1. QUY TRÌNH QUẢN LÝ NHÂN KHẨU
2. Đăng ký khai sinh

B1: ng dân nộp hồ sơ khai sinh (trực tiếp hoặc trực tuyến)

B2: Cán bộ tiếp nhận hồ sơ: kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ, tạo phiếu tiếp nhận, cấp số hồ sơ, hẹn thời gian trả kết quả

B3: Cán bộ xử lý: nhập thông tin công dân vào hệ thống, liên kết với hộ khẩu của bố mẹ, tạo giấy khai sinh. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, yêu cầu bổ sung

B4: Thông báo cho người dân nhận giấy khai sinh, cập nhật trạng thái hoàn thành

1. Cập nhật thông tin công dân

B1: Tiếp nhận yêu cầu thay đổi

B2: Kiểm tra và xác minh: đối chiếu giấy tờ, kiểm tra lịch sử thay đổi

B3: Cập nhật hệ thống: lưu thông tin cũ vào lịch sử, cập nhật tt mới, lưu lại thời gian, người thực hiện

B4: Thông báo cập nhật thành công

1. Đăng ký khai tử

B1: Tiếp nhận hồ sơ khai tử

B2: Cập nhật trạng thái trong hệ thống, cập nhật sổ hộ khẩu

B3: Cấp giấy chứng tử

II. Quản lý hộ khẩu

1. Tạo hộ khẩu mới

B1: Tiếp nhận đơn đăng ký

B2: Thẩm định: kiểm tra điều kiện lập hộ, xác minh nơi ở, kiểm tra hộ khẩu cũ (nếu là tách khẩu)

B3: Tạo hộ khẩu trong hệ thống: nhập thông tin chủ hộ, địa chỉ thường trú…

B4: Phê duyệt hộ khẩu mới, có thể yêu cầu bổ sung hồ sơ

B5: Cấp sổ hộ khẩu, cập nhật trạng thái

1. Xóa thành viên

B1: Xác định lý do (chuyển đi, tử, tách khẩu)

B2: Xử lý: cập nhật trạng thái thành viên, ghi chú lý do, thời gian, cập nhật sổ hộ khẩu

1. Chuyển khẩu

3.1. Chuyển đến

B1: Tiếp nhận đơn, xác nhận nơi đến

B2: Xử lý: tạo giấy xác nhận chuyển đi, cập nhật trạng thái “đã chuyển đi”

B3: Chuyển hồ sơ

3.2. Chuyển đến (nhập khẩu)

B1: Tiếp nhận hồ sơ từ nơi đi

B2: Thẩm định: xác minh địa chỉ, kiểm tra điều kiện đăng ký

B3: Đăng ký sổ hộ khẩu mới: tạo hộ khẩu tại địa phương mới, cập nhật thông tin công dân

III. Quản lý phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

B1: Công dân gửi phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến)

B2: Hệ thống tiếp nhận tự động (nếu trực tuyến) hoặc cán bộ nhập thông tin kiến nghị vào hệ thống (nếu trực tiếp), sau đó hệ thống sẽ tạo mã số kiến nghị, ghi lại thời gian tiếp nhận, phân loại theo lĩnh vực, gửi thông báo xác nhận cho công dân

B3: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra: xác minh tính hợp lệ, phân loại chi tiết, đánh giá mức độ khẩn cấp

1. Phân công xử lý

B1: Cán bộ xem xét và xác định phòng ban chuyên trách

B2: Chỉ định phòng ban/ng phụ trách, đặt thời hạn xử lý theo mức độ khẩn cấp, gửi thông báo phân công

B3: Cán bộ đc giao nhận nhiệm vụ

1. Xử lý

B1: Cán bộ điều tra, xác minh

B2: (Ngoài hệ thống) Đề xuất phương án xử lý, Trình lãnh đạo phê duyệt

Triển khai xử lý

B3: Báo cáo hoàn thành, cập nhật kq xử lý, đính kèm hình ảnh

1. Phản hồi công dân

B1: Soạn thông báo kết quả, gửi phản hồi (Email, SMS, hoặc thông báo trên ứng dụng), lưu lại lịch sử phản hổi

B2: Công dân đánh giá mức độ hài lòng, góp ý thêm nếu có

B4: Cập nhật trạng thái “Đã xử lý”, lưu trữ hồ sơ