

ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN HÀ ĐÔNG

Số: 1948/UBND-TP

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

Hà Đông, ngày 08 tháng 8 năm 2019

V/v hướng dẫn triển khai cuộc  
thi “Tìm hiểu Dịch vụ công trực  
tuyến”

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đoàn thể Quận;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường.

Ngày 12 tháng 4 năm 2019, UBND quận Hà Đông đã ban hành Kế hoạch số 131/KH-UBND về tổ chức cuộc thi “Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến” trên địa bàn quận Hà Đông. Theo Kế hoạch số 131/KH-UBND cuộc thi sẽ được tổ chức bằng hình thức thi viết. Tuy nhiên, nhằm thực hiện chủ trương của Chính phủ và của Thành phố về việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật. Thực hiện Quyết định số 3902/QĐ-BTC ngày 19/7/2019 của Ban tổ chức cuộc thi cấp thành phố Hà Nội về việc ban hành Thể lệ cuộc thi “Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến” điều chỉnh lại hình thức tham gia cuộc thi bằng hình thức thi trực tuyến.

Cuộc thi được tổ chức dưới dạng hình thức thi trực tuyến trên website: <http://timhieudichvucong.hanoi.gov.vn/> và được kết nối trên Trang thông tin điện tử phổ biến, giáo dục pháp luật của thành phố Hà Nội (<https://pbgdpl.hanoi.gov.vn>), Cổng thông tin điện tử UBND thành phố Hà Nội, Báo điện tử, Báo Kinh tế và Đô thị, Báo Pháp luật và Xã hội.

Để việc triển khai cuộc thi được kịp thời, đảm bảo hiệu quả, thu hút đông đảo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang, học sinh, sinh viên và người dân trên địa bàn quận Hà Đông tham dự thi, Ủy ban nhân dân quận Hà Đông đề nghị Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đoàn thể quận, Chủ tịch UBND các phường triển khai nhiệm vụ sau:

1. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến về cuộc thi gồm: Kế hoạch, các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai thực hiện trên địa bàn quận trên trang <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân trên địa bàn.

Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, đơn vị có các hình thức phù hợp để tuyên truyền, vận động cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân tại địa phương, đơn vị tham gia cuộc thi. **Đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đảm bảo 100% tham gia dự thi.**

2. UBND các phường tổ chức triển khai rộng rãi cuộc thi trên địa bàn. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến về nội dung cuộc thi trên hệ thống loa truyền

thanh cơ sở, phát tài liệu và các hình thức khác phù hợp nhằm vận động các tổ chức, đơn vị, xí nghiệp, nhà máy, công ty và nhân dân trên địa bàn tích cực tham gia cuộc thi.

\* Tài liệu liên quan đến cuộc thi được đăng tải trên website của cuộc thi: <http://timhieudichvucong.hanoi.gov.vn/>.

\* Đề thi gồm 02 phần: thi trắc nghiệm và tự luận

+ Phần thi trắc nghiệm: Người dự thi lựa chọn câu trả lời thích hợp nhất đối với mỗi câu hỏi theo phần mềm bộ câu hỏi được thiết kế sẵn với nhiều cấp độ (từ dễ đến khó). Số lượng là 40 câu hỏi, thời gian tối đa là 60 phút. Phần thi trắc nghiệm được phần mềm chấm điểm tự động, kết quả phần thi trắc nghiệm được hiển thị ngay sau khi người dự thi hoàn thành phần thi gồm: Tổng điểm thi trắc nghiệm và thời gian hoàn thành phần thi.

+ Phần thi tự luận: Người dự thi trả lời 01 câu hỏi tự luận bằng hình thức bài viết không quá 1.500 từ. Thời gian gửi bài tự luận: Ngay sau khi hoàn thành phần thi trắc nghiệm và phần thi tự luận hoặc gửi phần thi tự luận sau nhưng phải trước thời hạn **17h00 ngày 16/9/2019** (Người dự thi có thể soạn thảo trực tiếp câu trả lời trên phần mềm cuộc thi hoặc đính kèm bài dự thi được chuẩn bị sẵn dưới hình thức file điện tử theo các định dạng sau: .doc, .docx, .pdf, .jpeg)/.

\* **Gửi kèm theo:**

- Thẻ lệ Cuộc thi "Tìm hiểu dịch vụ công trực tuyến" trên địa bàn thành phố Hà Nội (Ban hành kèm theo Quyết định số 3902/QĐ-BTC ngày 19/7/2019 của Ban Tổ chức cuộc thi "Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến" thành phố Hà Nội);

- Hướng dẫn dự thi cuộc thi "Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến" thành phố Hà Nội;

- Bộ câu hỏi cuộc thi "Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến" thành phố Hà Nội;

- Tài liệu tham khảo để trả lời cuộc thi "Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến" thành phố Hà Nội.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND quận;
- Cổng thông tin điện tử quận;
- Lưu: VT, K

3

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phạm Thị Hòa**

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
BAN TỔ CHỨC CUỘC THI  
TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG  
TRỰC TUYẾN

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2019

## THẺ LỆ CUỘC THI

“Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến” trên địa bàn thành phố Hà Nội  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 3902/QĐ-BTC ngày 19 tháng 7 năm 2019 của  
Ban Tổ chức cuộc thi “Tìm hiểu Dịch vụ công trực tuyến” thành phố Hà Nội)

### I. Đối tượng dự thi, hình thức, nội dung thi và thời hạn dự thi

#### 1. Đối tượng:

Là công dân Việt Nam từ đủ 12 tuổi trở lên, hiện đang sinh sống và làm việc trên địa bàn thành phố Hà Nội trừ thành viên Ban tổ chức, Ban giám khảo, tổ giúp việc và những bộ phận cán bộ trực tiếp tham gia vào quá trình tổ chức cuộc thi.

#### 2. Nội dung thi:

- Nội dung thi gồm các nội dung cơ bản về dịch vụ công trực tuyến và một số thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp, giáo dục và đào tạo, lao động, thương binh và xã hội được thực hiện trên cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố Hà Nội (<https://dichvucong.hanoi.gov.vn/>).

- Đề thi gồm 02 phần thi với 41 câu hỏi, cụ thể như sau:

+ *Phần thi trắc nghiệm*: gồm 40 câu, mỗi câu 01 điểm. Người dự thi trả lời các câu hỏi trắc nghiệm theo phần mềm bộ câu hỏi được thiết kế sẵn với thời gian tối đa là 60 phút. Phần thi trắc nghiệm được phần mềm chấm điểm tự động, kết quả phần thi trắc nghiệm được hiển thị ngay sau khi người dự thi hoàn thành phần thi gồm: Tổng điểm thi trắc nghiệm và thời gian hoàn thành phần thi.

+ *Phần thi tự luận*: gồm 01 câu, 20 điểm. Người dự thi trả lời 01 câu hỏi tự luận bằng hình thức bài viết không quá 1.500 từ.

