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 tiếp nhận cấp huyện, xã)

MỤC LỤC

1. Đăng nhập phần mềm 4
2. Hướng dẫn chức năng Tiếp nhận hồ sơ 5
2.1. Chờ tiếp nhận trực tuyến 5
2.2. Mới tiếp nhận 10
2.3. Từ chối tiếp nhận trực tuyến 35
2.4. Đã chuyển xử lý 38
3. Hướng dẫn chức năng Bổ sung hồ sơ 47
3.1. Yêu cầu bổ sung 47
3.2. Chờ bổ sung 49
3.3. Đã bổ sung 53
3.4. Đã hoàn thành bổ sung 54
4. Hướng dẫn chức năng Xử lý hồ sơ 55
4.1. Hồ sơ đang xử lý 55
4.2. Dừng xử lý 60
4.3. Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính 61
4.4. Hồ sơ đã chuyển xử lý 62
4.5. Đã chuyển có kết quả 64
5. Dự thảo bổ sung/ trả lại hồ sơ 64
5.1. Bổ sung chờ xử lý 64
5.2. Trả lại/ Xin rút chờ xử lý 66
5.3. Bổ sung đã xử lý 66
5.4. Trả lại/ Xin rút đã xử lý 66
5.5. Bổ sung chờ ký duyệt 67
5.6. Trả lại/ Xin rút chờ ký duyệt 67
6. Hướng dẫn chức năng Trả kết quả 67
6.1. Chờ trả kết quả 67
6.2. Chờ trả BCCI 71
6.3. Xin rút 72
6.4. Hồ sơ đã trả 72
7. Hướng dẫn chức năng Thu phí, lệ phí 72
7.1. Chờ thu phí 72
7.2. Đã thu phí 76
7.3. Theo dõi hồ sơ chờ thu phí 77
7.4. Theo dõi hồ sơ đã thu phí 77
7.5. Đã hoàn phí 78
7.6. Theo dõi hồ sơ đã hoàn phí 79
7.7. Thống kê thu phí, lệ phí 79
8. Theo dõi hồ sơ tiếp nhận 80
8.1. Hồ sơ tới hạn 80
8.2. Hồ sơ quá hạn 81
8.3. Theo dõi tất cả hồ sơ 81
9. Hướng dẫn chức năng Thống kê báo cáo 81
9.1. Thống kê đơn vị 81
9.1.1. Báo cáo 06a 81
9.1.2. Báo cáo 07a 83

9.1.3. Sổ theo dõi hồ sơ 83
9.1.4. Báo cáo theo lĩnh vực 83
9.1.5. Báo cáo tổng hợp đơn vị.....83
9.1.6. Báo cáo số lượng tra cứu CSDL Dân cư 83
9.1.7. Báo cáo theo thủ tục 83
9.1.8. Báo cáo thanh toán trực tuyến 84
9.1.9. Thống kê hồ sơ quá hạn.....84
9.2. Hồ sơ trực tuyến 84
9.2.1. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp huyện.....84
9.2.2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp xã.....86
9.3. Thống kê chỉ số 766 86
9.3.1. Thủ tục hành chính 86
9.3.2. Dịch vụ công trực tuyến 86
9.3.3. Tiến độ giải quyết.....87
9.3.4. Số hóa hồ sơ 87
9.3.5. Thanh toán trực tuyến.....87
10. Hướng dẫn chức năng Tra cứu hồ sơ 88
10.1. Tra cứu hồ sơ theo đơn vị.....88
10.2. Tra cứu hồ sơ liên thông.....89
11. Hướng dẫn chức năng Tra cứu thủ tục hành chính đơn vị 90

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

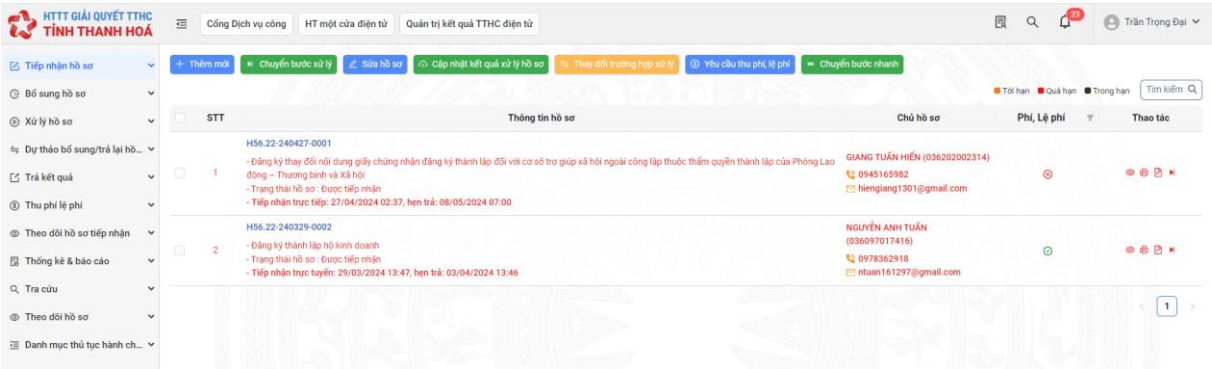
1. Đăng nhập phần mềm

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/login

Nhập tài khoản và mật khẩu được cấp → Đăng nhập

Khi người dùng đăng nhập vào hệ thống thì tùy theo chức vụ, quyền hạn của người dùng đó được phân có thể thấy được các tab chức năng tương ứng như: Danh mục thủ tục; Tiếp nhận – Trả kết quả; Xử lý hồ sơ; Thống kê - Báo cáo, Tra cứu.



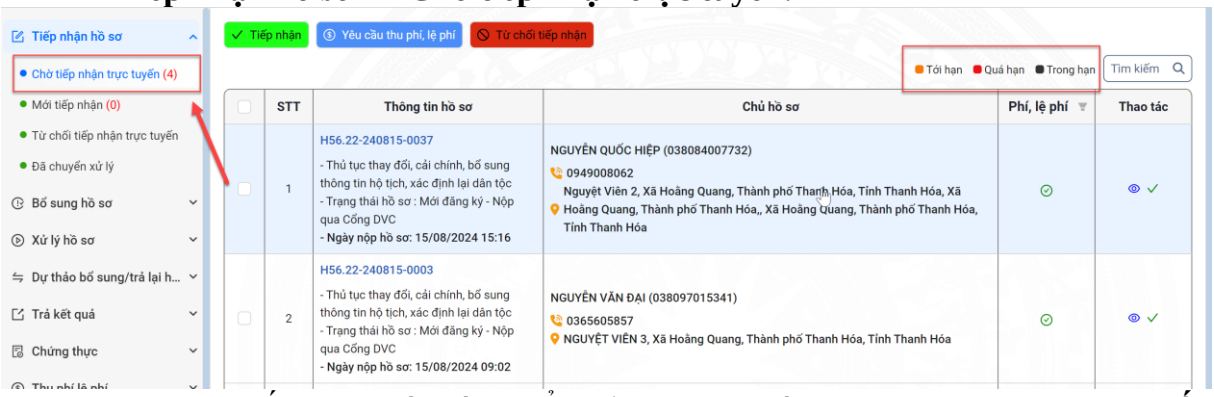
2. Hướng dẫn chức năng Tiếp nhận hồ sơ

2.1. Chờ tiếp nhận trực tuyến

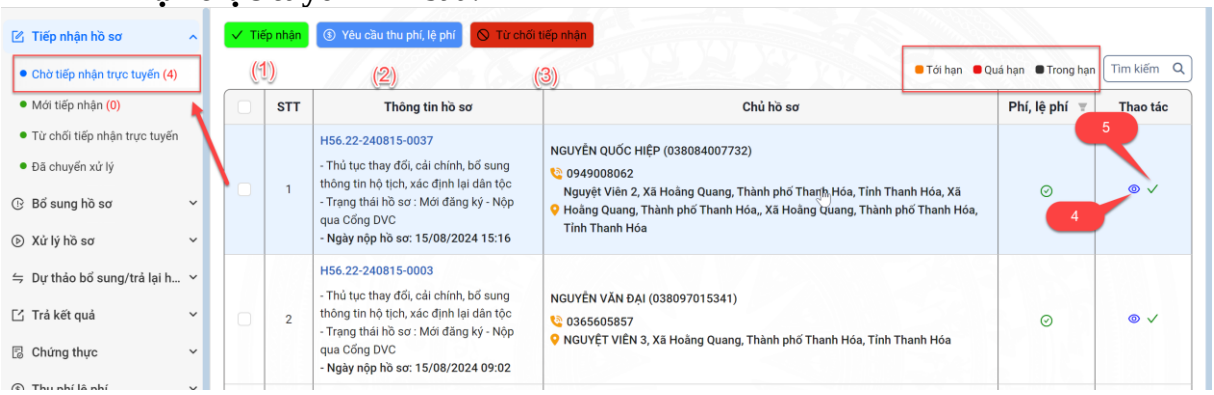
Mục "Chờ tiếp nhận trực tuyến": Cho phép Cán bộ tại TTHCC tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền thực hiện kiểm duyệt các hồ sơ mà công dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện gửi hồ sơ qua cổng Dịch vụ công tỉnh Thanh Hoá.

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục"Chờ tiếp nhận trực tuyến" người dùng thao tác theo các bước sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Tiếp nhận hồ sơ ➔ Chờ tiếp nhận trực tuyến**:



- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Chờ tiếp nhận trực tuyến** như sau:

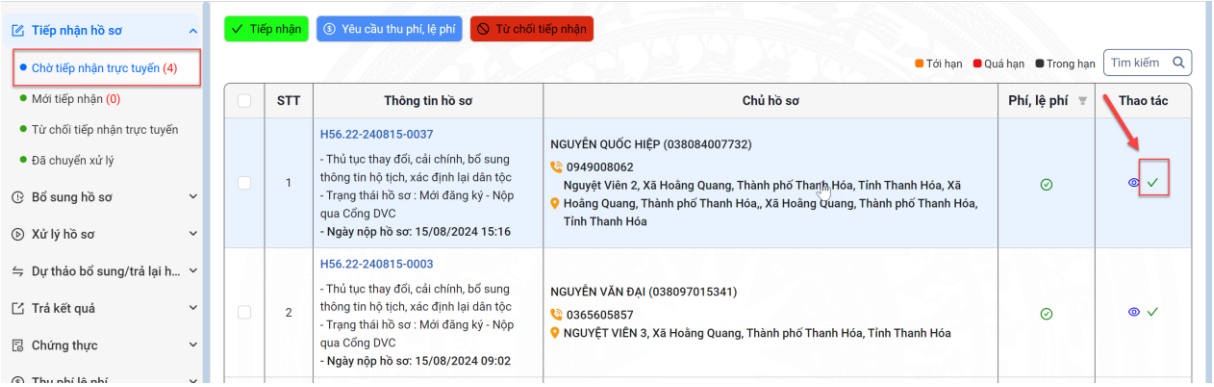


(*) Chú thích:

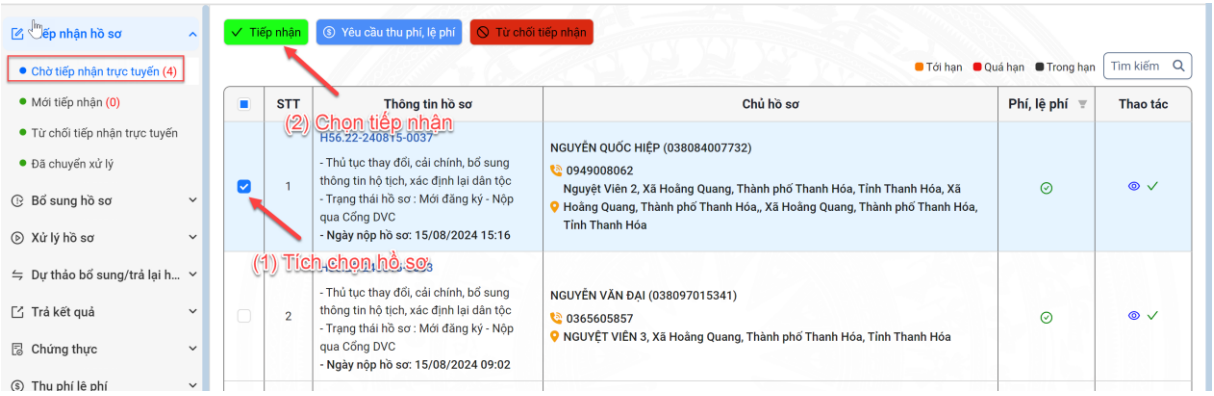
(1): Tiếp nhận: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra hồ sơ công dân gửi trực tuyến, nếu thấy hồ sơ đã đầy đủ thủ tục và các thông tin cần thiết để tiếp nhận và xử lý thì bấm vào nút Tiếp nhận để lưu hồ sơ vào trong hệ thống, lúc này hồ sơ đó sẽ được lưu vào mục **Mới tiếp nhận** → Cán bộ tiếp nhận tiến hành tiếp nhận gửi hồ sơ cho cán bộ xử lý các phòng chuyên môn như bình thường.

Để thực hiện chức năng tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, Người dùng thực hiện theo 2 cách:

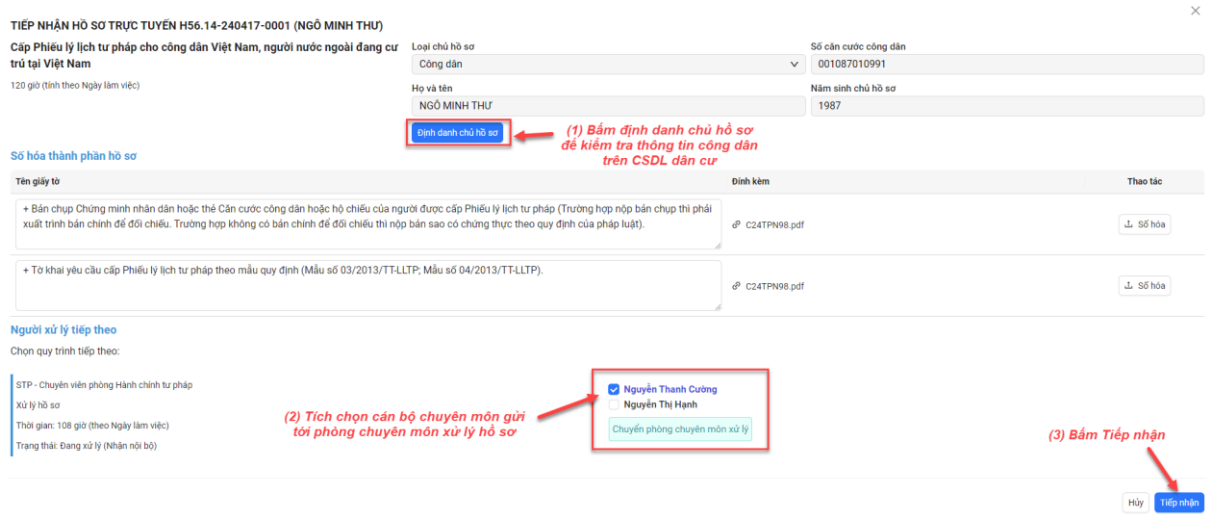
- **Cách 1**: Người dùng kích chuột vào biểu tượng ✓ tại hồ sơ thực hiện tiếp nhận trực tuyến



- **Cách 2**: Người dùng tích chọn vào hồ sơ thực hiện tiếp nhận trực tuyến và chọn nút **Tiếp nhận**



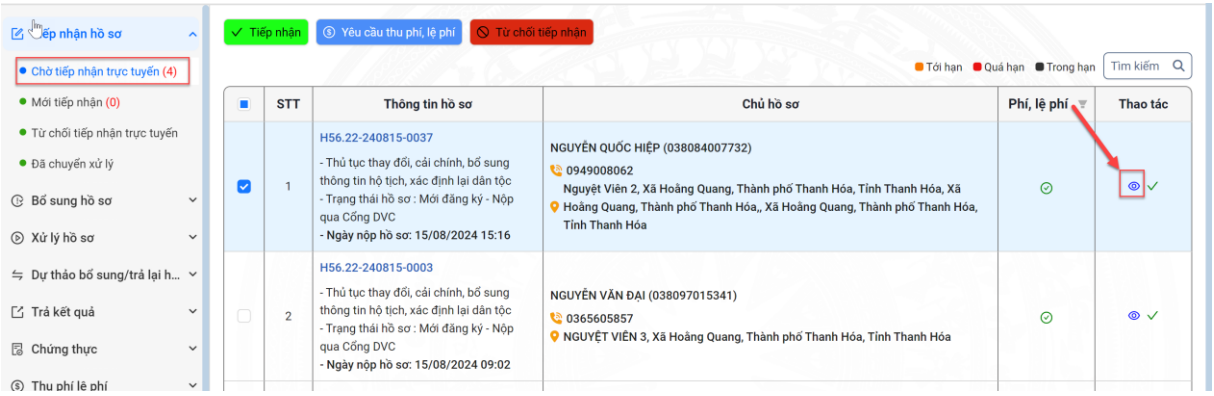
Tiếp theo hệ thống hiển thị đầy đủ các thông tin của hồ sơ, Người dùng kiểm tra tính đầy đủ, chính xác của hồ sơ và chọn **Tiếp nhận** để hoàn tất Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.



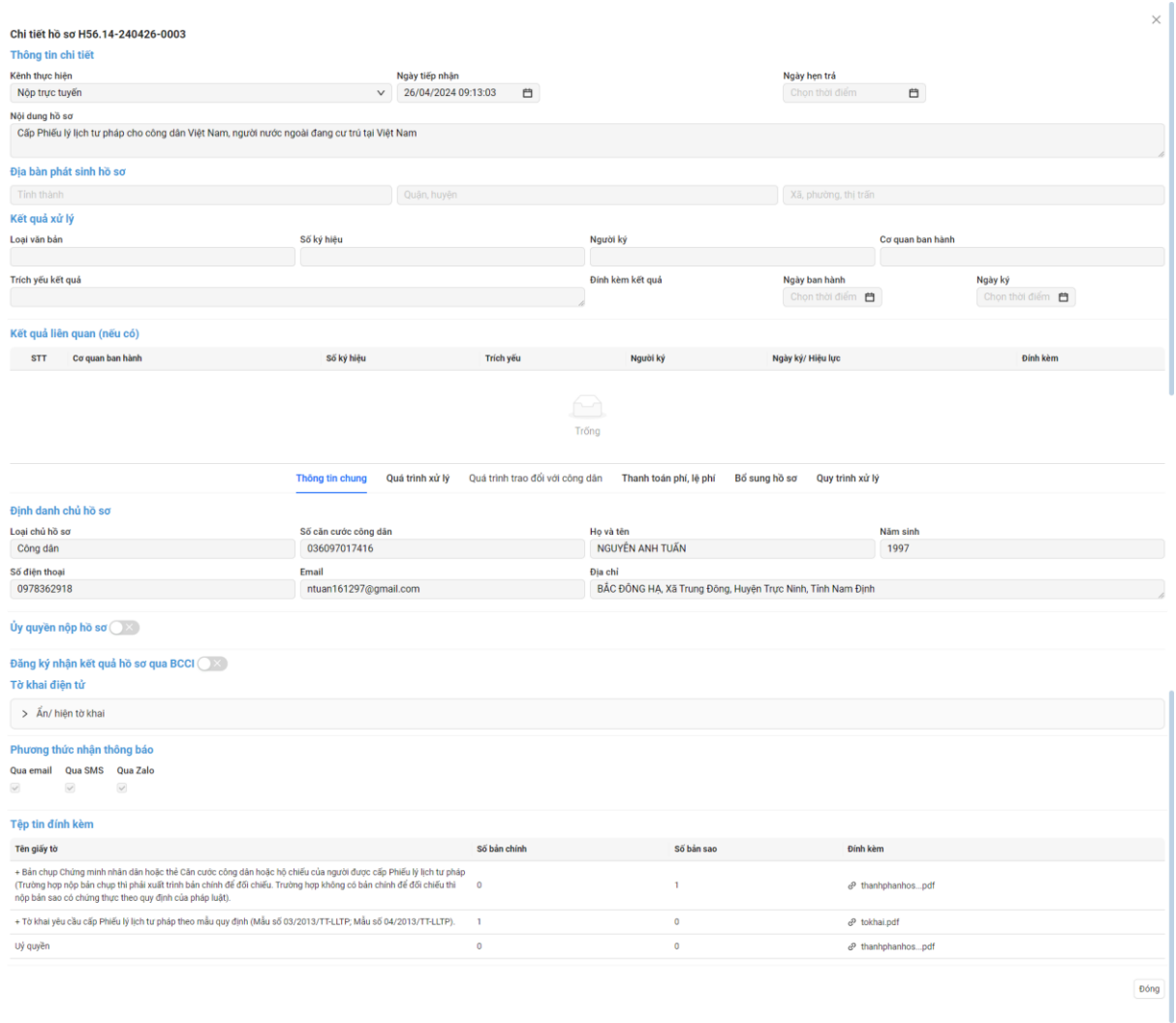
(2): Xem thông tin hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ để đưa ra các trường hợp xử lý đối với hồ sơ.

Để thực hiện chức năng xem thông tin hồ sơ trực tuyến, Người dùng thực hiện như sau:

- Người dùng kích chuột vào biểu tượng tại hồ sơ thực hiện tiếp nhận trực tuyến

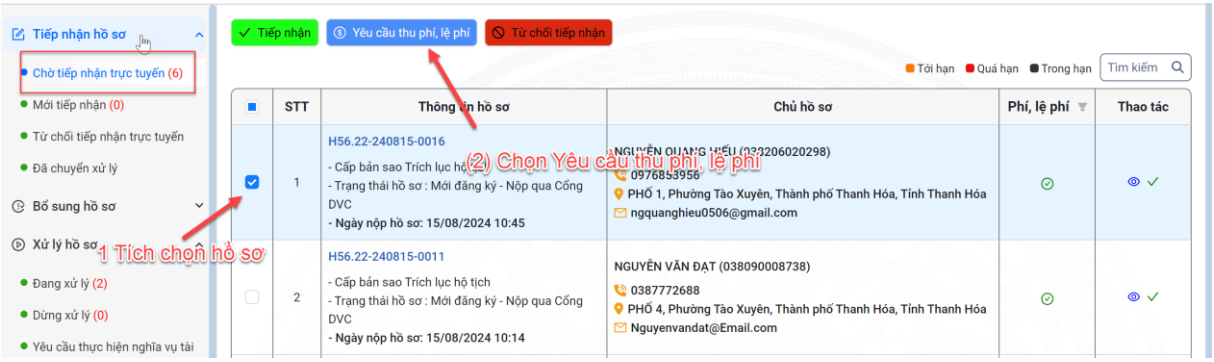


Sau đó hệ thống hiển thị đầy đủ về thông tin hồ sơ trực tuyến mà người dùng vừa chọn vào biểu tượng **Xem thông tin** tại hồ sơ cần xem thông tin.



