

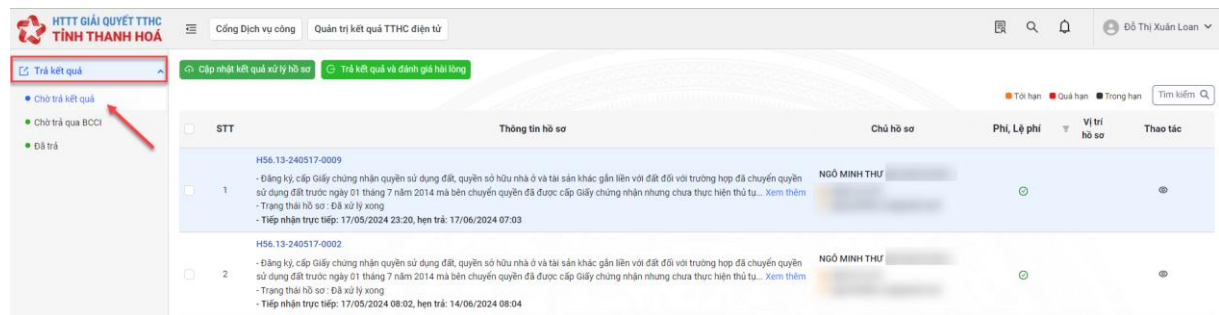
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA



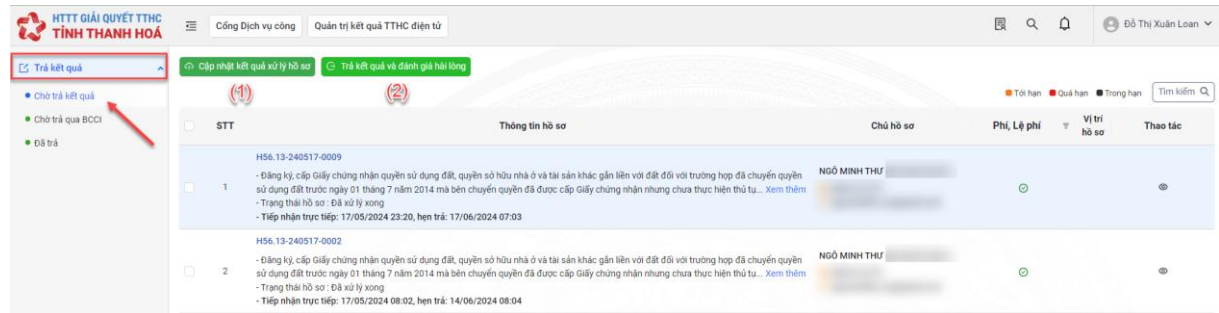
TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN
HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Dành cho cán bộ trả kết quả)

MỤC LỤC

1. Hướng dẫn chức năng Trả kết quả	3
1.1. Chờ trả kết quả	3
1.2. Chờ trả BCCI.....	6
1.3. Hồ sơ đã trả.....	9



- Bước 2: Màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Chờ trả kết quả** như sau:

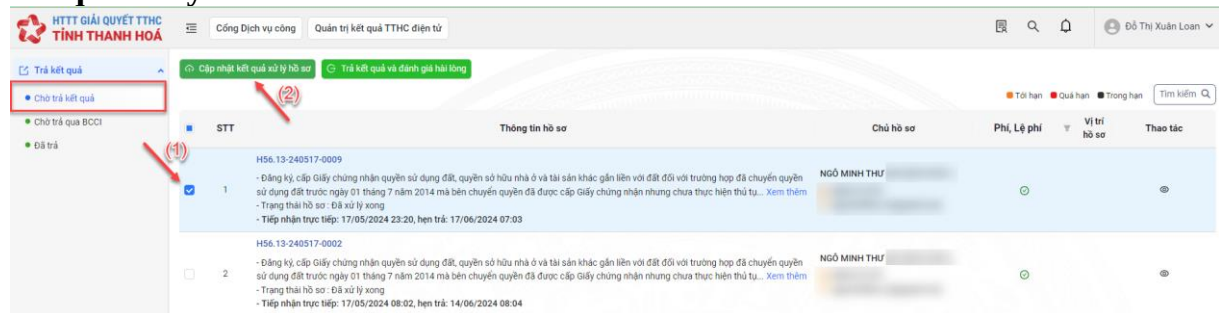


(*) **Chú thích:**

(1): **Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ:** Cán bộ xử lý cập nhật kết quả của hồ sơ lưu trữ tại Hệ thống TT GQTTHC của tỉnh:

Để thực hiện chức năng Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ, Cán bộ thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ chờ trả kết quả, Cán bộ tích chọn hồ sơ và chọn nút **Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ**.



- Bước 2: Cán bộ cập nhật nội dung kết quả của hồ sơ, tên trích yếu kết quả; Tệp tin đính kèm → **Cập nhật**

Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ H56.13-240517-0009

Kết quả xử lý hồ sơ

Loại kết quả	Số ký hiệu	Người ký	Cơ quan ban hành
Giấy chứng nhận	21/QĐ-STNMT	Lê Sỹ Nghiễm	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa
Trích yếu kết quả		Đính kèm kết quả	Ngày ban hành
H56.13-240517-0009 - Giấy chứng nhận 1(H56.13-240517-0009)		Chọn tệp Mauso1a17.05...pdf	16/05/2024
		Ký số	Số hóa
		Ngày ký	16/05/2024

Kết quả liên quan (nếu có)

Tìm kiếm theo người ký

Thêm mới

STT	Cơ quan ban hành	Số ký hiệu	Trích yếu	Người ký	Ngày ký/ Hiệu lực	Đính kèm	Thao tác
1	Sở tài chính	1212	Chứng từ nộp thuế	Ngô Minh Thư	- Ngày ký: 17/05/2024		
2	Công dân	121212	Phiếu xin ý kiến các đơn vị liên quan	Ngô Minh Thư	- Ngày ký: 17/05/2024		

< 1 >

Đóng Cập nhật

(2): **Trả kết quả và đánh giá hài lòng:** Chức năng cho phép Cán bộ cập nhật đánh giá kết quả hài lòng của Công dân và trả kết quả. Đối với các hồ sơ có thu phí, việc trả kết quả được thực hiện sau khi công dân đã hoàn thành việc thanh toán phí.

Để thực hiện chức năng trả kết quả hồ sơ, Cán bộ thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại màn hình hiển thị danh sách hồ sơ chờ trả kết quả, Cán bộ tích chọn hồ sơ thực hiện trả kết quả → **Trả kết quả**.

- Bước 2: Cán bộ tích chọn hồ sơ, ấn nút **Trả kết quả và đánh giá hài lòng**.

- Bước 3: Hệ thống hiển thị giao diện đánh giá hài lòng, Cán bộ chọn đánh giá hài lòng thay Công dân, ấn **Đánh giá**.

HTTT GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH THANH HÓA

Trả kết quả

Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- ☒ Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.
- ☐ Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra.
- ☐ Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.

Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau

- ☒ Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.
- ☐ Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.
- ☐ Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vụ cáo thi không được tính vào đánh giá này.

Chỉ số 10: Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ để sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu)

- ☒ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Chỉ số 11: Đánh giá tổng thể dịch vụ

- ☒ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Đánh giá

- Bước 4: Hệ thống thông báo trả kết quả thành công.

HTTT GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH THANH HÓA

Trả kết quả

Chờ trả kết quả

Đánh giá

Lưu ý: trước khi thực hiện trả kết quả, Cán bộ cần cập nhật kết quả điện tử theo thác tác tại mục **(1)**.

Ngoài ra, tại mục Chờ trả kết quả còn cho phép Cán bộ thực hiện việc tìm kiếm hồ sơ chờ trả kết quả theo các tiêu chí khác nhau như: từ khóa, lĩnh vực, thủ tục... và lọc hồ sơ theo trạng thái thanh toán.

