

Số: 164 /KBNT-TVQT

Ninh Thuận, ngày 24 tháng 02 năm 2021

V/v hướng dẫn hỗ trợ Dịch vụ công  
trực tuyến của Kho bạc Nhà nước

Kính gửi:

- Các đơn vị sử dụng ngân sách;
- Chủ đầu tư (Ban quản lý dự án).

Thực hiện công văn số 553/KBNN-CNTT ngày 29/01/2021 của Kho bạc Nhà nước (KBNN) về việc hỗ trợ Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) tại tỉnh;

Để tạo thuận lợi cho các ĐVSDNS sử dụng DVCTT của KBNN, Kho bạc Nhà nước Ninh Thuận hướng dẫn trình tự thực hiện các bước sau đây khi gặp lỗi hoặc vướng mắc trong quá trình sử dụng; khi thông báo thay đổi, bổ sung thông tin sử dụng:

1. Trình tự thực hiện các bước sau đây khi gặp lỗi hoặc vướng mắc trong quá trình sử dụng:

Bước 1: Thực hiện tra cứu và xử lý theo hướng dẫn tại phụ lục 01. Nếu không có trong danh mục hoặc xử lý thất bại, chuyển bước 2.

Bước 2: Thực hiện gửi thư điện tử (email) yêu cầu hỗ trợ theo hướng dẫn tại phụ lục 02.

2. Trình tự thực hiện các bước sau đây khi thông báo thay đổi, bổ sung thông tin sử dụng theo hướng dẫn tại phụ lục 03.

Đề nghị đồng chí Lãnh đạo các đơn vị tổ chức triển khai phổ biến cho bộ phận kế toán thực hiện đảm bảo đúng hướng dẫn các nội dung nêu trên.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, các đơn vị liên hệ KBNN Ninh Thuận thông qua phòng Tài vụ Quản trị (Bộ phận Tin học - điện thoại 0259.3830812) để phối hợp giải quyết.

Công văn được đăng tải trên cổng thông tin điện tử KBNN Ninh Thuận  
[HTTP://www.ninhthuan.gov.vn/chinhquyen/khobac/Pages/KBNN-Ninh-Thuan-Huong-dan-Ho-tro-DVCTT.aspx](http://www.ninhthuan.gov.vn/chinhquyen/khobac/Pages/KBNN-Ninh-Thuan-Huong-dan-Ho-tro-DVCTT.aspx)

KBNN Ninh Thuận thông báo cho các đơn vị biết để phối hợp thực hiện. *Phu*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- KBNN các huyện;
- Bộ phận xử lý trung tâm tỉnh;
- Lưu: VT, TVQT (766b). *Phu*

