

# HƯỚNG DẪN KHẮC PHỤC CÁC SỰ CỐ CƠ BẢN

## 1. Đã hoàn tất thủ tục đăng ký nhưng không nhận được email thông báo xác nhận tài khoản

- **Nguyên nhân:** Trường hợp bạn đã đăng ký tài khoản trên trang [www.mtax.vn](http://www.mtax.vn) nhưng không nhận được email có thể do hệ thống mail nơi bạn làm việc đã chặn email từ MTAX.
- **Cách xử lý:** Vui lòng kiểm tra các thư mục Junk, spam xem có mail xác nhận của MTAX chưa. Nếu không có thì bạn hãy gọi điện đến trung tâm hỗ trợ của MTAX.

## 2. Có lỗi xảy ra trong quá trình ký nộp tờ khai

- **Nguyên nhân:** Đây là lỗi có thể xảy ra khi trong quá trình thực hiện nộp tờ khai do đường mạng gặp vấn đề.
- **Cách xử lý:** Bạn cần kiểm tra lại kết nối internet của mình. Nếu kết nối internet vẫn đảm bảo mà lỗi tiếp tục xuất hiện xin vui lòng liên hệ đường dây nóng để nhận được hỗ trợ.

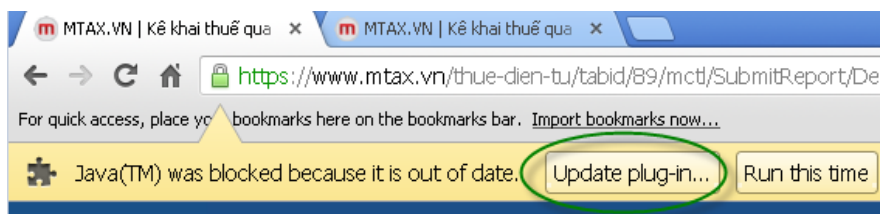
## 3. Chưa cài Java

- **Nguyên nhân:** Máy tính của người dùng chưa được cài Java hoặc cài Java Jre nhỏ hơn bản 6 thì khi người dùng nhấn nút **Chọn tệp tờ khai** sẽ không thực hiện được.
- **Cách xử lý:** Lên trang web [www.mtax.vn](http://www.mtax.vn) download bộ cài Java về cài đặt

## 4. Java chưa được kích hoạt trên trình duyệt

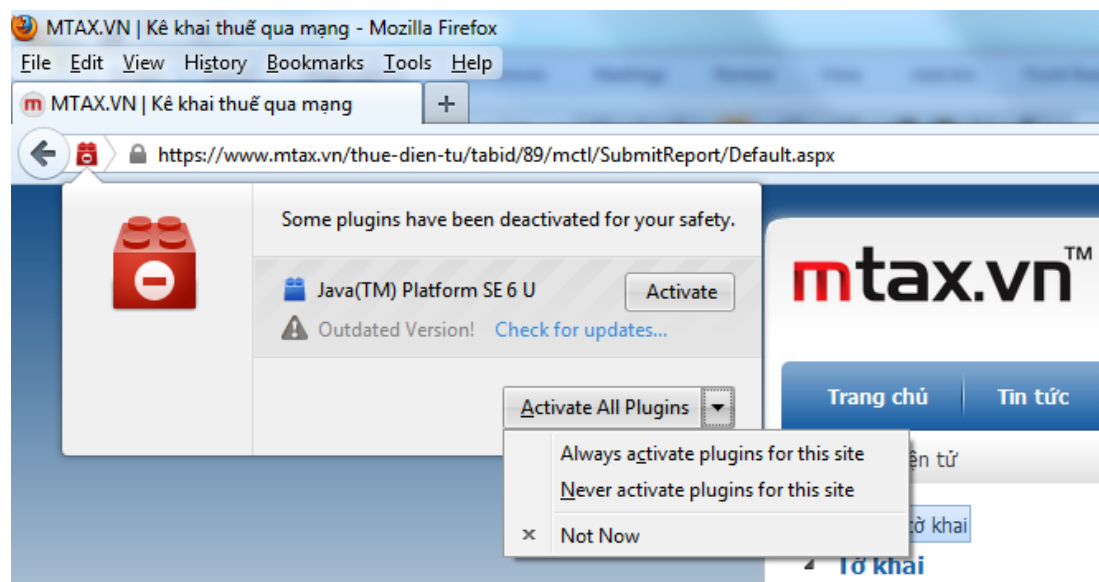
### a) Đối với trình duyệt Chrome

- **Nguyên nhân:** Máy tính của người dùng sử dụng phiên bản **Java** cũ nên khi thao tác trên trình duyệt thì bị khóa **Java**, khó thực hiện thao tác trong MTAX.
- **Cách xử lý:** Người dùng nhấn vào nút “Update plug-in...” để chương trình cập nhật bản Java mới nhất về.



