

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI
SỞ TƯ PHÁP

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

Số: *95* /HD - STP

Hà Nội, ngày *19* tháng *01* năm 2017

V/v: hướng dẫn quy trình thực hiện
dịch vụ công trực tuyến mức độ 3
đối với 6 TTHC lĩnh vực tư pháp

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các quận.

Thực hiện nhiệm vụ tại công văn số 474/UBND-KGVX ngày 10/8/2016 của UBND thành phố Hà Nội và lộ trình triển khai giai đoạn 1 năm 2017, Sở Tư pháp hướng dẫn việc thực hiện đối với 6 thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã và 01 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cụ thể như sau:

1. **Phạm vi triển khai thực hiện** : tại 168 phường và 12 quận của thành phố Hà Nội.

2. **Thời gian triển khai thực hiện**: chính thức vận hành từ 19/01/2017.

3. **Các thủ tục triển khai thực hiện**:

3.1. **Thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp phường**, gồm:

- Thủ tục: Đăng ký kết hôn;
- Thủ tục: Đăng ký lại việc kết hôn;
- Thủ tục: Xác nhận tình trạng hôn nhân
- Thủ tục: Đăng ký giám hộ;
- Thủ tục : Đăng ký chấm dứt giám hộ;
- Thủ tục: Cấp bản sao trích lục hộ tịch;

3.2. **Thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp quận**, gồm: Thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch.

4. **Quy trình thực hiện của các thủ tục thực hiện trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3**:

4.1. **Quy trình chung**:

- **Tiếp nhận hồ sơ** : Hồ sơ của công dân được gửi qua cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến của thành phố Hà Nội (<https://egov.hanoi.gov.vn>) trong đó công dân cần khai báo đầy đủ các trường thông tin cũng như đính kèm các file tài

liệu theo quy định.

Trường hợp công dân đến nộp hồ sơ trực tiếp, công chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn công dân thao tác trên hệ thống máy tính tại đơn vị (nếu có) hoặc chủ động thao tác trên hệ thống để đảm bảo việc các hồ sơ hành chính phải được tiếp nhận trên hệ thống phần mềm dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đã triển khai tại các đơn vị.

- Khi giao dịch tiếp nhận hồ sơ đã đăng ký thành công trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiến hành kiểm tra hồ sơ và xử lý như sau:

+ Trường hợp các thông tin khai báo và file đính kèm trên hệ thống của công dân đã hợp lệ và đầy đủ theo quy định, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, lập giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả; gửi giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả qua địa chỉ thư điện tử và tin nhắn SMS mà người nộp hồ sơ đã đăng ký.

+ Trường hợp các thông tin khai báo hoặc các file đính kèm trên hệ thống của công dân chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, một lần cho công dân qua phiếu hướng dẫn và gửi phiếu hướng dẫn qua địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký.

+ Trường hợp yêu cầu thực hiện thủ tục của công dân không thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của đơn vị, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết và gửi thông báo từ chối giải quyết trong đó nêu rõ lý do qua địa chỉ thư điện tử mà người nộp hồ sơ đã đăng ký.

Những giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền khi thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến gửi qua địa chỉ thư điện tử và tin nhắn SMS tới công dân có giá trị tương đương với các giấy tờ khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại trụ sở, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chỉ in từ hệ thống những giấy tờ này khi công dân có yêu cầu.

- Chuyển giao hồ sơ: Sau khi tiếp nhận hồ sơ (gồm thông tin khai báo và các file đính kèm trên hệ thống) theo quy định, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thực hiện việc chuyển hồ sơ (qua lệnh chuyển của hệ thống) tới công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường (đối với các thủ tục hành chính thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp phường) hoặc Phòng Tư pháp (đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp quận) để giải quyết.

Thời gian chuyển giao hồ sơ được thực hiện ngay sau khi tiếp nhận; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ được lập và xác thực trên hệ thống thông qua thao tác thực hiện của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp và có giá trị như các phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ bản giấy có chữ ký của các đơn vị liên quan.

Lưu ý: Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không thực hiện việc in thông tin và file đính kèm của công dân để bàn giao cho công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp.

Hồ sơ tiếp nhận vào 30 phút cuối buổi chiều của ngày giao dịch tiếp nhận và trả kết quả phải được bàn giao chậm nhất vào đầu giờ của ngày làm việc kế tiếp.

