



CỤC THUẾ THUẾ THÀNH PHỐ HÀ NỘI

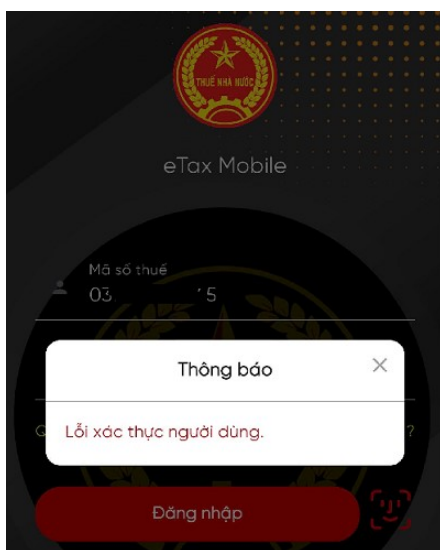
HƯỚNG DẪN KHẮC PHỤC MỘT SỐ LỖI THƯỜNG GẶP TRÊN ETAX MOBILE

Ứng dụng Etax Mobile ra đời đã thể hiện nỗ lực của ngành Thuế trong thực hiện cải cách, hiện đại hóa công tác quản lý thuế, lấy người nộp thuế làm trung tâm để phục vụ người nộp thuế được tốt hơn. Ứng dụng giúp Người nộp thuế tra cứu nghĩa vụ thuế Sử dụng đất phi nông nghiệp cũng như các nghĩa vụ thuế cá nhân khác, nhận thông báo và nộp thuế ngay trên điện thoại thông minh mọi lúc mọi nơi, an toàn, minh bạch, lưu trữ đầy đủ thông tin

Trong quá trình sử dụng ứng dụng eTax Mobile, Người nộp thuế phản ánh về việc gặp các tình huống lỗi mà chưa tìm được cách xử lý. Thuế Thành Phố Hà Nội đã tổng hợp để hướng dẫn khắc phục một số lỗi thường gặp trên eTax Mobile như sau:

Tình Huống 1: “Lỗi xác thực người dùng”

Khi đăng nhập ứng dụng eTax Mobile báo lỗi về xác thực người dùng như sau:

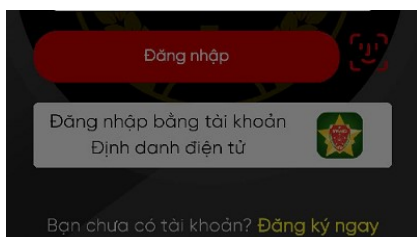


Cách xử lý:

+ **Cách 1:** Đăng nhập eTax Mobile bằng cách đăng nhập bằng tài khoản Định danh điện tử (VNeID)

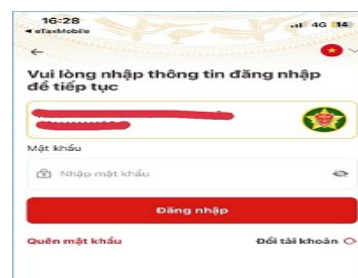
(Trường hợp NNT đang sử dụng tài khoản định danh mức độ 1 thì cần đến cơ quan Công an để nâng cấp lên mức độ 2.)

NNT đăng nhập ứng dụng eTax-Mobile bằng tài khoản định danh điện tử VNeID định danh mức 2 theo các bước sau:



Bước 1: Tại giao diện đăng nhập của ứng dụng eTax Mobile nhấn chọn vào “Đăng nhập bằng tài khoản Định danh điện tử” để tự động chuyển qua ứng dụng VNeID trên điện thoại

Bước 2: Đăng nhập tài khoản Định danh điện tử (VNeID)





Bước 3: Tại màn hình xác nhận chia sẻ thông tin, NNT tích chọn vào ô “Tôi đã đọc và hiểu rõ nội dung và mục đích (đã nêu ở trên)...” sau đó chọn “Xác nhận chia sẻ”.

