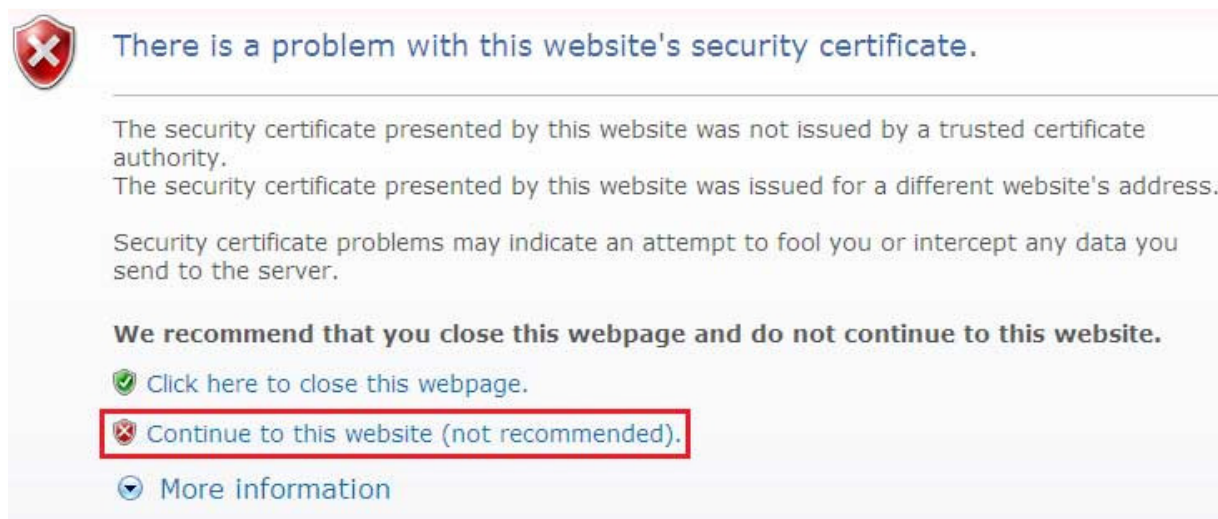


## Hướng dẫn xử lý một số lỗi thường gặp trên hệ thống khai thuế qua mạng <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>

### 1. Khi đăng nhập hiển thị màn hình bên dưới:

#### Nguyên nhân:

Do hệ thống iHTKK của Tổng cục Thuế sử dụng chứng thư số chưa các trình duyệt chưa cập nhật thông tin.



→ Chọn **Continue to this website ...** để đăng nhập.

### 2. Hiện thị bảng thông báo



→ Chọn **Always trust content from this publisher** và nhấn **Run**

### 3. Không kí được chữ ký số: sai cấu trúc file ký hoặc sai mã pin.

→ In bằng máy in ảo đúng file PDF (trừ QT TNCN) hoặc Nhập chính xác mã PIN

Lưu ý: để in được file PDF, NNT phải cài đúng phần mềm CutePDF Writer. Người

### 4. Sai mật khẩu

→ Kiểm tra bộ gõ (Vietkey, Unikey), gõ password đúng chữ hoa chữ thường. Nếu vẫn không được: nhờ CQT kiểm tra lại mật khẩu hoặc đổi mật khẩu khác.

