

Phụ lục II

HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÂN THỰC HIỆN LIÊN THÔNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI 02 NHÓM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH: ĐĂNG KÝ KHAI SINH, ĐĂNG KÝ THƯỜNG TRÚ, CẤP THẺ BẢO HIỂM Y TẾ CHO TRẺ DƯỚI 6 TUỔI; ĐĂNG KÝ KHAI TỬ, XÓA ĐĂNG KÝ THƯỜNG TRÚ, TRỢ CẤP MAI TÁNG, HỖ TRỢ CHI PHÍ MAI TÁNG

(Kèm theo Văn bản số /VPCP-KSTT ngày tháng năm 2023 của Văn phòng Chính phủ)

I. NHÓM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LIÊN THÔNG: ĐĂNG KÝ KHAI SINH, ĐĂNG KÝ THƯỜNG TRÚ, CẤP THẺ BẢO HIỂM Y TẾ CHO TRẺ DƯỚI 6 TUỔI

1. Phạm vi thực hiện

Nhóm thủ tục đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi được thực hiện đối với các trường hợp sau:

- Đăng ký khai sinh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, trừ trường hợp đăng ký khai sinh trong một số trường hợp đặc biệt (cho trẻ bị bỏ rơi; cho trẻ chưa xác định được cha, mẹ; cho trẻ em sinh ra do mang thai hộ) và tại khu vực biên giới theo quy định tại Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2015 của Chính phủ;

- Cấp thẻ bảo hiểm y tế lần đầu cho trẻ dưới 6 tuổi;

- Đăng ký thường trú, trừ trường hợp đăng ký thường trú về ở với bố mẹ đang là nhân khẩu tập thể (ví dụ: bố mẹ đang đăng ký thường trú tại địa chỉ của cơ quan, đơn vị,...).

Tùy theo điều kiện cụ thể, người dân có thể lựa chọn thực hiện liên thông đối với 02 thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi; hoặc đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú.

2. Nộp hồ sơ liên thông

Người dân đăng nhập tài khoản và lựa chọn nhóm thủ tục hành chính liên thông (đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi) để nộp hồ sơ trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hồ sơ thực hiện liên thông điện tử gồm:

a) Tờ khai điện tử (Mẫu số 01).

Các thông tin trong tờ khai điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về

dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, hệ thống thông tin có liên quan, được Phần mềm Dịch vụ công liên thông điều tự động. Biểu mẫu điện tử của từng thủ tục sẽ được Phần mềm Dịch vụ công liên thông phân tách để chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định.

b) Giấy chứng sinh điện tử do cơ sở y tế cấp được chia sẻ tự động từ Cơ sở dữ liệu của ngành y tế (qua hạ tầng của Bảo hiểm xã hội) với Phần mềm Dịch vụ công liên thông. Trường hợp chưa có giấy chứng sinh điện tử thì đính kèm bản sao chụp giấy tờ này và nộp bản chính để đối chiếu, lưu hồ sơ khi nhận kết quả.

Nếu trẻ em sinh ra ngoài cơ sở y tế thì người dân nộp bản sao chụp văn bản xác nhận của người làm chứng; trường hợp không có người làm chứng thì bản sao chụp giấy cam đoan về việc sinh là có thực. Trong trường hợp các giấy tờ này là giấy tờ điện tử ký số, có giá trị pháp lý thì không phải nộp bản chính để đối chiếu, lưu hồ sơ khi nhận kết quả.

c) Bản sao chụp Tờ khai thay đổi thông tin cư trú (theo mẫu CT01), trong đó ghi rõ ý kiến đồng ý cho đăng ký thường trú của chủ hộ, chủ sở hữu chỗ ở hợp pháp hoặc người được ủy quyền, trừ trường hợp đã có ý kiến đồng ý bằng văn bản thì đính kèm bản sao chụp giấy tờ này. Người dân không phải đến cơ quan thường trú nộp lại bản chính giấy tờ này cho cơ quan đăng ký thường trú, việc xác nhận đồng ý được thực hiện qua tài khoản VneID (của chủ hộ, chủ sở hữu chỗ ở hợp pháp hoặc người được ủy quyền) hoặc ký số điện tử hoặc qua nghiệp vụ kiểm tra, xác minh của công an khu vực.

d) Bản sao chụp giấy tờ, tài liệu chứng minh chỗ ở hợp pháp¹.