- **Giải quyết hồ sơ:** Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp thực hiện việc kiểm tra và giải quyết như sau:

+ Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì tiến hành giải quyết và trình cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

+ Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết thì tiến hành lập thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung và gửi thông báo tới địa chỉ thư điện tử và tin nhắn SMS mà người nộp hồ sơ đã cung cấp; đồng thời thông báo tới bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị.

+ Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết thì tiến hành lập thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không đủ điều kiện và gửi thông báo tới địa chỉ thư điện tử và tin nhắn SMS mà người nộp hồ sơ đã cung cấp đồng thời thông báo tới bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị.

Thời hạn gửi các thông báo tới công dân phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

- **Chuyển giao kết quả giải quyết:** Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp sau khi đã giải quyết hồ sơ của công dân thì tiến hành việc chuyển giao kết quả đã giải quyết tới Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Việc chuyển giao kết quả được thực hiện bằng lệnh chuyển trên hệ thống đồng thời với việc chuyển giao kết quả thực tế (có phiếu hoặc sổ bàn giao và ký giao nhận giữa các đơn vị liên quan).

- **Trả kết quả giải quyết:** Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận kết quả được bàn giao từ Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp, nhập vào phần mềm hệ thống;

Khi công dân nộp hồ sơ đăng ký kết hôn, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu công dân nộp và xuất trình các giấy tờ là thành phần hồ sơ theo quy định, tiến hành kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ công dân nộp và xuất trình với những thông tin khai báo của công dân khi gửi yêu cầu trên hệ thống và tiến hành trả kết quả như sau:

+ Trường hợp các giấy tờ công dân nộp và xuất trình đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì tiếp nhận các giấy tờ phải nộp của công dân đồng thời thực hiện việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có).

+ Trường hợp các giấy tờ công dân nộp và xuất trình chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì tạm dừng việc trả kết quả đồng thời hướng dẫn công dân bổ sung các giấy tờ đầy đủ theo quy định trước khi trả kết quả.

+ Trường hợp các giấy tờ công dân nộp và xuất trình không hợp lệ, có sự gian dối thì dừng việc trả kết quả, lập biên bản và báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

- **Chuyển giao hồ sơ lưu:** Sau khi tiếp nhận các giấy tờ là thành phần hồ sơ phải nộp của công dân theo quy định tại thời điểm trả kết quả, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bàn giao lại hồ sơ đó cho công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp vào cuối ngày làm việc. Việc bàn giao thực tế được ký giao nhận trong phiếu hoặc sổ giữa các đơn vị với nhau.

Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã hoặc Phòng Tư pháp có trách nhiệm lưu giữ hồ sơ theo quy định chung.

4.2. Quy trình cụ thể đối với một số thủ tục:

Ngoài việc thực hiện theo quy trình chung tại mục 4.1, các thủ tục sau đây còn thực hiện một số bước cụ thể như sau:

4.2.1. Thủ tục: Đăng ký kết hôn và Đăng ký lại việc kết hôn

- **Tại bước “Giải quyết hồ sơ”** : Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường sau khi đã tiếp nhận hồ sơ (hồ sơ đầy đủ, hợp lệ), thực hiện nhập các thông tin cần thiết theo quy định về nghiệp vụ; in dự thảo Giấy chứng nhận kết hôn (bản chính) và bản sao trích lục (nếu có yêu cầu) và trình ký theo quy định; Nhập thông tin vào Sổ đăng ký kết hôn trên hệ thống và in trang Sổ đăng ký kết hôn.

Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường chuyển giao cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các loại giấy tờ sau: Giấy chứng nhận kết hôn (bản chính) chưa có số Giấy chứng nhận; trang Sổ đăng ký kết hôn (chưa lấy số); bản sao trích lục chưa có số trích lục.

- **Tại bước “trả kết quả”**: Công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

sau khi kiểm tra, tiếp nhận các giấy tờ công dân nộp và xuất trình khi đến nhận kết quả; đồng thời hỏi về việc tự nguyện kết hôn của hai bên nam – nữ (đối với thủ tục đăng ký kết hôn) thì tiến hành các bước sau:

+ Lấy số Giấy chứng nhận kết hôn từ Sổ đăng ký kết hôn trên phần mềm hệ thống, hướng dẫn hai bên nam – nữ ký vào trang Sổ đăng ký kết hôn, ghi số đăng ký kết hôn;

+ Viết tay số giấy chứng nhận kết hôn vào Giấy chứng nhận kết hôn và hướng dẫn hai bên nam – nữ ký vào Giấy chứng nhận kết hôn;

+ Lấy số trích lục Kết hôn từ Sổ cấp bản sao trích lục hộ tịch trên phần mềm hệ thống và viết tay số trích lục kết hôn vào giấy trích lục kết hôn (bản sao).