HTTT GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH THANH HÓA

Trả kết quả

Chờ trả kết quả

Đánh giá

Tìm kiếm

Đánh giá

1.2. Chờ trả BCCI

Mục “**Chờ trả qua BCCI**”: hiển thị các hồ sơ (đăng ký nhận trả kết quả qua bưu điện) đã có kết quả giải quyết.

Tại đây, Cán bộ thực hiện các thao tác:

(1): **Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ**: thao tác tương tự như tại mục 1.1 của Tài liệu này.

(2): **Trả và yêu cầu BCCI lấy kết quả**.

Để trả kết và yêu cầu Cán bộ bưu chính công ích lấy kết quả và trả về cho công dân, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn hồ sơ và ấn nút **Trả và yêu cầu BCCI lấy kết quả**.

- Bước 2: Cập nhật thông tin đánh giá hài lòng, ấn nút **Cập nhật**.

TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ

Mã hồ sơ: H56.13-240517-0002

Ngày tiếp nhận: 17/05/2024

Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- ☒ Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định
☐ Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định
☐ Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định

Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

- ☒ Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định
☐ Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định
☐ Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định

Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

- ☒ Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ
☐ Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ
☐ Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ

Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

- ☒ Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính
Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra
☐ Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức

Chỉ số 10: Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu)

- ☒ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Không hài lòng

Chỉ số 11: Đánh giá tổng thể dịch vụ

- ☒ Rất hài lòng
☐ Hài lòng
☐ Không hài lòng

Đóng Cập nhật

- Bước 3: Hệ thống thông báo trả kết quả thành công.

HTTT GIẢI QUYẾT TTHC
TỈNH THANH HÓA

Cổng Dịch vụ công Quản trị kết quả TTHC điện tử

Trả kết quả

- Chờ trả kết quả
- Chờ trả qua BCCI**
- Đã trả

Trả và yêu cầu BCCI lấy kết quả Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ Yêu cầu thu phí, lệ phí

STT	Thông tin hồ sơ	Chủ hồ sơ	Phí, Lệ phí	Vị trí hồ sơ	Thao tác
1	H56.13-240517-0001 - Đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất đối với trường hợp đã chuyển quyền sử dụng đất trước ngày 01 tháng 7 năm 2014 mà bên chuyển quyền đã được cấp Giấy chứng nhận nhưng chưa thực hiện thủ tục chuyển... Xem thêm - Trạng thái hồ sơ: Đã xử lý xong - Tiếp nhận trực tiếp: 17/05/2024 07:50, hẹn trả: 14/06/2024 07:54	NGÔ MINH THƯ			

Trả kết quả thành công
Đánh giá thành công

Lưu ý: trước khi thực hiện trả kết quả, Cán bộ cần cập nhật kết quả điện tử theo thác tác tại mục (1).

(3): **Yêu cầu thu phí, lệ phí:** Cán bộ kiểm tra hồ sơ công dân, nếu thủ tục có thu phí thì cán bộ bấm vào nút **Yêu cầu thu phí, lệ phí** và ghi rõ nội dung yêu cầu, lệ phí yêu cầu thu để công dân thực hiện việc nộp phí, lệ phí.

Để thực hiện chức năng Yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ, Cán bộ thực hiện như sau:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn vào hồ sơ thực hiện yêu cầu thu phí, lệ phí và chọn nút **Yêu cầu thu phí, lệ phí**.

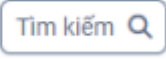
- Bước 2: Hệ thống hiển thị form yêu cầu thu phí, lệ phí, Cán bộ thực hiện nhập các thông tin: Loại thu, Số phí, lệ phí yêu cầu → Tích chọn phí, lệ phí cần thu → chọn **Xác nhận** để hoàn tất quá trình yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ:

1.3. Hồ sơ đã trả

Mục “**Đã trả**”: hiển thị danh sách các hồ sơ đã thực hiện trả kết quả.

Để xem danh sách và xem chi tiết hồ sơ đã trả, Cán bộ làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Trả kết quả** → **Đã trả**.

- Bước 2: Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ đã trả, Cán bộ ấn nút  để xem chi tiết hồ sơ, ấn nút  và nhập các tiêu chí tìm kiếm để tìm kiếm hồ sơ.