**Thời gian gửi bài tự luận**: Ngay sau khi hoàn thành phần thi trắc nghiệm và phần thi tự luận hoặc gửi phần dự thi tự luận sau nhưng phải trước thời hạn 17h00 ngày 16/9/2019 (Người dự thi có thể soạn thảo trực tiếp câu trả lời trên phần mềm cuộc thi hoặc đính kèm bài dự thi được chuẩn bị sẵn dưới hình thức file điện tử theo các định dạng sau: .doc, .docx, .pdf, .jpeg).

#### 3. Hình thức thi:

- Người dự thi tham gia thi trực tuyến trên website của cuộc thi:  
<http://timhieudichvucong.hanoi.gov.vn/>.





- Thiết bị sử dụng: Máy vi tính, máy tính bảng, điện thoại thông minh có kết nối internet.

- Cách thức đăng ký: Mỗi người dự thi chỉ được đăng ký duy nhất 01 tài khoản dự thi bằng tiếng Việt có dấu bảo đảm thông tin chính xác theo Giấy khai sinh hoặc theo chứng minh thư Nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu. Các thông tin đăng ký cụ thể như sau:

+ Đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan, đơn vị cấp Thành phố: Họ đệm, tên, giới tính, ngày-tháng-năm sinh, CMTND/ CCCD/hộ chiếu, địa chỉ hoặc đơn vị công tác, thường trú/ tạm trú, điện thoại.

+ Đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan quận, huyện, thị xã: Họ đệm, tên, giới tính, ngày-tháng-năm sinh, CMTND/ CCCD/hộ chiếu, địa chỉ hoặc đơn vị công tác, thường trú/ tạm trú, điện thoại.

+ Đối với người dân: Họ đệm, tên, giới tính, ngày-tháng-năm sinh, CMTND/CCCD/hộ chiếu, địa chỉ thường trú/ tạm trú, điện thoại.

+ Đối với học sinh các Trường trên địa bàn Thành phố: Họ đệm, tên, giới tính, ngày-tháng-năm sinh, CMTND/CCCD/hộ chiếu, quận/huyện/thị xã, tên trường, điện thoại.

**Lưu ý:** Đối với người dự thi dưới 18 tuổi chưa có căn cước công dân hoặc chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc không có số điện thoại thì có thể điền số căn cước công dân hoặc chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc số điện thoại của người thân của mình (bố, mẹ).

## II. Thời hạn kết thúc nhận bài dự thi:

- Thời điểm kết thúc nhận bài dự thi trên hệ thống: Trước 17h00 ngày 16/9/2019.

## III. Bài thi hợp lệ và không hợp lệ:

1. **Bài thi hợp lệ:** Bài thi hợp lệ là bài thi có phần thi tự luận trình bày trên khổ giấy A4, bằng tiếng Việt, không quá 1.500 từ (không kể hình ảnh minh họa, tư liệu, tài liệu có liên quan) và gửi trước 17h00 ngày 16/9/2019.

2. **Bài dự thi không hợp lệ:** Là bài thi có phần thi tự luận không bày trên khổ giấy A4, quá 1.500 từ, photocopy, sao chép của bài dự thi khác, bài dự thi giống nhau, sử dụng tiếng nước ngoài, nộp quá hạn so với quy định.

## IV. Cách thức chấm thi:

1. **Chấm thi vòng sơ loại:** Ban Giám khảo cuộc thi Thành phố, quận, huyện, thị xã triển khai chấm sơ khảo bằng hình thức lựa chọn 500 bài dự thi hợp lệ có điểm phần thi trắc nghiệm cao nhất để chấm phần thi tự luận (Nếu có nhiều bài thi cùng đạt điểm cao thì xét tiếp tiêu chí thời gian hoàn thành nhanh nhất phần thi trắc nghiệm để chọn đủ 500 bài thi).



- Ban Giám khảo cuộc thi Thành phố chăm sơ loại đối với các bài dự thi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các sở, ban, ngành, đoàn thể, các cơ quan, đơn vị thành phố Hà Nội; lựa chọn 200 bài dự thi có điểm cao nhất để chấm vòng chung khảo.

- Ban Giám khảo các quận, huyện, thị xã lựa chọn 100 bài dự thi có điểm cao nhất gửi về Ban Tổ chức Thành phố trước 17h00 ngày 01/10/2019 để chấm vòng chung khảo.

**2. Chấm thi vòng chung khảo:** Ban Giám khảo cuộc thi Thành phố chấm chung khảo đối với 3.200 bài dự thi (200 bài dự thi khối cơ quan Thành phố và 3000 bài thi khối các quận, huyện, thị xã) theo quy chế và thang, bảng điểm do Ban Tổ chức ban hành; tham mưu trình Ban Tổ chức Thành phố xem xét, trao giải.

### **3. Điểm thi và phương pháp tính điểm:**

a) **Điểm thi:** Tổng điểm tối đa của bài thi là 60 điểm, trong đó:

- Nội dung (55 điểm):

+ Phần thi trắc nghiệm: 40 điểm (gồm 40 câu, mỗi câu 01 điểm).

+ Phần thi tự luận: 15 điểm.

- Trình bày, minh họa (5 điểm).

#### **b) Phương pháp tính điểm**

- Phần thi trắc nghiệm được phần mềm chấm điểm tự động, kết quả phần thi trắc nghiệm được hiển thị ngay sau khi người dự thi hoàn thành phần thi.

- Phần thi Tự luận được chấm chéo bởi 02 giám khảo theo thang, bảng điểm do Ban Tổ chức ban hành. Trong trường hợp điểm của 2 Giám khảo chấm 01 bài thi chênh lệch nhau từ 03 điểm trở lên thì Trưởng Ban Giám khảo phân công thêm Giám khảo khác chấm điểm lại đối với bài dự thi đó. Điểm của bài thi tự luận là điểm trung bình của các Giám khảo chấm bài thi đó.

- Điểm của bài thi là tổng điểm của 2 phần thi trắc nghiệm và tự luận.

### **4. Quy định đối với Ban Giám khảo:**

Bảo đảm chấm thi khách quan, trung thực, công bằng, đúng bảng chấm điểm. Sau khi chấm thi vòng chung khảo, Ban Giám khảo tổng hợp đánh giá kết quả chấm thi, báo cáo Ban Tổ chức phân định giải (bao gồm giải tập thể, giải cá nhân).

**V. Kinh phí tổ chức cuộc thi :** Từ nguồn kinh phí của Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật thành phố năm 2019 và nguồn tài trợ từ các tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố.

### **VI. Cơ cấu giải thưởng:**

Các cá nhân, tập thể đạt giải thưởng được trao giấy Chứng nhận của Ban Tổ chức cuộc thi và phần thưởng.