Các giấy tờ tại mục b, c, d đã được số hóa, chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu của ngành y tế, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu bảo hiểm xã hội, Cơ sở dữ liệu an sinh xã hội, Cơ sở dữ liệu đất đai, nhà ở, hệ thống thông tin có liên quan thì người dân không phải sao chụp, đính kèm giấy tờ này.

¹ Điều 5 Nghị định số 62/2021/NĐ-CP ngày 29/6/2021 của Chính phủ quy định Công dân khi đăng ký cư trú cần chứng minh chỗ ở hợp pháp bằng một trong các loại giấy tờ, tài liệu sau: (1) Giấy tờ, tài liệu chứng nhận về quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà hoặc tài sản gắn liền với đất do cơ quan có thẩm quyền cấp (trong đó có thông tin về nhà ở); (2) Giấy phép xây dựng theo quy định của pháp luật về xây dựng (đối với trường hợp công trình phải cấp giấy phép xây dựng và đã xây dựng xong); (3) Hợp đồng mua bán nhà ở thuộc sở hữu nhà nước hoặc giấy tờ về hóa giá thanh lý nhà ở thuộc sở hữu nhà nước; (4) Hợp đồng mua nhà ở hoặc giấy tờ chứng minh việc đã bàn giao nhà ở, đã nhận nhà ở của doanh nghiệp có chức năng kinh doanh nhà ở đầu tư xây dựng để bán; (5) Giấy tờ về mua, thuê mua, nhận tặng cho, nhận thừa kế, nhận góp vốn, nhận đổi nhà ở phù hợp với quy định của pháp luật về đất đai và nhà ở; (6) Giấy tờ về giao tặng nhà tình nghĩa, nhà tình thương, nhà đại đoàn kết, cấp nhà ở, đất ở cho cá nhân, hộ gia đình;...

Các giấy tờ, gồm: Căn cước công dân, giấy tờ chứng minh nơi cư trú khi đã được xác thực với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử thì người dân không phải xuất trình hoặc nộp các giấy tờ này.

Người dân lựa chọn nhận kết quả bản giấy tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan đăng ký khai sinh đối với trường hợp các cơ quan đăng ký khai sinh, thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế trên cùng đơn vị địa bàn một huyện hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Thông tin tiếp nhận hồ sơ và ngày hẹn trả kết quả sẽ được Phần mềm Dịch vụ công liên thông gửi cho người dân qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tin nhắn SMS hoặc thư điện tử. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra và thực hiện thông báo, nêu rõ lý do cho người dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ không quá 01 ngày làm việc kể từ khi hồ sơ điện tử được nộp hoặc được nhận thông tin, dữ liệu điện tử từ cơ quan giải quyết thủ tục bước trước gửi đến.

3. Thời gian giải quyết

- Thời gian giải quyết nhóm thủ tục hành chính liên thông “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi” không quá 04 ngày làm việc kể từ khi các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhận đầy đủ hồ sơ theo quy định, trường hợp phải xác minh thì không quá 06 ngày làm việc. Nếu tiếp nhận hồ sơ sau 15 giờ thì thời gian được tính bắt đầu từ ngày làm việc tiếp theo. Cụ thể:

+ Thời gian giải quyết đăng ký khai sinh trong ngày làm việc kể từ khi Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung của Bộ Tư pháp nhận đủ hồ sơ từ Phần mềm dịch vụ công liên thông. Trường hợp nhận hồ sơ điện tử sau 15 giờ thì thời gian được tính bắt đầu vào ngày làm việc tiếp theo.

+ Thời gian giải quyết đăng ký thường trú không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được giấy khai sinh điện tử và thông tin, dữ liệu điện tử từ Phần mềm dịch vụ công liên thông, trừ trường hợp cần xác minh theo quy định pháp luật về cư trú thì thời hạn giải quyết không quá 05 ngày làm việc.

+ Thời gian giải quyết cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được giấy khai sinh điện tử và thông tin, dữ liệu điện tử từ Phần mềm dịch vụ công liên thông.

Thời gian người dân hoàn thiện hồ sơ không tính vào thời gian giải quyết của các thủ tục hành chính nêu trên.