+ Trả kết quả cho công dân sau khi đã hoàn tất các bước nêu trên.

- **Tại bước “chuyển giao hồ sơ lưu”:** Công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả sau khi đã tiếp nhận các thành phần hồ sơ theo quy định của thủ tục đăng ký kết hôn thì thực hiện việc chuyển giao hồ sơ này cho công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường kèm theo trang Sổ đăng ký kết hôn mà hai bên nam – nữ để lưu trữ hồ sơ cũng như đóng quyển Sổ đăng ký kết hôn theo quy định.

4.2.2. Thủ tục : Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân

- **Tại bước “giải quyết hồ sơ”:**

Đối với trường hợp thông tin hồ sơ công dân thể hiện công dân đã qua nhiều nơi cư trú thì công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường thực hiện việc thông báo cho công dân về việc hồ sơ công dân cần thực hiện việc xác minh theo quy định và gửi tới địa chỉ thư điện tử mà người yêu cầu đã cung cấp.

Thông báo gửi tới công dân gồm thông tin về nguyên nhân thực hiện xác minh và thời gian gia hạn việc trả kết quả cho công dân sau khi xác minh.

Việc gia hạn thời gian trả kết quả trong trường hợp này được tính theo công thức sau:

Thời gian hẹn trả = thời gian gửi văn bản xác minh từ UBND phường nơi tiếp nhận hồ sơ + 1 ngày tại bưu cục nơi nhận văn bản + 03 ngày dự thảo văn bản trả lời của UBND cấp xã nơi công dân cư trú trước đây + thời gian gửi văn bản trả lời từ UBND cấp xã nơi công dân đã cư trú trước đây + 1 ngày tại bưu cục nơi văn bản trả lời đến + 02 ngày làm việc để giải quyết hồ sơ của UBND phường nơi tiếp nhận.

Thời gian gửi văn bản xác minh và thời gian gửi văn bản trả lời được xác định theo thông báo thời gian chuyển phát bưu phẩm nhanh tại từng địa phương của Bưu điện Hà Nội (công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường căn cứ theo công

thức trên và thực hiện việc hẹn trả kết quả cho công dân)

Việc thông báo và gia hạn thời gian được gửi tới cho công dân và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả biết để phối hợp thực hiện.

Trường hợp đã gửi văn bản xác minh và sau khi hết hạn thời gian chuyển phát – trả lời của UBND cấp xã nơi công dân đã từng cư trú mà không nhận được văn bản trả lời xác minh thì trong thời gian 02 ngày làm việc, công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường giải quyết yêu cầu xác nhận tình trạng hôn nhân của công dân bằng văn bản cam đoan của công dân theo quy định.

Sau khi nhập thông tin, công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường thực hiện việc vào Sổ cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân điện tử trên phần mềm hệ thống và lấy số, in Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân và trình ký theo quy định.

Trang Sổ cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân được in từ Sổ điện tử trên phần mềm hệ thống và tập hợp, đóng quyển, lưu trữ theo quy định.

- Tại bước “chuyển giao kết quả giải quyết”:

Đối với trường hợp hồ sơ công dân thuộc diện đã qua nhiều nơi cư trú và quá thời gian xác minh nhưng không nhận được văn bản trả lời và cho phép công dân cam đoan về tình trạng hôn nhân của bản thân, công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường chuyển kết quả giải quyết ngoài Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân còn kèm theo “Giấy cam đoan” để công dân thực hiện theo quy định.

- Tại bước “trả kết quả”:

Đối với trường hợp hồ sơ công dân thuộc diện đã qua nhiều nơi cư trú và quá thời gian xác minh nhưng không nhận được văn bản trả lời và cho phép công dân cam đoan về tình trạng hôn nhân của bản thân, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ngoài việc kiểm tra, tiếp nhận các giấy tờ nộp, xuất trình theo quy định cần hướng dẫn công dân lập hoặc điền vào Giấy cam đoan về tình trạng hôn nhân của bản thân trước khi trả kết quả cho công dân.