**1. Giải tập thể:** Dành cho các cơ quan, tổ chức, địa phương có số người tham gia cao nhất, nộp bài đúng hạn, có hình thức tổ chức tốt việc tuyên truyền về cuộc thi, có nhiều cá nhân đạt giải cao gồm:

- 03 giải nhất, mỗi giải: 10.000.000 đồng
- 07 giải nhì, mỗi giải: 7.000.000 đồng
- 10 giải ba, mỗi giải: 5.000.000 đồng

**2. Giải cá nhân:** gồm:

- 03 giải nhất, mỗi giải: 6.000.000 đồng
- 07 giải nhì, mỗi giải: 3.000.000 đồng
- 20 giải ba, mỗi giải: 2.000.000 đồng
- 35 giải khuyến khích., mỗi giải: 1.000.000 đồng

Mức giải thưởng của cuộc thi còn có thể điều chỉnh tăng từ nguồn xã hội hóa (nếu có).

**VII. Các nội dung liên quan đến Tổng kết và trao giải:**

- Lễ tổng kết và trao giải: Trong tuần lễ cao điểm hưởng ứng Ngày pháp luật Việt Nam năm 2019 (từ ngày 04 đến ngày 10 tháng 11 năm 2019).

- Trường hợp người dự thi không tới nhận giải, Ban tổ chức sẽ gửi giấy chứng nhận và tiền thưởng qua đường bưu điện theo địa chỉ ghi trên bài dự thi.

- Thông tin chi tiết về cuộc thi được đăng tải tại website <http://timhieudichvucong.hanoi.gov.vn/> và Trang thông tin điện tử của Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật Thành phố (<https://pbgdpl.hanoi.gov.vn/>).



**PHÓ CHỦ TỊCH UBND THÀNH PHỐ  
Lê Hồng Sơn**

**UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
**BAN TỔ CHỨC CUỘC THI “DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**

**HƯỚNG DẪN DỰ THI**

**Cuộc thi “Tìm hiểu dịch vụ công trực tuyến” trên địa bàn thành phố Hà Nội**

Cuộc thi được tổ chức dưới hình thức thi trực tuyến tại website:  
<http://timhieudichvucong.hanoi.gov.vn/>; Trên website đã đăng tải đầy đủ thông tin về Thể lệ và các văn bản có liên quan đến Cuộc thi.



**1. Cách thức đăng ký và dự thi phần thi Trắc nghiệm:**

*(Người dự thi có thể thi thử để làm quen với phần thi trắc nghiệm trước khi đăng ký dự thi bằng cách ấn nút “THI THỬ” tại Trang chủ)*

**Bước 1. Vào thi:** Tại Trang chủ Cuộc thi => ấn nút “Vào thi”

**Bước 2. Chọn đối tượng dự thi:** Người dự thi lựa chọn theo đúng đối tượng của mình



**ĐĂNG KÝ DỰ THI**

**Chọn đối tượng**

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thành phố Hà Nội

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan Quận, Huyện, Thị xã

Học sinh

Công dân

**Bước 3. Đăng ký dự thi:**

- Điền đầy đủ các thông tin được đánh dấu \* trong phần đăng ký dự thi theo từng đối tượng cụ thể:

**\* Thông tin cá nhân dự thi**

Họ đệm *	<input type="text"/>	Đơn vị công tác *	<input type="text" value="- Lựa chọn -"/>
Tên *	<input type="text"/>	Phòng, ban, đơn vị *	<input type="text"/>
Giới tính *	<input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ	Số điện thoại *	<input type="text"/>
Ngày, tháng, năm sinh *	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>		
CMTND/CCCD /Hộ chiếu *	<input type="text"/>		

**Thông tin đăng ký đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan nhà nước TP Hà Nội**

**\* Thông tin cá nhân dự thi**

Họ đệm *	<input type="text"/>	Quận/ huyện/ thị xã *	<input type="text" value="- Chọn quận/ huyện, thị xã -"/>
Tên *	<input type="text"/>	Xã/phường/thị trấn *	<input type="text"/>
Giới tính *	<input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ	Tên trường *	<input type="text"/>
Ngày, tháng, năm sinh *	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	Số điện thoại *	<input type="text"/>
CMTND/CCCD /Hộ chiếu *	<input type="text"/>		

**Thông tin đăng ký đối với học sinh**



• Thông tin cá nhân dự thi

Họ đệm *	<input type="text"/>	Quận/ huyện/ thị xã *	<input type="text" value="- Chọn quận, huyện, thị xã -"/>
Tên *	<input type="text"/>	Xã/phường/ thị trấn *	<input type="text"/>
Giới tính *	<input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ	Thương trú/ làm trú *	<input type="text"/>
Ngày, tháng, năm sinh *	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	Số điện thoại *	<input type="text"/>
CMTND/CCCD /Hộ chiếu *	<input type="text"/>		

**Thông tin đăng ký đối với công dân**

*Lưu ý : Đối với người dự thi dưới 18 tuổi chưa có căn cước công dân hoặc chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc không có số điện thoại thì có thể điền số căn cước công dân hoặc chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc số điện thoại của người thân của mình (bố, mẹ).*

- Sau khi điền đầy đủ, chính xác thông tin, người dự thi ấn nút “**Đăng ký**”:

• Thông tin cá nhân dự thi

Họ đệm *	<input type="text"/>	Quận/ huyện/ thị xã *	<input type="text" value="- Chọn quận, huyện, thị xã -"/>
Tên *	<input type="text"/>	Xã/phường/ thị trấn *	<input type="text"/>
Giới tính *	<input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ	Thương trú/ làm trú *	<input type="text"/>
Ngày, tháng, năm sinh *	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	Số điện thoại *	<input type="text"/>
CMTND/CCCD /Hộ chiếu *	<input type="text"/>		

• Lưu ý đối với thí sinh chưa có căn cước

Để thi môn Tin giữa hai môn chuyên và cơ bản

- Phần thi các chuyên: Người dự thi sau chọn số để thi theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo theo phần mềm thi của Bộ được thiết kế sẵn với mức độ 30-40 số đơn thức. Số lượng số để của mỗi môn chuyên là 50 phút. Phần thi các chuyên được phân môn chuyên Toán và Tiếng Việt và chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính.
- Phần thi cơ bản: Người dự thi và thí sinh của các trường chuyên được thi với tổng cộng 1.200 số. Thời gian giải các cơ bản là 120 phút. Ngày thi môn chuyên được thi với người thi chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính và chuyên Toán và chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính. Ngày thi môn cơ bản là 14/02/2018 (Thứ 6) và ngày thi môn chuyên là 15/02/2018 (Thứ 7). Các thí sinh thi chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính được thi môn chuyên Toán và chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính. Các thí sinh thi chuyên Toán và chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính được thi môn chuyên Toán và chuyên Tin và chuyên Khoa học Máy tính.

**Đăng ký**

- Hệ thống sẽ hiển thị thông báo “**Đăng ký thành công**” khi điền đầy đủ thông tin đăng ký theo quy định.