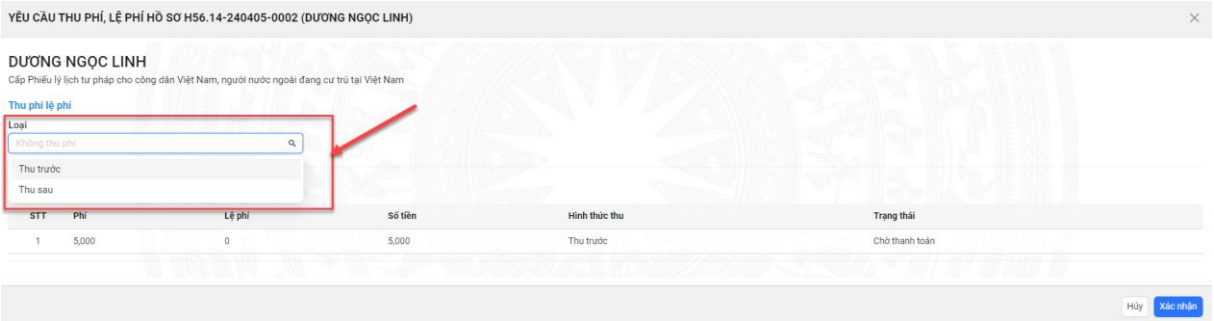
(2) Yêu cầu thu phí, lệ phí: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra hồ sơ công dân nếu thủ tục có thu phí thì cán bộ bấm vào nút Yêu cầu thu phí, lệ phí sau đó ghi rõ nội dung yêu cầu, lệ phí yêu cầu thu để công dân thực hiện việc nộp phí, lệ phí.

Để thực hiện chức năng Yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ trực tuyến, Người dùng tích chọn vào hồ sơ thực hiện yêu cầu thu phí, lệ phí và chọn nút **Yêu cầu thu phí, lệ phí**

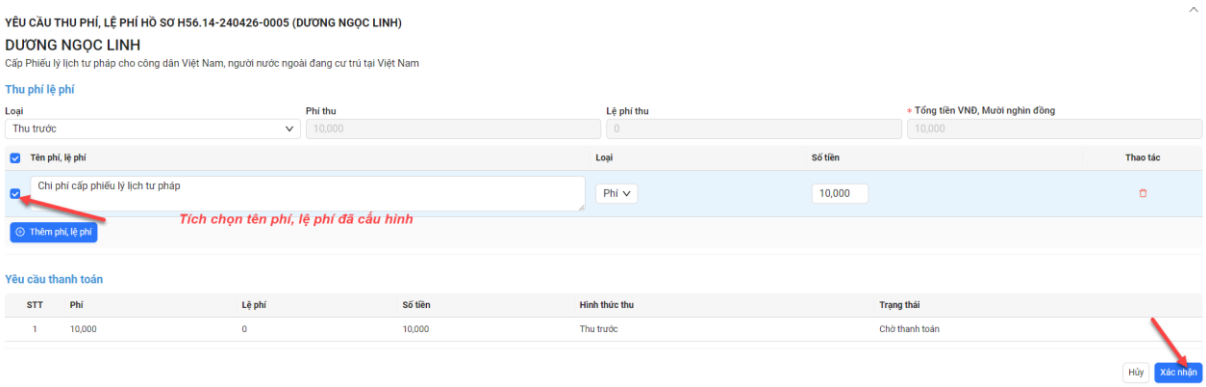


Tiếp theo hệ thống hiện thị form yêu cầu thu phí, lệ phí. Người dùng thực hiện nhập Cách thao tác như sau:

- Chọn Hình thức thu phí: Thu trước hoặc thu sau:

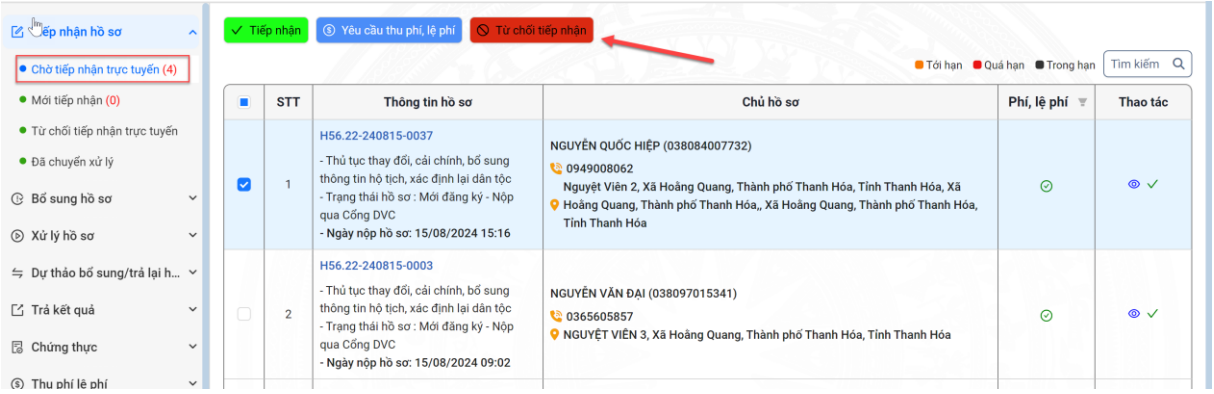


Bấm Thêm phí, lệ phí: nhập các thông tin: Tên phí, lệ phí; Loại phí; Số tiền yêu cầu sau đó chọn **Xác nhận** để hoàn tất quá trình yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ:

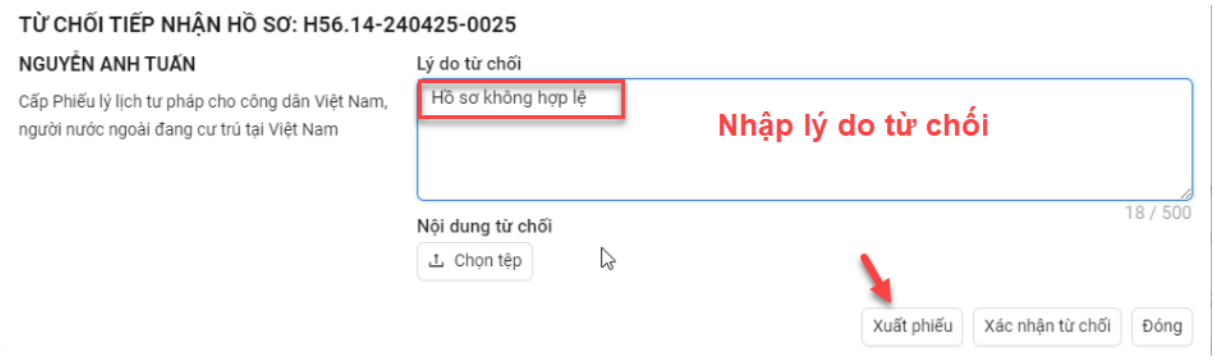


(3): Từ chối tiếp nhận: Đánh dấu hồ sơ bị từ chối tiếp nhận, ghi rõ lý do vì sao từ chối tiếp nhận hồ sơ.

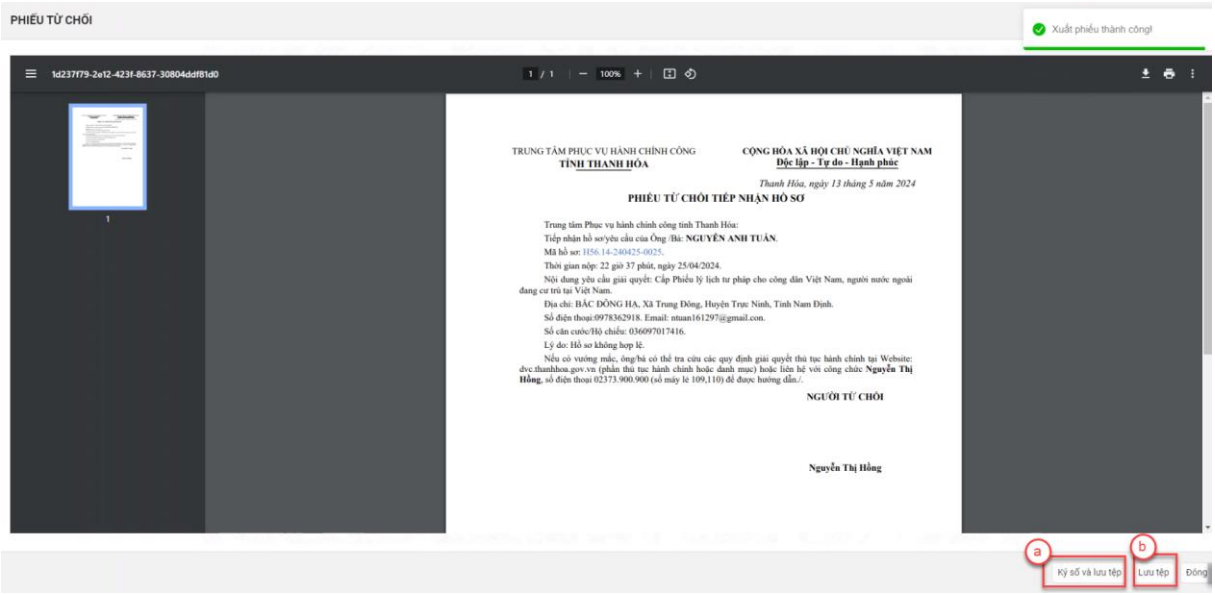
Để thực hiện chức năng từ chối hồ sơ trực tuyến, Người dùng tích chọn vào hồ sơ thực hiện từ chối tiếp nhận và chọn nút **Từ chối tiếp nhận**



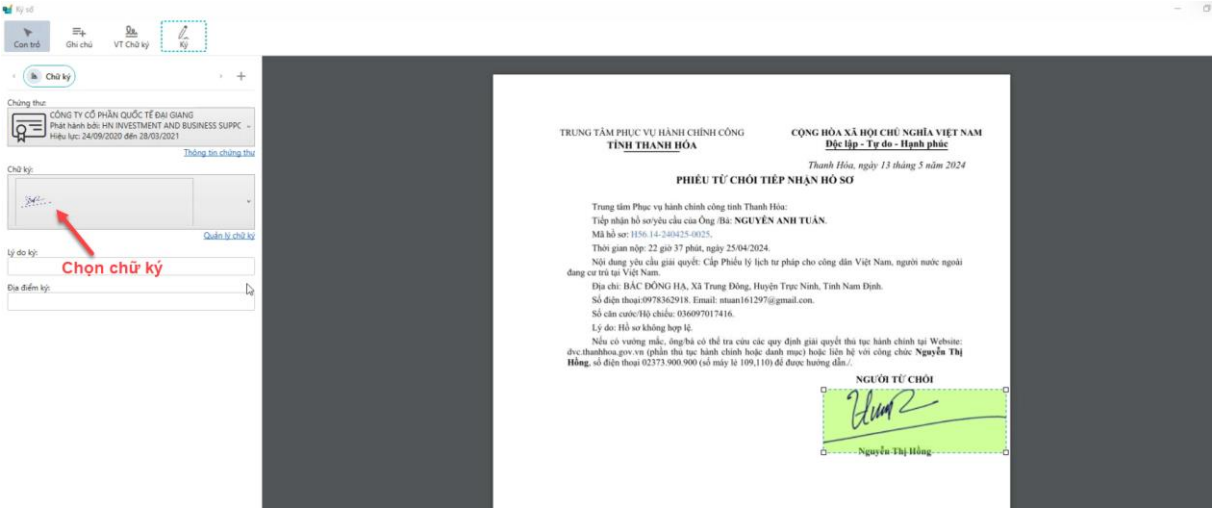
Tiếp theo hệ thống hiển thị form nhập, Người dùng nhập Lý do từ từ chối tiếp nhận của hồ sơ sau đó ấn **Xuất phiếu**



Hệ thống hiển thị phiếu xuất như sau:



Người dùng bấm Ký số và lưu tệp (a), hệ thống hiển thị màn hình ký số → Chọn chữ ký và bấm Ký



Phiếu từ chối đã ký số sẽ hiển thị tại hộp thoại từ chối tiếp nhận → Người dùng chọn Xác nhận từ chối

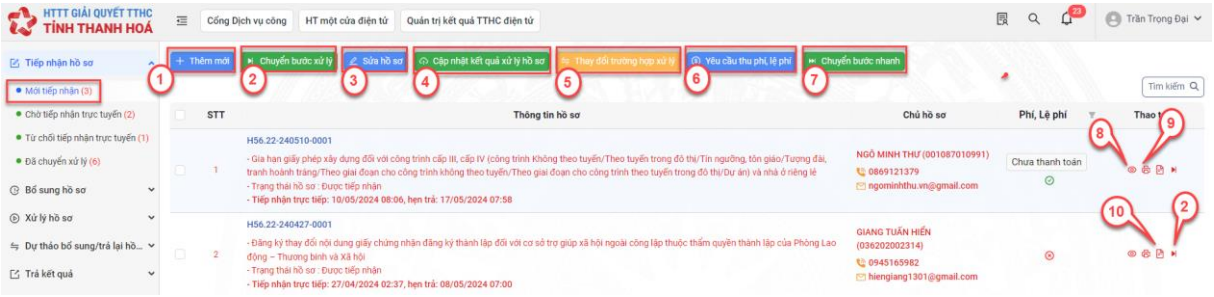
2.2. Mới tiếp nhận

Mục "Mới tiếp nhận": Chức năng hiển thị các hồ sơ đã được cán bộ tại các TTHCC tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và có thể cho phép cán bộ tại các TTHCC nhập mới hồ sơ tiếp nhận trực tiếp.

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục"Mới tiếp nhận" người dùng thao tác theo các bước sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Tiếp nhận hồ sơ ➔ Mới tiếp nhận**:

- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Mới tiếp nhận** như sau:

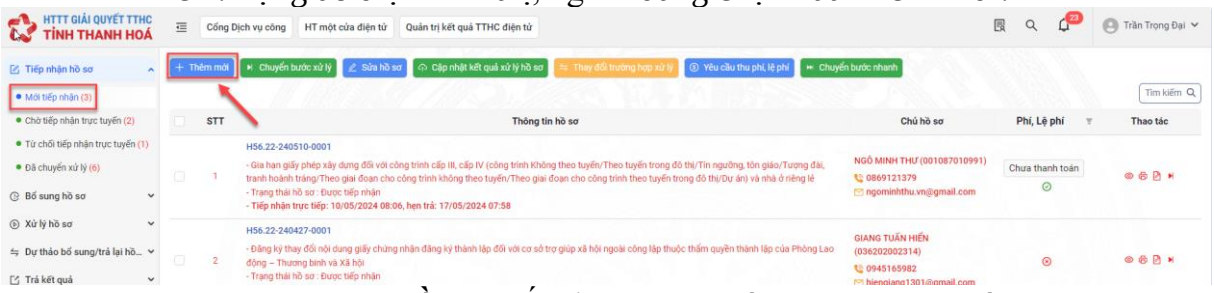


(*) Chú thích:

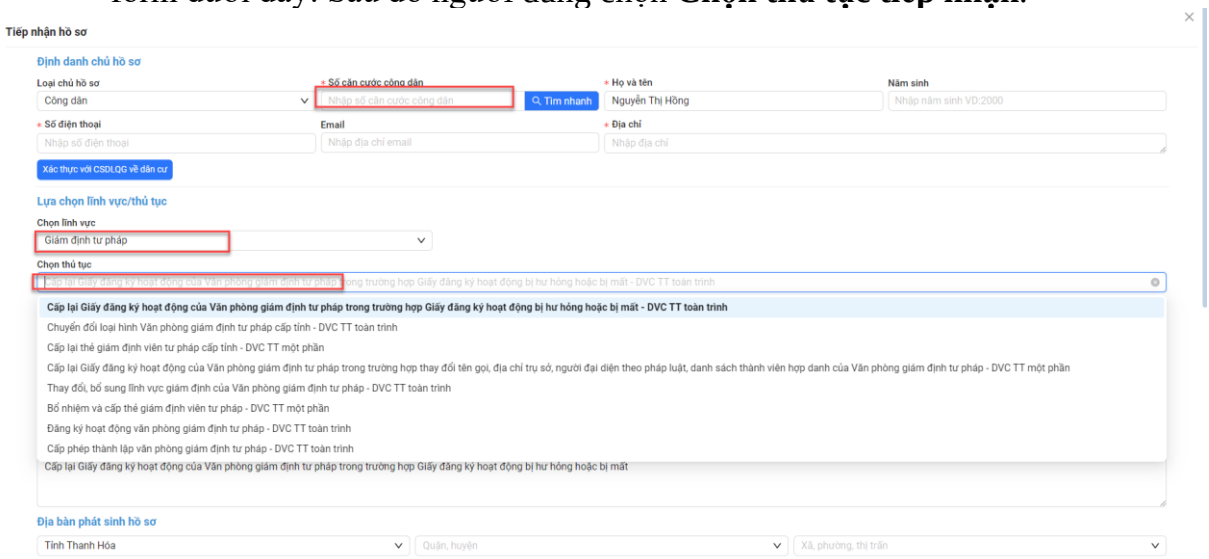
(1): Thêm mới: Cán bộ tiếp nhận nhập mới hồ sơ trong trường hợp công dân, tổ chức, doanh nghiệp tới trực tiếp tại TT PVHCC để thực hiện yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

Để thực hiện chức năng thêm mới hồ sơ trực tiếp, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

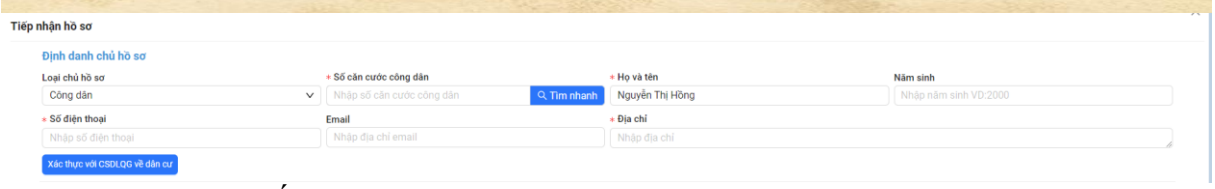
- Bước 1: Tại giao diện hiển thị, người dùng chọn nút **Thêm mới**:



- Bước 2: **Định danh hồ sơ**. Tiếp theo, người dùng thực hiện quét thẻ CCCD của công dân bằng máy quét tại quầy hoặc điền thông tin số CMND/CCCD vào form dưới đây: Sau đó người dùng chọn **Chọn thủ tục tiếp nhận**.

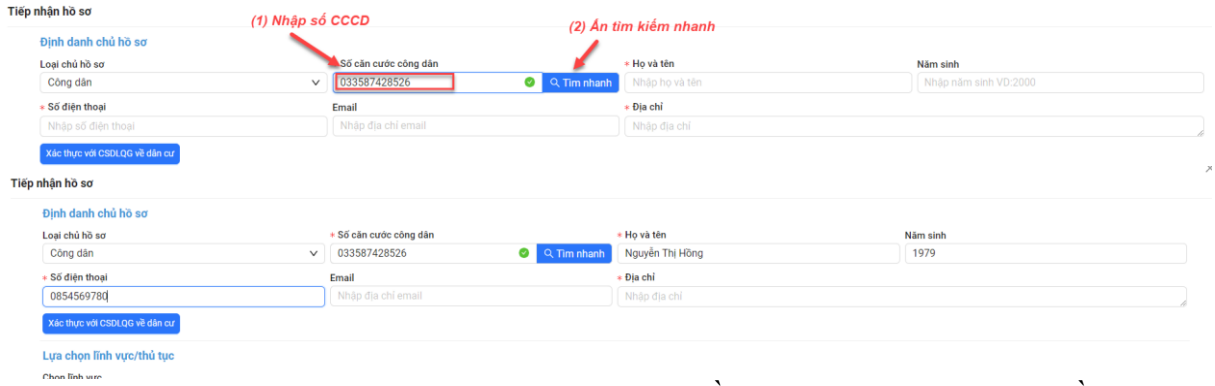


➢ Đối với trường hợp cán bộ dùng máy quét để quét thẻ CCCD của công dân thì toàn bộ thông tin trên CCCD bản cứng sẽ được lấy vào form nhập trên:

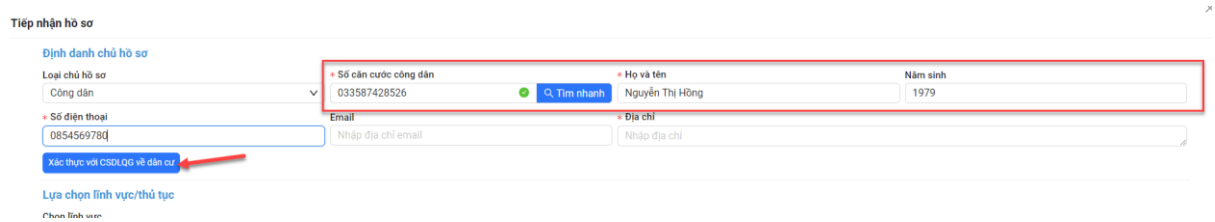


- Đối với trường hợp cán bộ nhập thông tin CMND/CCCD vào form nhập sau đó chọn **Tìm nhanh**.