- Trường hợp giải quyết trễ hẹn thì cơ quan giải quyết thủ tục hành chính bị trễ hẹn phải xin lỗi bằng văn bản và hẹn lại ngày trả kết quả, trong đó nêu rõ lý do chậm trả kết quả và thời gian hẹn trả kết quả; gửi phần mềm Dịch vụ công liên thông để gửi cho người dân.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ tại Bộ phận một cửa cấp xã

a) Trường hợp người dân đến Bộ phận Một cửa cấp xã và có nhu cầu thực hiện dịch vụ công liên thông điện tử, cán bộ một cửa cấp xã có trách nhiệm hướng dẫn người dân như sau:

- Kiểm tra tài khoản điện tử của người dân. Trường hợp người dân chưa có tài khoản điện tử thì hướng dẫn hoặc tạo tài khoản điện tử cho người dân.

- Hướng dẫn người dân chuẩn bị các giấy tờ theo yêu cầu của nhóm thủ tục liên thông đối với từng trường hợp, đối tượng cụ thể theo quy định tại mục I.2. hướng dẫn này.

- Hướng dẫn người dân cách truy cập, đăng nhập, nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (nếu có).

b) Trường hợp người dân liên hệ với Bộ phận Một cửa cấp xã nơi nộp hồ sơ đăng ký khai sinh để nắm bắt, phản ánh vướng mắc về việc thực hiện dịch vụ công liên thông điện tử này, cán bộ Bộ phận Một cửa cấp xã (lĩnh vực tư pháp – hộ tịch) có trách nhiệm:

- Theo dõi, hỗ trợ, trả lời người dân về tiến độ, kết quả giải quyết của nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo thông tin được chia sẻ, động bộ giữa Phần mềm dịch vụ công liên thông và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

- Hướng dẫn người dân tra cứu tình hình xử lý hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của hồ sơ dịch vụ công liên thông và các thủ tục hành chính đơn lẻ trên Phần mềm Dịch vụ công liên thông hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nghiên cứu, báo cáo, trình Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền. Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan đăng ký thường trú hoặc bảo hiểm xã hội thì chuyển cho các cơ quan này xử lý. Cơ quan đăng ký thường trú và Bảo hiểm xã hội có trách nhiệm công bố, công khai cán bộ, số điện thoại thực hiện hỗ trợ người dân, cơ quan liên quan khi thực hiện dịch vụ công liên thông này.

5. Trả kết quả

a) Trả kết quả điện tử

Bản điện tử Giấy khai sinh, Thông báo kết quả giải quyết đăng ký thường trú và Thẻ bảo hiểm y tế được tự động gửi đến người thực hiện thủ tục hành chính tại kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Trả kết quả bản giấy

- Kết quả giải quyết bản giấy của Giấy khai sinh, Thông báo kết quả giải quyết đăng ký thường trú và Thẻ bảo hiểm y tế (nếu có) được các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính chuyển đến Bộ phận Một cửa cấp xã (lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch) để trả cho người dân theo yêu cầu của người dân khi đăng ký trên phần mềm dịch vụ công liên thông, trừ trường hợp nơi đăng ký khai sinh, thường trú và cấp thẻ bảo hiểm y tế không cùng trên địa bàn một huyện thì được trả tại Bộ phận một cửa của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Chậm nhất trong thời gian không quá 01 ngày làm việc kể từ khi có kết quả giải quyết, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính phải chuyển đến Bộ phận Một cửa cấp xã để trả cho người dân.

+ Căn cứ vào việc tra cứu thông tin hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, cán bộ Bộ phận Một cửa cấp xã trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy và bản sao, trích lục (nếu có) cho người dân theo quy định.

+ Đối với Giấy khai sinh: Khi nhận Giấy khai sinh, người có yêu cầu đăng ký khai sinh kiểm tra thông tin trên Giấy khai sinh, trong Sổ đăng ký khai sinh và ký tên vào Sổ đăng ký khai sinh.

+ Đối với thành phần hồ sơ yêu cầu nộp bản chính mà chưa được kết nối, chia sẻ dữ liệu, giấy tờ số hóa có giá trị pháp lý thì người dân nộp lại cho cán bộ Bộ phận Một cửa khi nhận kết quả.