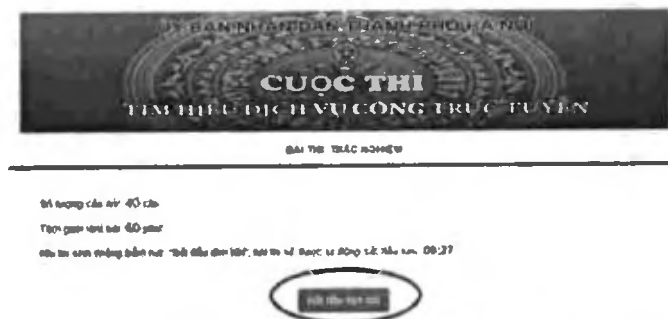


**Bước 4. Dự thi Phần thi trắc nghiệm (Người dự thi phải dự thi ngay sau khi đăng ký thành công):**

- Người dự thi ấn nút OK trong thông báo “Đăng ký thành công” để chuyển sang “Phần thi trắc nghiệm” => Tại đây ấn nút “Vào thi” để bắt đầu dự thi phần thi trắc nghiệm.

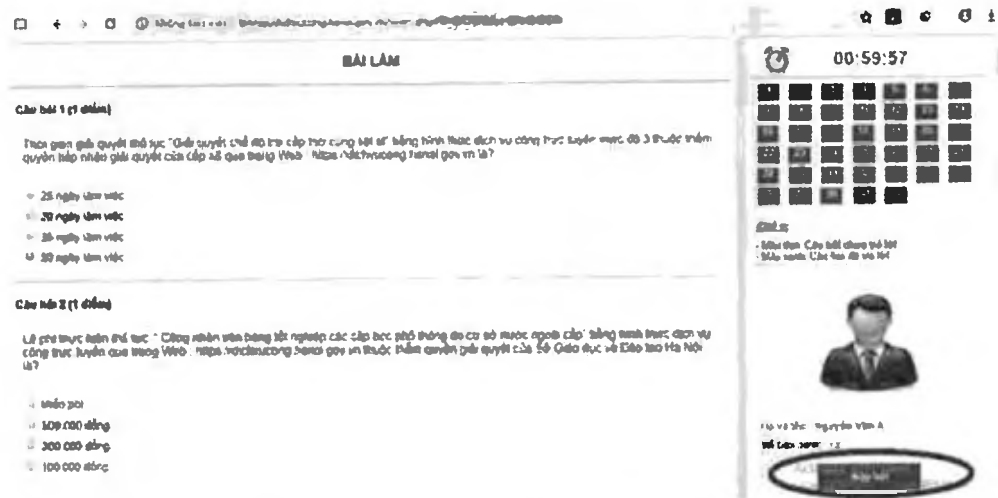


- Người dự thi ấn nút “Bắt đầu làm bài” để bắt đầu thực hiện phần thi, nếu người dự thi không ấn nút, hệ thống sẽ tự động bắt đầu phần thi và tính giờ sau 30 giây:



- Phần thi trắc nghiệm gồm 40 câu, thời gian tối đa để hoàn thành phần thi này là 60 phút. Người dự thi tích vào ô có đáp án mà mình cho là đúng; Phần bên phải màn hình sẽ hiển thị: Thông tin người dự thi; Thời gian còn lại của phần

thi; Câu hỏi chưa trả lời (*hiển thị màu đen*), Câu hỏi đã trả lời (*hiển thị màu xanh*) – Người dự thi có thể ấn vào số câu hỏi bên phải để chuyển nhanh đến câu đó;



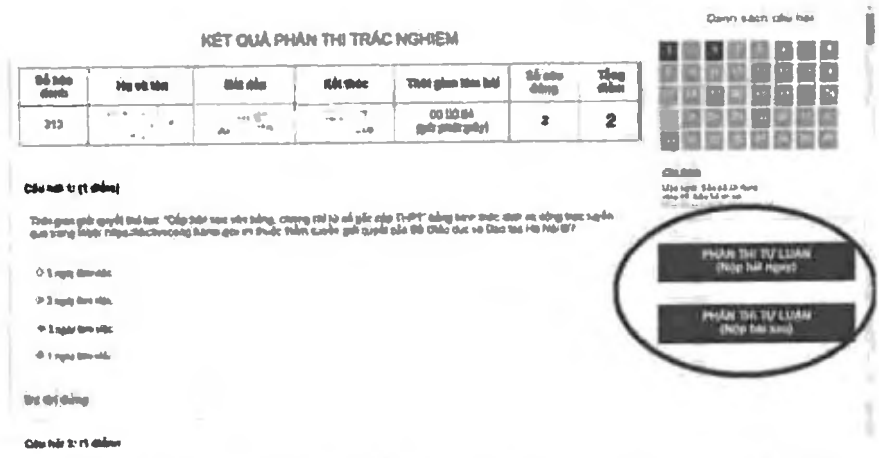
- Sau khi trả lời các câu hỏi, người dự thi ấn nút “**Nộp bài**” để hoàn thành phần thi (*Hệ thống sẽ hiển thị thông báo xác nhận nộp bài =>> người dự thi ấn OK để xác nhận*). Trong trường hợp người dự thi không ấn nút “**Nộp bài**”, hệ thống sẽ tự động nộp bài sau khi hết thời gian dự thi (*60 phút*).

[timhieudichvucong.hanoi.gov.vn](http://timhieudichvucong.hanoi.gov.vn) cho biết

Sau khi xác nhận kết thúc, bạn sẽ không thể thay đổi bài làm! Bạn có chắc chắn muốn kết thúc bài thi tại thời điểm này?

OK Hủy

- *Người dự thi nên nộp bài thi sớm vì trong trường hợp có cùng điểm số, người dự thi có thời gian hoàn thành phần thi sớm hơn sẽ được xếp hạng cao hơn.*
- Sau khi “**Nộp bài**”, hệ thống phần mềm sẽ tự động chấm điểm phần thi trắc nghiệm của người dự thi và hiển thị “**Kết quả phần thi trắc nghiệm**” gồm: Số điểm bài thi; Thời gian làm bài; Những câu trả lời đúng, những câu trả lời sai và không trả lời.



- Người dự thi có thể thực hiện phần thi “Trắc nghiệm” nhiều lần.

2. Cách thức dự thi phần thi Tự luận: Sau khi hoàn thành phần thi Trắc nghiệm, người dự thi có thể dự thi Tự luận ngay hoặc dự thi tự luận sau (Nộp bài thi Tự luận trước 17h00 ngày 16/9/2019).

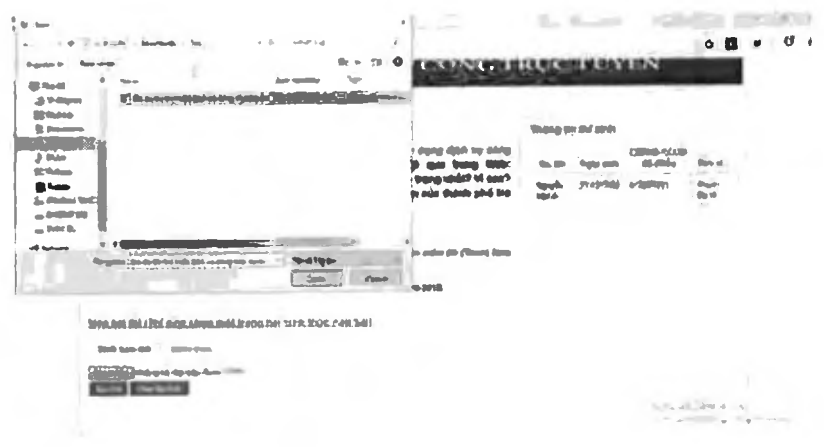
Lưu ý: Người dự thi chỉ được thực hiện phần thi “Tự luận” 1 lần duy nhất. Sau khi nộp bài thi tự luận, tài khoản người thi sẽ bị khóa và không thể thực hiện lại các phần thi.

