

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 PHƯỜNG/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
- 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) Châm 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 buru 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.