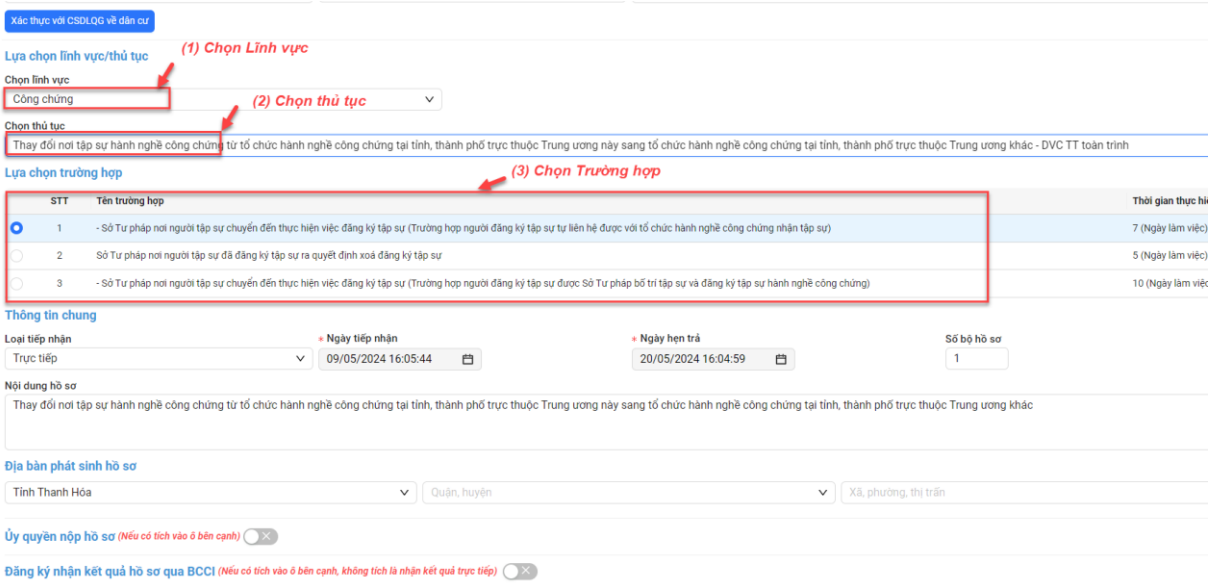
Trường hợp công dân đã từng nộp hồ sơ và được nhập trên phần mềm thì toàn bộ thông tin công dân sẽ được kế thừa sang các trường nhập.



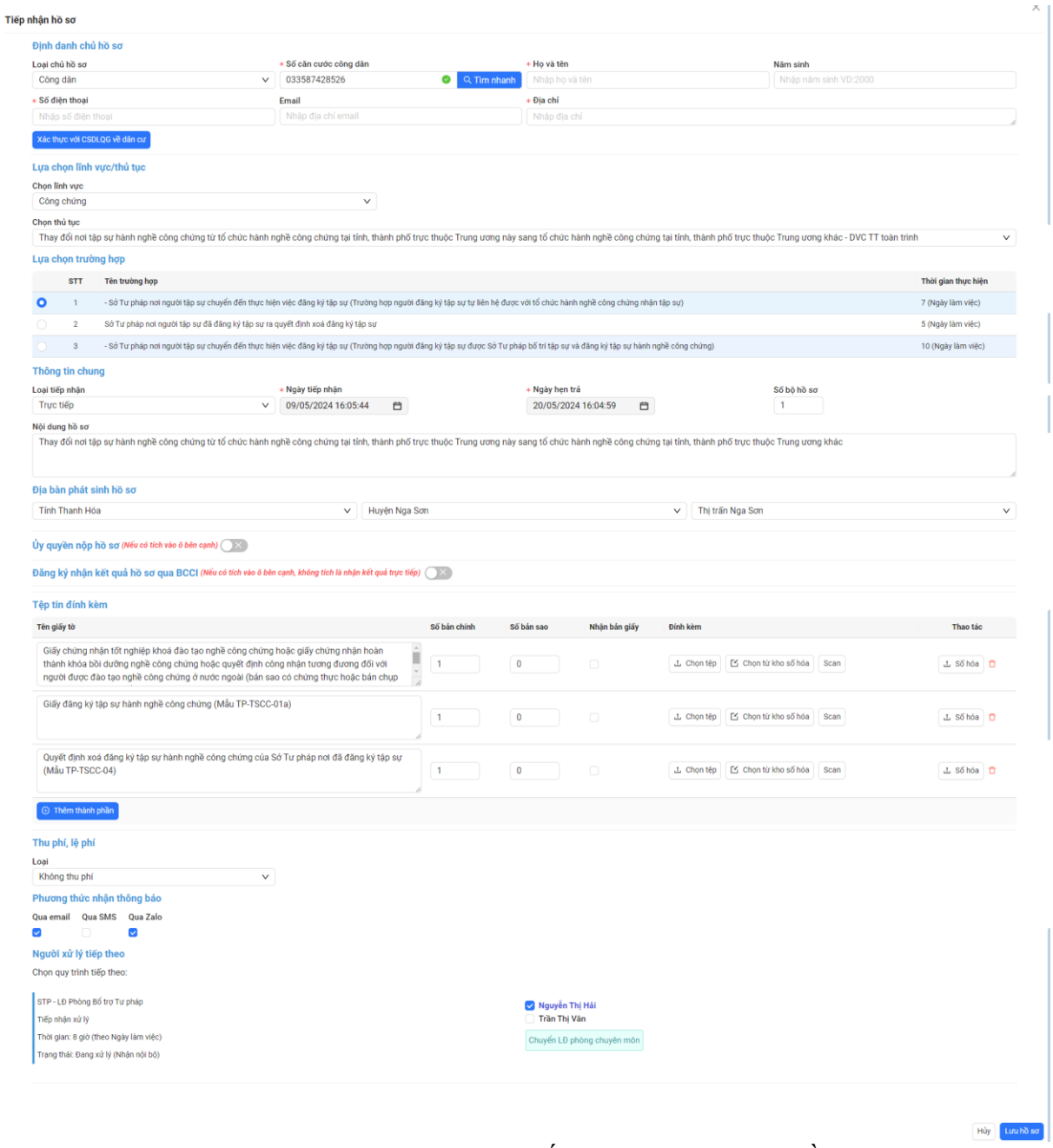
Trường hợp công dân chưa từng nộp hồ sơ thì cán bộ sẽ nhập đầy đủ các trường thông tin: Số CCCD, Họ và tên, Năm sinh ➔ **Xác thực với CSDLQG về dân cư**



- Bước 3: **Lựa chọn thủ tục**. Sau khi đã thực hiện định danh công dân, người dùng chuyển sang bước lựa chọn thủ tục tương ứng:

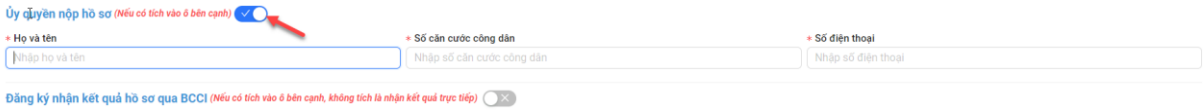


- Bước 4: **Tiếp nhận hồ sơ**. Sau khi đã thực hiện lựa chọn thủ tục, người dùng chuyển sang bước hoàn thiện các thông tin để thực hiện tiếp nhận hồ sơ:

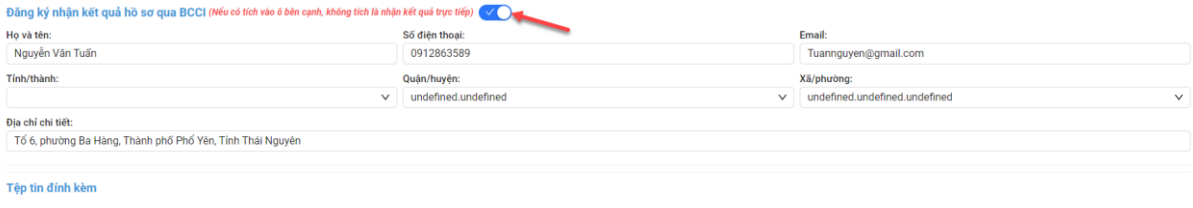


Thông tin định danh, lựa chọn thủ tục được kế thừa các bước ban đầu

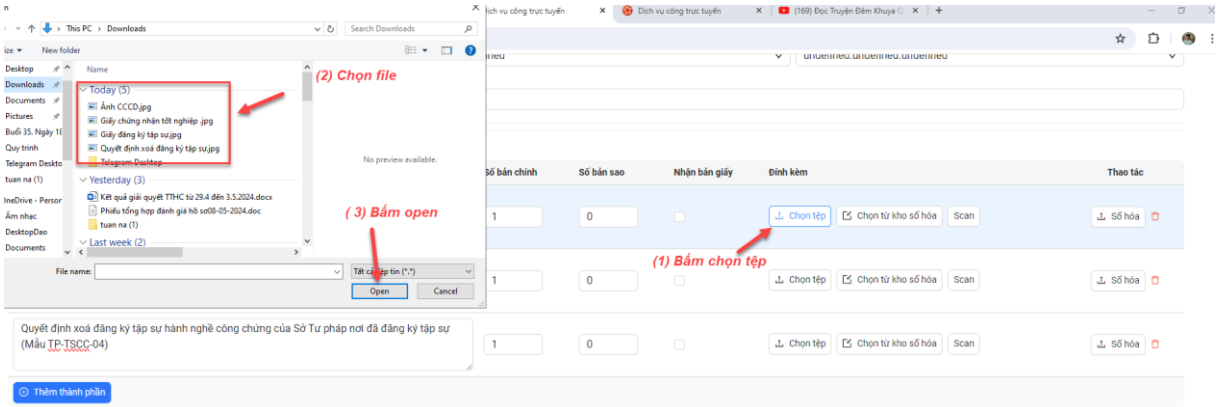
Tích chọn Ủy quyền nôp hồ sơ và nhập thông tin trong trường hợp nộp hộ



Tích chọn Đăng ký nhận kết quả hồ sơ qua bưu điện ghi rõ thông tin địa chỉ nếu công dân có nhu cầu

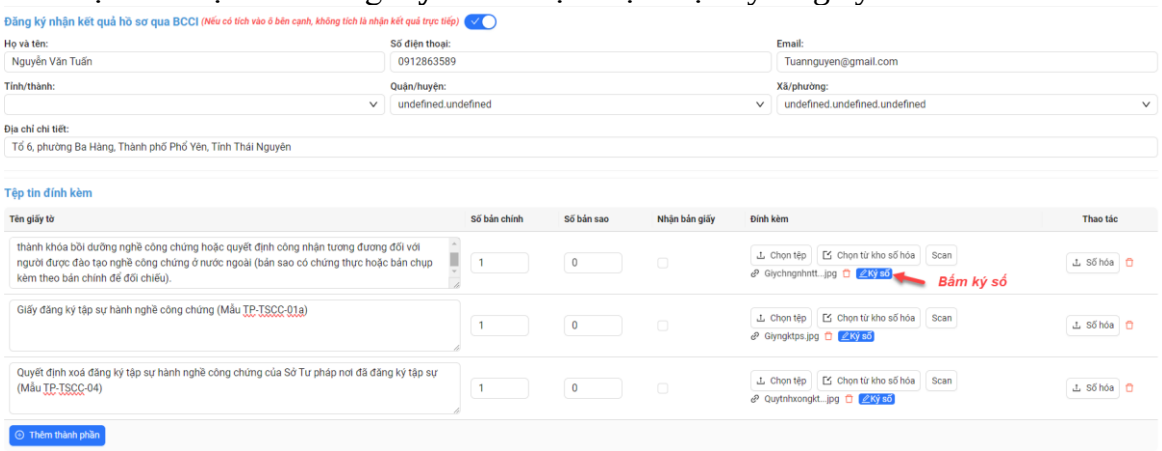


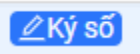
- Cán bộ thực hiện số hóa thành phần hồ sơ công dân xuất trình và đính kèm lên tương ứng với tên giấy tờ hiển thị.



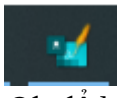
- Cán bộ thực hiện ký số lên tệp đính kèm

+ Cán bộ tích chọn tính năng **Ký số** để thực hiện việc ký số giấy tờ

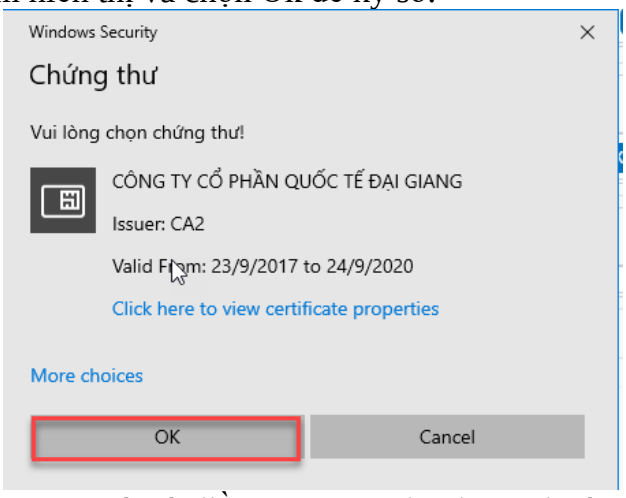


+ Sau khi chọn vào 

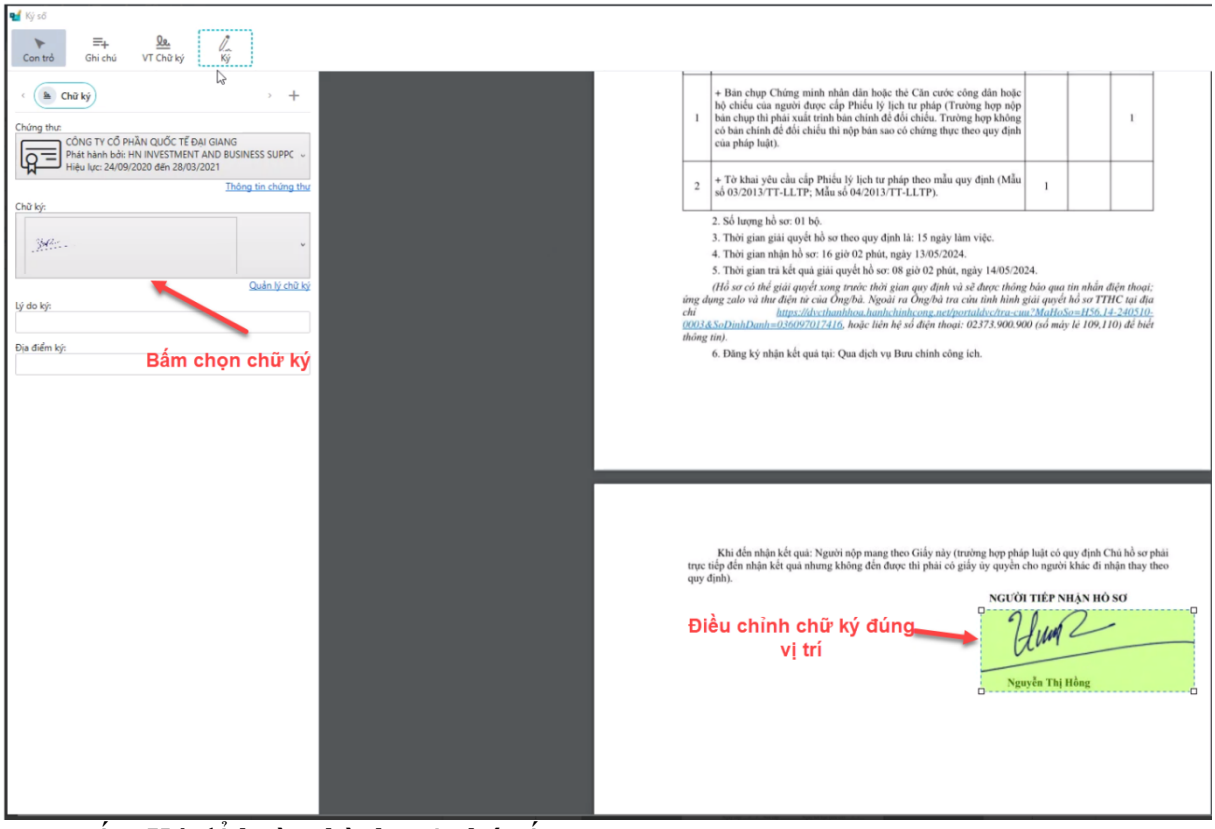
Biểu tượng ký số nhấp nháy báo vàng dưới màn hình máy tính:



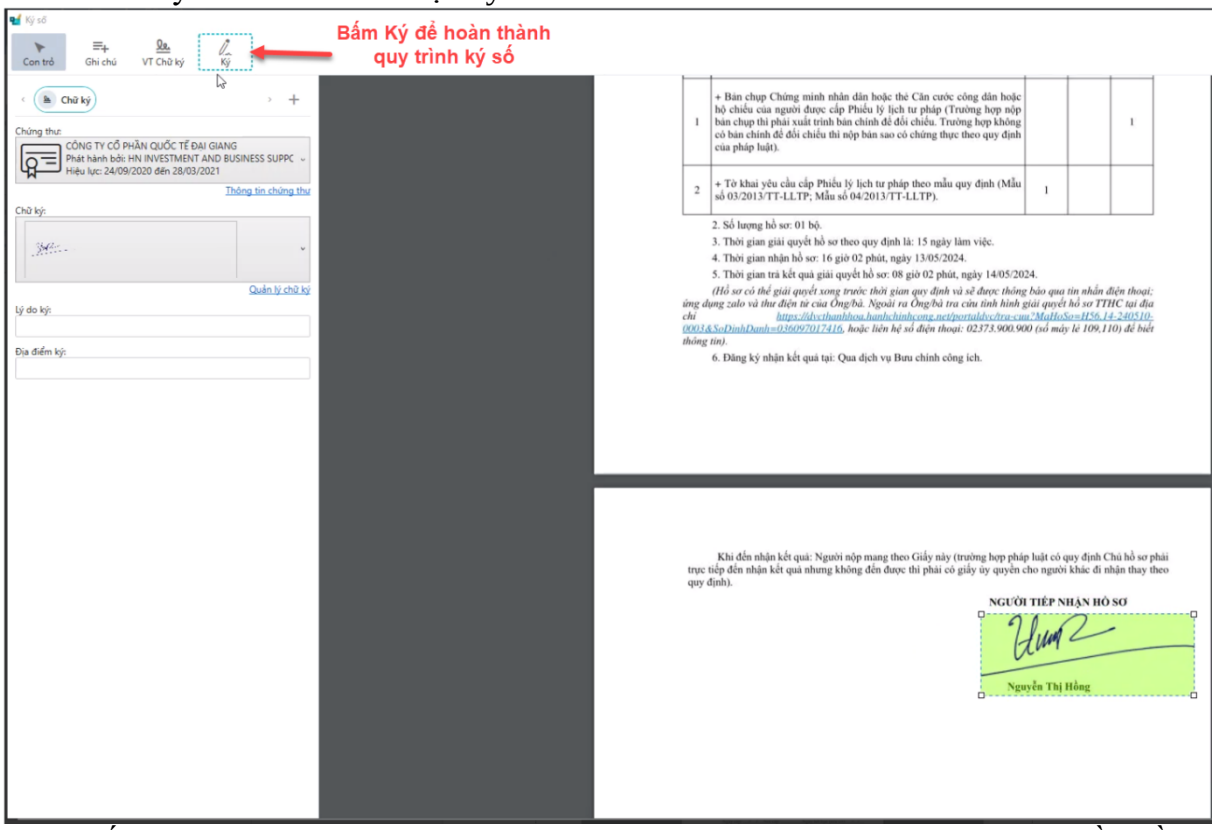
+ Người dùng bấm hiển thị và chọn Ok để ký số:



+ Người dùng chọn chữ ký, và điều chỉnh chứ ký đúng vị trí:



+ Bấm Ký để hoàn thành việc ký số



+ Kết quả ký thành công và đúng quy định của 01 file đính kèm Thành phần hồ sơ được số hóa sẽ hiển thị như sau:

2	+ Tờ khai yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp theo mẫu quy định (Mẫu số 03/2013/TT-LLTP; Mẫu số 04/2013/TT-LLTP).	1		

2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 15 ngày làm việc.

4. Thời gian nhận hồ sơ: 16 giờ 02 phút, ngày 13/05/2024.

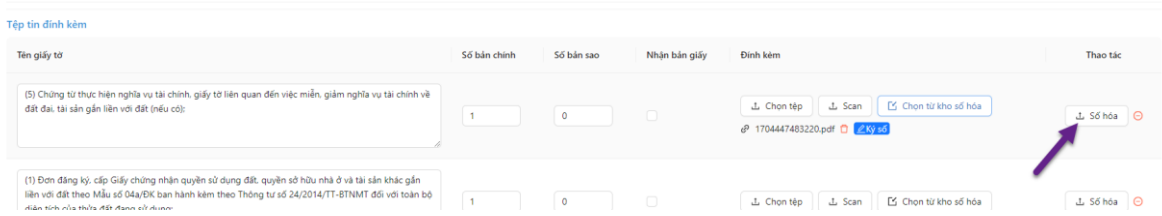
5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 08 giờ 02 phút, ngày 14/05/2024.