**2.1 Dự thi tự luận ngay:**

Sau khi ấn nút “PHẦN THI TỰ LUẬN (Nộp bài ngay)” phần mềm sẽ chuyển đến trang dự thi tự luận. Tại đây có 02 cách để thực hiện bài thi tự luận:

**Cách 1. Đính kèm file trả lời câu hỏi tự luận:**

Người dự thi chuẩn bị trước file điện tử trả lời câu hỏi tự luận thực hiện lần lượt các thao tác: Chọn tệp → Chọn file điện tử trả lời câu hỏi tự luận → Open → Nộp bài.





### Nộp bài thi (Thí sinh chọn một trong hai hình thức nộp bài)

Đính kèm file    Soạn thảo

Chọn tệp    Bài dự thi tìm kiếm trước tuyển.docx

Nộp bài    Chọn lớp khác

#### Cách 2. Soạn thảo trả lời câu hỏi tự luận:

Người dự thi thực hiện lần lượt các thao tác: Chọn tab “Soạn thảo” → Trả lời câu hỏi tự luận trong phần soạn thảo bài thi → Ấn nút “Nộp bài” sau khi hoàn thành phần thi, Hệ thống sẽ hiển thị thông báo khi nộp thành công.

Phần soạn thảo bài thi

p

Nộp bài

**Nộp bài tự luận thành công!**

#### 2.2 Dự thi tự luận sau:

**Bước 1:** Người dự thi thực hiện lần lượt các thao tác sau: Tại Trang chủ ấn nút “Vào thi” → Ấn nút “NỘP BÀI THI TỰ LUẬN (Nộp bài sau)” → Điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu → Ấn nút “Tìm kiếm”

ĐĂNG KÝ DỰ THI

Chọn đối tượng

Giáo viên, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thành phố Hà Nội

Giáo viên, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan quốc gia, ngành, thị trấn

Hợp danh

Công dân

\* Lưu ý: Đề nghị người dự thi ấn vào mục bên dưới để tham gia phần thi tự luận. Mọi dung này chỉ áp dụng đối với người đã hoàn thành phần thi tự luận.

PHẦN THI TỰ LUẬN (Nộp bài sau)

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
**CUỘC THI**  
TÌM HIỆU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

**PHẦN THI TỰ LUẬN**

Mã đề:

Tên:

Ngày đăng bài:  
LPP:

Mã số CNTTQ:  
CCCCV H3 (chính):

\*Lưu ý: Thí sinh cần trả lời đúng các thông tin đã đăng ký

**Bước 2:** Phần mềm sẽ hiển thị danh sách kết quả những lần thi “Trắc nghiệm” của người dự thi. Người dự thi tích vào ô tương ứng lần thi có kết quả tốt nhất, sau đó thực hiện bài thi Tự luận với các thao tác như Mục 2.1 nêu trên.

**PHẦN THI TỰ LUẬN**

**Câu hỏi:**

Hãy nêu và phân tích các giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của Thành phố Hà Nội qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>. Theo bạn, giải pháp nào là quan trọng nhất? Vì sao? Bạn có sáng kiến gì nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến của thành phố Hà Nội?

**Lưu ý:**

- Bài viết không quá 1000 từ bằng hình thức tự soạn thảo trên phần mềm MS (Times New Roman 14pt) hoặc file định dạng định dạng Word.pdf, docx...
- Phần thi tự luận có thể nộp bài ngay hoặc nộp trước 17h ngày 16/08/2018

**Thông tin thí sinh**

\*Chú ý: Chọn lần thi trắc nghiệm trước khi nộp bài thi tự luận.

Họ tên	Ngày sinh	CAM/QUỐC QUÂN	Giới tính	Thời gian thi	Lần thi
Trần Văn...		2	20/05/84	1	Lần 1
Nguyễn Thị...		1	19/11/85	2/2/2018	Lần 1

**Nộp bài thi (Thí sinh chọn một (1) lần thi tốt nhất)**

Định dạng file:

Chọn file:

**UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
**BAN TỔ CHỨC CUỘC THI**  
**“TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**

**BỘ CÂU HỎI CUỘC THI “TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN” TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**PHẦN I: PHẦN CÂU HỎI THI TRẮC NGHIỆM (40 câu)**

(Người dự thi lựa chọn câu trả lời thích hợp nhất đối với mỗi câu hỏi)

**Câu hỏi 1: Khái niệm nào sau đây là đúng?**

- a) Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.
- b) Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.
- c) Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức.
- d) Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

**Câu hỏi 2: Khái niệm nào sau đây là đúng?**

- a) Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân.
- b) Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.
- c) Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức trên môi trường mạng.
- d) Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

**Câu hỏi 3: Dịch vụ công trực tuyến có những mức độ nào dưới đây?**

- a) Có 3 mức độ: Mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3
- b) Có 4 mức độ: Mức độ 1, mức độ 2, mức độ 3, mức độ 4
- c) Có 2 mức độ: Mức độ 1, mức độ 2
- d) Có 1 mức độ

**Câu hỏi 4: Khái niệm nào sau đây là đúng?**

a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

c) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

d) Các phương án đưa ra đều đúng

**Câu hỏi 5: Khái niệm “Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4” nào sau đây là đúng?**

a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

b) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

c) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

d) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

**Câu hỏi 6: Để thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan thành phố Hà Nội, công dân cần truy cập vào địa chỉ nào dưới đây?**

a) <http://egov.hanoi.gov.vn> .

b) <http://dichvucongtructuyen.hanoi.gov.vn>.

c) <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>.

d) Zalo.com, facebook.com, youtube.com.