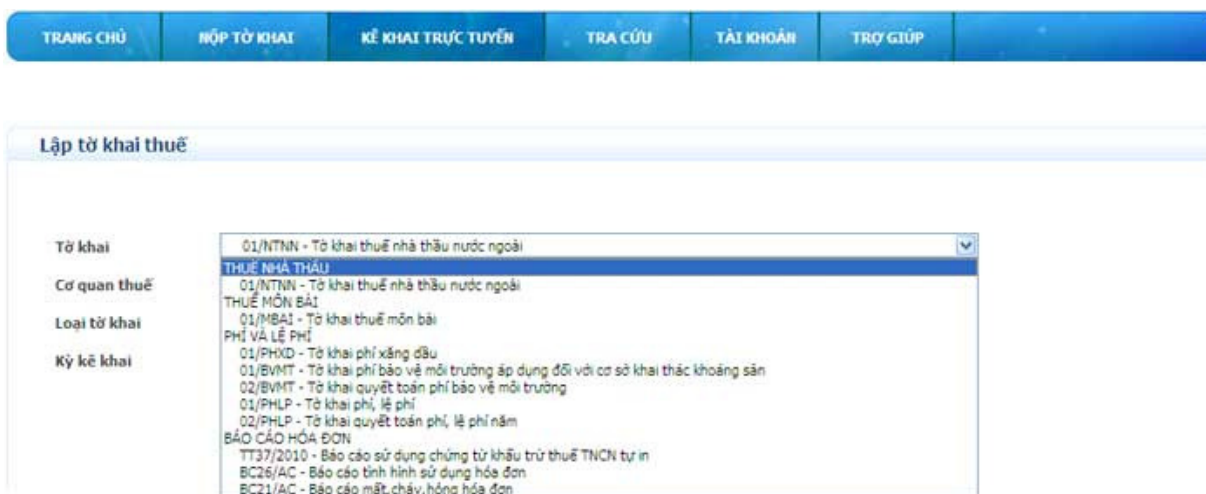
### 5. Nút chọn tệp không sáng

→ Sử dụng trình duyệt Internet Explore không sử dụng Mozilla Firefox

→ Kiểm tra lại Java plug – in=> Vào trình duyệt IE, vào Tools --> manage add on --> chọn java plug-in và disable. Khởi động lại trình duyệt IE, vào lại manage add on và Enable Java Plug in, nếu có thì chờ vài phút.

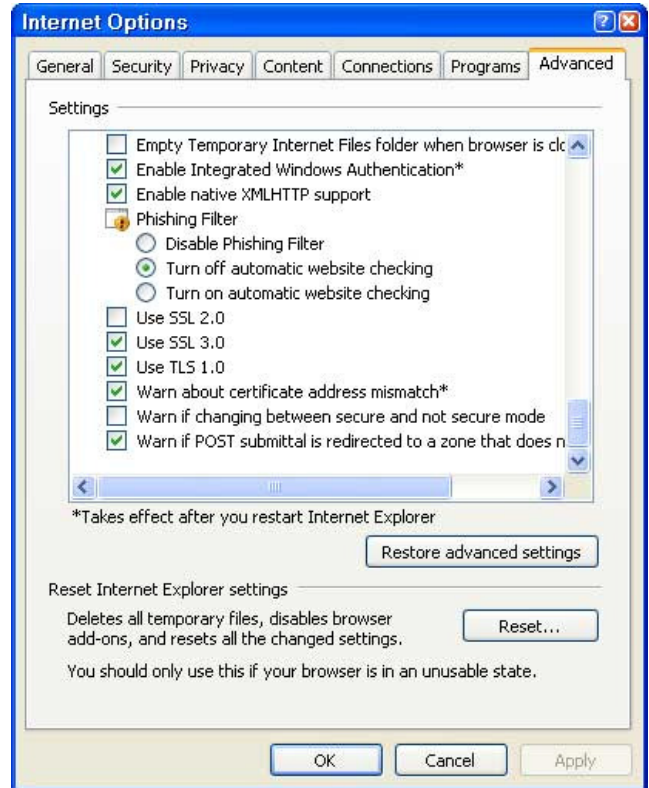
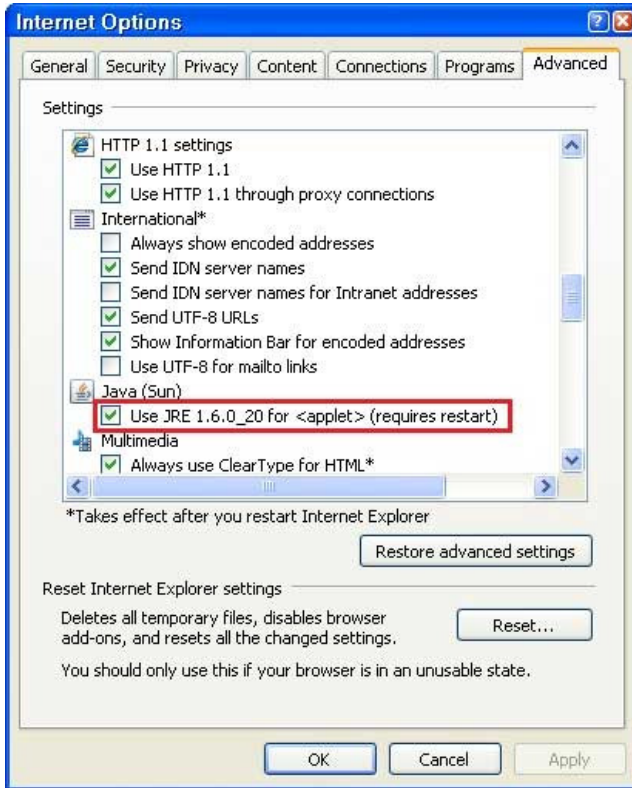
### 6. kê Khai trực tuyến:

Một số mẫu Tờ khai không có trong HTKK như Phí và lệ phí, NNT có thể vào Tab “Kê Khai trực tuyến” để khai và nộp CQT:



### 7. Khi vào <http://kekhaithue.gdt.gov.vn> , bấm đăng nhập: bị lỗi the page can not be display

Vào tool => internet option => advanced, Check chọn như hình bên dưới



**8. Khi NNT nộp tờ khai sai, phải khai và nộp lại TK đúng kỳ thuế đó (không có chức năng xóa TK)**

→CQT sẽ nhận TK cuối cùng của NNT gửi.

**9. Khi đăng nhập trang kekhaithue, hiện cửa sổ như hình:**



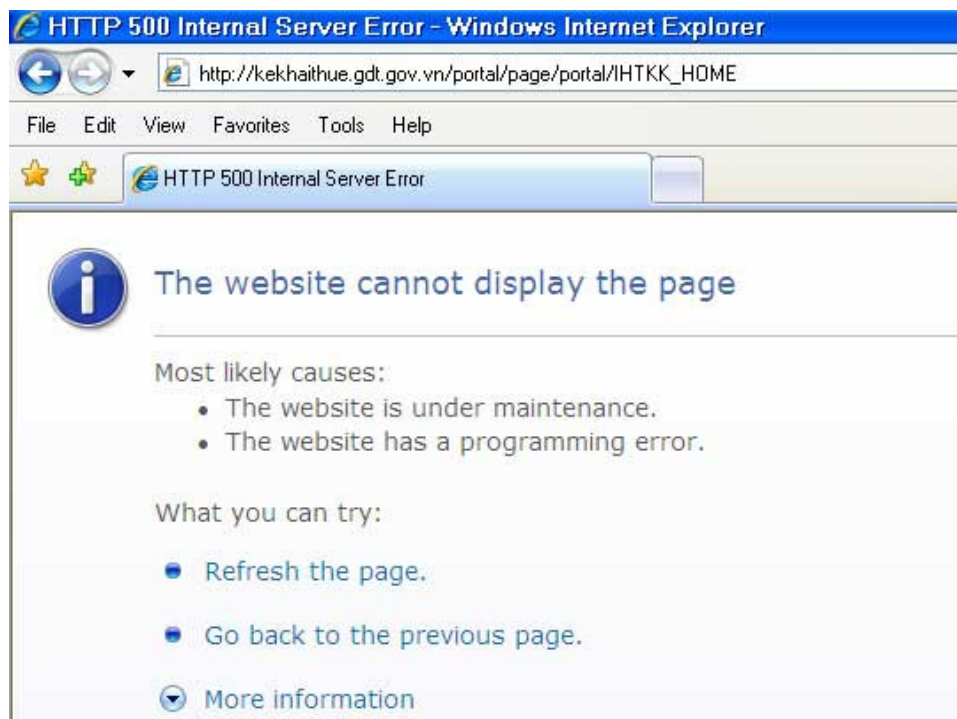
Chọn **Yes** để tiếp tục.

Muốn không hiển thị thông báo này nữa thì chọn **tool => internet option => tab security => chọn enable => OK**, đăng nhập lại sẽ hết.