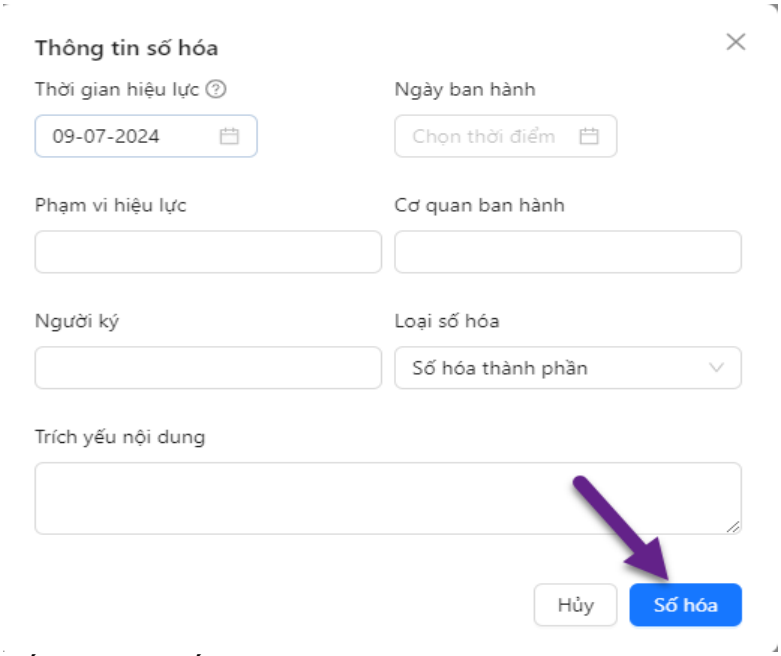
(Hồ sơ có thể giải quyết xong trước thời gian quy định và sẽ được thông báo qua tin nhắn điện thoại; ứng dụng zalo và thư điện tử của Ông/bà. Ngoài ra Ông/bà tra cứu tình hình giải quyết hồ sơ TTHC tại địa chỉ https://dvcthanhhoa.hanhchinhcong.net/portaldvc/tra-cuu?MaHoSo=H56.14-240510-0003&SoDinhDanh=036097017416, hoặc liên hệ số điện thoại: 02373.900.900 (số máy lẻ 109,110) để biết thông tin).

6. Đăng ký nhận kết quả tại: Qua dịch vụ Bưu chính công ích.

Khi đến nhận kết quả: Người nộp mang theo Giấy này (trường hợp pháp luật có quy định Chủ hồ sơ phải trực tiếp đến nhận kết quả nhưng không đến được thì phải có giấy ủy quyền cho người khác đi nhận thay theo quy định).

- Cán bộ chọn số hóa để thực hiện số hóa giấy tờ đó vào kho CSDL giấy tờ điện tử của công dân đã được định danh





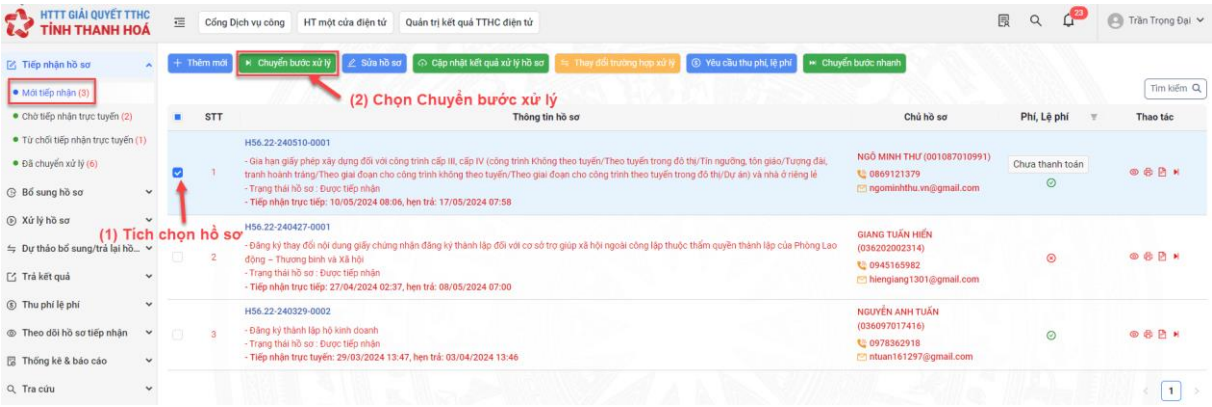
Số hóa các giấy tờ điện tử của công dân đã được định danh

(2) Chuyển bước xử lý: Chức năng cho phép cán bộ tiếp nhận hồ sơ thực hiện chuyển hồ sơ đang tiếp nhận tới bước tiếp theo trong quy trình điện tử đã được thiết kế tương ứng với thủ tục.

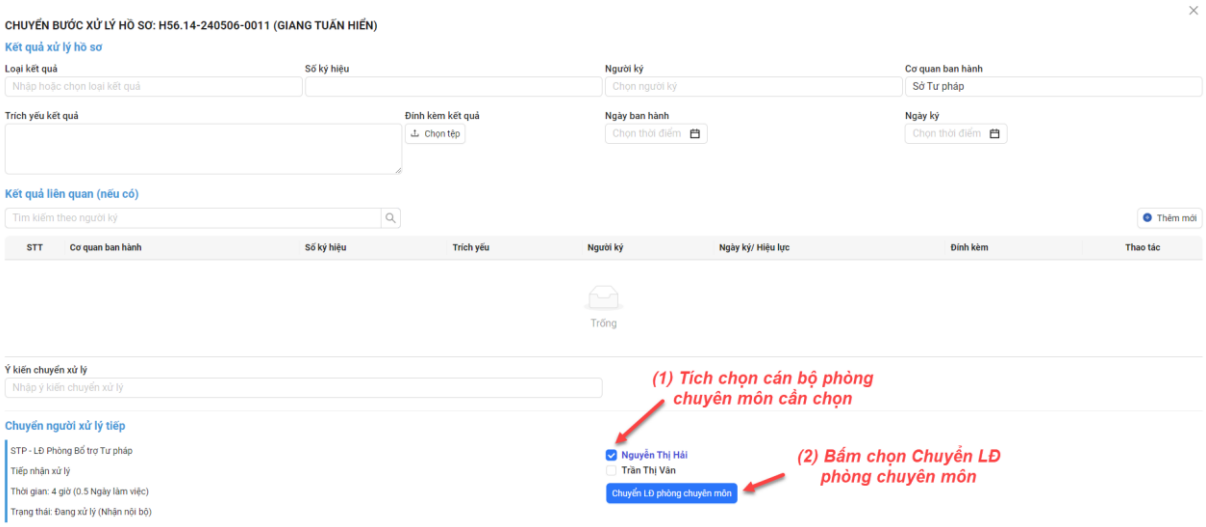
Để thực hiện chức năng chuyển xử lý hồ sơ, Người dùng thực hiện theo 2 cách sau:

- **Cách 1**: Người dùng kích chuột vào biểu tượng (**Chuyển bước)** tại hồ sơ mới tiếp nhận

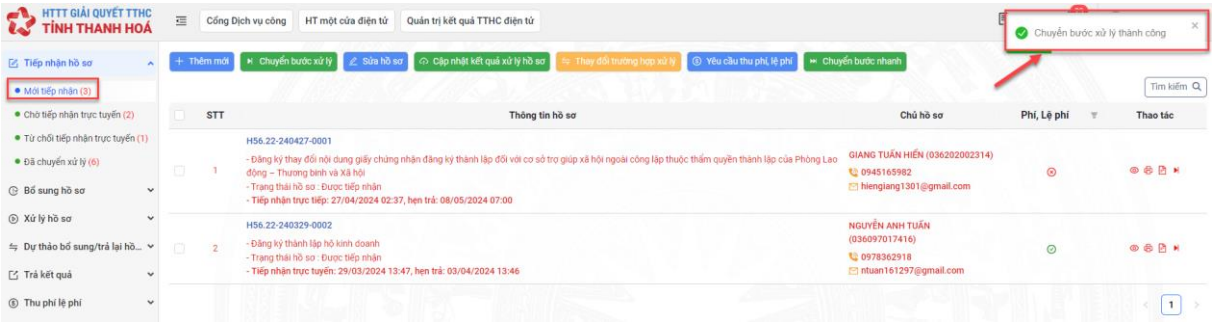
- Cách 2: Người dùng tích chọn vào hồ sơ mới tiếp nhận và chọn nút **Chuyển bước xử lý**



Tiếp theo hệ thống hiển thị thông tin chuyển xử lý bước tiếp theo trong quy trình điện tử đã thiết kế, người dùng nhập ý kiến xử lý, tích chọn người dùng nhận hồ sơ sau đó chọn **Chuyển LĐ phòng chuyên môn** như liên kết quy trình điện tử đã cấu hình:



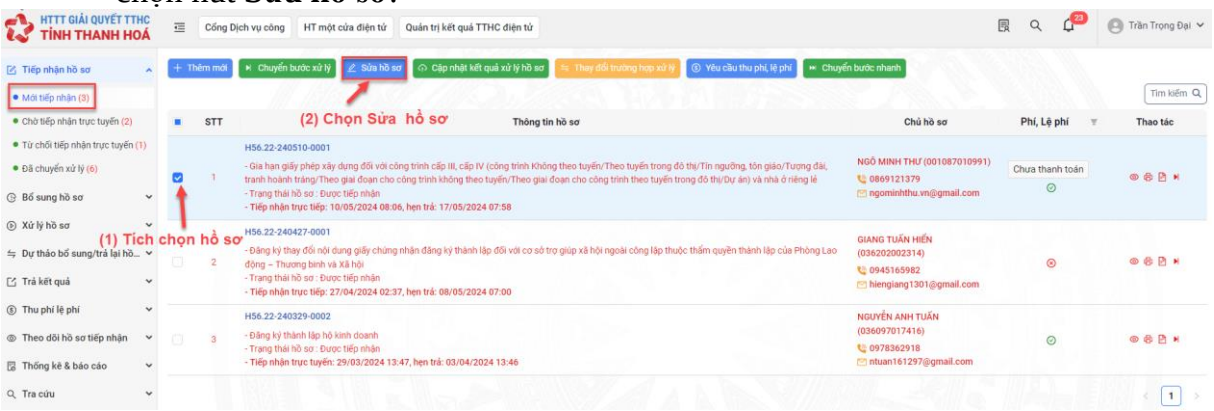
Hệ thống hiển thị thông báo chuyển LĐ phòng chuyên môn thành công



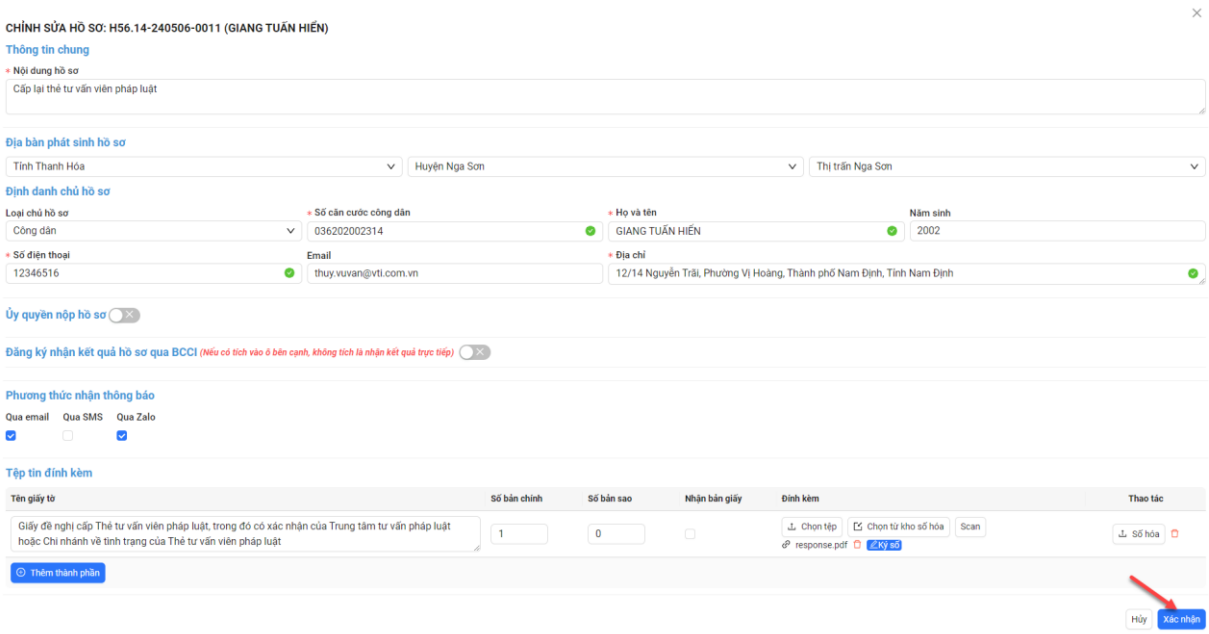
(3): Sửa hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận sửa thông tin của hồ sơ: Chủ hồ sơ, Thành phần hồ sơ, Tệp đính kèm hồ sơ,…..

Để thực hiện chức năng sửa hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- **Bước 1**: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn vào tích chọn vào hồ sơ và chọn nút **Sửa hồ sơ**:



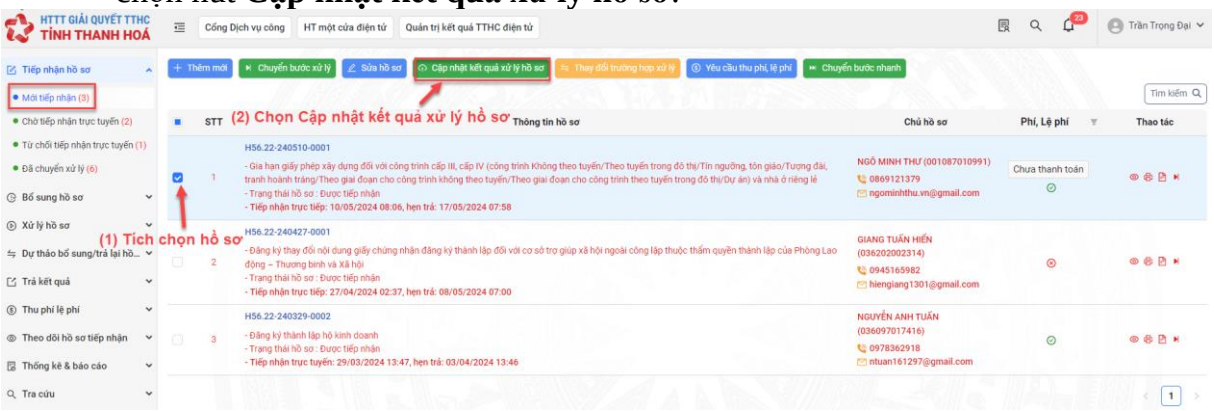
- Bước 2: Tiếp theo; người dùng cập nhật các thông tin hồ sơ cần chỉnh sửa ➔ **Xác nhận**:



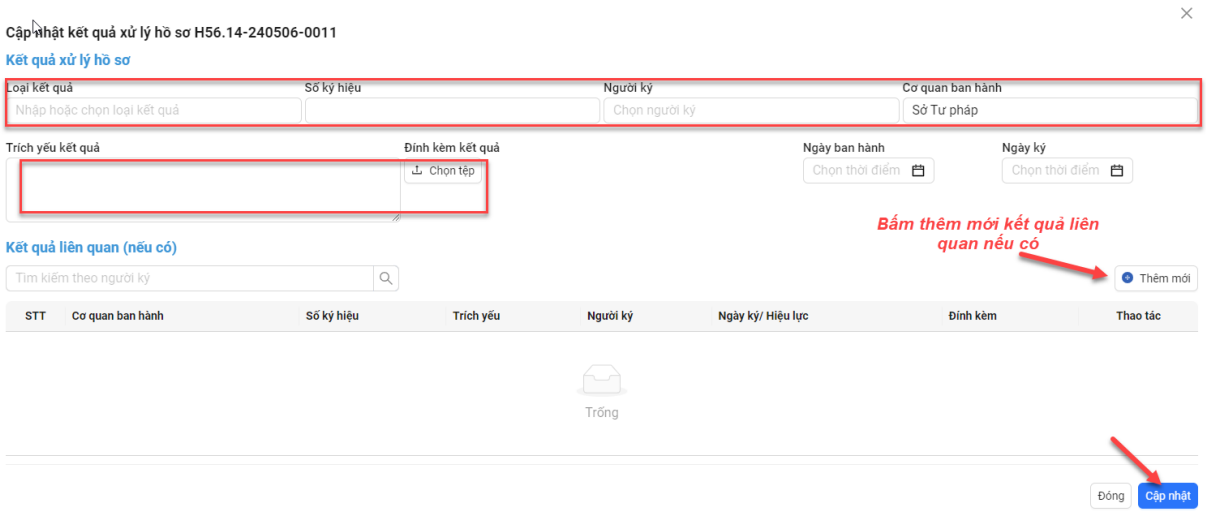
(4): Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận cập nhật kết quả của hồ sơ lưu trữ tại Hệ thống TT GQTTHC của tỉnh:

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

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn vào tích chọn vào hồ sơ và chọn nút **Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ**:



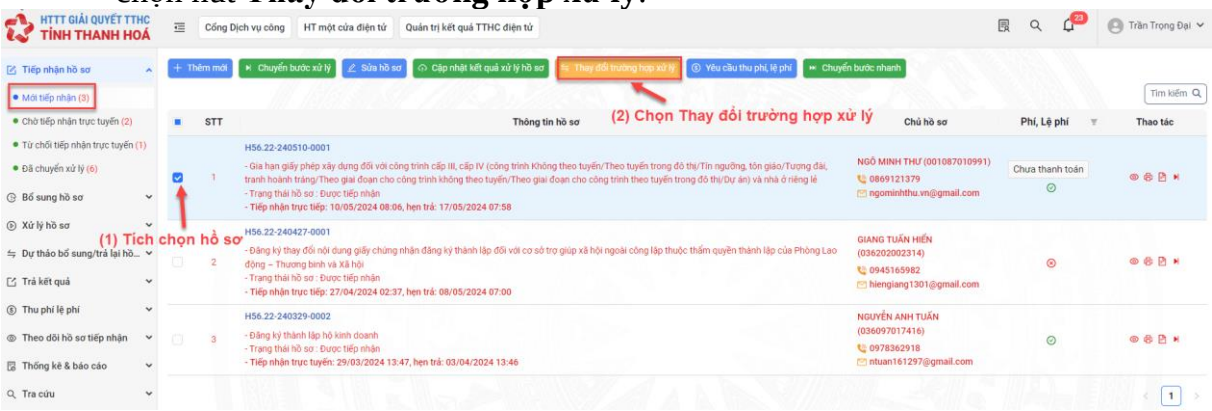
- Bước 2: Tiếp theo, người dùng cập nhật nội dung kết quả của hồ sơ: Loại kết quả; Số ký hiệu; Người ký; Tên trích yếu kết quả; Tệp tin đính kèm; Chọn kết quả liên quan hoặc thêm mới kết quả liên quan (nếu có) ➔ **Xác nhận**:



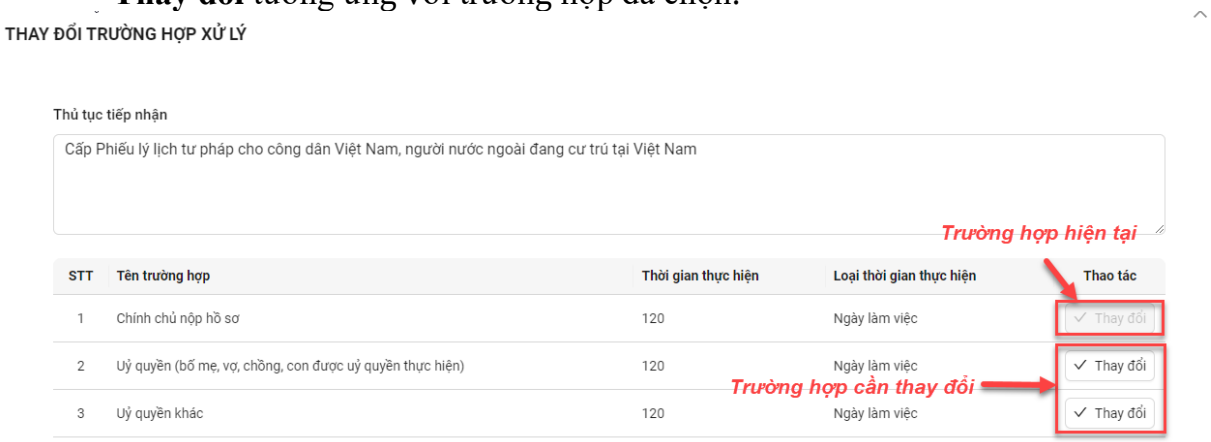
(5): Thay đổi trường hợp xử lý: Cán bộ tiếp nhận thay đổi trường hợp xử lý của hồ sơ trong trường hợp chọn sai trường hợp xử lý trong quá trình tiếp nhận hồ sơ:

Để thực hiện chức năng Thay đổi trường hợp xử lý hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn vào tích chọn vào hồ sơ và chọn nút **Thay đổi trường hợp xử lý**:



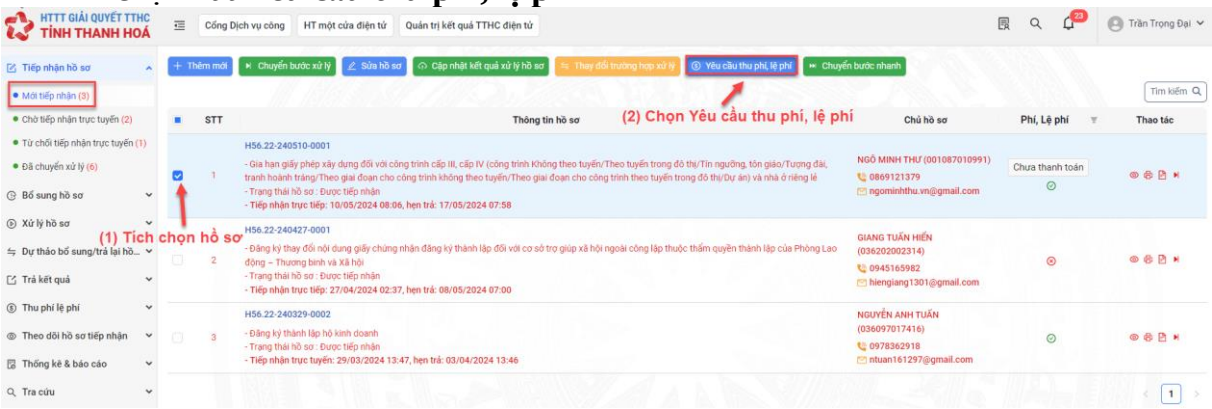
- Bước 2: Tiếp theo; người dùng chọn lại trường hợp cần thay đổi bằng cách chọn **Thay đổi** tương ứng với trường hợp đã chọn:



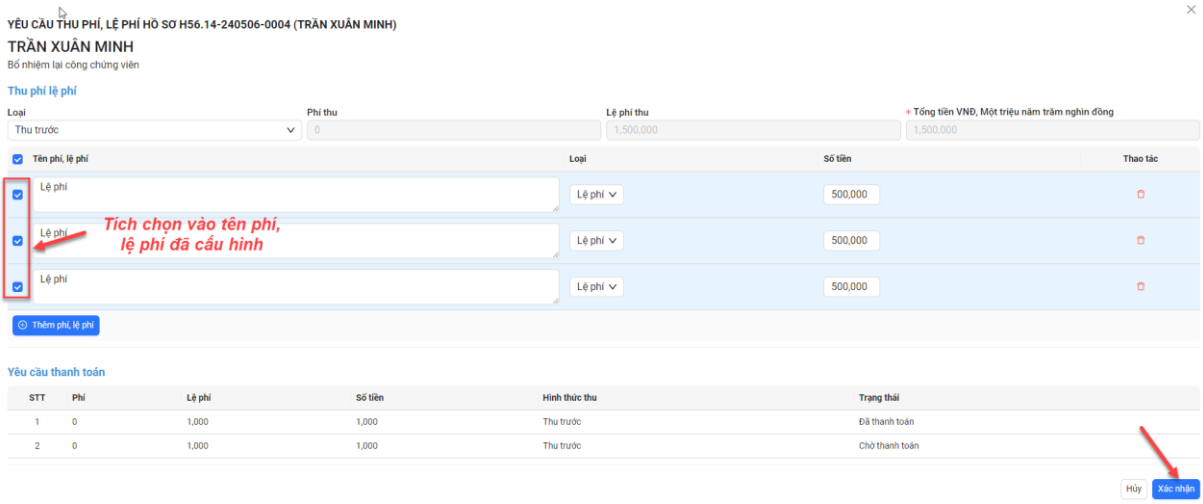
(6): Yêu cầu nộp phí, lệ phí: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra hồ sơ công dân nếu thủ tục có thu phí thì cán bộ bấm vào nút Yêu cầu nộp phí, lệ phí sau đó ghi rõ nội dung yêu cầu, lệ phí yêu cầu thu để công dân thực hiện việc nộp phí, lệ phí.

