 42/NQ-CP của Chính phủ ngày 09/4/2020 về các biện pháp hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch COVID-19 cho phép người lao động được gửi hồ sơ đề nghị hưởng trợ cấp thất nghiệp qua đường bưu điện, thông báo về việc tìm kiếm việc làm hàng tháng được thực hiện dưới hình thức gián tiếp (gửi thư điện tử, fax, qua đường bưu điện...) trong thời gian từ ngày 01 tháng 4 năm 2020 đến khi công bố hết dịch. Về kiến nghị của TP.Hà Nội, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội sẽ nghiên cứu, báo cáo cấp có thẩm quyền trong quá trình sửa đổi quy định.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	Theo quy định tại Khoản 1, Điều 18, Nghị định số 28/2015/NĐ-CP ngày 12/3/2015 của Chính phủ, quy định việc Trung tâm Dịch vụ việc làm xác nhận vào Sổ BHXH của người lao động “Đã hưởng trợ cấp thất nghiệp” và trả lại Sổ BHXH cho người lao động cùng với Quyết định hưởng trợ cấp thất nghiệp sau khi chụp Sổ BHXH để lưu hồ sơ. Vì vậy khi người lao động nộp hồ sơ và nhận Quyết định hưởng trợ cấp thất nghiệp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia thì Trung tâm DVVL không thể thực hiện quy định trên. Đề nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung quy định trên cho phù hợp.	- Đối với quy định tại Khoản 1, Điều 18, Nghị định số 28/2015/NĐ-CP: Quy định này nhằm hạn chế việc người lao động nộp hồ sơ ở nhiều nơi nhằm trục lợi tiền hưởng từ Quỹ bảo hiểm thất nghiệp, tuy nhiên hiện nay cơ sở dữ liệu tham gia đóng và hưởng, chi trả các chế độ bảo hiểm thất nghiệp do cơ quan BHXH thực hiện đã được tập trung thống nhất nên đã kiểm soát được vấn đề này. - Về kiến nghị của TP.Hà Nội, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội sẽ nghiên cứu, báo cáo cấp có thẩm quyền trong quá trình sửa đổi quy định.
18	Theo quy định khi người lao động nộp hồ sơ hưởng trợ cấp thất nghiệp thành công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia nếu đủ điều kiện tiếp nhận sẽ nhận được tin nhắn SMS “Mã hồ sơ xxx đã được cơ quan BHXH duyệt và chuyển đến đơn vị tiếp theo...”. Tuy nhiên đề người lao động hiểu rõ hơn về thời gian giải quyết và yên tâm hơn sau khi gửi hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Đề nghị các cơ quan chức năng xem xét, nghiên cứu bổ sung thêm nội dung trên tin nhắn SMS của Cổng Dịch vụ công Quốc gia gửi cho người lao động với nội dung “Thời gian giải quyết hồ sơ là 20 ngày làm việc theo quy định”.	Văn phòng Chính phủ là cơ quan quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia và hiện nay Cục Kiểm soát thủ tục hành chính là cơ quan chuyên môn được Văn phòng Chính phủ giao trực tiếp thực hiện, tiếp thu ý kiến của TP. Hà Nội, Cục Việc làm sẽ phản ánh kiến nghị nêu trên về Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ để xử lý theo thẩm quyền. Bên cạnh đó, quy định về việc nộp hồ sơ đề nghị hưởng trợ cấp thất nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là một phương thức hỗ trợ người lao động nộp hồ sơ đề nghị hưởng trợ cấp thất nghiệp và nhận kết quả trực tuyến. Người lao động có trách nhiệm tìm hiểu, nắm rõ và thực hiện các quy định của pháp luật về bảo hiểm thất nghiệp nói chung, về thời hạn giải quyết hồ sơ nói riêng. Trong thời gian tới, Bộ sẽ chỉ đạo các địa phương, cơ quan có liên quan tăng cường thông tin tuyên truyền về chính sách pháp luật bảo hiểm thất nghiệp tới người lao động.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
19	Hiện nay hồ sơ BHTN tiếp nhận, giải quyết trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia một số người lao động có quá trình tham gia BHTN trong các ngành của quân đội, công an khi làm thủ tục đề nghị giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia thì cơ quan BHXH Việt Nam chuyển dữ liệu sang Trung tâm Dịch vụ việc làm không có dữ liệu về quá trình tham gia đóng BHTN tại các ngành quân đội, công an nên hồ sơ của người lao động không đủ điều kiện giải quyết mặc dù Sở BHXH gốc của người lao động cung cấp có đầy đủ các dữ liệu. Đề nghị các cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét tích hợp, chia sẻ dữ liệu từ cơ quan BHXH của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng với BHXH Việt Nam để đảm bảo quyền lợi cho người lao động khi có nhu cầu nộp hồ sơ giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.	Dữ liệu bảo hiểm xã hội do cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam quản lý, tiếp thu ý kiến của TP. Hà Nội, Cục Việc làm sẽ phản ánh kiến nghị nêu trên về Bảo hiểm xã hội Việt Nam để xử lý theo thẩm quyền.
20	Theo hướng dẫn của Cổng Dịch vụ công Quốc gia, khi người lao động đăng ký tài khoản và nộp hồ sơ sẽ truy cập đường link: dichvucong.gov.vn. Nhưng khi muốn tra cứu về tiến trình xử lý hồ sơ và nhận kết quả (<i>Quyết định hưởng hoặc Thông báo từ chối</i>) phải vào đường link khác là: ncovi.dichvucong.gov.vn nên người lao động hay chủ quan, nhầm lẫn nên không tra cứu được thông tin nhận kết quả vì vậy một số người lao động bị ảnh hưởng quyền lợi hưởng do không biết tải Quyết định hưởng trợ cấp thất nghiệp. Đề nghị cơ quan có thẩm	Văn phòng Chính phủ là cơ quan quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia và hiện nay Cục Kiểm soát thủ tục hành chính là cơ quan chuyên môn được Văn phòng Chính phủ giao trực tiếp thực hiện, tiếp thu ý kiến của TP. Hà Nội, Cục Việc làm sẽ phản ánh kiến nghị nêu trên về Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ để xử lý theo thẩm quyền.

STT	NỘI DUNG	TRẢ LỜI
	quyền xem xét cho sử dụng chung một đường link từ khi đăng ký, nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả để thuận tiện cho người lao động.	
21	Để thuận lợi cho việc thống kê báo cáo của các đơn vị được phân quyền tài khoản quản trị, đề nghị Thành phố, Sở kiến nghị với cơ quan chức năng có thẩm quyền của Cổng Dịch vụ công Quốc gia bổ sung thêm trường dữ liệu “Thống kê báo cáo hồ sơ của từng địa phương” và cho phép tài khoản quản trị của Trung tâm Dịch vụ việc làm được xuất dữ liệu sang file dạng Excell để phục vụ công tác quản lý hồ sơ, tra cứu, báo cáo khi cần thiết.	Văn phòng Chính phủ là cơ quan quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia và hiện nay Cục Kiểm soát thủ tục hành chính là cơ quan chuyên môn được Văn phòng Chính phủ giao trực tiếp thực hiện, tiếp thu ý kiến của TP. Hà Nội, Cục Việc làm sẽ phản ánh kiến nghị nêu trên về Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ để xử lý theo thẩm quyền.