## 11. Lỗi java.lang

Click chuột phải vào Icon java ở Task Bar, chọn Open Control Panel. Xong chọn Tab Update, bỏ chọn ở checkbox “Check for Updates Automatically”.

## 12. Một số hình khi trang web tạm thời đang ngừng hoạt động, NNT đăng nhập lại sau:



**13. Một số trường hợp ký điện tử không được do:**

- Nhập sai mã Pin hoặc chọn sai đường dẫn file cần ký điện tử
- Thiết bị chứng thư số chưa được cài đặt; cài đặt không thành công
- Người sử dụng chưa đủ quyền administrator trên máy tính
- 1 số phần mềm diệt virus ngăn không cho cài đặt (VD: BKAV Pro). Cần gỡ bỏ tạm thời.
- Cổng USB của máy tính lỗi hoặc driver không phù hợp nên không đọc được USB token.
- Chưa khởi động lại máy tính mỗi khi có yêu cầu.
- Window lỗi (do lỗi hệ điều hành, máy nhiễm nhiều virus,...)

**14. Nếu chưa đăng ký loại TK cần nộp, sau khi ký điện tử thành công nhấn “Xác nhận” sẽ có thông báo “Tờ khai chưa được đăng ký” hoặc “Tờ khai không hợp lệ”**

**15. Khi nhấn “xác nhận” xuất hiện thông báo “Chưa đến kỳ tính thuế cần gửi”**

Do đăng ký Kỳ bắt đầu muộn hơn kỳ kê khai của tờ khai cần nộp => Cần liên hệ Phòng kê khai điều chỉnh lại Kỳ bắt đầu.

**16. Upload Tờ khai không được:**

Kiểm tra lại chính sách upload của công ty (tối đa bao nhiêu)

- Xem có bị chặn bởi máy chủ proxy
- Tắt các phần mềm diệt virus có chức năng Internet Security
- Khuyến cáo nên sử dụng 3G để có thể gửi tờ khai nhanh và ít bị trục trặc.
- Gửi máy tính để bàn phải cắm internet trực tiếp (không qua server, server phải tắt proxy)

**17. Khi nhận thông báo: “cấu trúc tệp TK không hợp lệ”**

Cần kiểm tra cài lại phần mềm HTKK mới nhất để kê khai số liệu của các tờ khai. Nhấn nút “In”, chọn đúng máy in CutePDF Writer, bấm nút “In”, chọn thư mục lưu và đặt tên file, nhấn nút “Save” để hoàn thành việc kết xuất tờ khai ra file PDF đúng định dạng.

**18. Nếu chưa cài đặt Phần mềm hỗ trợ chức năng kết xuất tờ khai ra tệp PDF sẽ không có máy in CutePDF Writer và không in được file PDF chuẩn.**

**19. Khi thực hiện kê khai tờ khai trực tuyến, khi ký điện tử hệ thống thông báo đang thực hiện ký điện tử rất lâu mà không thấy thông báo gì khác, hệ thống sẽ đưa ra 1 pop-up cần allow cho popup chạy trên trang website.**



## 20. Một số trường hợp NNT liên hệ bộ phận Kế khai của cơ quan thuế quản lý trực tiếp để được hỗ trợ

- Khi xác nhận tờ khai bị lỗi chữ ký số chưa đăng ký với cơ quan thuế
- Sau khi đăng ký kỳ bắt đầu kê khai xong, NNT muốn thay đổi kỳ khác.
- Đã gõ đúng định danh và mật khẩu nhưng vẫn không đăng nhập được, liên hệ CQT đổi lại mật khẩu.
- Nếu khi ký có lỗi “Chứng thư số chưa khai báo với cơ quan thuế”. DN liên hệ với CQT để bộ phận cấp tài khoản kiểm tra, nhập lại số serial number chính xác của USB token.
- Khi không nhận được mail thông báo: Nhờ CQT kiểm tra lại mail đã đăng kí hoặc xin đổi địa chỉ mail khác, NNT kiểm tra lại trong mail spam.