Để thực hiện chức năng Yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ mới tiếp nhận, Người dùng thực hiện như sau:

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



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị form yêu cầu thu phí, lệ phí. Người dùng thực hiện nhập các thông tin: Loại thu, Số phí, lệ phí yêu cầu sau đó chọn **Xác nhận** để hoàn tất quá trình yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ:

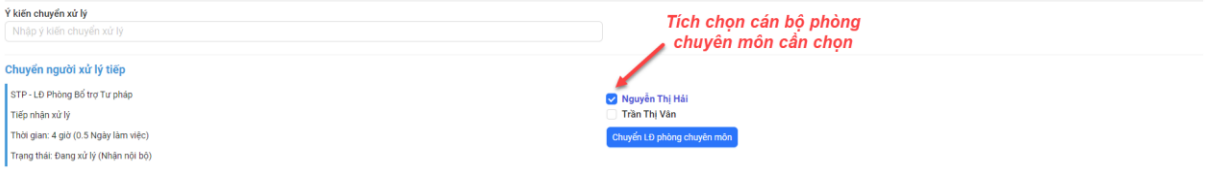


(7) Chuyển bước nhanh: Cán bộ tiếp nhận có thể thực hiện chuyển bước nhanh cho một hoặc nhiều hồ sơ.

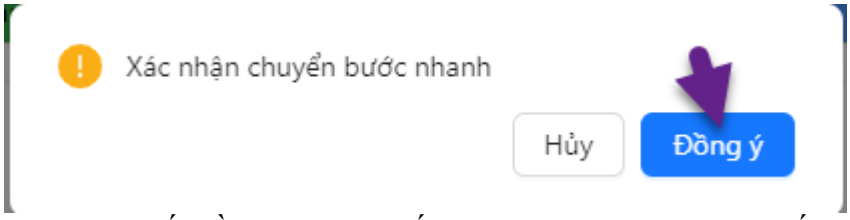
Để thực hiện chức năng Chuyển bước nhanh, Người dùng thực hiện như sau:

- Bước 1: Người dùng tích chọn vào một hoặc nhiều hồ sơ cần thực hiện chuyển bước nhanh và chọn nút **Chuyển bước nhanh:**

Lưu ý: Để thực hiện được chuyển bước nhanh cho các hồ sơ; người dùng cần chọn người xử lý ở bước tiếp theo ngay tại lúc tiếp nhận hồ sơ:



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiện thị đề xuất Xác nhận chuyển bước nhanh; người dùng chọn **Đồng ý** để thực hiện chuyển bước nhanh hoặc chọn **Hủy** để hủy thao tác:

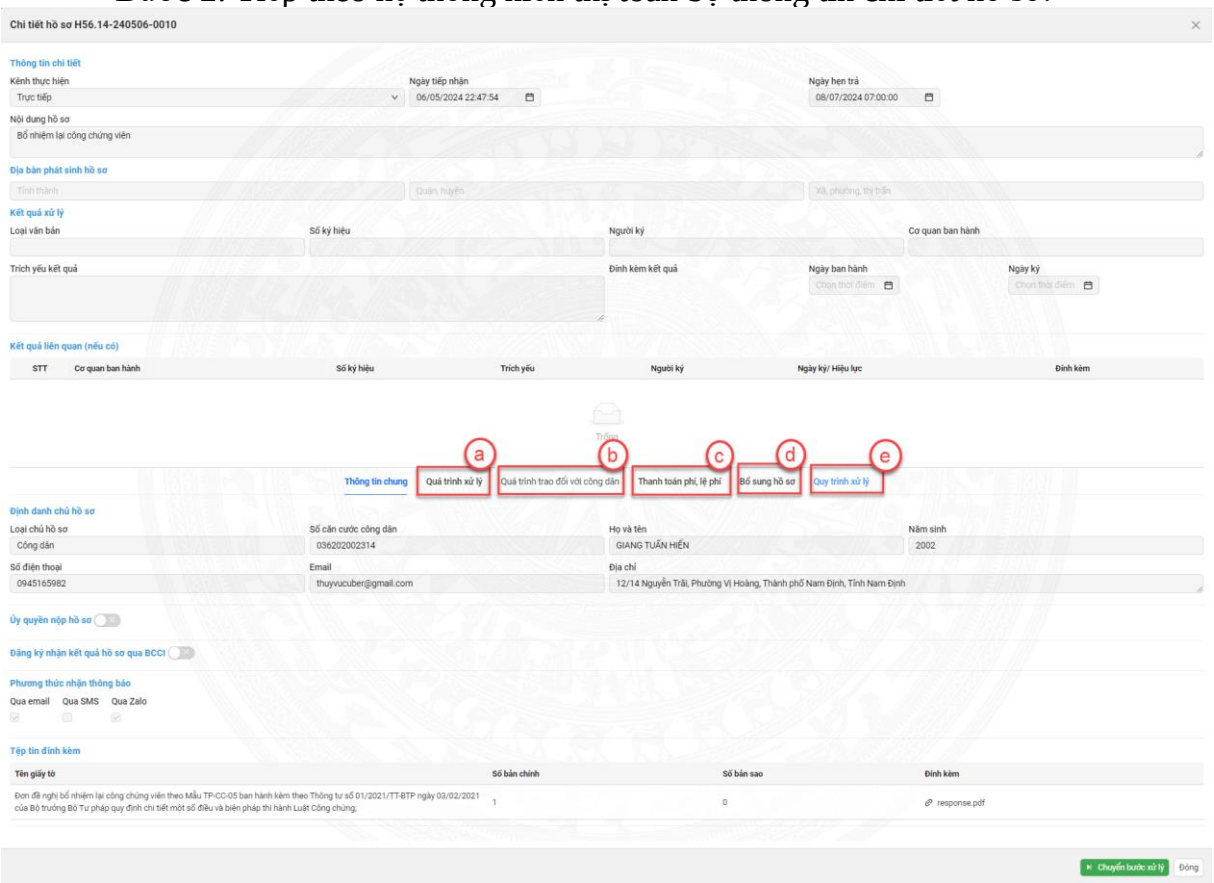


(8) Xem chi tiết hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận xem thông tin chi tiết của hồ sơ: Chủ hồ sơ, Thành phần hồ sơ, Tệp đính kèm hồ sơ,…..

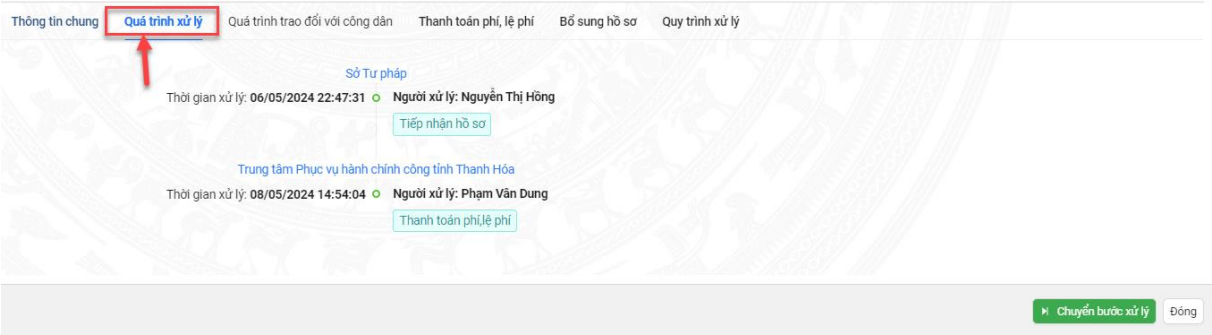
Để thực hiện chức năng xem hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn biểu tượng :

- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị toàn bộ thông tin chi tiết hồ sơ:

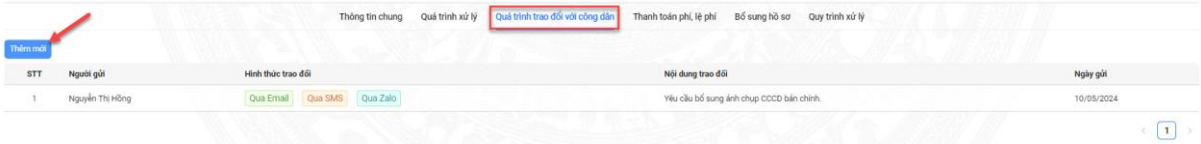


- (a) Xem quá trình xử lý hồ sơ

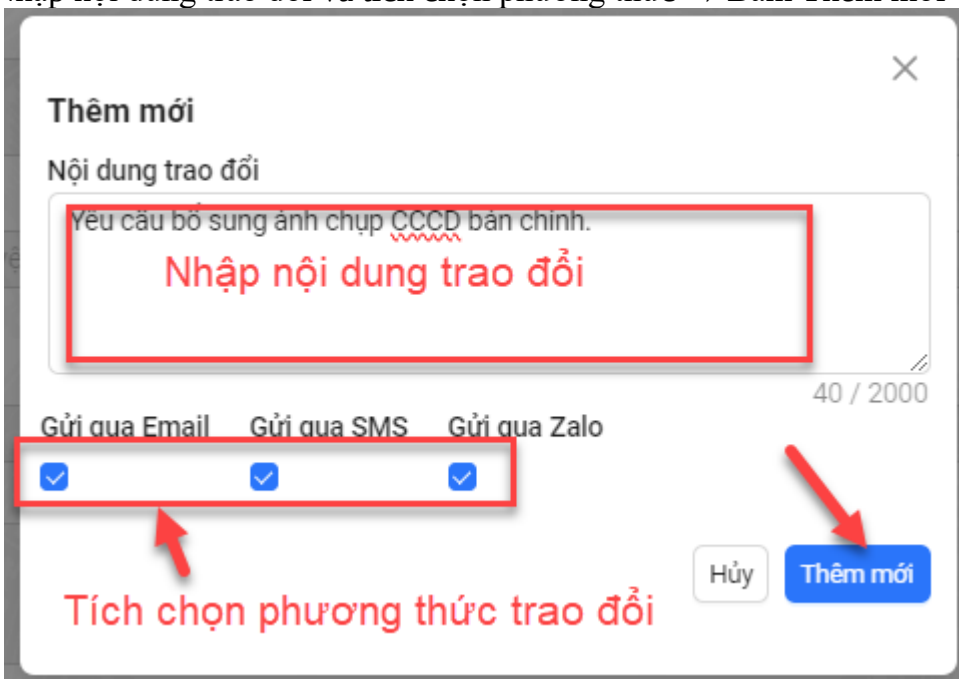


- (b) Xem quá trình trao đổi với công dân: Cán bộ tiếp nhận xem chi tiết quá trình trao đổi với công dân. Tại đây cán bộ tiếp nhận có thể thêm mới nội sung đã trao đổi theo các bước sau:

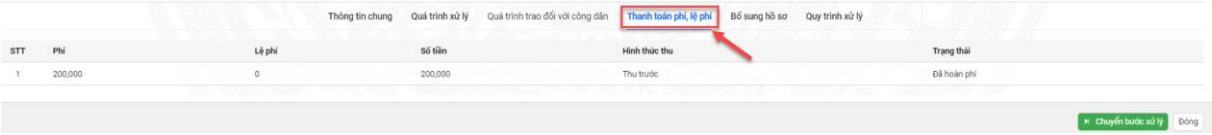
- Người dùng chọn Quá trình trao đổi với công dân → Chọn Thêm mới



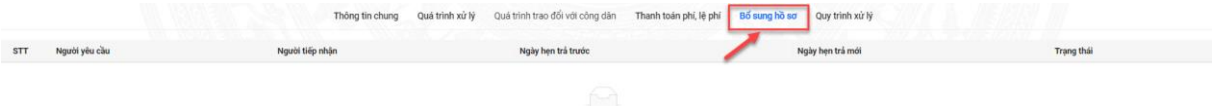
- Nhập nội dung trao đổi và tích chọn phương thức → Bấm Thêm mới



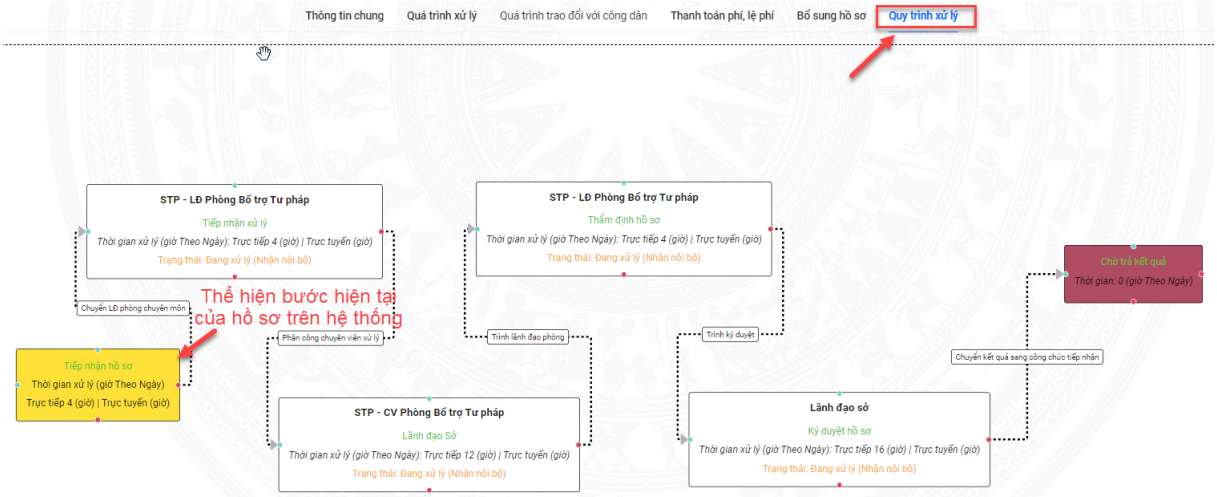
- (c) Xem Thanh toán phí, lệ phí



- (d) Xem quá trình Bổ sung hồ sơ



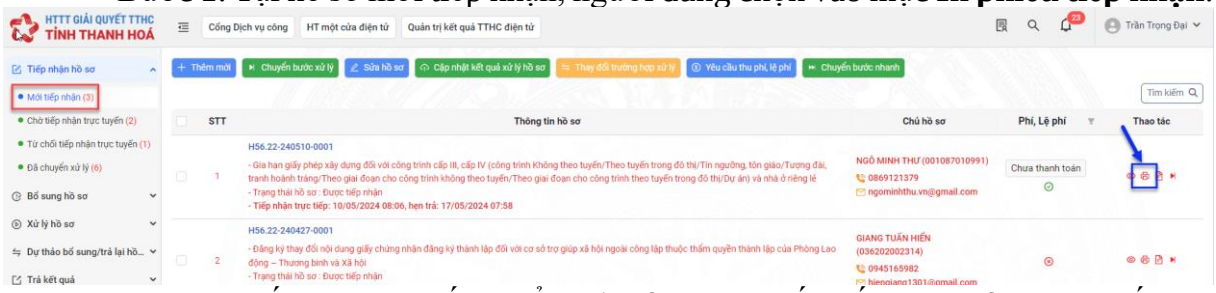
- (e) Xem Quy trình xử lý hồ sơ



(9) In phiếu tiếp nhận: Cán bộ tiếp nhận có thể in ra phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả hành chính để cán bộ giao cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ.

Để thực hiện chức năng in phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả của hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn vào mục **In phiếu tiếp nhận**:



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị thông tin phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả của hồ sơ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA

Mã hồ sơ: H56.14-240503-0013

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hóa, ngày 10 tháng 5 năm 2024

Mã QR dùng để tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua Zalo

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa:

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà): **TRẦN VĂN HẢI** (Trực tuyến).

Địa chỉ: TỔ DÂN PHỐ BÌNH MINH, Thị trấn Trâu Quỳ, Huyện Gia Lâm, Thành phố Hà Nội.

Số điện thoại: 095161619198. Email: hiengiang1301@gmail.com.

Số căn cước/Hộ chiếu: 001200040174.

Nội dung yêu cầu giải quyết: Cấp lại Giấy đăng ký hoạt động của Văn phòng giám định tư pháp trong trường hợp Giấy đăng ký hoạt động bị hư hỏng hoặc bị mất.

Chủ hồ sơ: TRẦN VĂN HẢI.

Địa chỉ chủ hồ sơ: TỔ DÂN PHỐ BÌNH MINH, Thị trấn Trâu Quỳ, Huyện Gia Lâm, Thành phố Hà Nội.

1. Thành phần hồ sơ, số lượng mỗi loại giấy tờ:

TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản chứng thực	Bản photo
1	Đơn đề nghị cấp lại Giấy đăng ký hoạt động	1		

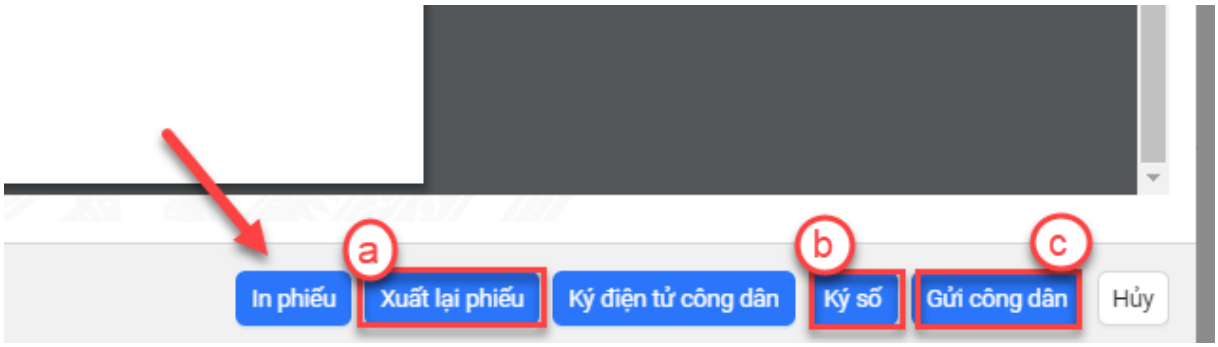
2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 3 ngày làm việc.

4. Thời gian nhận hồ sơ: 21 giờ 37 phút, ngày 03/05/2024.

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 07 giờ 00 phút, ngày 09/05/2024.

- Bước 3: Cán bộ thực hiện In phiếu tiếp nhận ➔ Chọn **In phiếu**



*Chú thích:

(a) Xuất lại phiếu: Để thực hiện xuất lại phiếu, người dùng bấm vào Xuất lại phiếu, hệ thống sẽ hiển thị phiếu mới nhất, với thông tin mới nhất.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA

Mã hồ sơ: H56.14-240511-0001

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hóa, ngày 13 tháng 5 năm 2024

Mã QR dùng để tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua Zalo

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa:

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà): **NGUYỄN ANH TUẤN** (Trực tiếp).

Địa chỉ: BẮC ĐÔNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.

Số điện thoại: 0978362918. Email: ntuan161297@gmail.com.

Số căn cước/Hộ chiếu: 036097017416.

Nội dung yêu cầu giải quyết: Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.

Chủ hồ sơ: NGUYỄN ANH TUẤN.

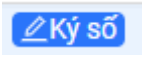
Địa chỉ chủ hồ sơ: BẮC ĐÔNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.