**Câu hỏi 7: Khi truy cập vào trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> để thực hiện thủ tục dịch vụ hành chính, công dân có thể sử dụng bằng thiết bị nào dưới đây?**



- a) Sử dụng điện thoại di động thông minh có kết nối internet.
- b) Sử dụng Ipad có kết nối internet.
- c) Sử dụng máy tính có kết nối internet.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 8: Khi thực hiện một thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 hoặc mức độ 4 qua trang Web:**

**<https://dichvucong.hanoi.gov.vn>, công dân có thể thực hiện vào thời gian nào dưới đây?**

- a) Bất cứ lúc nào khi kết nối được môi trường mạng.
- b) Chỉ thực hiện được trong giờ hành chính.
- c) Chỉ thực hiện được trong ngày làm việc.
- d) Chỉ thực hiện được trong ngày thứ bảy, chủ nhật

**Câu hỏi 9. Để thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 hoặc mức độ 4 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>, công dân cần thực hiện những thao tác nào sau đây?**

a) Từ Trang chủ <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> công dân chọn Đăng ký trực tuyến để bắt đầu, chọn loại dịch vụ cần sử dụng rồi ấn nút Thực hiện.

b) Điền thông tin theo mẫu tờ khai trực tuyến (những trường thông tin có dấu \* là bắt buộc nhập). Sau khi điền đầy đủ thông tin, công dân nhấn vào nút Tiếp tục để xem lại thông tin đã điền. Sau khi đã kiểm tra thông tin và chính xác, công dân nhập Mã xác nhận và nhấn vào nút Tiếp tục.

c) Thông tin đăng ký thành công sẽ đi đến trang hướng dẫn các bước tiếp theo để hoàn tất hồ sơ. Công dân có thể lưu lại Mã hồ sơ để Tra cứu tình trạng hồ sơ. Thông tin đăng ký sẽ được gửi đến hộp thư điện tử mà công dân đã điền trong biểu mẫu. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu khác, công dân sẽ được hướng dẫn chi tiết để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

d) Tất cả các thao tác trên.

**Câu hỏi 10. Sau khi thực hiện thành công thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>, công dân sẽ nhận được xác nhận về hồ sơ qua cách nào dưới đây ?**

- a) Qua tin nhắn trên điện thoại di động.
- b) Thư điện tử.
- c) Cả a và b.
- d) Không nhận được trả lời.

**Câu hỏi 11. Khi thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức 4 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>, việc trả kết quả cho công dân có thể được thực hiện bằng cách nào sau đây?**

a) Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của cơ quan thực hiện dịch vụ công.

- b) Tại địa chỉ yêu cầu qua đường bưu điện.
- c) Không trả kết quả.
- d) Phương án a hoặc b.

**Câu hỏi 12. Khi đăng ký dịch vụ công trực tuyến qua trang Web <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> để chọn cơ quan có thẩm quyền xử lý, công dân phải thực hiện các thao tác nào sau đây?**

- a) Truy cập vào trang web đăng ký dịch vụ công trực tuyến theo đường dẫn: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>.
- b) Chọn "Đăng ký trực tuyến" và chọn cấp thẩm quyền để tìm kiếm thủ tục theo: **NỘP HỒ SƠ TẠI PHÒNG/XÃ/THỊ TRẤN; NỘP HỒ SƠ TẠI QUẬN/HUYỆN/THỊ XÃ; NỘP HỒ SƠ TẠI SỞ/NGÀNH.**
- c) Tìm kiếm thủ tục và nhấn thực hiện đăng ký. Chọn cơ quan tiếp nhận hồ sơ trong màn hình đăng ký hồ sơ trực tuyến.
- d) Tất cả các thao tác trên.

**Câu hỏi 13: Trường hợp công dân đã đăng ký thành công thực hiện một thủ tục hành chính qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> và có mã hồ sơ, hiện công dân muốn biết tình trạng giải quyết hồ sơ của mình thì công dân thực hiện cách nào sau đây?**

- a) Truy cập vào đường link sau: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn/tim-kiem> và nhập đầy đủ mã hồ sơ và mã xác nhận (mã captcha) để có thể tra cứu được hồ sơ.
- b) Truy cập vào trang Web <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> vào mục "Tra cứu hồ sơ", nhập mã hồ sơ, mã xác nhận và ấn "Tra cứu".
- c) Liên hệ trực tiếp tới cơ quan công dân đã đăng ký hồ sơ.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 14. Khi thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> , công dân muốn nhận kết quả tại địa chỉ công dân yêu cầu thì công dân cần phải nộp phí hoặc lệ phí nào sau đây?**

- a) Phí hoặc lệ phí thực hiện thủ tục hành chính (nếu có) theo quy định.
- b) Phí dịch vụ bưu chính (nếu có) theo quy định.
- c) Không phải trả bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí nào.
- d) Phương án a và b.

**Câu hỏi 15. Số điện thoại tổng đài trực tuyến tại Cổng dịch vụ công trực tuyến thành phố Hà Nội là số điện thoại nào?**

- a) 024 35 123 123
- b) 1900545481

c) 024 33 120 451

d) 19008095

**Câu hỏi 16. Những thủ tục hành chính nào dưới đây đã được Thành phố Hà Nội áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đối với xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố Hà Nội?**

- a) Đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử.
- b) Đăng ký kết hôn.
- c) Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 17. Khi công dân thực hiện thủ tục: "Cấp bản sao trích lục hộ tịch" (khai sinh, khai tử, kết hôn) thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện/xã bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>, ai sẽ là người liên hệ với công dân yêu cầu để trả kết quả tại địa chỉ yêu cầu?**

- a) Nhân viên bưu điện.
- b) Cảnh sát giao thông.
- c) Cảnh sát khu vực.
- d) Tổ trưởng dân phố.

**Câu hỏi 18. Lệ phí khi công dân thực hiện thủ tục: "Cấp bản sao trích lục hộ tịch" (khai sinh, khai tử, kết hôn) thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện/xã bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?**

- a) 3.000đ/bản
- b) 5.000đ/bản
- c) 8.000đ/bản
- d) 10.000đ/bản

**Câu hỏi 19. Thời gian giải quyết thủ tục: "Đăng ký khai tử" thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?**

- a) 1 ngày làm việc
- b) 2 ngày làm việc
- c) 5 ngày làm việc

d) 7 ngày làm việc

**Câu hỏi 20. Lệ phí thực hiện thủ tục: "Đăng ký khai sinh", " Đăng ký khai tử", "Đăng ký kết hôn" thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web : <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?**

- a) 3.000đ
- b) Miễn phí
- c) 8.000đ
- d) 10.000đ

**Câu hỏi 21. Thời gian giải quyết khi thực hiện thủ tục: "Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân" thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web : <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?**

- a) 2 ngày làm việc
- b) 3 ngày làm việc
- c) 4 ngày làm việc
- d) 5 ngày làm việc

**Câu hỏi 22. Muốn thực hiện thủ tục: "Cấp phiếu lý lịch tư pháp" thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp Hà Nội bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến, công dân cần truy cập vào trang Web nào dưới đây để thực hiện?**

- a) <https://ltptructuyen.moj.gov.vn/thanhphohanoi>
- b) <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>
- c) [www.sotuphaphanoi.gov.vn](http://www.sotuphaphanoi.gov.vn)
- d) <http://www.egov.hanoi.gov.vn>

**Câu hỏi 23. Muốn thực hiện thủ tục: "Cấp phiếu lý lịch tư pháp" thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp Hà Nội, công dân thực hiện theo cách nào dưới đây ?**

a) Nộp qua dịch vụ trực tuyến: Công dân kê khai hồ sơ tại trang web <https://ltptructuyen.moj.gov.vn/thanhphohanoi> và chuẩn bị hồ sơ đủ theo quy định, sau đó liên hệ với số điện thoại hotline của Viettel post: 19008095 hoặc số điện thoại hotline của Vietnampost:1900545481 để nhân viên bưu điện đến tận nơi thu hồ sơ và lệ phí cấp Phiếu lý lịch tư pháp.

b) Nộp qua bưu chính: Công dân mang hồ sơ theo quy định và lệ phí cấp phiếu lý lịch tư pháp đến các điểm Bưu cục của Viettel post hoặc Vietnampost để nộp hồ sơ nộp trực tiếp cho Bưu cục thu hộ.

c) Nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của Sở Tư



pháp Hà Nội.

d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 24. Lệ phí thực hiện thủ tục: “Công nhận văn bằng tốt nghiệp các cấp học phổ thông do cơ sở nước ngoài cấp” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội là?**

- a) Miễn phí
- b) 100.000 đồng
- c) 200.000 đồng
- d) 500.000 đồng

**Câu hỏi 25. Thời gian giải quyết thủ tục: “Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc cấp THPT” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội là?**

- a) 1 ngày làm việc.
- b) 2 ngày làm việc.
- c) 3 ngày làm việc.
- d) 5 ngày làm việc.