## 21. Lỗi do đang sử dụng tài khoản bên dịch vụ TVAN

Phải ngừng sử dụng dịch vụ bên Tvan mới sử dụng được hệ thống <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>



## 22. Nút chọn tệp sáng nhưng bấm vào không có tác dụng

Do NNT sử dụng **firefox** yêu cầu chuyển sang sử dụng Internet Explorer.

## 23. Khi nộp tờ khai, mã số thuế báo thêm số đuôi -82



## Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng Viettel-CA

→ **Cài đặt HTKK không đúng**, cài lại theo hướng dẫn và làm lại tờ khai, gửi lại

Để cài đặt chương trình HTKK: có thể vào trang web sau tải HTKK về

- [kekhaithue.gdt.gov.vn](http://kekhaithue.gdt.gov.vn)
- [www.gdt.gov.vn](http://www.gdt.gov.vn) (trang web này thì có đầy đủ các file hướng dẫn sử dụng HTKK, anh chị có thể tải về để kê khai cho đúng theo hướng dẫn)

Giải nén file tải về để chuẩn bị cài đặt.

Thực hiện theo các bước sau:

**Bước 1:** Muốn lấy lại dữ liệu cũ, Vào C:\Program Files\HTKK-> “copy” DataFile lưu ở ổ D, rồi hãy Cài đặt lại chương trình.

**Bước 2:** Xóa chương trình HTKK:

- Star-> settings -> control panel-> add or remove programs->HTKK, click remove
- C:\Program Files\HTKK -> delete “Folder HTKK ”

**Bước 3:** Thư mục tải về giải nén-> chạy file “setup.exe” để cài đặt HTKK mới( quá trình cài có trong file hướng dẫn sử dụng HTKK).

- Cài xong, khởi động lại máy tính.

**Bước 4:** Sau khi cài đặt xong, “copy” Folder: DataFile và “paste” vào C:\Program Files\HTKK

## 24. Lỗi thời gian ký điện tử không hợp lệ

The screenshot shows the website of the Vietnamese Tax Authority (Thuế Việt Nam). The page title is "THUẾ VIỆT NAM" and it includes the logo of the Ministry of Finance. The main navigation menu includes "TRANG CHỦ", "NỘP TỜ KHAI", "KẾ KHAI TRỰC TUYẾN", "TRA CỨU", "TÀI KHOẢN", and "TRỢ GIÚP". The current page is "Nộp tờ khai" (Tax Declaration). A warning message is displayed in a yellow box: "Cảnh báo: Chữ ký điện tử không hợp lệ: Thời gian ký điện tử (20/09/2011 14:10:20) không được lớn hơn thời gian hiện tại". Below the warning, there is a note: "\*Chú ý: Dịch vụ nộp hồ sơ khai thuế qua mạng hiện tại tiếp nhận các tờ khai quyết toán thuế thu nhập cá nhân (trừ tờ khai mẫu 09/KK-TNCN) được kết xuất dưới dạng tệp Excel từ ứng dụng 'Hỗ trợ kê khai HTKK' phiên bản 3.0 hoặc cao hơn". There is a text input field for "Tệp tờ khai" and a "Chọn tệp tờ khai" button. At the bottom, there are buttons for "Ký điện tử" and "Xác nhận". The footer contains the website name, address, and contact information.

## Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng Viettel-CA

---

Kiểm tra lại xem ngày giờ hệ thống trên máy tính của doanh nghiệp có đúng với ngày giờ hiện tại không?

Vào Time Zone (ở chỗ đồng hồ hệ thống) về (GMT + 07:00) Băng kok, Hà Nội, Jakarta.

Quét virus nếu không đổi được ngày giờ hệ thống.

### **25. Đăng nhập báo sai mật khẩu:**

NNT mở thông báo, copy password bên trang thông báo, paste qua chỗ đăng nhập cho chính xác.

### **26. Trường hợp NNT không nhận được mail xác nhận đã nộp tờ khai**

Do hộp thư tự động gửi, có khi thiếu sót vì đường truyền. NNT vào tab tra cứu =>tra cứu Tờ khai đã gửi, tra cứu thông báo, nếu có trong danh sách đã gửi=> OK yên tâm rồi