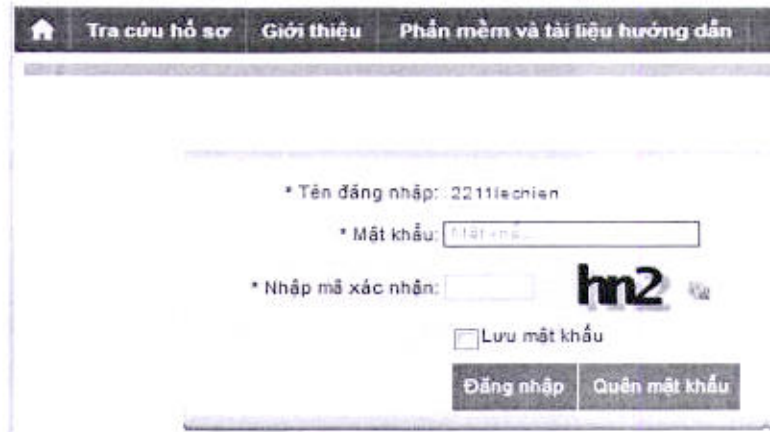


## Phụ lục 01

### HƯỚNG DẪN TỰ KHẮC PHỤC MỘT SỐ LỖI THƯỜNG GẶP

#### 1. Hướng dẫn khắc phục khi quên mật khẩu đăng nhập:

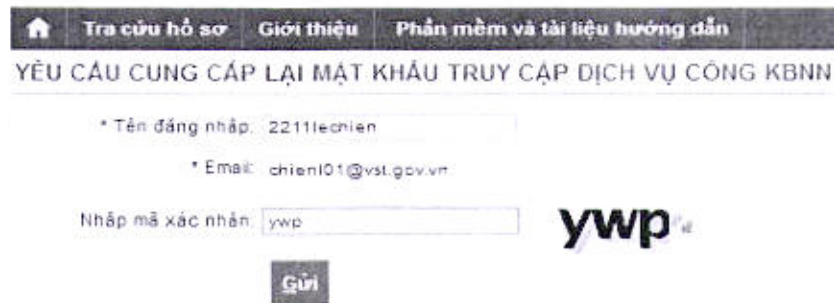
- Tại màn hình đăng nhập DVC, kích nút Quên mật khẩu



The screenshot shows the login interface of the DVC system. At the top, there is a navigation bar with links: "Tra cứu hồ sơ", "Giới thiệu", and "Phần mềm và tài liệu hướng dẫn". The main form contains the following fields and buttons:

- \* Tên đăng nhập: 2211lechien
- \* Mật khẩu: [input field]
- \* Nhập mã xác nhận: [input field]
- Logo: **hn2**
- Lưu mật khẩu
- Buttons: **Đăng nhập** and **Quên mật khẩu** (highlighted with a red box).

- Gõ Tên đăng nhập, địa chỉ email đã đăng ký với DVC và mã xác nhận



The screenshot shows the "YÊU CẦU CUNG CẤP LẠI MẬT KHẨU TRUY CẬP DỊCH VỤ CÔNG KBNN" form. It includes the following fields and buttons:

- \* Tên đăng nhập: 2211lechien
- \* Email: chien101@vst.gov.vn
- Nhập mã xác nhận: ywp
- Logo: **ywp**
- Button: **Gửi**

- Kích nút Gửi

#### YÊU CẦU CUNG CẤP LẠI MẬT KHẨU TRUY CẬP DỊCH VỤ CÔNG KBNN

##### Thông báo

Thông tin cung cấp lại mật khẩu đã được gửi vào email đăng ký. Truy cập hộp thư cá nhân để thực hiện cập nhật lại mật khẩu.

- Đợi khi có email của dichvucong trả về, mở email đến



- Kích chuột phải lên dòng [Thiết lập lại mật khẩu], chọn Copy Hyperlink

### Thiết lập lại mật khẩu

Đường dẫn trên sẽ bị hết hạn sau  
Xin cảm ơn,  
Hệ thống TRANG DỊCH VỤ CÔNG



HO BẠC NHÀ NƯỚC

- Mở trình duyệt FireFox, tại ô địa chỉ nhấn Ctrl-V, xuất hiện màn hình:



- Tại đây, gõ Mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới, sau đó rồi kích nút Thay đổi.

## 2. Hướng dẫn khắc phục một số lỗi thường gặp:

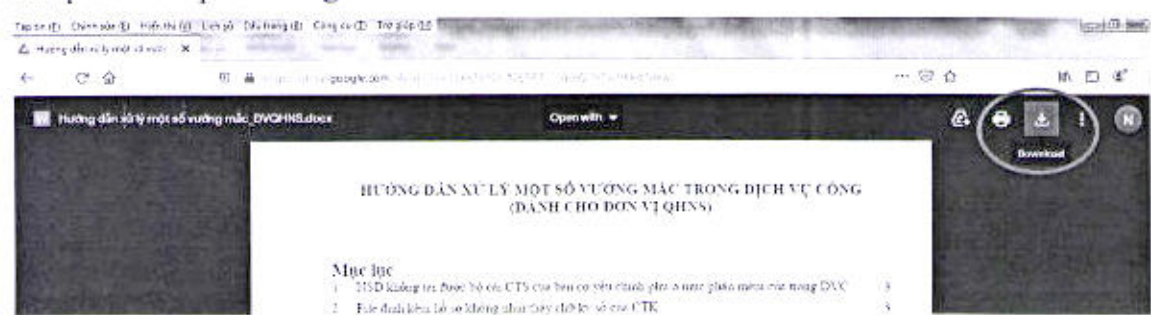
- Đăng nhập vào DVCTT KBNN

- Hiện tại nhiều máy trạm của đơn vị QHNS, trình duyệt chưa hoặc lâu rồi không xóa cache nên DVCTT chạy chậm. Đề nghị các đơn vị thực hiện xóa theo mục 5 của tài liệu hướng dẫn theo đường link [https://drive.google.com/file/d/1Nw1ERKI5YOLFUE7P7\\_\\_svppQ2FCUhhKkq/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Nw1ERKI5YOLFUE7P7__svppQ2FCUhhKkq/view?usp=sharing)



