**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

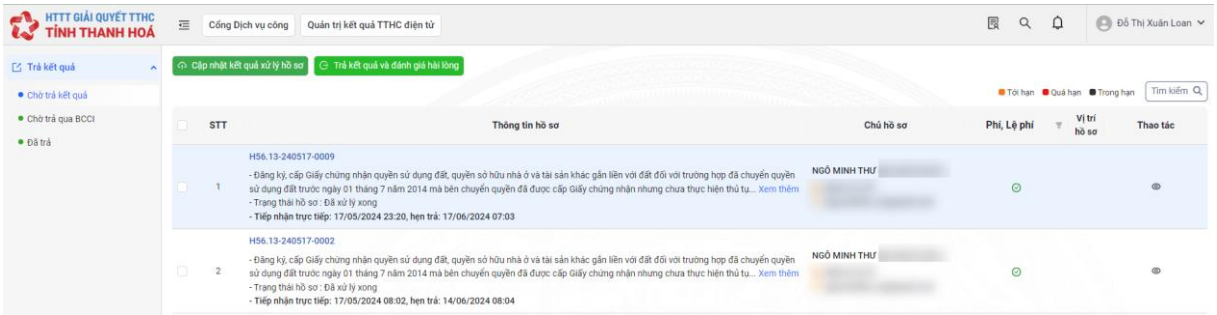
1. Hướng dẫn chức năng Trả kết quả .....3
1.1. Chờ trả kết quả .....3
1.2. Chờ trả BCCI.....6
1.3. Hồ sơ đã trả.....9

# Hướng dẫn các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Để đăng nhập và sử dụng chương trình, người sử dụng mở trình duyệt web như Google Chrome, Cốc cốc, Fire Fox hay Internet Explorer và gõ vào địa chỉ phần mềm:

https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn

Khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ trả kết quả thủ tục hành chính sẽ có mục chức năng trả kết quả bao gồm: Chờ trả kết quả, Chờ trả qua BCCI và Đã trả.



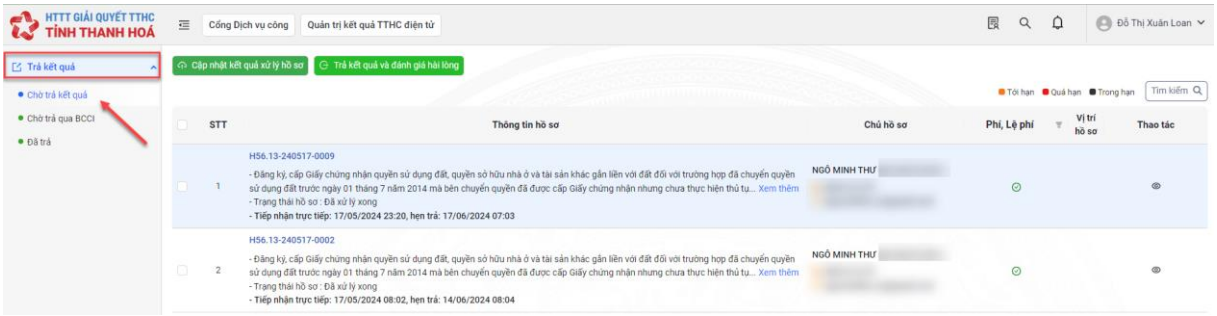

## 1. Hướng dẫn chức năng Trả kết quả

### 1.1. Chờ trả kết quả

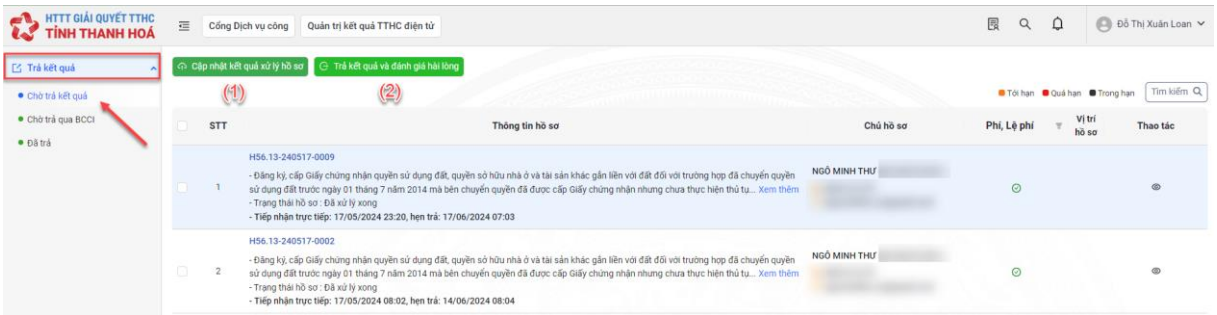
Mục "**Chờ trả kết quả**": hiển thị các hồ sơ đã có kết quả giải quyết.