- Trường hợp người dân có nhu cầu nhận riêng lẻ từng kết quả giải quyết bản giấy (nếu có) theo tiến độ giải quyết thì được trả tại Bộ phận một cửa của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Trường hợp người dân có nhu cầu nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, cơ quan cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm trả kết quả cho người dân theo quy định pháp luật về trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Xử lý vi phạm

Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ phát hiện nội dung thông tin khai báo không đúng sự thật hoặc sửa chữa, làm sai lệch nội dung các loại giấy tờ thì dừng xử lý hồ sơ hoặc hủy bỏ kết quả giải quyết và xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật, đồng thời thông báo cho các

cơ quan có liên quan để xử lý theo quy định.

II. NHÓM THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LIÊN THÔNG: ĐĂNG KÝ KHAI TỬ, XOÁ ĐĂNG KÝ THƯỜNG TRÚ, TRỢ CẤP MAI TÁNG PHÍ, HỖ TRỢ CHI PHÍ MAI TÁNG PHÍ

1. Phạm vi thực hiện

Việc đăng ký khai tử, xoá đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng được thực hiện đối với các trường hợp sau:

- Việc đăng ký khai tử thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.
- Việc xoá đăng ký thường trú: Thực hiện đối với trường hợp người chết có đăng ký thường trú và không là chủ hộ.

- Việc trợ cấp mai táng: (1) Thực hiện đối với người chết thuộc đối tượng do cơ quan Bảo hiểm xã hội giải quyết bao gồm: Người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng; Người đang bảo lưu thời gian đóng bảo hiểm xã hội mà đã có thời gian đóng BHXH bắt buộc từ đủ 12 tháng trở lên hoặc có tổng thời gian đóng bảo hiểm xã hội bắt buộc và tự nguyện từ đủ 60 tháng trở lên; Người tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện có thời gian đóng bảo hiểm xã hội bắt buộc từ đủ 12 tháng trở lên hoặc có tổng thời gian đóng bảo hiểm xã hội bắt buộc và tự nguyện từ đủ 60 tháng trở lên; Người đang chờ đủ điều kiện về tuổi đời để hưởng chế độ hưu trí, trợ cấp hàng tháng. (2) Thực hiện đối với người có công với cách mạng theo quy định tại Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng

- Việc hỗ trợ chi phí mai táng: Thực hiện đối với người chết thuộc đối tượng do ngành Lao động-Thương binh và Xã hội quản lý; người từ đủ 80 tuổi trở lên đang hưởng trợ cấp tuất bảo hiểm xã hội, trợ cấp hàng tháng khác

Tùy điều kiện cụ thể, người dân có thể lựa chọn chỉ thực hiện liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính: Đăng ký khai tử, xoá đăng ký thường trú.

2. Nộp hồ sơ liên thông

Người dân đăng nhập tài khoản và lựa chọn nhóm thủ tục hành chính liên thông (đăng ký khai tử, xoá đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng) để nộp hồ sơ trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công quốc gia. Người dân có thể lựa chọn thực hiện liên thông điện tử hai hoặc cả ba thủ tục trong nhóm thủ tục liên thông điện tử. Hồ sơ thực hiện liên thông điện tử gồm:

- a) Tờ khai điện tử (Mẫu số 02).

Các thông tin trong tờ khai điện tử đã có trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về

dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, Cơ sở dữ liệu Bảo hiểm xã hội, Cơ sở dữ liệu Lao động-Thương binh và Xã hội, hệ thống thông tin có liên quan được Phần mềm Dịch vụ công liên thông điều tự động.

Biểu mẫu điện tử của từng thủ tục sẽ được Phần mềm Dịch vụ công liên thông phân tách để chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định.

b) Giấy báo tử hoặc giấy tờ thay thế Giấy báo tử do cơ quan có thẩm quyền cấp được chia sẻ tự động từ Cơ sở dữ liệu của ngành y tế (qua hạ tầng của Bảo hiểm xã hội) với Phần mềm Dịch vụ công liên thông. Trường hợp chưa có giấy báo tử điện tử hoặc giấy tờ thay thế điện tử thì đính kèm bản sao chụp giấy tờ này và nộp bản chính để đối chiếu, lưu hồ sơ khi nhận kết quả.

c) Giấy tờ chứng minh thuộc trường hợp hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội: Bản sao chụp quyết định hoặc danh sách thôi hưởng trợ cấp bảo hiểm xã hội, trợ cấp khác của cơ quan có thẩm quyền đối với trường hợp người từ đủ 80 tuổi đang hưởng trợ cấp tuất bảo hiểm xã hội hàng tháng, trợ cấp hàng tháng khác.