hoặc Truy cập vào đường dẫn sau đây

[https://drive.google.com/file/d/1Nw1ERKI5YOLFUE7P7\\_\\_svppQ2FCUhhKkq/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Nw1ERKI5YOLFUE7P7__svppQ2FCUhhKkq/view?usp=sharing)



để tải tập tin Hướng dẫn xử lý một số vướng mắc\_DVQHNS.docx

- Kích nút Download để tải về.
- Nội dung hướng dẫn tự khắc phục một số lỗi thường gặp sau đây:

### Mục lục

1. NSD không tải được bộ cài CTS của ban cơ yếu chính phủ ở mục phần mềm của trang DVC
2. File đính kèm hồ sơ không nhìn thấy chữ ký số của CTK
3. Không xóa được các hồ sơ/chứng từ có trạng thái là “KBNN từ chối tiếp nhận/xử lý”
4. Chứng từ đã được thanh toán nhưng vào DVC không tải được báo nợ chứng từ
5. Cách xóa lịch sử trình duyệt Firefox (khắc phục việc máy trạm của NSD chạy chậm)
6. Cách cập nhật Firefox lên phiên bản mới nhất do máy trạm của NSD chạy Firefox phiên bản cũ
7. Cách cập nhật mã, tên đơn vị QHNS, ĐBHC trong DVC
8. Cách thay đổi CTS của CTK-KTT/thay đổi CTK-KTT mới
9. ĐVQHNS làm hồ sơ đăng ký sử dụng DVC, trạng thái hồ sơ là “Chờ hoàn thiện” nhưng NSD chưa biết cách để trạng thái này chuyển sang “Chờ phê duyệt”.
10. KTV nhập chứng từ xong, khi gửi phê duyệt lên KTT/CTK thì không có KTT/CTK nào để chọn.
11. Hồ sơ thay đổi/bổ sung thông tin của ĐVQHNS đang ở trạng thái “Chờ phê duyệt” nhưng đơn vị không thấy nút “Ký số” ở bước 4 để phê duyệt hồ sơ.
12. Đơn vị nhập sai địa chỉ email của thành viên đơn vị trong hồ sơ đăng ký sử dụng DVC nên không nhận được tài khoản đăng nhập DVC.
13. Thành viên đơn vị ký số báo lỗi “Kiểm tra thông tin chứng thư số trên máy, hệ thống không tìm thấy thông tin chứng thư số”
14. Thành viên đơn vị ký số báo lỗi “Phần mềm ký số chưa được bật”.
15. Thành viên đơn vị ký số báo lỗi “Hệ thống ký số xử lý không thành công trong quá trình đọc thông tin thiết bị”
16. Thành viên đơn vị ký số báo lỗi “Kích hoạt CTS không thành công” hoặc khi lấy thông tin serial CTS báo lỗi “Array index out of range”
17. Thành viên của đơn vị QHNS không nhận được mail thông báo về quá trình tiếp nhận, xử lý, thanh toán của Kho bạc



18. Chủ TK của đơn vị QHNS khi phê duyệt chứng từ báo lỗi: “Lỗi xảy ra trong quá trình ký số java.io.IOException:… not found as file or resource”.

19. Người sử dụng khi chọn chức năng của DVC báo lỗi: “Bạn không có quyền sử dụng chức năng này. Yêu cầu liên hệ cán bộ quản trị đơn vị”

20. Cách 1 đơn vị QHNS (đã đăng ký sử dụng DVC) muốn ngừng một mã dự án trong đơn vị QHNS đó, để tách thành đơn vị riêng sử dụng DVC

21. Cách tải chứng từ offline lên DVC từ một phần mềm kế toán khác

22. Khi đơn vị QHNS thêm mới hồ sơ, chương trình DVC báo lỗi “Lỗi phát sinh: class java.lang.ClassCastException null”

23. Khi đăng ký thay đổi bổ sung thông tin, đến bước 3 thông tin thành viên chương trình DVC báo lỗi: “Số serial đã tồn tại trong hệ thống”