4.2.3. Thủ tục đăng ký giám hộ và đăng ký chấm dứt giám hộ

- Tại bước “Giải quyết hồ sơ”

Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường sau khi kiểm tra, thực hiện việc nhập thông tin để giải quyết yêu cầu của công dân đồng thời nhập vào Sổ đăng ký giám hộ/Sổ đăng ký chấm dứt giám hộ trên phần mềm hệ thống, in Giấy trích lục đăng ký giám hộ/Trích lục đăng ký chấm dứt giám hộ và trang Sổ đăng ký từ Sổ đăng ký trên phần mềm hệ thống.

- Tại bước “chuyển giao kết quả giải quyết”:

Kết quả giải quyết được chuyển giao từ công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp

phường cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gồm Giấy trích lục đăng ký giám hộ/Trích lục đăng ký chấm dứt giám hộ, các bản sao trích lục (theo yêu cầu) và trang Sổ đăng ký giám hộ/Sổ đăng ký chấm dứt giám hộ.

- Tại bước “trả kết quả”

Sau khi kiểm tra và tiếp nhận các thành phần hồ sơ phải nộp và xuất trình, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn người đi đăng ký ký vào trang Sổ đăng ký giám hộ hoặc Sổ đăng ký chấm dứt giám hộ trước khi trả kết quả cho công dân

- Tại bước “chuyển giao hồ sơ lưu”:

Thành phần hồ sơ lưu được chuyển giao từ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gồm các giấy tờ phải nộp theo quy định và trang Sổ đăng ký mà người đi đăng ký đã ký tên để công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường thực hiện lưu trữ hồ sơ cũng như tập hợp, đóng quyển và lưu trữ Sổ đăng ký theo quy định.

4.2.4. Thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch

- Tại bước “Giải quyết hồ sơ”

Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường hoặc Phòng Tư pháp sau khi kiểm tra, thực hiện việc nhập thông tin để giải quyết yêu cầu của công dân đồng thời nhập vào Sổ cấp bản sao trích lục hộ tịch trên phần mềm hệ thống, in bản sao trích lục hộ tịch.

Công chức tư pháp – hộ tịch cấp phường hoặc Phòng Tư pháp thực hiện việc in Sổ cấp bản sao trích lục từ phần mềm hệ thống và tiến hành lưu trữ theo quy định.

5. Một số điểm mới

5.1. Sổ điện tử

Kể từ ngày 19/01/2016, khi triển khai các thủ tục này các đơn vị thực hiện việc nhập và lưu trữ sổ điện tử trên phần mềm hệ thống đối với các loại sổ sau: Sổ đăng ký kết hôn; Sổ cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; Sổ đăng ký giám hộ; Sổ đăng ký chấm dứt giám hộ; Sổ cấp bản sao trích lục hộ tịch.

Việc lấy sổ được thực hiện kế tiếp liên tục sau các sổ đã cấp từ ngày 02/01/2017 tới trước ngày 19/01/2017.

Công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp phường hoặc Phòng Tư pháp thực hiện việc nhập thông tin vào Sổ điện tử đối với những trường hợp đã cấp trước từ ngày 02/01/2017 tới trước ngày 19/01/2017.

Các trang của các sổ nêu trên được in, tập hợp, đóng quyển và lưu trữ theo

đúng quy định hiện hành.

5.2. Thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch kèm yêu cầu cấp mới

Đối với yêu cầu cấp bản sao trích lục hộ tịch đi kèm với việc cấp mới các thủ tục thì không yêu cầu công dân nộp các thành phần hồ sơ của thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch mà thực hiện thống kê từ phần mềm để phục vụ công tác báo cáo theo quy định.

5.3. Thời gian thực hiện các thủ tục:

- Thủ tục đăng ký giám hộ: 02 ngày làm việc (giảm 01 ngày so với quy định);

- Thủ tục đăng ký chấm dứt giám hộ: 01 ngày làm việc (giảm 01 ngày so với quy định);

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, khó khăn phát sinh, đề nghị các đơn vị phản ánh về Sở Tư pháp (qua phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) để phối hợp giải quyết./.

(Xin gửi kèm theo văn bản này quy trình thực hiện chi tiết của từng thủ tục để các đơn vị tham khảo)

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND thành phố (để báo cáo);
- Sở TT & TT (để biết);
- Phòng Tư pháp các quận (để hướng dẫn UBND các phường);
- Lưu: VT, KSTTHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Tổng Giám Thanh Nam