Trường hợp các giấy tờ tại điểm b, c mục này đã được số hóa, chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu Bảo hiểm xã hội, Cơ sở dữ liệu Lao động- Thương binh và Xã hội, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử, hệ thống thông tin có liên quan thì người dân không phải sao chụp, đính kèm giấy tờ này.

Các giấy tờ, gồm: Căn cước công dân, giấy tờ chứng minh nơi cư trú khi đã được xác thực với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử thì người dân không phải xuất trình hoặc nộp các giấy tờ này.

Người dân lựa chọn nhận kết quả bản giấy tại nhà qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan đăng ký khai tử đối với trường hợp các cơ quan đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng trên cùng đơn vị địa bàn một huyện hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

Thông tin tiếp nhận hồ sơ và ngày hẹn trả kết quả sẽ được Phần mềm Dịch vụ công liên thông gửi cho người dân qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tin nhắn SMS hoặc thư điện tử. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra và thực hiện thông báo, nêu rõ lý do cho người dân trên Cổng dịch vụ công quốc gia trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ không quá 01 ngày làm việc kể từ khi hồ sơ điện tử được nộp hoặc được nhận thông tin, dữ liệu điện tử từ cơ quan giải quyết thủ tục bước trước gửi đến.

3. Thời gian giải quyết

- Tổng thời gian giải quyết nhóm thủ tục hành chính liên thông “Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng, hỗ trợ chi phí mai táng” trong thời gian: (1) không quá 18 ngày làm việc đối với trường hợp giải quyết trợ cấp mai táng đối với người có công; (2) không quá 8 ngày làm việc đối với trường hợp giải quyết hỗ trợ chi phí mai táng; (3) không quá 11 ngày làm việc đối với trường hợp trợ cấp mai táng do cơ quan Bảo hiểm xã hội giải quyết. Nếu tiếp nhận hồ sơ sau 15 giờ thì thời gian được tính bắt đầu từ ngày làm việc tiếp theo. Cụ thể như sau:

+ Thời gian giải quyết đăng ký khai tử trong ngày làm việc kể từ khi Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử dùng chung của Bộ Tư pháp nhận đủ hồ sơ từ Phần mềm Dịch vụ công liên thông. Trường hợp cần xác minh thì thời hạn giải quyết không quá 03 ngày làm việc.

+ Thời gian giải quyết xóa đăng ký thường trú không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Trích lục khai tử điện tử và thông tin, dữ liệu điện tử từ Phần mềm Dịch vụ công liên thông.

+ Thời gian giải quyết trợ cấp mai táng đối với người có công không quá 17 ngày làm việc; trợ cấp mai táng do cơ quan Bảo hiểm xã hội giải quyết không quá 10 ngày làm việc; hỗ trợ chi phí mai táng không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Trích lục khai tử điện tử và thông tin, dữ liệu điện tử từ Phần mềm Dịch vụ công liên thông.

Thời gian người dân hoàn thiện hồ sơ không tính vào thời gian giải quyết của các thủ tục hành chính nêu trên.

- Trường hợp giải quyết trễ hẹn thì cơ quan giải quyết trễ hẹn phải xin lỗi bằng văn bản và hẹn lại ngày trả kết quả, trong đó nêu rõ lý do chậm trả kết quả và thời gian hẹn trả kết quả; gửi phần mềm Dịch vụ công liên thông để gửi cho người dân.

4. Hướng dẫn, hỗ trợ tại Bộ phận một cửa cấp xã

a) Trường hợp người dân đến Bộ phận Một cửa cấp xã và có nhu cầu thực hiện dịch vụ công liên thông điện tử, cán bộ một cửa cấp xã có trách nhiệm hướng dẫn người dân như sau:

- Kiểm tra tài khoản điện tử của người dân. Trường hợp người dân chưa có tài khoản điện tử thì hướng dẫn hoặc tạo tài khoản điện tử cho người dân.