24. Khi đăng ký thay đổi/bổ sung thông tin gặp lỗi: “Chứng thư số đã bị thu hồi. Trạng thái Revoked”

25. Cách gửi yêu cầu hỗ trợ DVC (đã cũ, không sử dụng cách này, sử dụng phụ lục 02 – đính kèm công văn)

26. Tài liệu hướng dẫn sử dụng DVC phiên bản mới nhất



Phụ lục 02

## HƯỚNG DẪN GỬI EMAIL YÊU CẦU HỖ TRỢ

- Địa chỉ Email hỗ trợ: [HotroCNTT@vst.gov.vn](mailto:HotroCNTT@vst.gov.vn)
- Quy định về tiêu đề gửi thư điện tử: Tiêu đề (Subject) thư điện tử đề nghị hỗ trợ **BẮT BUỘC** phải chính xác và theo định dạng sau: **[DVC#2210]**

Trong đó:

- + 2210 là số hiệu Kho bạc tỉnh Ninh Thuận
- + Giữa chữ DVC và số hiệu Kho bạc tỉnh Ninh Thuận có dấu #
- + Toàn bộ cụm từ DVC#2210 được để trong ngoặc vuông
- + Không có dấu cách trắng trong tiêu đề email (chỉ 10 ký tự theo cấu trúc)

Lưu ý: Không để tiêu đề email trống hoặc nhập thêm ký tự, nhập khác cấu trúc quy định trên để yêu cầu hỗ trợ được chuyển tự động đến cán bộ Xử lý Trung tâm tỉnh trên hệ thống ITSM.

- Nội dung email:

- + Họ tên:
- + Số điện thoại liên hệ:
- + Đơn vị công tác:
- + Số hiệu Kho bạc nơi giao dịch:
- + Số chứng từ / mã giao dịch ID có liên quan tới sự cố:
- + Mô tả chi tiết đề nghị hỗ trợ kèm theo thông báo lỗi (nếu có):
- + Cung cấp màn hình chụp ứng dụng liên quan đến đề nghị hỗ trợ (Ấn nút Print Screen và nhấn Ctrl+V để dán xuống bên dưới)

### Phụ lục 03

## HƯỚNG DẪN THÔNG BÁO THAY ĐỔI, BỔ SUNG THÔNG TIN SỬ DỤNG HỆ THỐNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA KBNN

**Mục đích:** Đơn vị kê khai hồ sơ đăng ký thay đổi, bổ sung thông tin sử dụng như: bổ sung tài khoản; bổ sung Dự án; bổ sung thành viên mới; thay đổi thông tin thành viên; ngừng sử dụng thành viên, thay đổi thông tin chữ ký số (chữ ký số mới, gia hạn thời gian sử dụng), thay đổi email đơn vị/thành viên,...

Để kê khai thông tin hồ sơ đăng ký thay đổi, bổ sung thông tin sử dụng DVCTT của KBNN NSD thực hiện **03 bước** sau:

**Bước 1:** Kế toán viên đăng nhập vào DVC, thực hiện kê khai thông tin hồ sơ đăng ký thay đổi, bổ sung thông tin sử dụng DVC.

**Bước 2:** Thành viên tiến hành xác nhận thông tin.

**Bước 3:** Chủ tài khoản tiến hành ký số trên bộ hồ sơ và gửi sang KBNN.

Cụ thể như sau:

### Bước 1: Kế toán viên đăng nhập vào DVC, thực hiện kê khai thông tin hồ sơ đăng ký thay đổi, bổ sung thông tin sử dụng DVC KBNN:

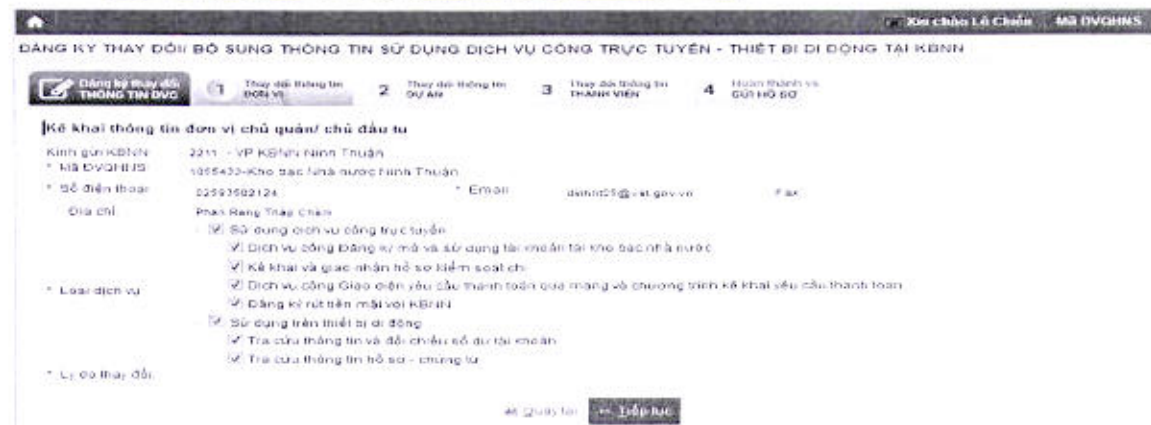
Kế toán viên Đăng nhập DVC, chọn menu [Danh sách DVC]



Chọn [Đăng ký thay đổi sử dụng DVC] (dòng thứ 2 tính từ dưới lên)



### 1.1. Trang 1- Thay đổi thông tin ĐƠN VỊ:



Thay đổi các thông tin của đơn vị (nếu có) như: số điện thoại, địa chỉ, email đơn vị

Lý do thay đổi: Nhập lý do đăng ký thay đổi thông tin sử dụng DVC. **Bắt buộc phải nhập lý do thay đổi.**

Kích nút [Tiếp tục], chuyển qua trang 2- Thay đổi thông tin DỰ ÁN

### 1.2. Trang 2- Thay đổi thông tin DỰ ÁN:

Tại trang này có thể thực hiện thay đổi, bổ sung hoặc lấy lại danh sách đã kê khai liên quan đến Dự án, tài khoản:

Trang 2: Thay đổi thông tin DỰ ÁN

DANG KÝ THAY ĐỔI/ BỔ SUNG THÔNG TIN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN - THIẾT BỊ DI ĐỘNG TẠI KBNN

1 Thay đổi thông tin đơn vị 2 Thay đổi thông tin DỰ ÁN 3 Thay đổi thông tin THÀNH VIÊN 4 Hoàn thành và ĐĂNG KÝ SỐ

Kê khai thông tin tài khoản của đơn vị đã mở tại KBNN

STT	MÃ TKTN	Tên tài khoản	Mã Cấp	Mã CTMT	Ngày hiệu lực	Ngày kết thúc	Xóa
							+

Kê khai đơn vị sử dụng ngân sách/ dự án

Cập nhật thông tin dự án

STT	MÃ DVQHNS/ Dự Án	Tên DVQHNS/ Dự Án	Xóa
			+

Tạo số tài khoản của đơn vị

Danh sách số tài khoản của đơn vị

Cập nhật thông tin tài khoản đơn vị

STT	Số tài khoản	Tên tài khoản	Ngày hiệu lực	Ngày kết thúc

Quay lại Tiếp tục

**1.2.1. Trường hợp 1:** Nếu không thay đổi Dự án, tài khoản và các thành viên:

Kích nút [Tiếp tục], chuyển qua trang 3- Thay đổi thông tin THÀNH VIÊN.

**1.2.2. Trường hợp 2:** Nếu không thay đổi Dự án, tài khoản nhưng có thay đổi thông tin thành viên

Thực hiện lấy lại danh sách đã kê khai liên quan đến Dự án, tài khoản bằng cách:

- Tại dòng Kê khai đơn vị sử dụng ngân sách, kích vào hình kính lúp

Dự án thuộc đơn vị

Tùy chọn: Phong to

STT	Mã dự án	Tên dự án	Xóa
1	1095433	Khó bạc Nhà nước Ninh Thuận	✓
2	9049549	Khó bạc Nhà nước Ninh Thuận	✓

Tổng số bản ghi: 2 Trang 1 / 1 Đầu Trước 1 Sau Cuối Số bản ghi hiện thị 25

+ Chọn Đóng