Bước 4: NNT nhập passcode của ứng dụng VNeID

Bước 5: Sau khi hoàn tất thì hệ thống sẽ tự động chuyển qua ứng dụng eTax Mobile và đăng nhập vào ứng dụng eTax-Mobile.

+ **Cách 2:** Tại màn hình đăng nhập, trường “mã số thuế” thay vì NNT nhập mã số thuế cũ thì NNT nhập số định danh cá nhân mới (số CCCD), mật khẩu là mật khẩu cũ đã được cấp (Mật khẩu tài khoản thuế điện tử).

(Trong trường hợp quên mật khẩu có thể sử dụng chức năng quên mật khẩu để lấy lại mật khẩu)

Tình huống 2: Hướng dẫn NNT về cảnh báo: “Từ 1/7/2025 Cơ quan thuế thực hiện cập nhật số CCCD thay cho MST, bạn có muốn hủy liên kết cũ và thực hiện liên kết lại tài khoản nộp thuế mới không?” khi thực hiện nộp thuế trên ứng dụng eTax-Mobile.

Khi thực hiện liên kết tài khoản ngân hàng, hệ thống hiện thông báo như sau:



Cách xử lý:

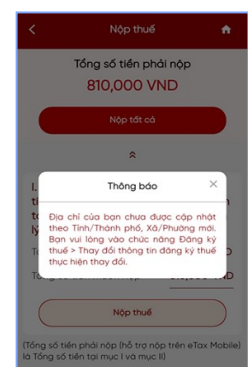
Người nộp thuế vui lòng chọn “Có” để hủy liên kết tài khoản cũ và thực hiện liên kết lại tài khoản ngân hàng trong danh sách tích hợp nộp thuế điện tử với ứng dụng eTax-Mobile mà Người nộp thuế có tài khoản.

(Đối với nhiều ngân hàng sẽ không gửi OTP về tin nhắn mà hiển thị trong ứng dụng của ngân hàng, Người nộp thuế vui lòng truy cập vào ứng dụng của ngân hàng để nhận mã OTP).

Tình huống 3: “Địa chỉ của bạn chưa được cập nhật theo Tỉnh/Thành phố, Xã/Phường mới. Bạn vui lòng vào chức năng "Đăng ký thuế > Thay đổi thông tin đăng ký thuế" thực hiện thay đổi” khi NNT nộp thuế trên ứng dụng eTax-Mobile.

Trường hợp khi thực hiện nộp thuế trên ứng dụng eTax Mobile, ứng dụng không cho phép nộp và báo lỗi như hình bên:

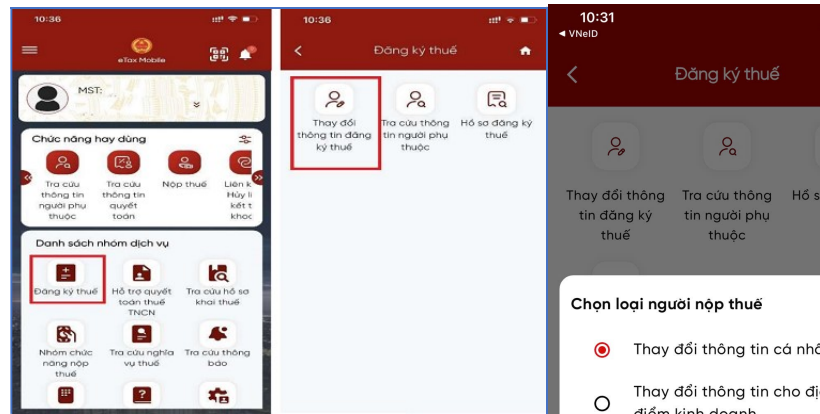
Hoặc ứng dụng đang hiển thị thông tin địa chỉ cũ, chưa chính xác thông tin địa chỉ hiện tại của Người nộp thuế



Cách xử lý:

Người nộp thuế vui lòng vào chức năng "Đăng ký thuế > Thay đổi thông tin đăng ký thuế" thực hiện cập nhật thông tin như sau:

Bước 1: Truy cập chức năng “Đăng ký thuế\ Thay đổi thông tin”. Tại cửa sổ chọn loại người nộp thuế chọn Thay đổi thông tin cá nhân rồi ấn Xác nhận.