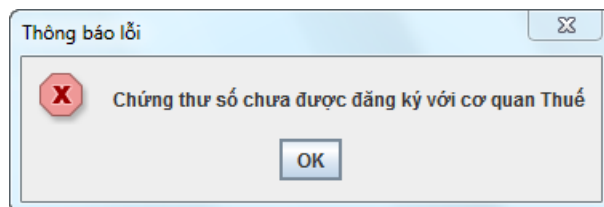
### b) Đối với trình duyệt firefox

- **Nguyên nhân:** Trình duyệt khóa chưa cho java chạy đối với trang web [www.mtax.vn](http://www.mtax.vn)
- **Cách xử lý:** Người dùng nhấn vào nút “Always active plugins for this site” để luôn luôn chạy java cho site [www.mtax.vn](http://www.mtax.vn)



## 5. Chứng thư số chưa được đăng ký với MTAX

- **Nguyên nhân:** Lỗi xảy ra khi người dùng ký điện tử bằng một chứng thư số khác với chứng thư số đã đăng ký với MTAX hoặc không cắm USB mà thực hiện nhập mã pin.



- **Cách xử lý:** Sử dụng đúng chứng thư số đã đăng ký với MTAX, nếu mất chứng thư số thì đăng ký thay đổi chứng thư số với MTAX.

## 6. Không thể đăng ký nộp tờ khai qua MTAX do không thấy chứng thư số

- **Nguyên nhân:** Lỗi xảy ra khi người dùng ký điện tử đăng ký nộp tờ khai qua MTAX nhưng chương trình thông báo không tìm thấy chứng thư số mặc dù đã cắm USB. Nguyên nhân do driver của USB chứng thư số không hoạt động bình thường.

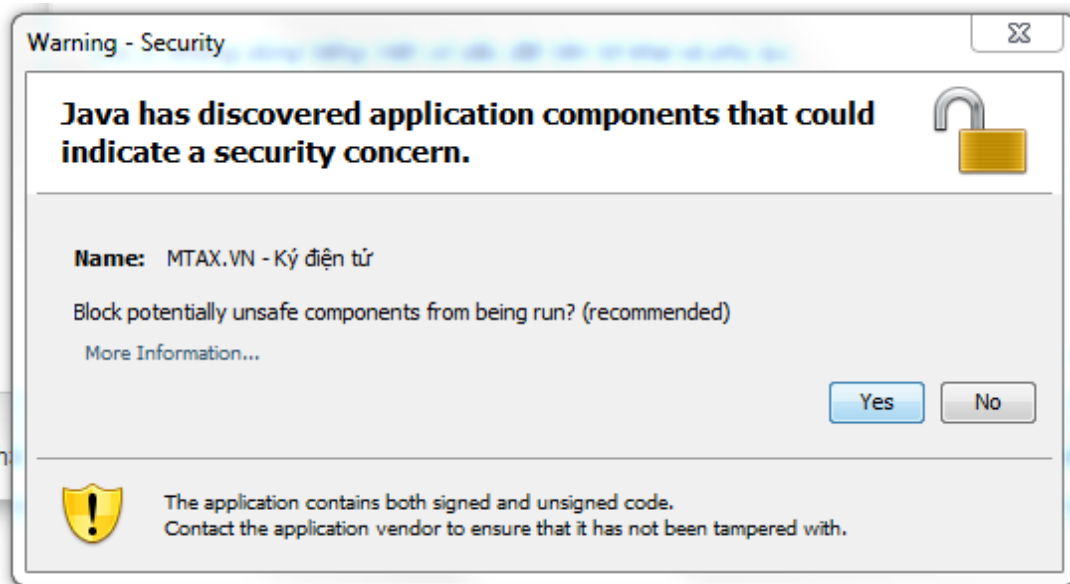


- **Cách xử lý:**
  - Bước 1: Remove driver hiện tại của USB chứng thư số
  - Bước 2: Khởi động lại máy
  - Bước 3: Cài lại driver có sẵn trên USB (không cập nhật bản mới nhất nếu có thông báo từ phần mềm USB Token)

## 7. Nhận được thông báo java security khi chọn tờ khai:

- **Nguyên nhân:** Lỗi này xảy ra với các máy cài phiên bản JAVA mới ( $\geq$  java 6 update 19 hoặc java 7 update 21 ).
- **Cách xử lý:**
  - a. Cách 1: Chọn No để tiếp tục thực hiện chương trình hoặc theo cách 2 để tắt bỏ hoàn toàn thông báo này
  - b. Cách 2:
    - Chọn Start trên thanh task bar > Control Panel > Java
    - Chọn tab: Advance: chọn mục Security> Mixed Code

- Tích chọn Disable Verification → chọn Ok để hoàn thành



## 8. Nộp tờ khai TCT không chấp nhận và thông báo lỗi "Nộp tờ khai "Tờ khai GTGT khấu trừ (01/GTGT)" thất bại. Không nhận hồ sơ khai thuế của NNT từ T-VAN cũ"

- **Nguyên nhân:** Do khách hàng đang sử dụng dịch vụ TVAN của nhà cung cấp cũ, nhưng trước tháng 7/2013 lại đăng ký sử dụng dịch vụ TVAN trên MTAX.VN. Dẫn đến việc vẫn nộp được tờ khai qua MTAX.VN nhưng bị Tổng cục thuế từ chối.