1. Thành phần hồ sơ, số lượng mỗi loại giấy tờ:

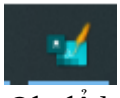
TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản chứng thực	Bản photo
1	+ Bản chụp Chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người được cấp Phiếu lý lịch tư pháp (Trường hợp nộp bản chụp thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu. Trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì nộp bản sao có chứng thực theo quy định của pháp luật).			1

2. Số lượng hồ sơ: 1 bộ.

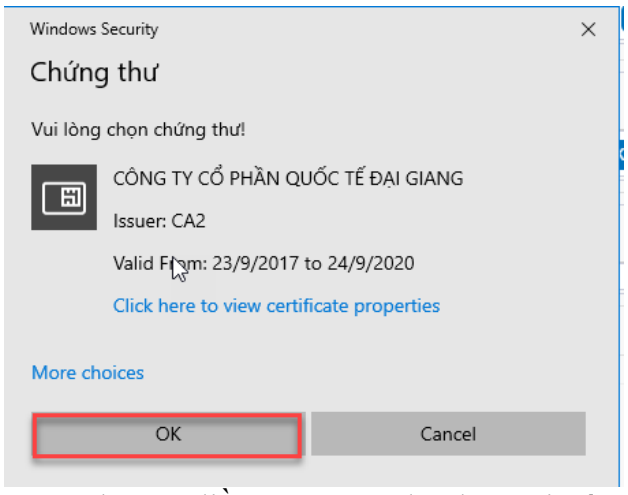
(b) Ký số:

+ Sau khi chọn vào 

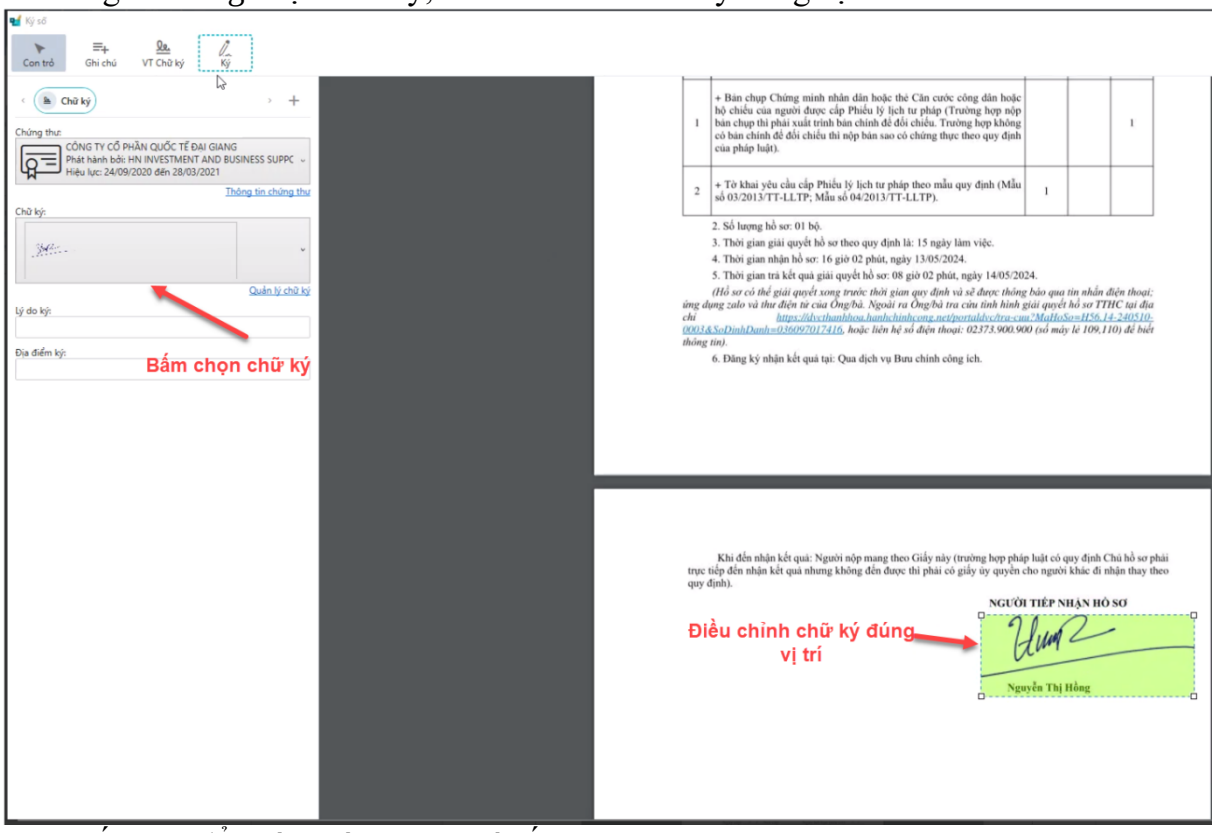
Biểu tượng ký số nhấp nháy báo vàng dưới màn hình máy tính:



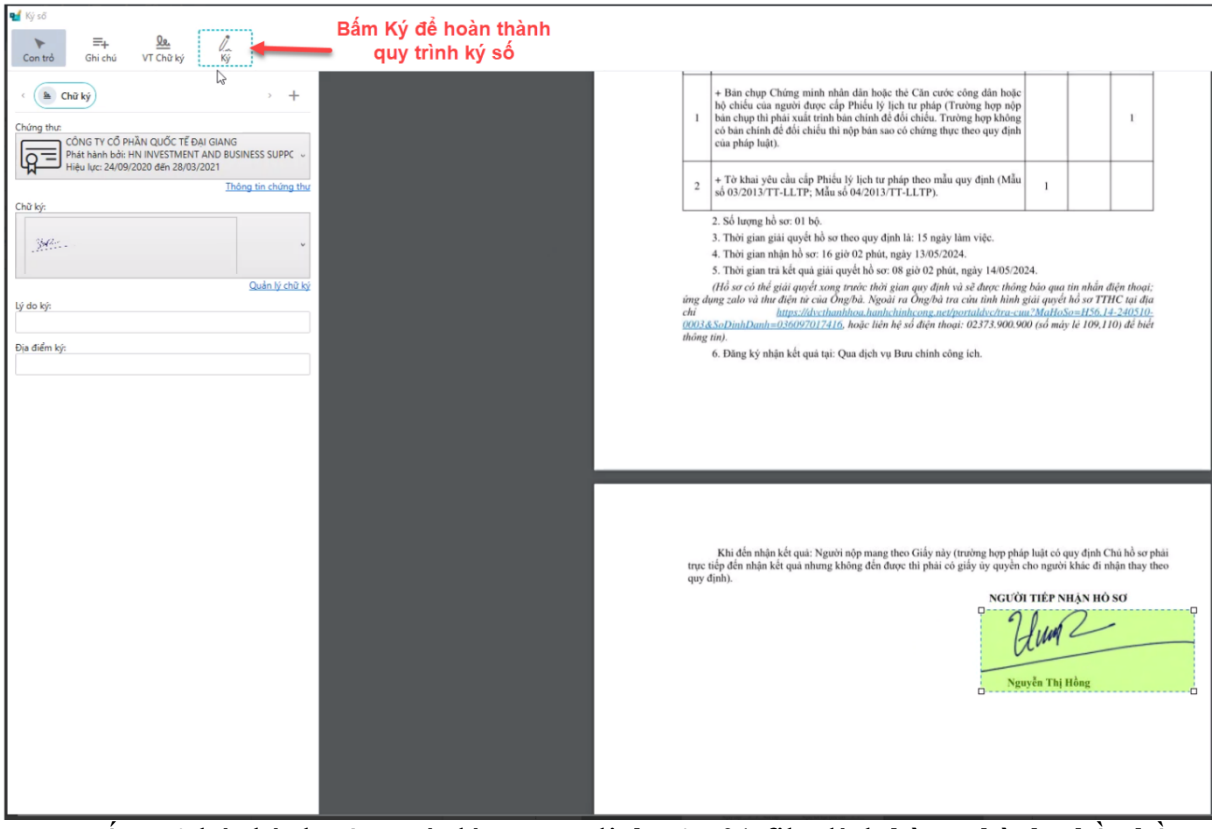
+ Người dùng bấm hiển thị và chọn Ok để ký số:



+ Người dùng chọn chữ ký, và điều chỉnh chứ ký đúng vị trí:



+ Bấm Ký để hoàn thành việc ký số



+ Kết quả ký thành công và đúng quy định của 01 file đính kèm Thành phần hồ sơ được số hóa sẽ hiển thị như sau:

2	+ Tờ khai yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp theo mẫu quy định (Mẫu số 03/2013/TT-LLTP; Mẫu số 04/2013/TT-LLTP).	1		

2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 15 ngày làm việc.

4. Thời gian nhận hồ sơ: 16 giờ 02 phút, ngày 13/05/2024.

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 08 giờ 02 phút, ngày 14/05/2024.

(Hồ sơ có thể giải quyết xong trước thời gian quy định và sẽ được thông báo qua tin nhắn điện thoại; ứng dụng zalo và thư điện tử của Ông/bà. Ngoài ra Ông/bà tra cứu tình hình giải quyết hồ sơ TTHC tại địa chỉ https://dvcthanhhoa.hanhchinhcong.net/portaldvc/tra-cuu?MaHoSo=H56.14-240510-0003&SoDinhDanh=036097017416, hoặc liên hệ số điện thoại: 02373.900.900 (số máy lẻ 109,110) để biết thông tin).

6. Đăng ký nhận kết quả tại: Qua dịch vụ Bưu chính công ích.

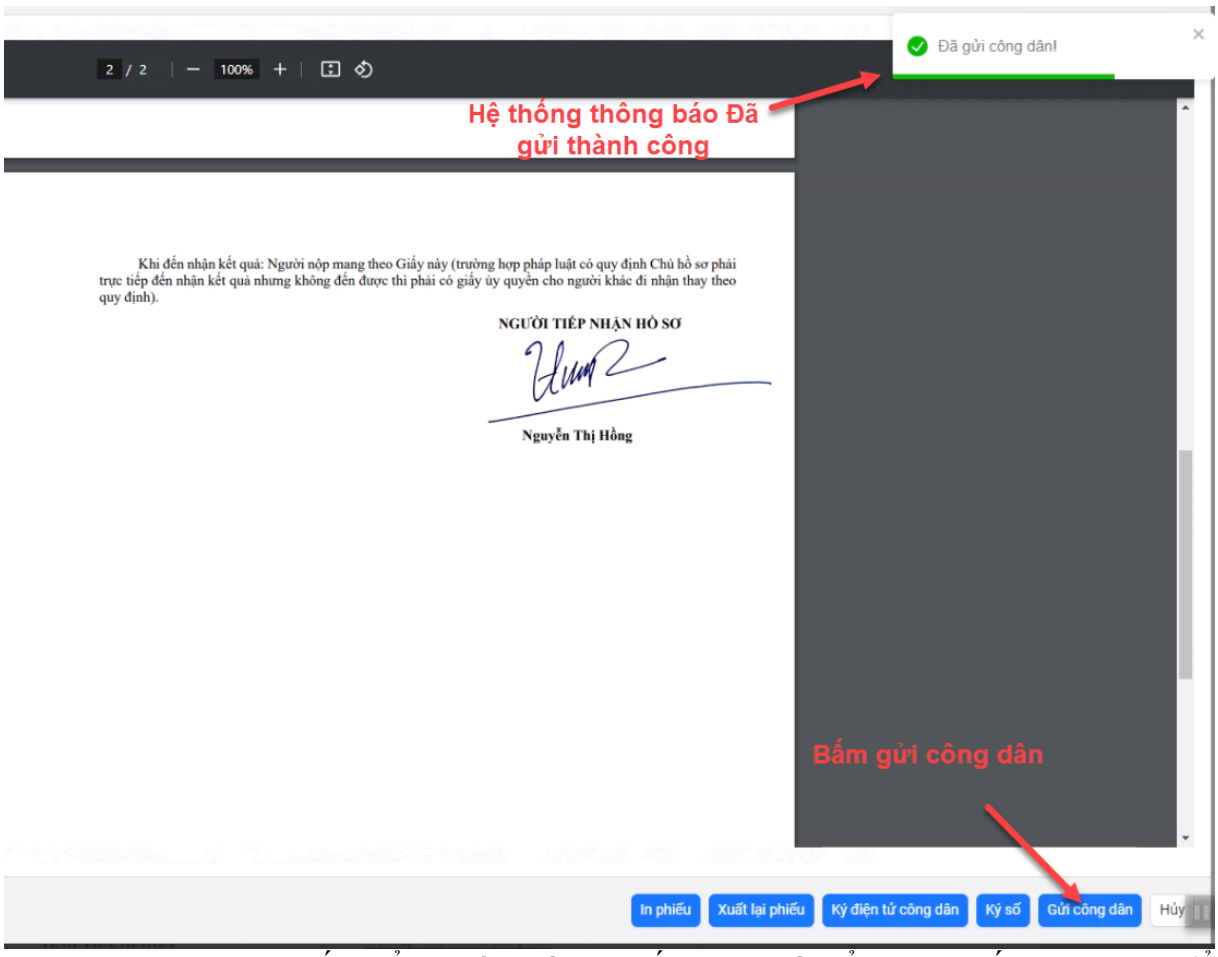
Khi đến nhận kết quả: Người nộp mang theo Giấy này (trường hợp pháp luật có quy định Chủ hồ sơ phải trực tiếp đến nhận kết quả nhưng không đến được thì phải có giấy ủy quyền cho người khác đi nhận thay theo quy định).

Chữ ký đã ký số

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Nguyễn Thị Hồng

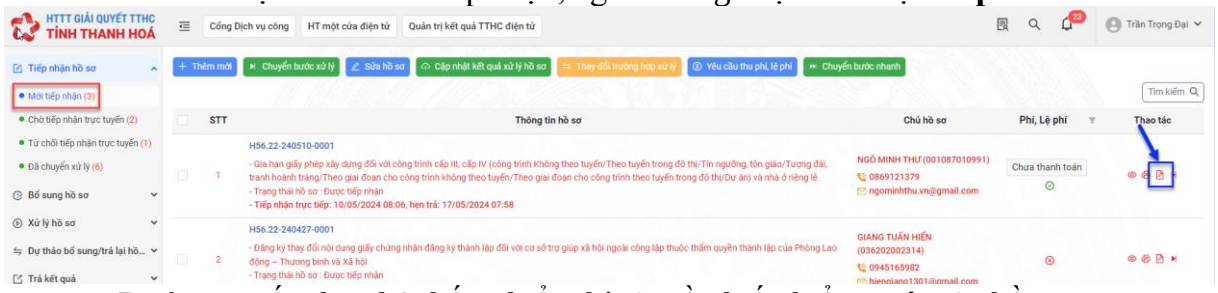
(c) Gửi công dân: Sau khi ký số thành công, Người dùng bấm Gửi công dân → Hệ thống thông báo đã gửi thành công



(10): In phiếu kiểm soát: Cán bộ tiếp nhận có thể in ra phiếu giao nhận để cán bộ một cửa bàn giao hồ sơ cho cán bộ xử lý phòng chuyên môn.

Để thực hiện chức năng in phiếu bàn giao hồ sơ giữa TTHCC và các Sở ngành, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn vào mục **In phiếu kiểm soát**:



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị tải về phiếu kiểm soát của hồ sơ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA

Mã hồ sơ: H56.14-240418-0006

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hóa, ngày 10 tháng 5 năm 2024

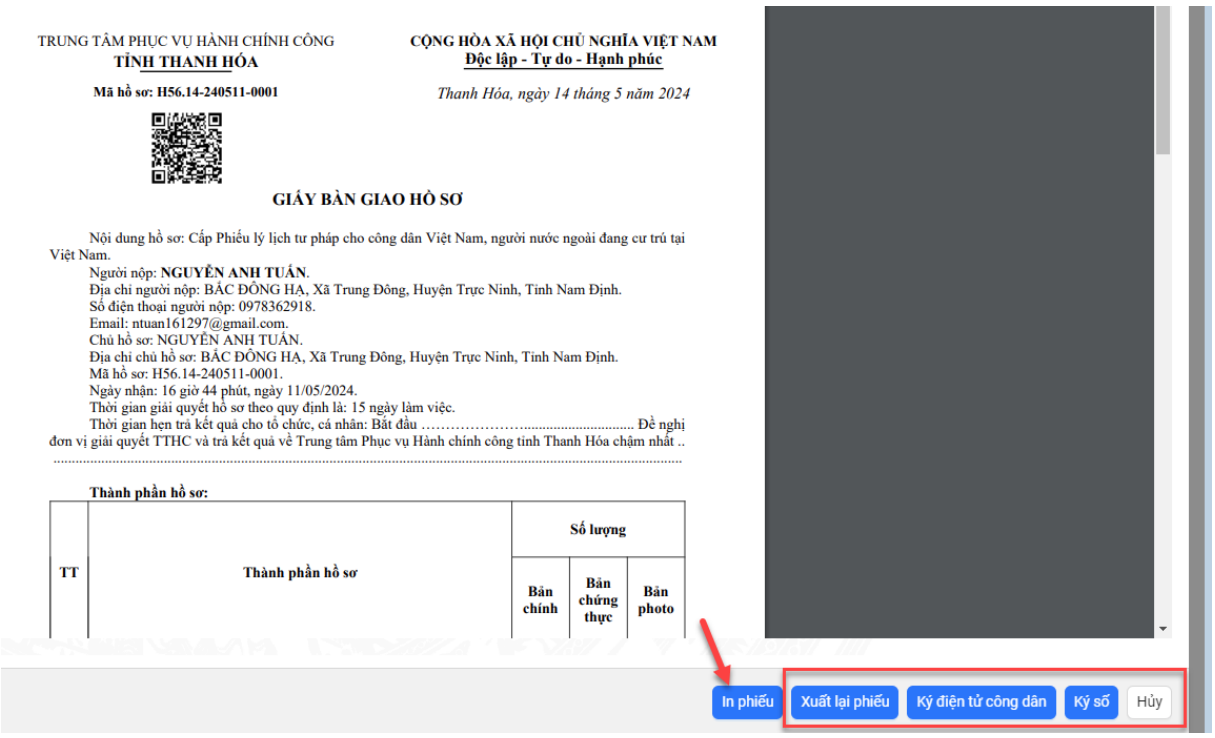
GIẤY BÀN GIAO HỒ SƠ

Nội dung hồ sơ: Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.
Người nộp: **TRẦN VĂN HẢI**.
Địa chỉ người nộp: TỔ DÂN PHỐ BÌNH MINH, Thị trấn Trâu Quỳ, Huyện Gia Lâm, Thành phố Hà Nội.
Số điện thoại người nộp: 0961137231.
Email: tranvanhai31122000@gmail.com.
Chủ hồ sơ: TRẦN VĂN HẢI.
Địa chỉ chủ hồ sơ: TỔ DÂN PHỐ BÌNH MINH, Thị trấn Trâu Quỳ, Huyện Gia Lâm, Thành phố Hà Nội.
Mã hồ sơ: H56.14-240418-0006.
Ngày nhận: 09 giờ 03 phút, ngày 24/04/2024.
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 15 ngày làm việc.
Thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân: Bắt đầu ……..... Đề nghị đơn vị giải quyết TTHC và trả kết quả về Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa chậm nhất ..
.....