Để thực hiện thao tác tại mục Chờ trả kết quả, Cán bộ trả kết quả 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 ➔ Chờ trả kết quả**.




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

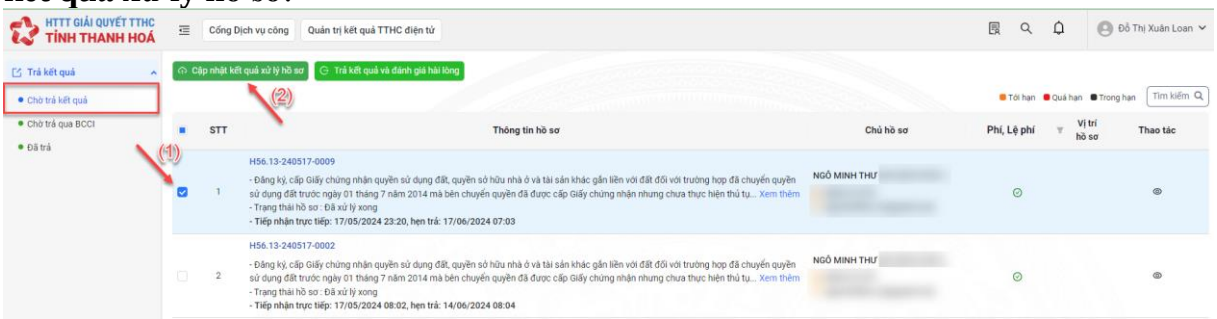



*(*) Chú thích:*

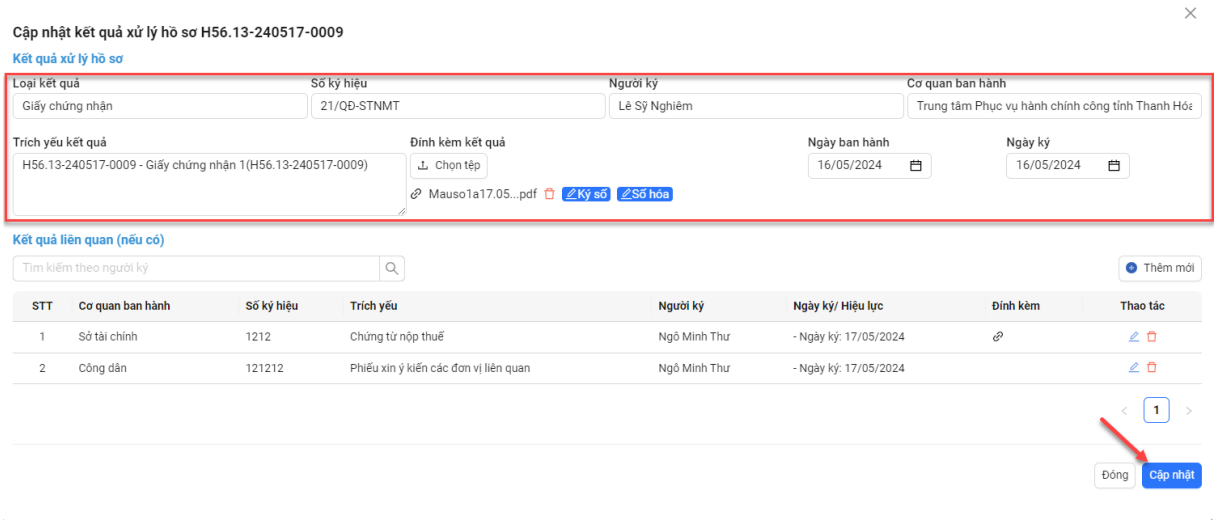
***(1): Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ***: Cán bộ xử lý cập nhật kết quả của hồ sơ lưu trữ tại Hệ thống TT GQTTHC của tỉnh:

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**.