**Câu hỏi 26. Khi đăng ký thủ tục: “Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc cấp THPT” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> thuộc thẩm quyền của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội nếu không đính kèm “Đơn xin cấp bản sao bằng tốt nghiệp có chữ ký công dân” và “Chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác có ảnh của người được cấp bằng tốt nghiệp” thì hệ thống có chấp nhận không?**

- a) Chấp nhận.
- b) Không chấp nhận.
- c) Chấp nhận và yêu cầu mang theo khi nhận kết quả.
- d) Các phương án đưa ra đều sai.

**Câu hỏi 27. Việc đăng ký tuyển sinh trực tuyến đầu cấp qua trang Web: <http://tsdaucap.hanoi.gov.vn> được thực hiện ở cấp học nào trên địa bàn thành phố Hà Nội?**

- a) Mầm non.
- b) Mầm non, tiểu học.

- c) Mầm non, tiểu học, THCS.
- d) Mầm non, tiểu học, THCS, THPT.

**Câu hỏi 28. Thời gian giải quyết đối với thủ tục: “Chỉnh sửa nội dung văn bằng chứng chỉ” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> thuộc thẩm quyền của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội là?**

- a) 01 ngày làm việc.
- b) 02 ngày làm việc.
- c) 03 ngày làm việc.
- d) 05 ngày làm việc.

**Câu hỏi 29. Lệ phí thực hiện thủ tục: “Chuyển trường đối với học sinh trung học phổ thông” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web : <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> thuộc thẩm quyền của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội là?**

- a) Miễn phí
- b) 100.000 đồng
- c) 200.000 đồng
- d) 500.000 đồng

**Câu hỏi 30. Thời gian giải quyết thủ tục: “Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội (được trợ giúp xã hội thường xuyên tại cộng đồng)” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết của cấp xã là?**

- a) 5 ngày làm việc.
- b) 6 ngày làm việc.
- c) 3 ngày làm việc.
- d) 4 ngày làm việc.

**Câu hỏi 31. Thời gian giải quyết thủ tục: “Tiếp nhận đối tượng là người chưa thành niên không có nơi cư trú ổn định bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn vào cơ sở trợ giúp trẻ em” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?**

- a) 5 ngày làm việc.
- b) 6 ngày làm việc.

- c) 3 ngày làm việc.
- d) 4 ngày làm việc.

**Câu hỏi 32.** Thời gian giải quyết thủ tục “Đổi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?

- a) 5 ngày làm việc.
- b) 6 ngày làm việc.
- c) 3 ngày làm việc.
- d) 4 ngày làm việc.

**Câu hỏi 33.** Những thủ tục nào sau đây thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết của cấp xã đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>?

- a) Giải quyết chế độ người có công giúp đỡ cách mạng; Giải quyết chế độ người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc, bảo vệ tổ quốc và làm nghĩa vụ quốc tế.
- b) Giải quyết chế độ người hoạt động cách mạng hoặc hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù, đày.
- c) Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 34.** Những thủ tục nào sau đây thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết cấp xã đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>?

- a) Giải quyết chế độ ưu đãi đối với Bà mẹ Việt Nam anh hùng.
- b) Giải quyết trợ cấp một lần đối với người có thành tích tham gia kháng chiến đã được tặng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng hoặc Bằng khen của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- c) Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng cho thân nhân khi người có công với cách mạng từ trần; Thực hiện chế độ ưu đãi trong giáo dục đào tạo đối với người có công với cách mạng và con của họ.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 35.** Thời gian giải quyết thủ tục “Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng cho thân nhân khi người có công với cách mạng từ trần” thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết của cấp xã bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3

qua

trang

Web:

<https://dichvucong.hanoi.gov.vn>

là?

- a) 20 ngày làm việc.
- b) 25 ngày làm việc.
- c) 30 ngày làm việc.
- d) 35 ngày làm việc.

**Câu hỏi 36.** Thời gian giải quyết thủ tục “Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ” bằng hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 thuộc thẩm quyền tiếp nhận giải quyết của cấp xã qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> là?

- a) 20 ngày làm việc.
- b) 25 ngày làm việc.
- c) 30 ngày làm việc.
- d) 35 ngày làm việc.

**Câu hỏi 37.** Để thực hiện thủ tục: “Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật” thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã thì công dân có các hình thức nộp hồ sơ nào?

- a) Trực tiếp nộp tại bộ phận “Một cửa” của UBND cấp xã.
- b) Gửi hồ sơ qua Bưu điện đến UBND cấp xã có thẩm quyền giải quyết.
- c) Thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu hỏi 38.** Những thủ tục nào sau đây thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã đã thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>?

- a) Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng.
- b) Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình.
- c) Chăm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em.
- d) Các phương án đưa ra đều đúng.

**Câu 39:** Mức giá bưu chính tối đa dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ công dân yêu cầu cùng địa bàn quận, huyện, thị xã trực thuộc thành phố Hà Nội là bao nhiêu?

- a) Mức thu 26.000 đ, cho khối lượng đến 100 g.



- b) Mức thu 29.000 đ, cho khối lượng đến 100 g.
- c) Mức thu 29.350 đ, cho khối lượng đến 100 g.
- d) Mức thu 30.700 đ, cho khối lượng đến 100 g.

**Câu 40:** Mức giá bưu chính tối đa dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ công dân yêu cầu khác địa bàn quận, huyện, thị xã trực thuộc thành phố Hà Nội là bao nhiêu?

- a) Mức thu 26.000 đ, cho khối lượng đến 100 g.
- b) Mức thu 30.000 đ, cho khối lượng đến 100 g.
- c) Mức thu 31.000 đ, cho khối lượng đến 100 g.
- d) Mức thu 32.000 đ, cho khối lượng đến 100 g.

## **PHẦN 2: CÂU HỎI TỰ LUẬN**

Hãy nêu và phân tích các giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của Thành phố Hà Nội qua trang Web: <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>. Theo bạn, giải pháp nào là quan trọng nhất? Vì sao? Bạn có sáng kiến gì nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến của thành phố Hà Nội?