Thành phần hồ sơ:

TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản chứng thực	Bản photo
1	+ Bản chụp Chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người được cấp Phiếu lý lịch tư pháp (Trường hợp nộp bản chụp thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu. Trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì nộp bản sao có chứng thực theo quy định của pháp luật).			1
2	+ Tờ khai yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp theo mẫu quy định (Mẫu	1		

- Bước 3: Cán bộ thực hiện In phiếu tiếp nhận ➔ Chọn **In phiếu**



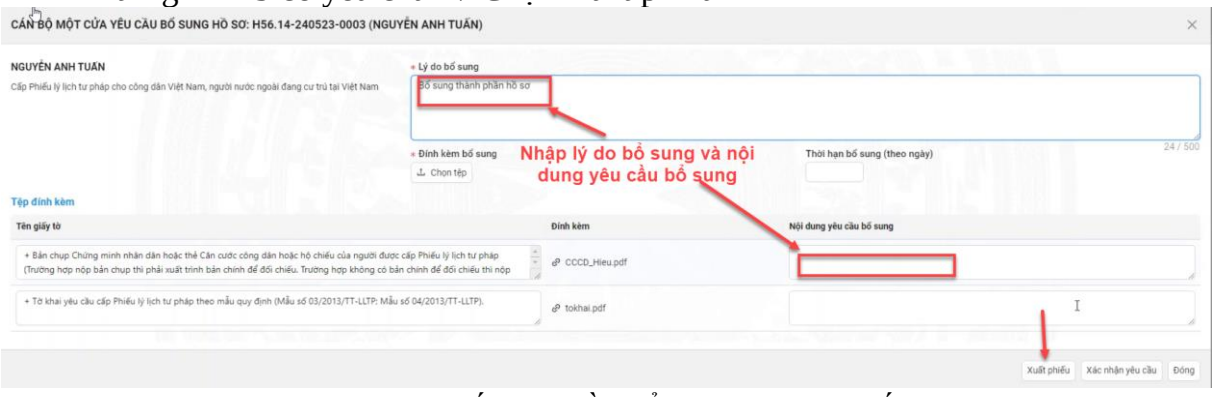
**Lưu ý: Chức năng Xuất lại phiếu, ký số tương tự mục 1.2 (9) thuộc tài liệu này*

(5): Yêu cầu bổ sung: Yêu cầu người nộp hồ sơ bổ sung các thành phần còn thiếu trong quá trình thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

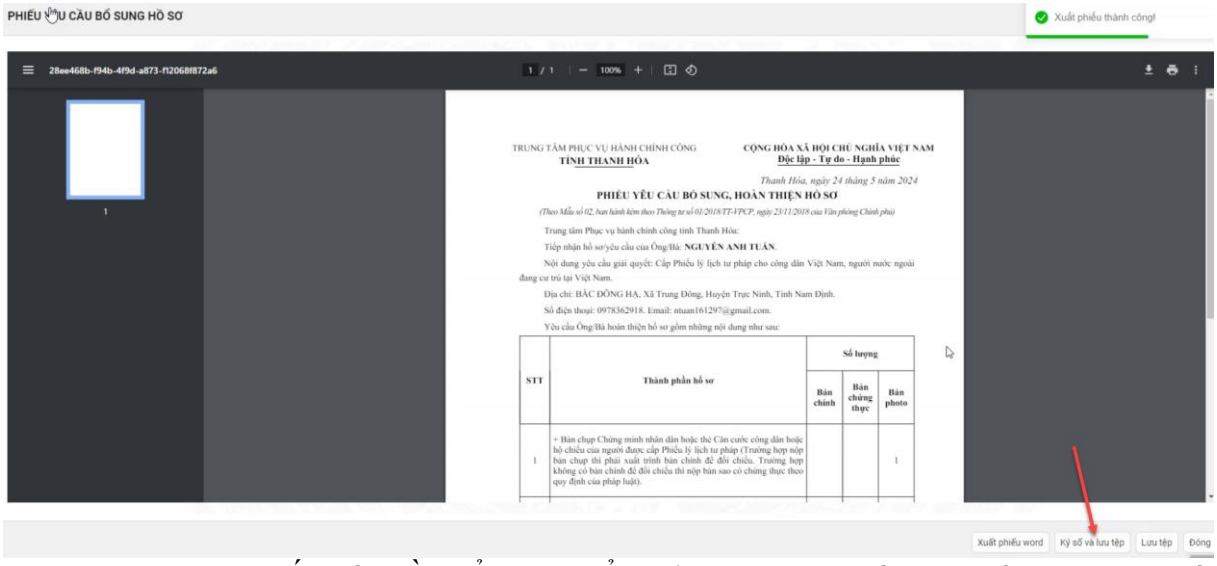
Để thực hiện chức năng yêu cầu bổ sung hồ sơ trực tuyến, Người dùng thực hiện như sau:

- Bước 1: Người dùng tích chọn vào hồ sơ thực hiện yêu bổ sung và chọn nút **Yêu cầu bổ sung:**

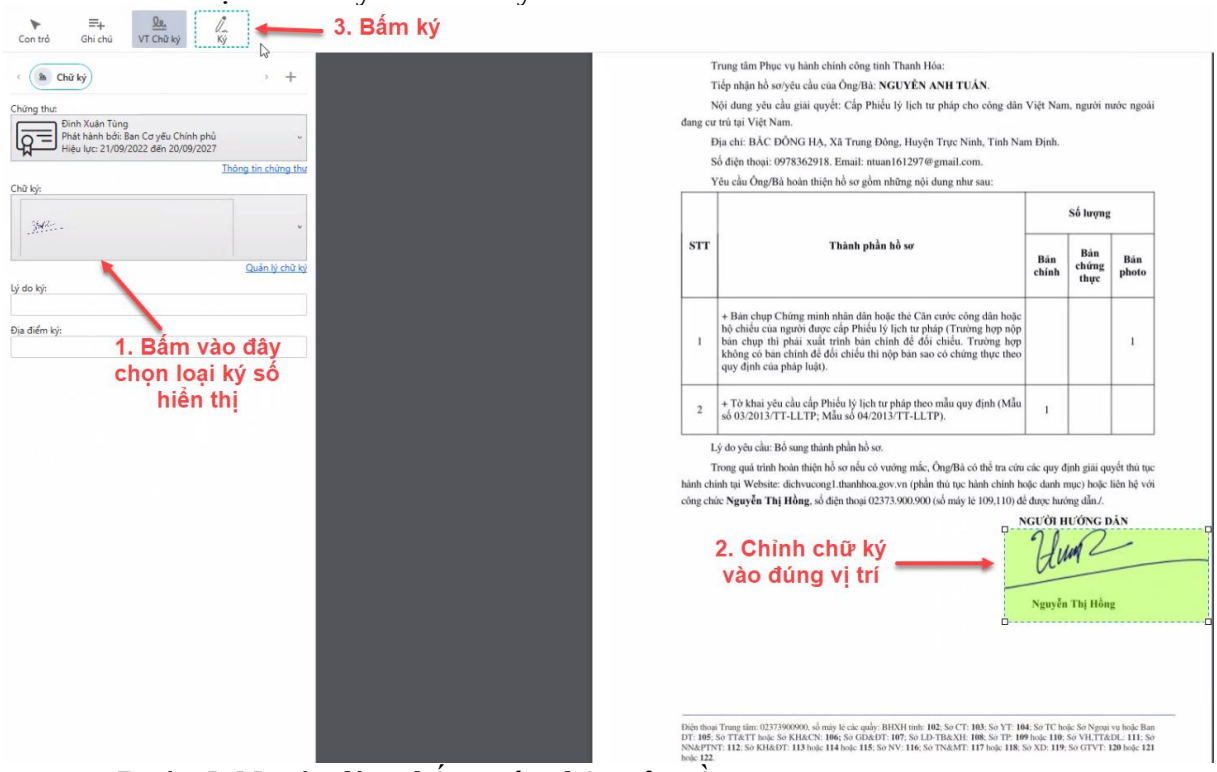
- Bước 2: Hệ thống hiện thị form yêu bổ sung. Người dùng thực hiện nhập các thông tin bổ sung hồ sơ: Lý do bổ sung; Nội dung yêu cầu bổ sung; Ghi chú tại từng TPHS có yêu cầu → Chọn Xuất phiếu



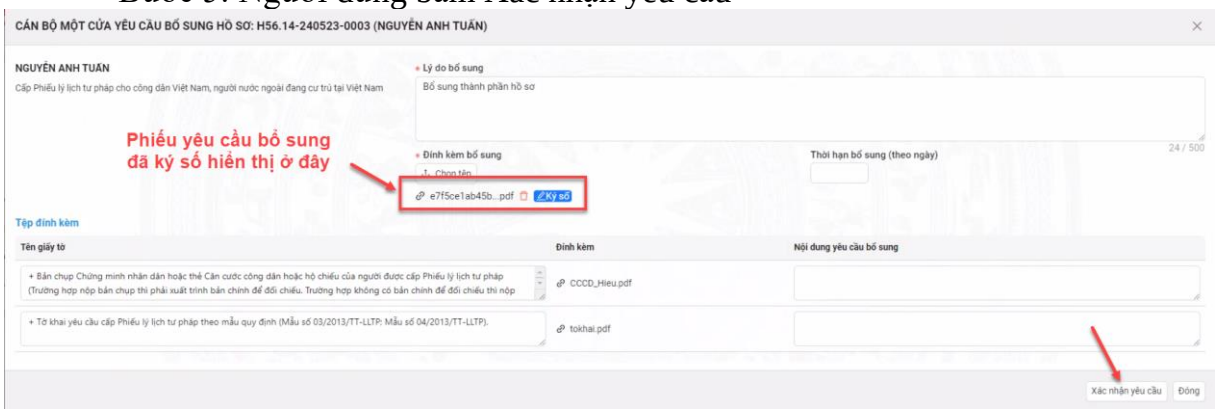
- Bước 3: Tại giao diện phiếu yêu cầu bổ sung…→ Ký số và lưu tệp



- Bước 4: Phiếu yêu cầu bổ sung hiển thị, Thực hiện các thao tác chọn chữ lý, chỉnh vị trí chữ ký và bấm Ký



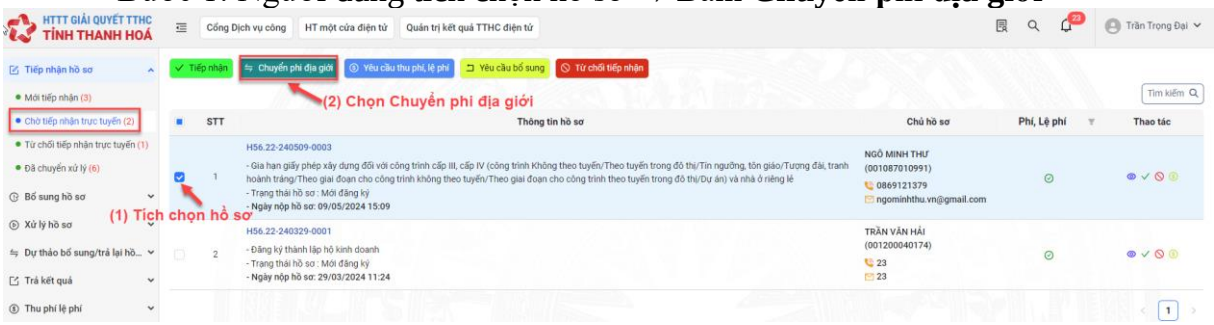
- Bước 5: Người dùng bấm Xác nhận yêu cầu



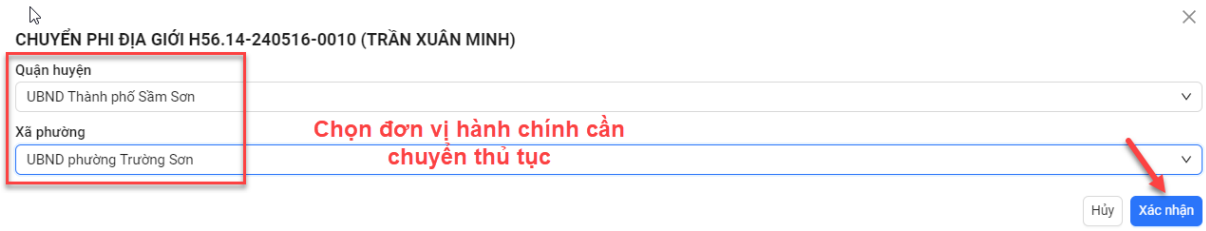
(6) Chuyển phi địa giới: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra hồ sơ công dân, và thực hiện chuyển phi địa giới tới quận, huyện hoặc xã phường trực tiếp tiếp nhận và giải quết thủ tục hành chính của công dân.

Để thực hiện chức năng Chuyển phi địa giới, Người dùng thực hiện như sau:

- Bước 1: Người dùng tích chọn hồ sơ → Bấm **Chuyển phi địa giới**



- Bước 2: Chọn đơn vị hành chính → Bấm Xác nhận



(7) Màu hiển thị trong danh sách theo từng hồ sơ thể hiện quá trình tiếp nhận hồ sơ:

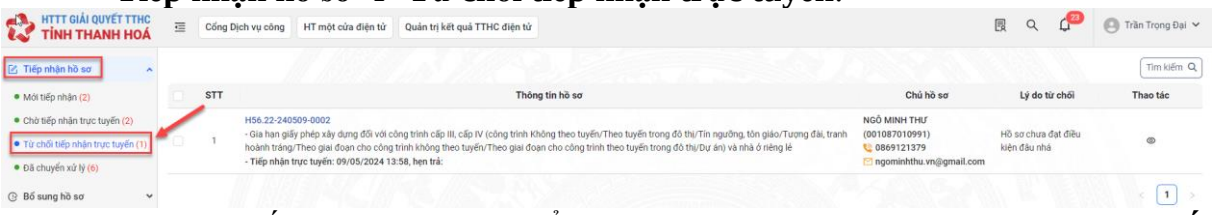
- Màu đỏ: Quá hạn
- Màu Cam: Tới hạn
- Màu đen: Trong hạn

2.3. Từ chối tiếp nhận trực tuyến

Mục "Từ chối tiếp nhận trực tuyến": Chức năng hiển thị các hồ sơ đã được cán bộ tại các TTHCC từ chối tiếp nhận hồ sơ, quản lý theo dõi được danh sách các hồ sơ bị từ chối tiếp nhận

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục"Từ chối tiếp nhận trực tuyến" người dùng thao tác theo các bước sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Tiếp nhận hồ sơ ➔ Từ chối tiếp nhận trực tuyến**:



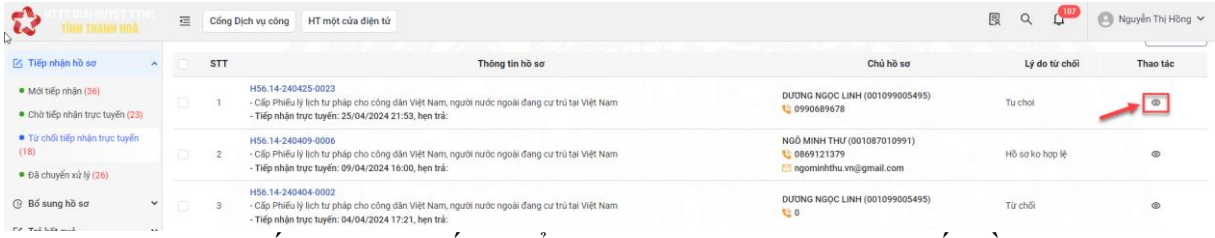
- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Từ chối tiếp nhận trực tuyến** như sau:

(*) Chú thích:

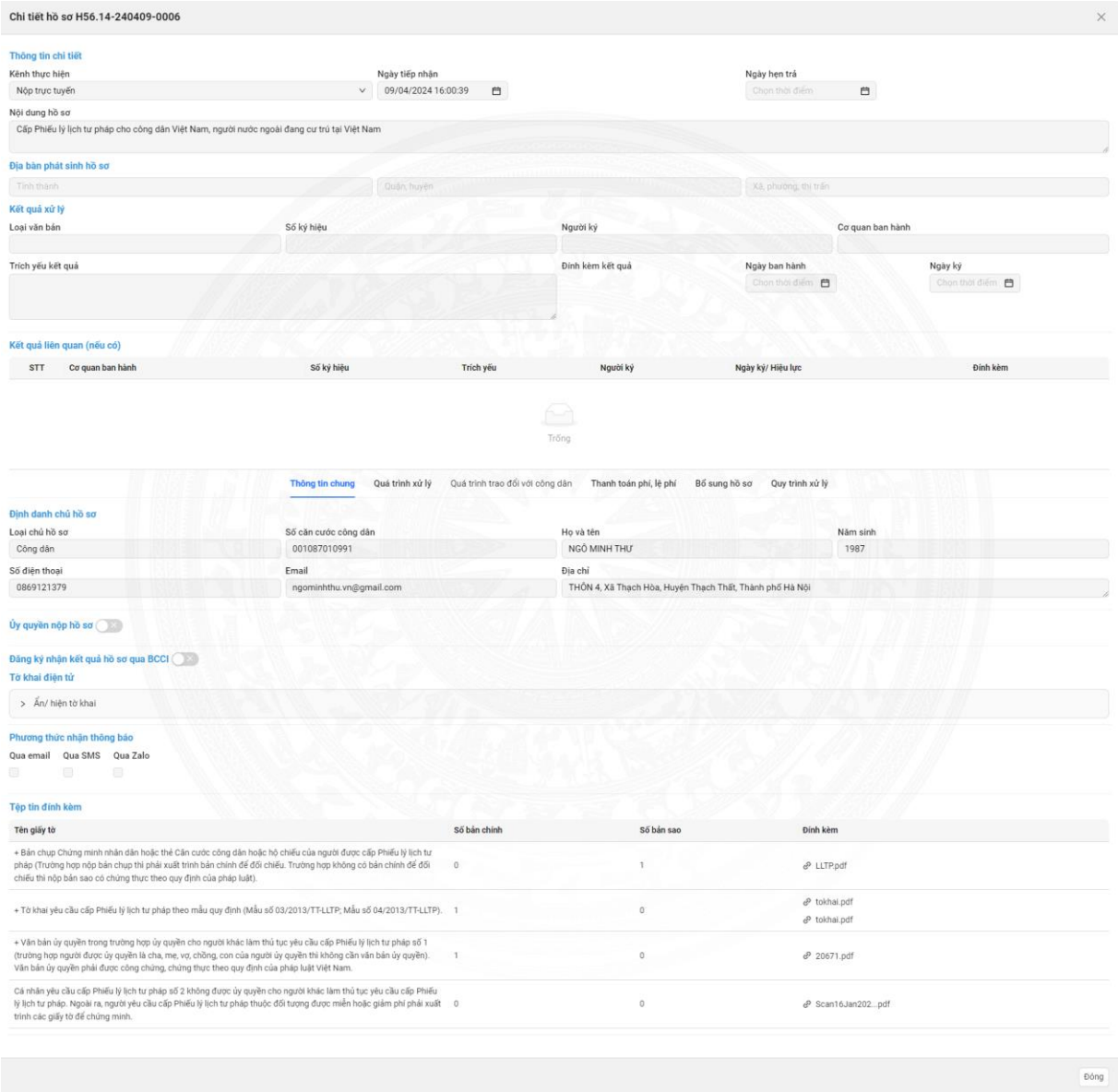
(1): Xem thông tin hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra lại tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ để đưa ra các trường hợp xử lý đối với hồ sơ.

Để thực hiện chức năng xem thông hồ sơ từ chối tiếp nhận, Người dùng thực hiện như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ từ chối tiếp nhận, người dùng chọn mục **Xem chi tiết thông tin**:

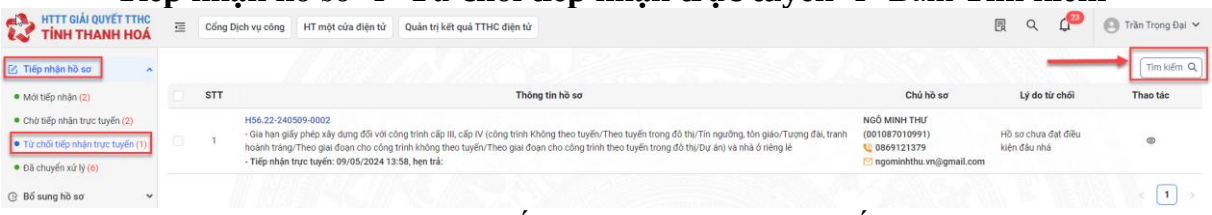


- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị toàn bộ thông tin chi tiết hồ sơ:

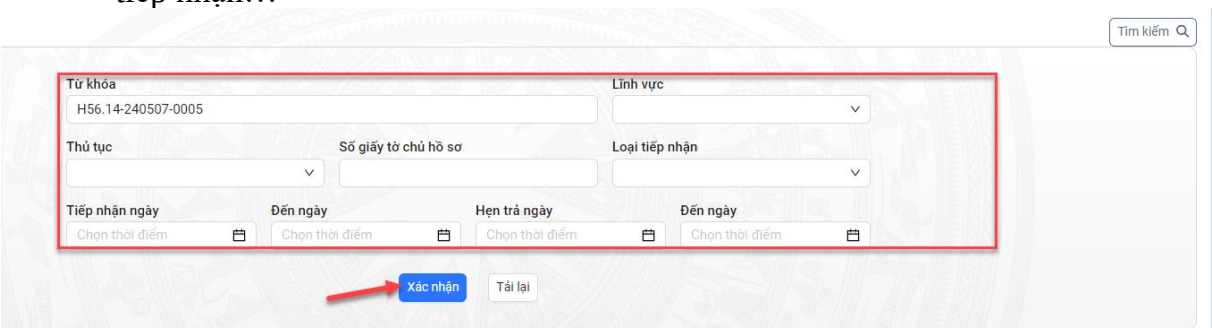


(2) Tìm kiến hồ sơ từ chối tiếp nhận trực tuyến:

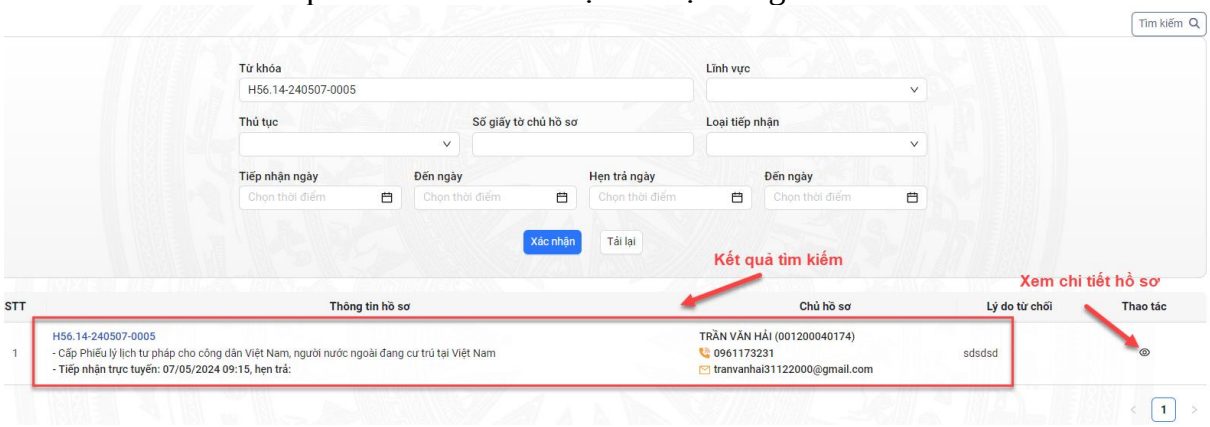
- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Tiếp nhận hồ sơ ➔ Từ chối tiếp nhận trực tuyến ➔** Bấm **Tìm kiếm**



- Bước 2: Nhập từ khoá tìm kiếm/ Chọn tiêu chí tìm kiếm: lĩnh vực, thủ tục, loại tiếp nhận…



- Bước 3: Kết quả tìm kiếm hiển thị trên hệ thống

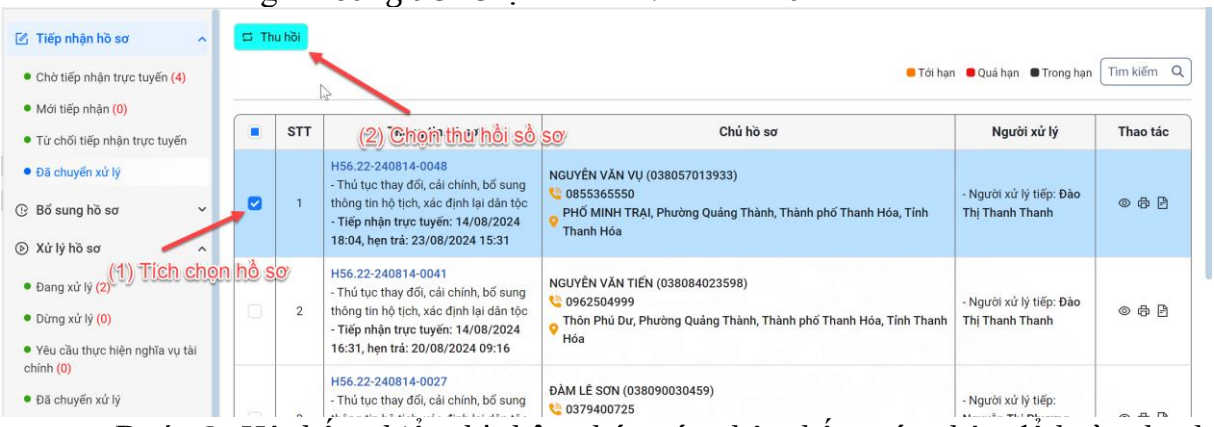


2.4. Đã chuyển xử lý

Mục "Đã chuyển xử lý": Chức năng hiển thị các hồ sơ đã được cán bộ tại các TTHCC chuyển xử lý, quản lý theo dõi được danh sách các hồ sơ đã chuyển xử lý