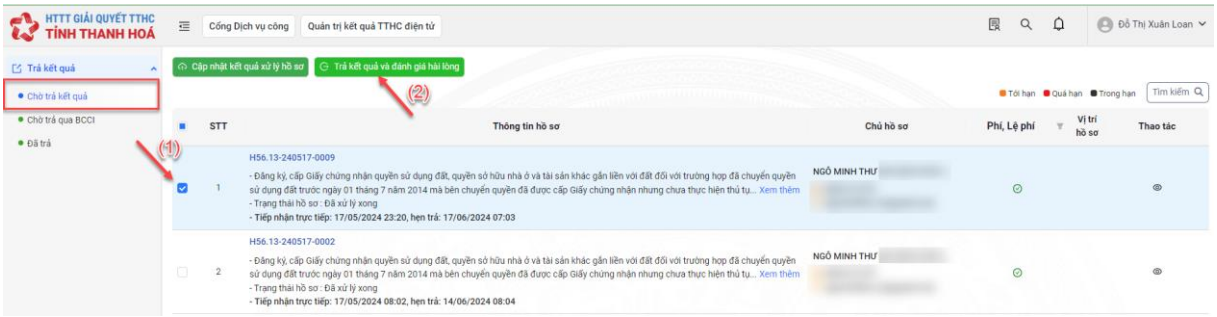

- Bước 2: Cán bộ cập nhật nội dung kết quả của hồ sơ, tên trích yếu kết quả; Tệp tin đính kèm ➔ **Cập nhật**



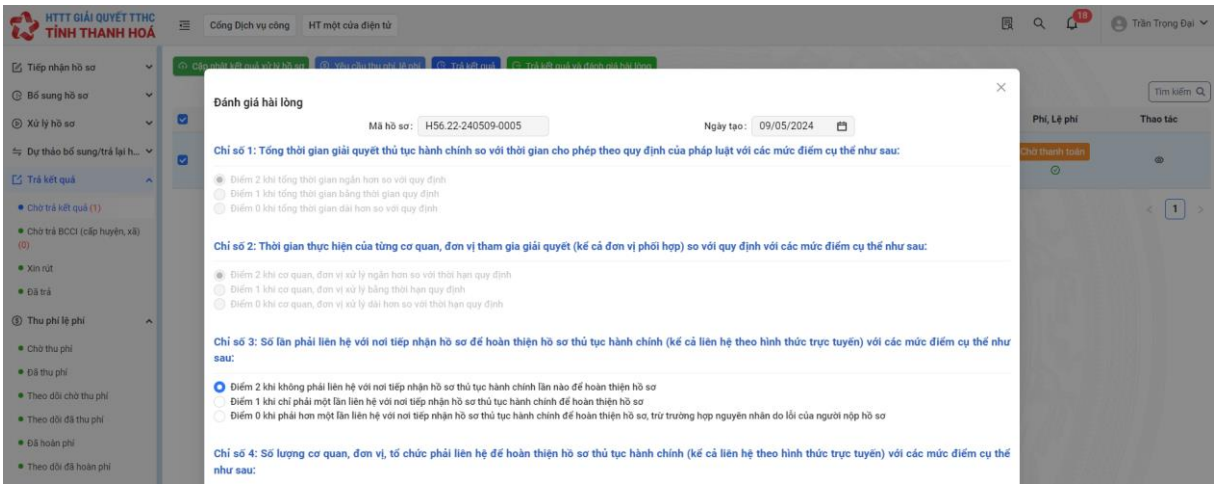

***(2): Trả kết quả và đánh giá hài lòng***: Chức năng cho phép Cán bộ cập nhật đánh giá kết quả hài lòng của Công dân và trả kết quả. Đối với các hồ sơ có thu phí, việc trả kết quả được thực hiện sau khi công dân đã hoàn thành việc thanh toán phí.