Bước 2: Sau đó màn hình sẽ hiển thị các thông tin cá nhân đã đăng ký với Cơ quan Thuế. Kiểm tra các thông tin cá nhân hiển thị sau đó nhấn nút "**Lấy thông tin công dân**" để hệ thống cập nhật thông tin mới.

Bước 3: Sau khi NNT thực hiện tra cứu thông tin công dân ở Bước 2, hệ thống sẽ trả về một trong hai trường hợp sau:

Trường hợp 1: Màn hình hiển thị đầy đủ thông tin đăng ký thuế hiện tại và thông tin tại Cơ sở dữ liệu dân cư Quốc Gia. Người nộp thuế thực hiện tích chọn toàn bộ các trường dữ liệu thay đổi thông tin để cập nhật đồng bộ theo Cơ sở dữ liệu dân cư Quốc gia.

Trường hợp 2: Hệ thống hiển thị thông báo với nội dung: “Thông tin NNT không có trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư”. NNT vui lòng liên hệ **Công an cấp xã** để kiểm tra lại thông tin định danh.

Bước 4: NNT nhập thông tin đăng ký mới theo hướng dẫn của hệ thống

Bước 5: NNT nhấn “Hoàn thành kê khai”. Màn hình sẽ hiển thị tờ khai thay đổi thông tin đăng ký thuế theo mẫu số 08-MST.

Bước 6: NNT nhấn “Tiếp tục” sau đó “Hoàn thành”, hệ thống sẽ yêu cầu xác nhận bằng mã OTP gửi về số điện thoại đã đăng ký ở trên.

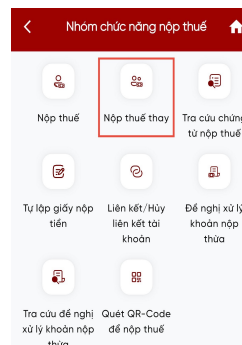
Hệ thống sẽ hiển thị thông báo: “Hồ sơ thay đổi thông tin đăng ký thuế đã được gửi thành công. Vui lòng chờ xử lý”.

Sau khi hoàn tất việc cập nhật địa chỉ, NNT có thể tiếp tục sử dụng chức năng “Nhóm chức năng nộp thuế\ Nộp thuế” để thực hiện nộp thuế trên ứng dụng.

Tình huống 4: Người nộp thuế nộp thay cho người nhà, người đứng tên kê khai thuế sử dụng đất phi nông nghiệp bằng ứng dụng eTax-Mobile.

Cách xử lý:

Bước 1: Người Nộp Thuế thực hiện truy cập “Nhóm Chức Năng Nộp Thuế” và chức năng “Nộp Thuế Thay”



Bước 2: Người Nộp Thuế chuyển qua phần “Theo Khoản Nộp”

Bước 3: Người Nộp Thuế điền Mã số thuế (Mã số định danh – CCCD) của người được nộp thay

Người nộp thuế nhập số tờ khai là mã phi nông nghiệp được in trên thông báo thuế, hoặc biên lai đã nộp các năm trước.

Mã Phi nông nghiệp được in trên thông báo hoặc biên lai đã nộp các năm trước

Lưu ý: Đối với các Mã Phi Nông Nghiệp có chữ cái viết hoa khi nhập ứng dụng cũng sẽ yêu cầu viết hoa các chữ cái

Bước 4: Người nộp thuế thực hiện nộp thuế tương tự như nộp cho bản thân.

Trong quá trình thực hiện nếu còn vướng mắc vui lòng liên hệ cơ quan thuế gần nhất để được hỗ trợ.

Trân trọng cảm ơn!

THUẾ THÀNH PHỐ HÀ NỘI