- Hướng dẫn người dân chuẩn bị các giấy tờ theo yêu cầu của nhóm thủ tục liên thông đối với từng trường hợp, đối tượng cụ thể theo quy định tại mục

II.2. hướng dẫn này.

- Hướng dẫn người dân cách truy cập, đăng nhập, nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (nếu có).

b) Trường hợp người dân liên hệ với Bộ phận Một cửa cấp xã nơi nộp hồ sơ đăng ký khai tử để nắm bắt, phản ánh vướng mắc về việc thực hiện dịch vụ công liên thông điện tử này, cán bộ Bộ phận Một cửa cấp xã (lĩnh vực tư pháp – hộ tịch) có trách nhiệm:

- Theo dõi, hỗ trợ, trả lời người dân về tiến độ, kết quả giải quyết của nhóm thủ tục hành chính liên thông điện tử theo thông tin được chia sẻ, động bộ giữa Phần mềm dịch vụ công liên thông và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh.

- Hướng dẫn người dân tra cứu tình hình xử lý hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử của hồ sơ dịch vụ công liên thông và các thủ tục hành chính đơn lẻ trên Phần mềm Dịch vụ công liên thông hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Nghiên cứu, báo cáo, trình Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền. Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của cơ quan xóa đăng ký thường trú hoặc bảo hiểm xã hội hoặc Lao động, Thương binh và Xã hội thì chuyên cho các cơ quan này xử lý. Cơ quan xóa đăng ký thường trú, Lao động, Thương binh và Xã hội, Bảo hiểm xã hội có trách nhiệm công bố, công khai cán bộ, số điện thoại thực hiện hỗ trợ người dân, cơ quan liên quan khi thực hiện dịch vụ công liên thông này.

5. Trả kết quả

a) Trả kết quả điện tử

Trích lục khai tử, Thông báo kết quả giải quyết xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng và Quyết định về việc hưởng trợ cấp mai táng bản điện tử được gửi đến người thực hiện thủ tục hành chính tại kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Trả kết quả bản giấy

- Kết quả giải quyết bản giấy của Trích lục khai tử, Thông báo kết quả giải quyết xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng và Quyết định về việc hưởng trợ cấp mai táng (nếu có) được trả cho người dân, cụ thể như sau:

+ Trích lục khai tử, Thông báo kết quả giải quyết xóa đăng ký thường trú của cùng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trên địa bàn cấp huyện được chuyển Bộ phận Một cửa cấp xã (lĩnh vực Tư pháp - hộ tịch) để trả cho người dân. Cơ

quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính chuyển kết quả giải quyết bản giấy cho Bộ phận Một cửa cấp xã chậm nhất 01 ngày làm việc kể từ ngày phát hành kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Căn cứ vào việc tra cứu thông tin hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh, cán bộ Bộ phận Một cửa cấp xã trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy và bản sao, trích lục (nếu có) cho người dân theo quy định.

Đối với Trích lục khai tử: Khi nhận Trích lục đăng ký khai tử, người có yêu cầu đăng ký khai tử kiểm tra thông tin trên Trích lục đăng ký khai tử, trong Sổ đăng ký khai tử và ký tên vào Sổ đăng ký khai tử.

Đối với thành phần hồ sơ yêu cầu nộp bản chính mà chưa được kết nối, chia sẻ dữ liệu, giấy tờ số hóa có giá trị pháp lý thì người dân nộp lại cho cán bộ Bộ phận Một cửa khi nhận kết quả.

+ Thông báo trợ cấp mai táng và Quyết định về việc hưởng trợ cấp mai táng được trả cho người dân tại Bộ phận Một cửa cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp người dân có nhu cầu nhận riêng lẻ từng kết quả giải quyết bản giấy (nếu có) theo tiến độ giải quyết thì được trả tại Bộ phận một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Trường hợp người dân có nhu cầu nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, cơ quan cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm trả kết quả cho người dân theo quy định pháp luật về trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Xử lý vi phạm

Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ tiếp nhận, xử lý phát hiện nội dung thông tin khai báo không đúng sự thật hoặc sửa chữa, làm sai lệch nội dung các loại giấy tờ thì dừng xử lý hồ sơ hoặc hủy bỏ kết quả giải quyết và xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật, đồng thời thông báo cho các cơ quan có liên quan để xử lý theo quy định.