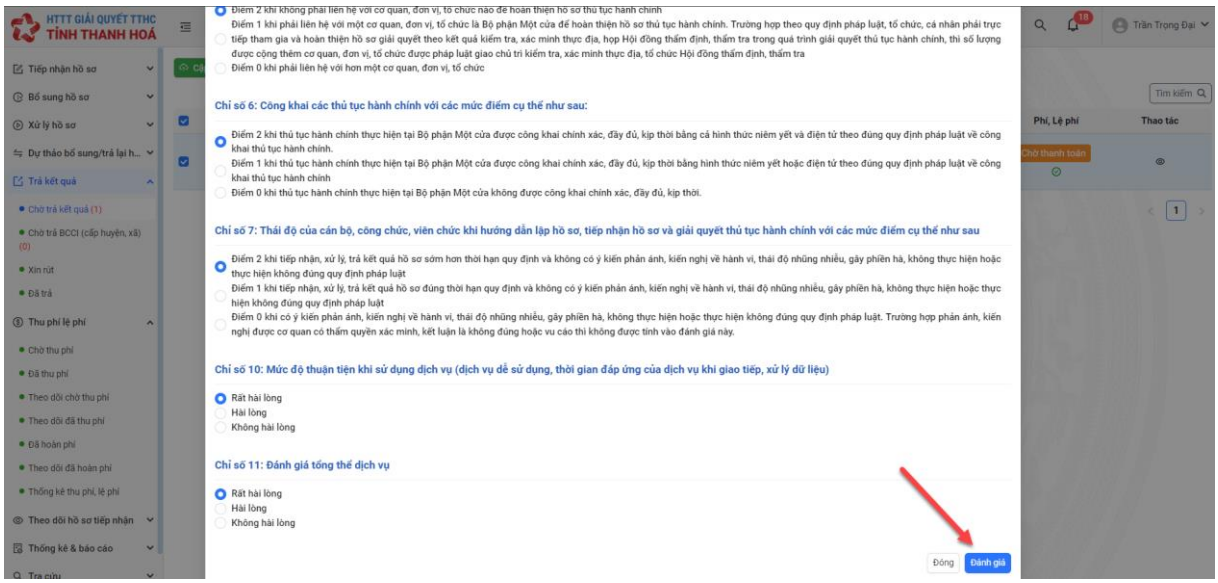
Để thực hiện chức năng trả kết quả hồ sơ, Cán bộ thực hiện theo các bước như sau:

- 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**.

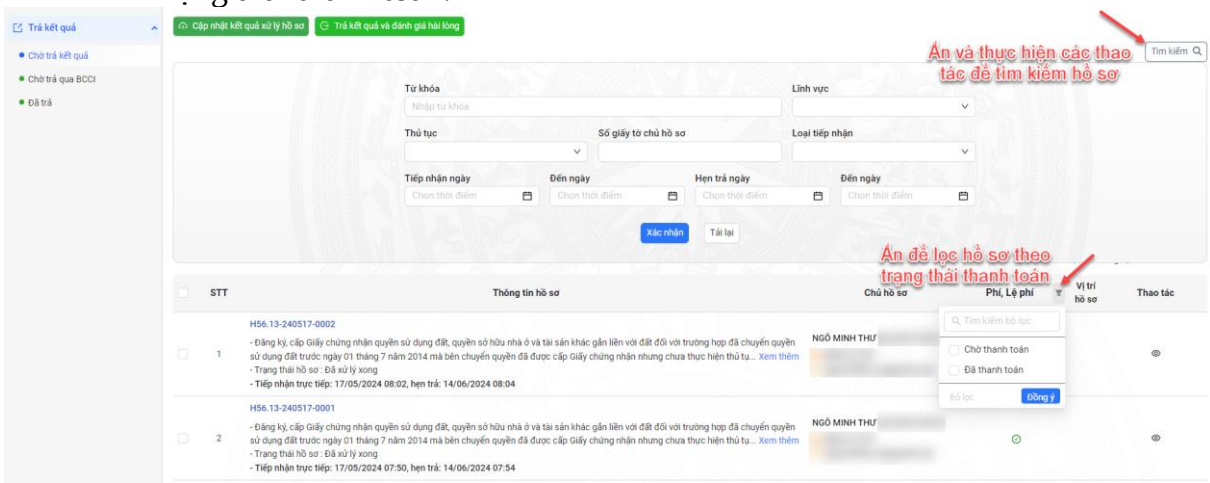





- Bước 4: Hệ thống thông báo trả kết quả thành công.