*Lưu ý:*

- Bài viết không quá 1500 từ bằng hình thức tự soạn thảo trên phần mềm thi (Times New Roman 14pt) hoặc file đính kèm định dạng Word, pdf, ảnh,...

- Phần thi tự luận có thể nộp bài ngay hoặc nộp trước 17h ngày 16/09/2019.

**UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
**BAN TỔ CHỨC CUỘC THI**  
**“TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**  
**ĐỀ TRẢ LỜI CÂU HỎI CUỘC THI**  
**“TÌM HIỂU DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN”**

**1. Khái niệm dịch vụ hành chính công và dịch vụ công trực tuyến**

- *Dịch vụ hành chính công* là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân

- *Dịch vụ công trực tuyến* là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

+ Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

(Khoản 3, 4 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước)

## **2. Các thao tác để thực hiện một thủ tục dịch vụ công trực tuyến của Thành phố Hà Nội trên trang Web <https://dichvucong.hanoi.gov.vn>**

Bước 1: Từ Trang chủ <https://dichvucong.hanoi.gov.vn> công dân chọn Đăng ký trực tuyến để bắt đầu

Bước 2: Chọn loại dịch vụ cần sử dụng rồi ấn nút Thực hiện.

Bước 3: Điền thông tin theo mẫu tờ khai trực tuyến (những trường thông tin có dấu \* là bắt buộc nhập).

Bước 4: Sau khi điền đầy đủ thông tin, công dân nhấn vào nút Tiếp tục để xem lại thông tin đã điền.

Bước 5: Sau khi đã kiểm tra thông tin và chính xác, công dân nhập Mã xác nhận và nhấn vào nút Tiếp tục.

Bước 6: Thông tin đăng ký thành công sẽ đi đến trang hướng dẫn các bước tiếp theo để hoàn tất hồ sơ. Công dân có thể lưu lại Mã hồ sơ để Tra cứu tình trạng hồ sơ.

Bước 7: Thông tin đăng ký sẽ được gửi đến hộp thư điện tử mà công dân đã điền trong biểu mẫu. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu khác, công dân sẽ được hướng dẫn chi tiết để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.

**3. Những thủ tục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 trên Trang Web <https://dichvucong.hanoi.gov.vn/> cần tìm hiểu để trả lời câu hỏi cho phần thi trắc nghiệm. Cụ thể:**

### **3.1 Lĩnh vực tư pháp**

- Đăng ký khai sinh
- Đăng ký khai tử.
- Đăng ký kết hôn.
- Cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Cấp bản sao trích lục hộ tịch (khai sinh, khai tử, kết hôn)

### **3.2 Lĩnh vực giáo dục và đào tạo**

- Công nhận văn bằng tốt nghiệp các cấp học phổ thông do cơ sở nước ngoài cấp

- Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc cấp THPT
- Chính sửa nội dung văn bằng chứng chỉ
- Chuyển trường đối với học sinh trung học phổ thông

### **3.3 Lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội**

- Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội (được trợ giúp xã hội thường xuyên tại cộng đồng)

- Tiếp nhận đối tượng là người chưa thành niên không có nơi cư trú ổn định bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn vào cơ sở trợ giúp trẻ em.

- Đồi, cấp lại Giấy xác nhận khuyết tật

- Giải quyết chế độ người có công giúp đỡ cách mạng; Giải quyết chế độ người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc, bảo vệ tổ quốc và làm nghĩa vụ quốc tế.

- Giải quyết chế độ người hoạt động cách mạng hoặc hoạt động kháng chiến bị địch bắt tù, đày.

- Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.

- Giải quyết chế độ ưu đãi đối với Bà mẹ Việt Nam anh hùng.

- Giải quyết trợ cấp một lần đối với người có thành tích tham gia kháng chiến đã được tặng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng hoặc Bằng khen của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng cho thân nhân khi người có công với cách mạng từ trần; Thực hiện chế độ ưu đãi trong giáo dục đào tạo đối với người có công với cách mạng và con của họ.

- Giải quyết trợ cấp tiền tuất hàng tháng cho thân nhân khi người có công với cách mạng từ trần.

- Giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ.

- Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật.

- Quyết định cai nghiện ma túy tự nguyện tại cộng đồng.

- Quyết định quản lý cai nghiện ma túy tự nguyện tại gia đình.

- Chấm dứt việc chăm sóc thay thế cho trẻ em.

*Lưu ý.Thí sinh tham gia cuộc thi "Tìm hiểu dịch vụ công trực tuyến" cần tra cứu trên địa chỉ <https://ltptructuyen.moj.gov.vn/thanhphohanoi> để trả lời câu hỏi cho phần thi trắc nghiệm liên quan thủ tục: "Cấp phiếu lý lịch tư pháp" và địa chỉ Web: <http://tsdaucap.hanoi.gov.vn> để trả lời câu hỏi cho phần thi trắc nghiệm liên quan đến việc tuyển sinh đầu cấp.*

4. Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích



a) Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ

Đơn vị tính: đồng

TT	Nấc khối lượng	Nội tỉnh		Liên tỉnh		
		Nội quận/thị xã/huyện/ thành phố	Liên quận/thị xã/huyện/ thành phố	Nội vùng	Vùng 1, vùng 3 đến vùng 2 và ngược lại	Vùng 1 đến vùng 3 và ngược lại
1	Đến 100g	28.000	30.000	30.500	31.000	31.500
2	Trên 100g đến 250g	26.000	30.000	31.000	34.000	38.000
3	Trên 250g đến 500g	26.500	30.500	32.500	38.000	51.000
4	Mỗi 500g tiếp theo	2.200	2.900	3.600	6.300	9.700

b) Mức giá cước tối đa dịch vụ chuyển trả kết quả

Đơn vị tính: đồng

TT	Nấc khối lượng	Nội tỉnh		Liên tỉnh		
		Nội quận/thị xã/huyện/ thành phố	Liên quận/thị xã/huyện/ thành phố	Nội vùng	Vùng 1, vùng 3 đến vùng 2 và ngược lại	Vùng 1 đến vùng 3 và ngược lại
1	Đến 100g	26.000	30.000	30.500	31.000	31.500
2	Trên 100g đến 250g	27.000	31.000	32.000	35.000	39.000
3	Trên 250g đến 500g	28.500	32.500	34.500	40.000	53.000
4	Mỗi 500g tiếp theo	2.200	2.900	3.800	6.300	9.700

3. Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả

Mức giá cước tối đa dịch vụ nhận gửi hồ sơ và chuyển trả kết quả bằng mức giá cước tối đa quy định tại mục 1 cộng với mức giá cước tối đa quy định tại mục 2 của Phụ lục này.

4. Quy định về vùng tính giá cước

- Nội quận/thị xã/huyện/thành phố: Áp dụng đối với các bưu gửi được gửi trong cùng một quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh.

- Liên quận/thị xã/huyện/thành phố: Áp dụng đối với các bưu gửi được gửi giữa các quận/thị xã/huyện/thành phố trực thuộc tỉnh.

( Thông tư số 22/2017/TT-BTTTT ngày 29/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và truyền thông )