Kết quả:	Không chấp nhận
Mã lỗi:	IHTKK-9999
Mô tả lỗi:	Không nhận hồ sơ khai thuế của NNT từ T-VAN cũ
MGD:	

- **Cách xử lý:**
  - Khách hàng đăng ký ngừng sử dụng dịch vụ TVAN của nhà cung cấp cũ.

## 9. Nộp tờ khai 01A/TNDN và 01B/TNDN: TCT thông báo lỗi “Cấu trúc tệp hồ sơ không hợp lệ, không có trường dữ liệu [malydogiahan] ”

- **Nguyên nhân:** Lỗi xảy ra khi người dùng đang sử dụng phiên bản HTKK cũ

Kết quả:	Không chấp nhận
Mã lỗi:	IHTKK-0500
Mô tả lỗi:	Cấu trúc tệp hồ sơ không hợp lệ: Không có trường dữ liệu [maLyDoGiaHan]
MGD:	

- **Cách xử lý:**
  - Bước 1: Khách hàng cài lại bản HTKK mới nhất của TCT
  - Bước 2: Xóa tờ khai 01A/TNDN và 01B/TNDN cũ và lập lại tờ khai mới.
  - Bước 3: Nộp lại tờ khai qua hệ thống MTAX.

## 10. Nộp tờ khai “Đăng ký sử dụng dịch vụ” thất bại do khách hàng đang sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp TVAN cũ.

- **Nguyên nhân:** Do khách hàng sử dụng dịch vụ TVAN của nhà cung cấp cũ, nhưng trong tháng 7/2013 lại đăng ký sử dụng dịch vụ TVAN trên MTAX.VN dẫn đến Tổng cục thuế không chấp nhận.

**“Nộp tờ khai “Đăng ký sử dụng dịch vụ” thất bại. Mã số thuế đã đăng ký nộp hồ sơ khai thuế qua mạng: MST: 0101589906 Đang sử dụng dịch vụ của T-VAN khác ”**

Mã kết quả:	03
Kết quả:	Không chấp nhận
Mã lỗi:	IHTKK-0102
Mô tả lỗi:	Mã số thuế đã đăng ký nộp hồ sơ khai thuế qua mạng: MST: 0101589906 Ả'ang sá»- dá»¥ng dá»«ch và»¥ cá»§a T-VAN khẢ'c.

- **Cách xử lý:**
  - Bước 1: Khách hàng đăng ký ngừng sử dụng dịch vụ TVAN của nhà cung cấp cũ.
  - Bước 2: Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ TVAN của MISA

## 11. Lỗi không đăng ký các tờ khai nộp qua mạng được do khách hàng vẫn đang sử dụng TVAN của nhà cung cấp TVAN cũ.

- **Nguyên nhân:** Do khách hàng đang sử dụng dịch vụ TVAN của nhà cung cấp cũ và đã đăng ký tờ khai nộp qua mạng rồi, nhưng trước tháng 7/2013 lại đăng ký sử dụng dịch vụ TVAN trên MTAX.VN. Dẫn đến việc khi đăng ký các tờ khai nộp qua mạng trên MTAX.VN bị Tổng cục thuế từ chối vì tờ khai đã được đăng ký.

STT	Mã hồ sơ	Tên hồ sơ	Kỳ bắt đầu	Mã kết quả	Kết quả	Mã lỗi	Mô tả lỗi
1	01	Tờ khai thuế giá trị gia tăng (GTGT)-01/GTGT	01/2013	03	Không chấp nhận	IHTKK-0515	Hồ sơ Tờ khai thuế giá trị gia tăng (GTGT)(kiểu kỳ :+M+) đã được đăng ký nộp qua mạng

- **Cách xử lý:**

- Bước 1: Khách hàng đăng ký ngừng sử dụng dịch vụ TVAN của nhà cung cấp cũ.
- Bước 2: Khách hàng thông báo lại cho phòng tư vấn và hỗ trợ khách hàng để yêu cầu reset lại tài khoản.

## **12. Lỗi phần mềm MTAX Desktop hiển thị cảnh báo “Input string was not in a correct format.”**

- **Nguyên nhân:**

Do máy tính đang sử dụng bị lỗi Region and Language

- **Cách xử lý:**

Vào Control Panel > Region and Language. Tại tab “Format” sửa format hiện tại thành format bất kỳ, nhấn nút “Apply”. Chọn lại format cũ, nhấn nút “OK”.