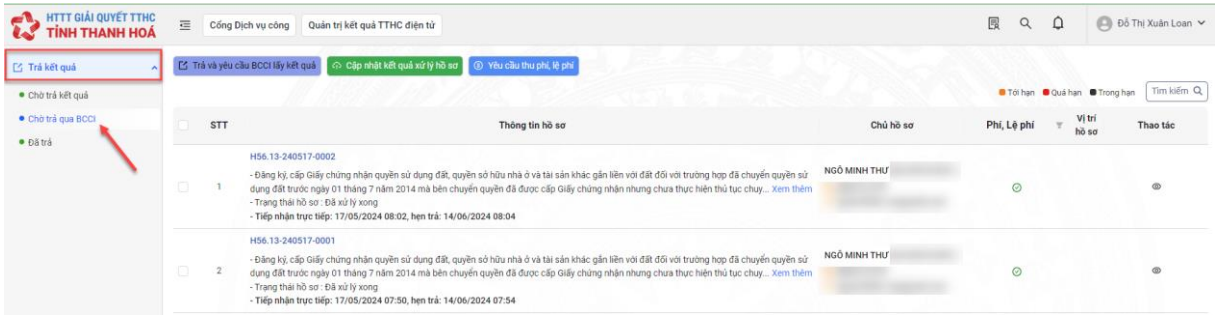
Lưu ý: trước khi thực hiện trả kết quả, Cán bộ cần cập nhật kết quả điện tử theo thác tác tại mục ***(1)***.

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.

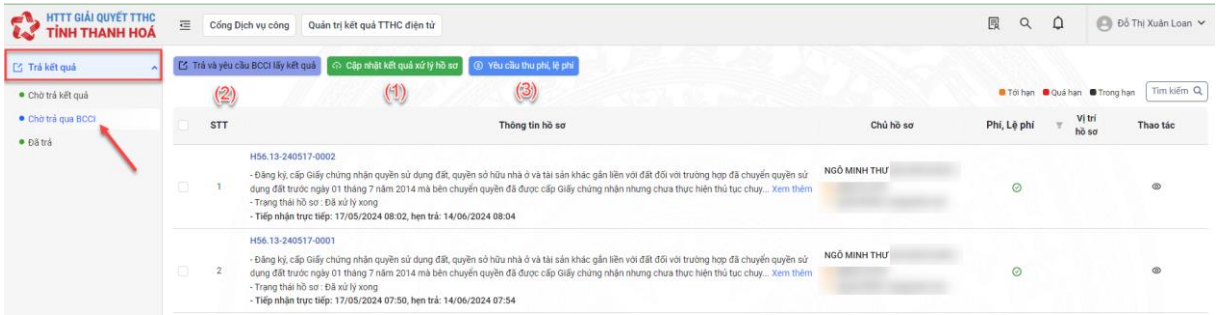



## 1.2. Chờ trả BCCI

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:

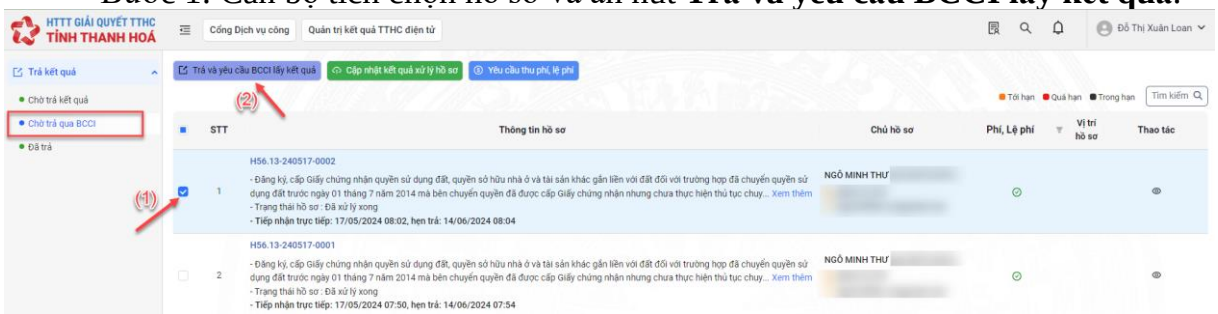



***(1): Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ***: thao tác tương tự như tại mục 1.1 của Tài liệu này.

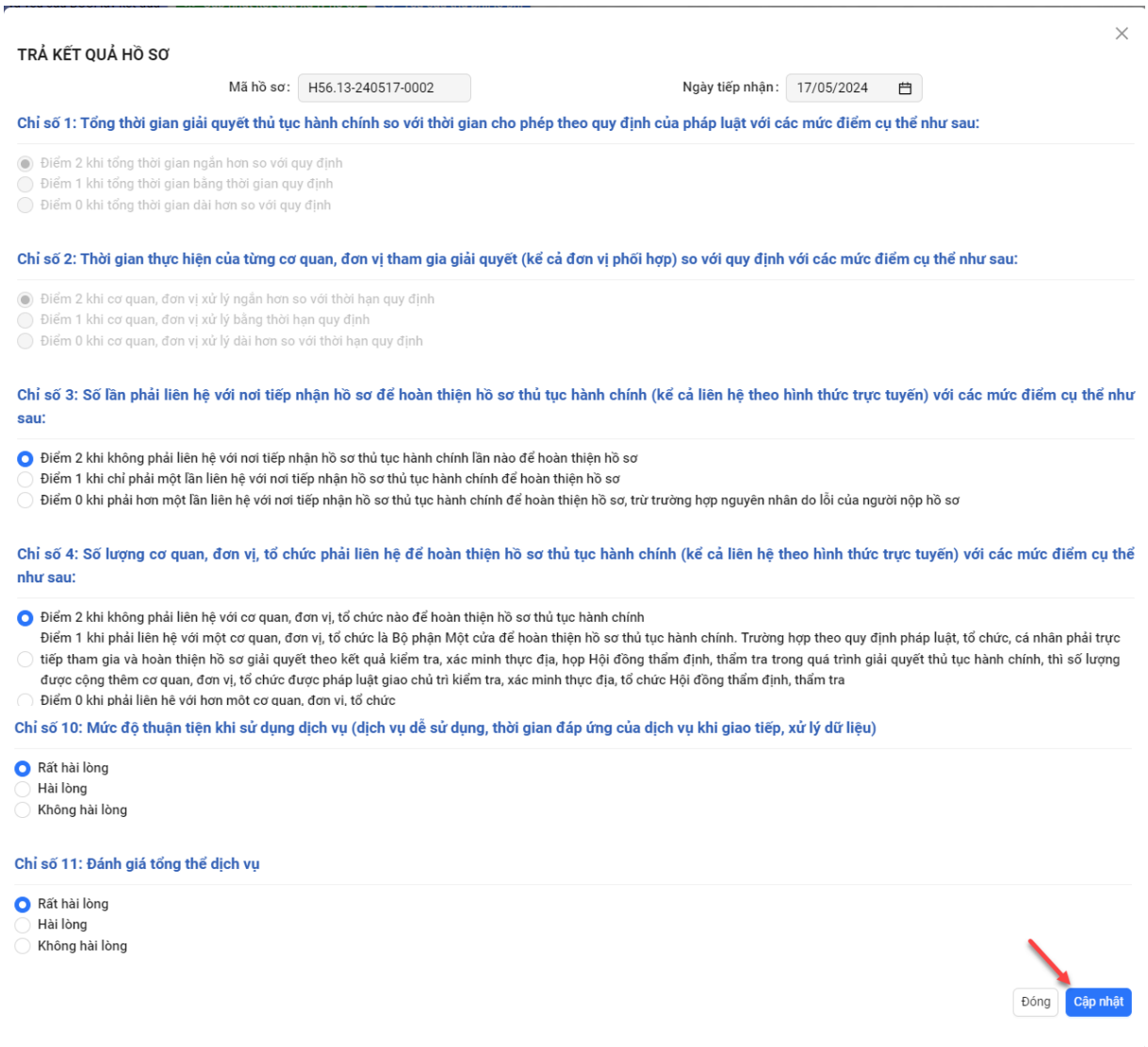
***(2): Trả và yêu cầu BCCI lấy kết quả.***

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**.



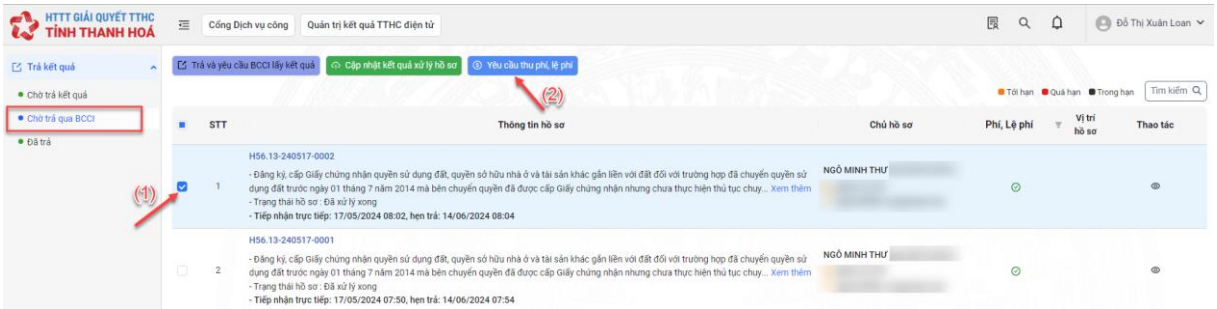

- Bước 3: Hệ thống thông báo trả kết quả thành công.

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

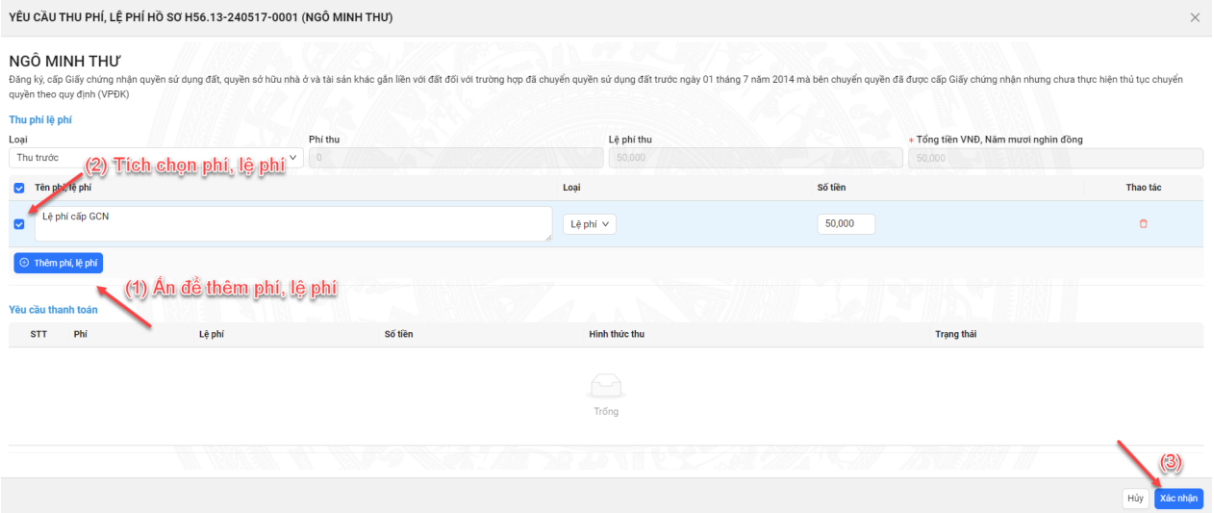
***(3): Yêu cầu thu phí, lệ phí***: Cán bộ kiểm tra hồ sơ công dân, nếu thủ tục có thu phí thì cán bộ bấm vào nút **Yêu cầu thu phí, lệ phí** và ghi rõ nội dung yêu cầu, lệ phí yêu cầu thu để công dân thực hiện việc nộp phí, lệ phí.

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:

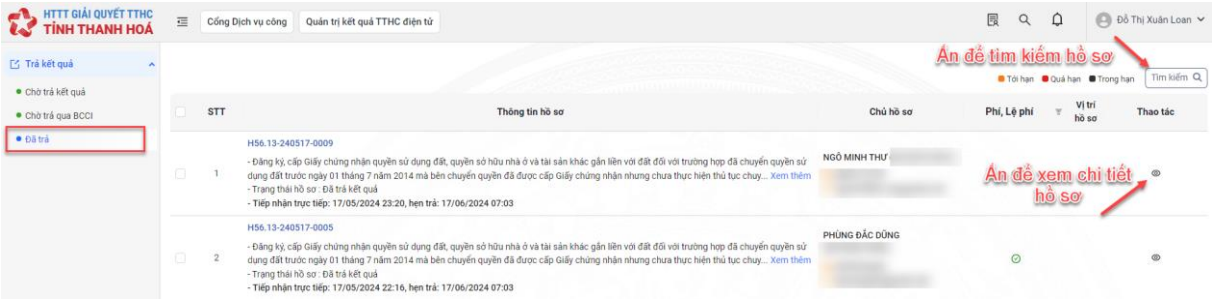



## 1.3. Hồ sơ đã trả

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 Tìm kiếm 🔍 và nhập các tiêu chí tìm kiếm để tìm kiếm hồ sơ.