Để thực hiện chức năng thu hồi hồ sơ, Người dùng thực hiện như sau:

- Bước 1: Người dùng tích chọn hồ sơ → Bấm Thu hồi



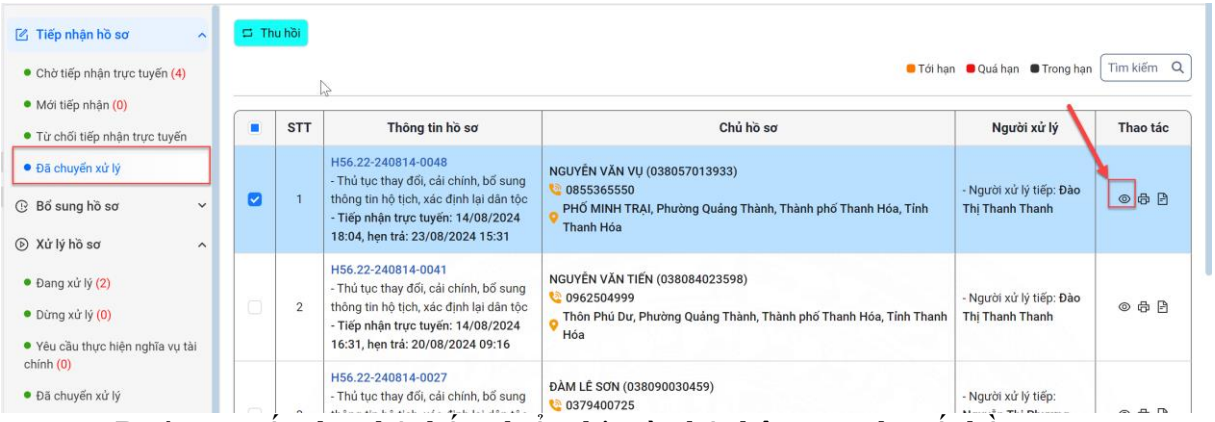
- Bước 2: Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận, bấm xác nhận để hoàn thanh thao tác thu hồi

** Lưu ý: Chỉ thu hồi hồ sơ đang xử lý: Để xem quá trình xử lý hồ sơ, người dùng xem ở mục (3) Xem thông tin hồ sơ -> Quy trình xử lý*

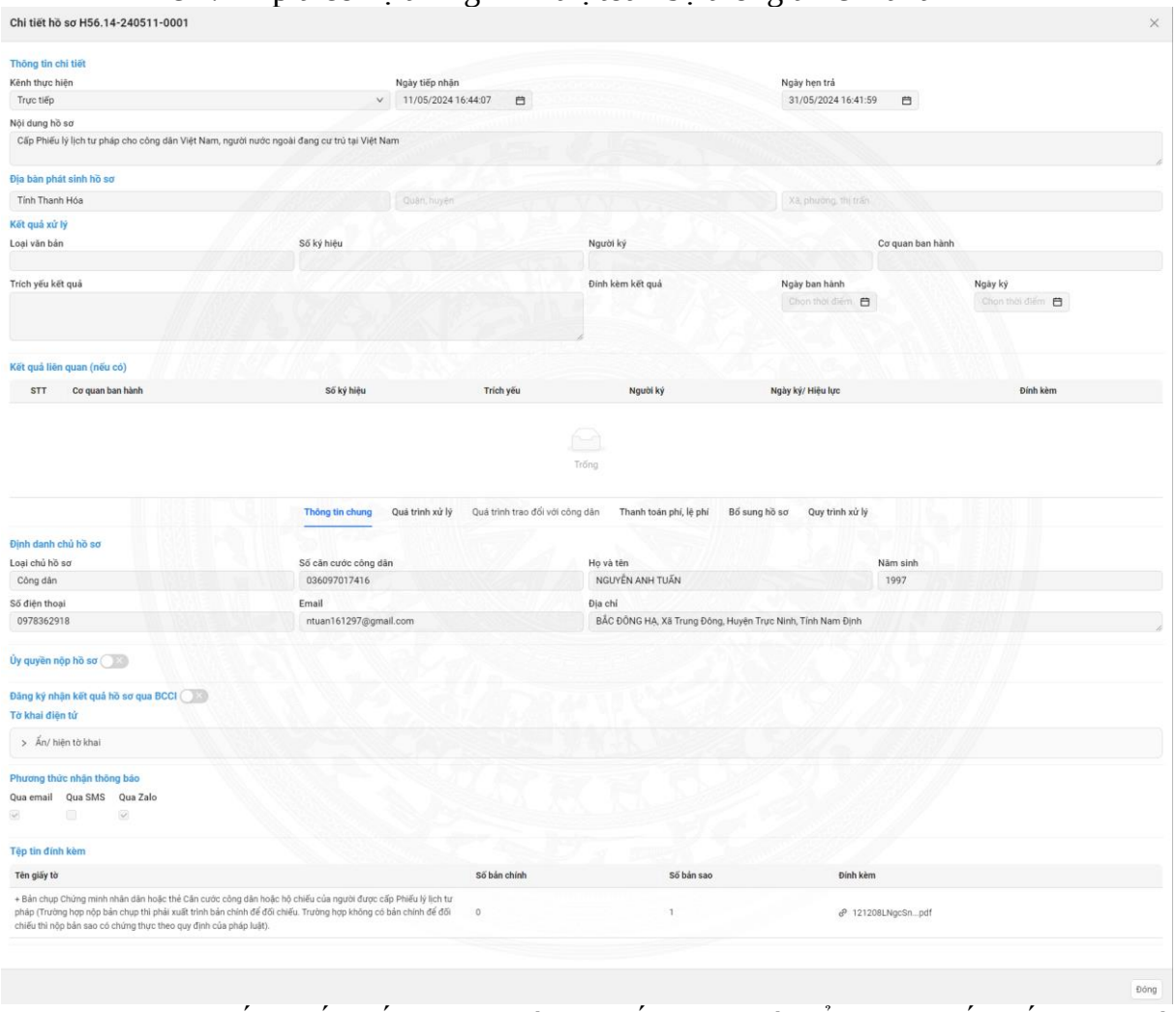
(3): Xem thông tin hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra lại tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ để đưa ra các trường hợp xử lý đối với hồ sơ.

Để thực hiện chức năng xem thông hồ sơ đã chuyển xử lý, Người dùng thực hiện như sau:

- Bước 1: Tại đã chuyển xử lý, người dùng chọn biểu tượng 👁 để xem chi tiết thông tin hồ sơ:



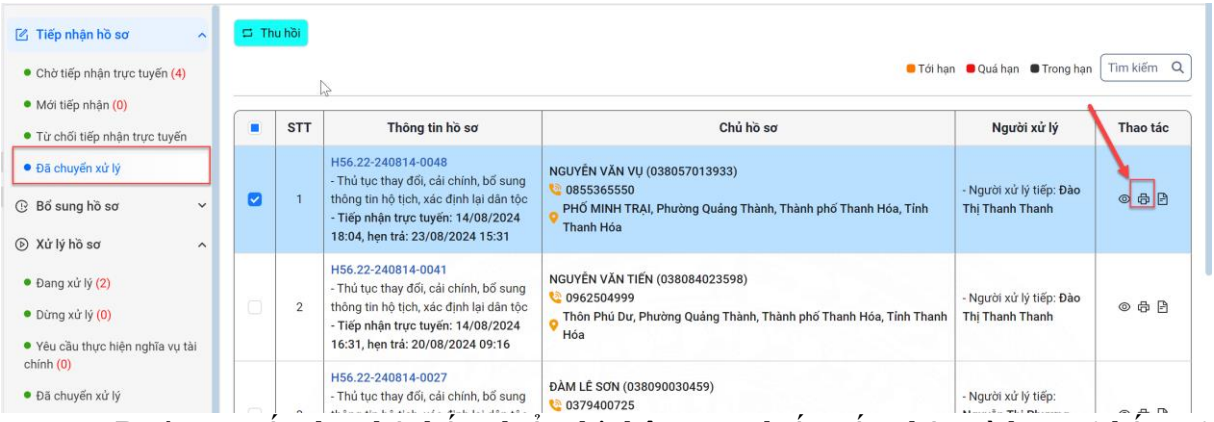
- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị toàn bộ thông tin chi tiết hồ sơ:



(4) Xuất phiếu tiếp nhận: Cán bộ tiếp nhận có thể in ra phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả hành chính để cán bộ giao cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ.

Để thực hiện chức năng in phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả của hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ đã chuyển xử lý, người dùng chọn vào biểu tượng | **In phiếu tiếp nhận**:



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị thông tin phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả của hồ sơ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA

Mã hồ sơ: H56.14-240511-0001

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hóa, ngày 13 tháng 5 năm 2024

Mã QR dùng để tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua Zalo

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa:

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà): **NGUYỄN ANH TUẤN** (Trực tiếp).

Địa chỉ: BẮC ĐÔNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.

Số điện thoại: 0978362918. Email: ntuan161297@gmail.com.

Số căn cước/Hộ chiếu: 036097017416.

Nội dung yêu cầu giải quyết: Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.

Chủ hồ sơ: NGUYỄN ANH TUẤN.

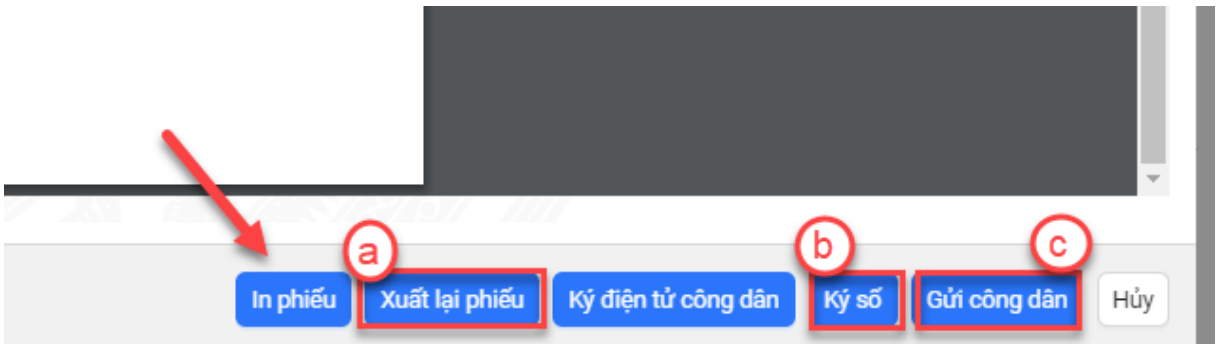
Địa chỉ chủ hồ sơ: BẮC ĐÔNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.

1. Thành phần hồ sơ, số lượng mỗi loại giấy tờ:

TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản chứng thực	Bản photo
1	+ Bản chụp Chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người được cấp Phiếu lý lịch tư pháp (Trường hợp nộp bản chụp thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu. Trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì nộp bản sao có chứng thực theo quy định của pháp luật).			1

2. Số lượng hồ sơ: 1 bộ.

- Bước 3: Cán bộ thực hiện In phiếu tiếp nhận ➔ Chọn **In phiếu**



*Chú thích:

(a) Xuất lại phiếu: Để thực hiện xuất lại phiếu, người dùng bấm vào Xuất lại phiếu, hệ thống sẽ hiển thị phiếu mới nhất.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA

Mã hồ sơ: H56.14-240511-0001

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hóa, ngày 13 tháng 5 năm 2024

Mã QR dùng để tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ qua Zalo

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa:

Tiếp nhận hồ sơ của Ông (Bà): **NGUYỄN ANH TUẤN** (Trực tiếp).

Địa chỉ: BẮC ĐÔNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.

Số điện thoại: 0978362918. Email: ntuan161297@gmail.com.

Số căn cước/Hộ chiếu: 036097017416.

Nội dung yêu cầu giải quyết: Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.

Chủ hồ sơ: NGUYỄN ANH TUẤN.

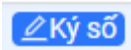
Địa chỉ chủ hồ sơ: BẮC ĐÔNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.

1. Thành phần hồ sơ, số lượng mỗi loại giấy tờ:

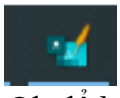
TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản chứng thực	Bản photo
1	+ Bản chụp Chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người được cấp Phiếu lý lịch tư pháp (Trường hợp nộp bản chụp thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu. Trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì nộp bản sao có chứng thực theo quy định của pháp luật).			1

2. Số lượng hồ sơ: 1 bộ.

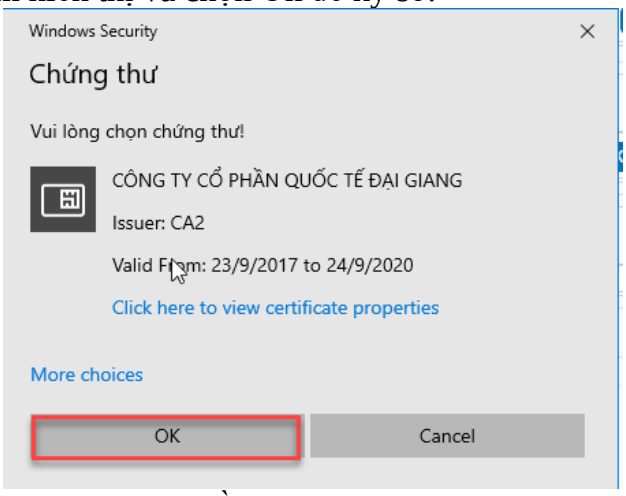
(b) Ký số:

+ Sau khi chọn vào 

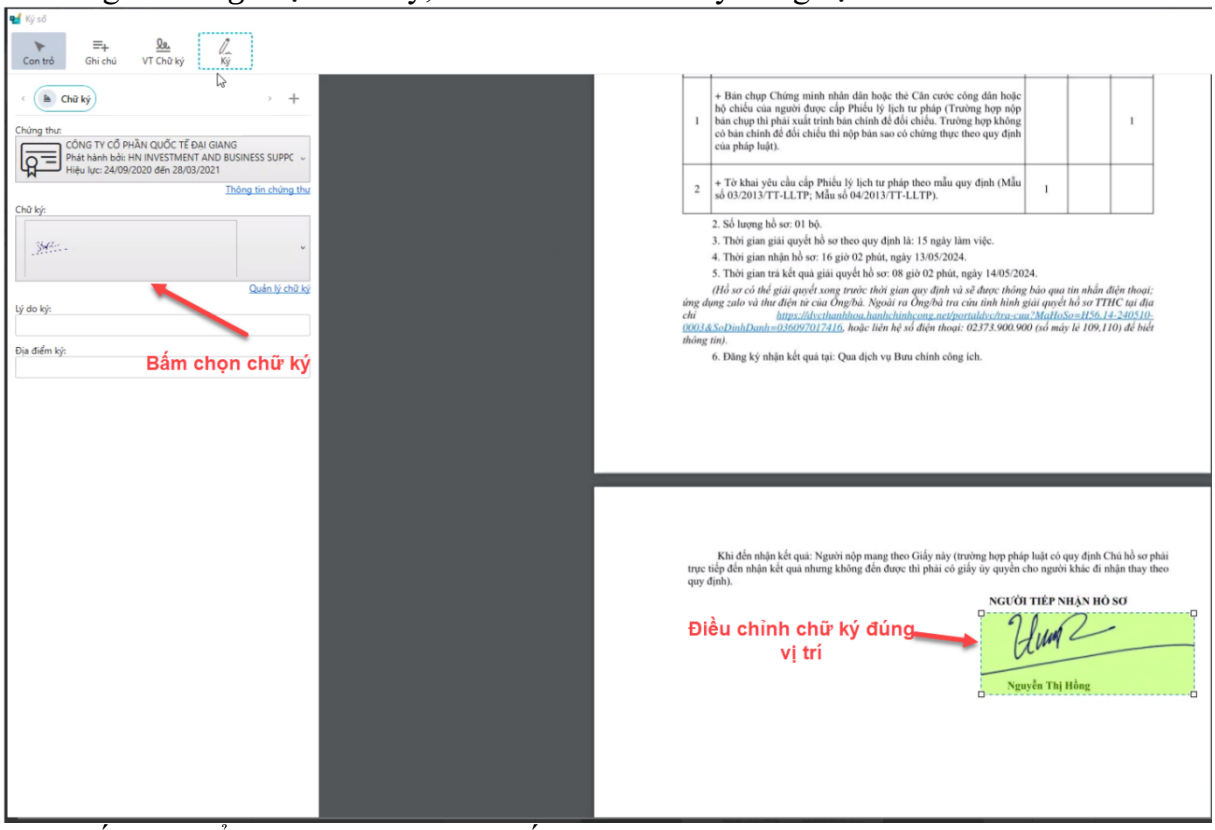
Biểu tượng ký số nhấp nháy báo vàng dưới màn hình máy tính:



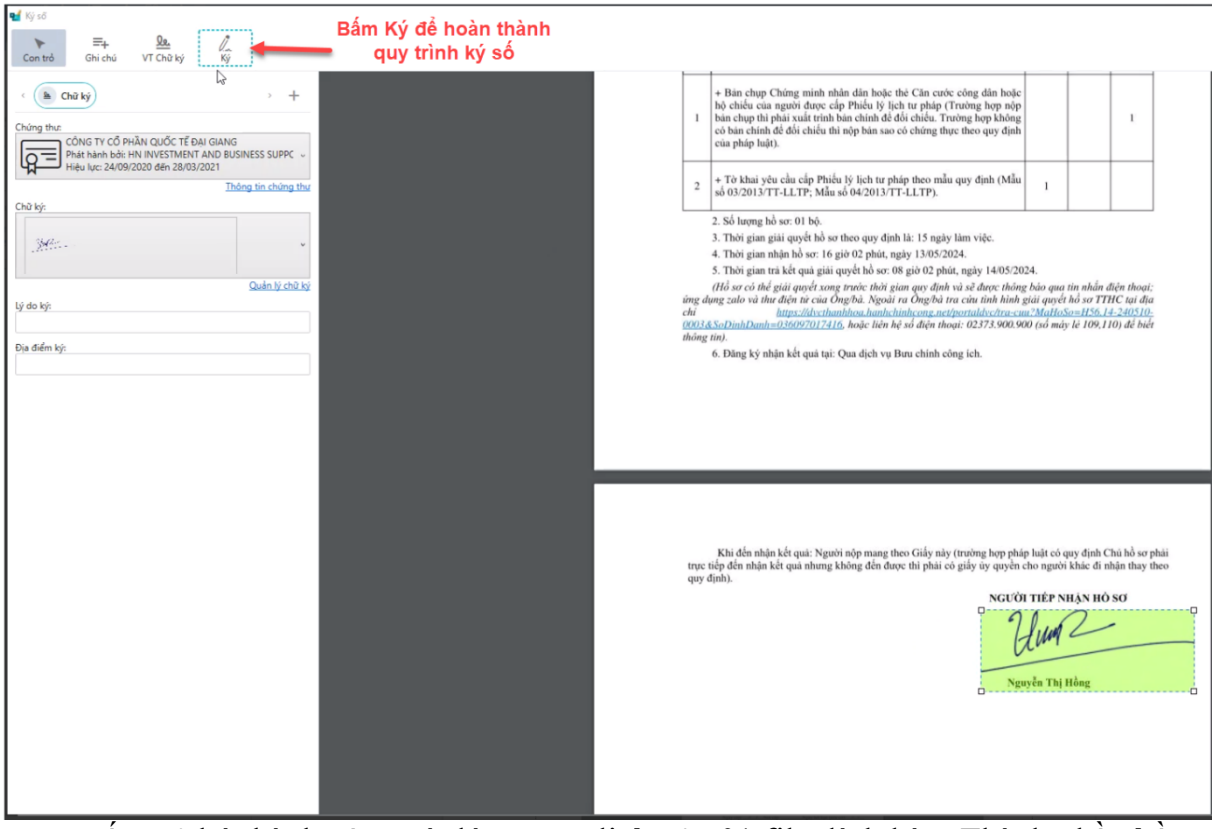
+ Người dùng bấm hiển thị và chọn Ok để ký số:



+ Người dùng chọn chữ ký, và điều chỉnh chứ ký đúng vị trí:



+ Bấm Ký để hoàn thành việc ký số



+ Kết quả ký thành công và đúng quy định của 01 file đính kèm Thành phần hồ sơ được số hóa sẽ hiển thị như sau:

2	+ Tờ khai yêu cầu cấp Phiếu lý lịch tư pháp theo mẫu quy định (Mẫu số 03/2013/TT-LLTP; Mẫu số 04/2013/TT-LLTP).	1		

2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 15 ngày làm việc.

4. Thời gian nhận hồ sơ: 16 giờ 02 phút, ngày 13/05/2024.

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 08 giờ 02 phút, ngày 14/05/2024.

(Hồ sơ có thể giải quyết xong trước thời gian quy định và sẽ được thông báo qua tin nhắn điện thoại; ứng dụng zalo và thư điện tử của Ông/bà. Ngoài ra Ông/bà tra cứu tình hình giải quyết hồ sơ TTHC tại địa chỉ https://dvcthanhhoa.hanhchinhcong.net/portaldvc/tra-cuu?MaHoSo=H56.14-240510-0003&SoDinhDanh=036097017416, hoặc liên hệ số điện thoại: 02373.900.900 (số máy lẻ 109,110) để biết thông tin).

6. Đăng ký nhận kết quả tại: Qua dịch vụ Bưu chính công ích.

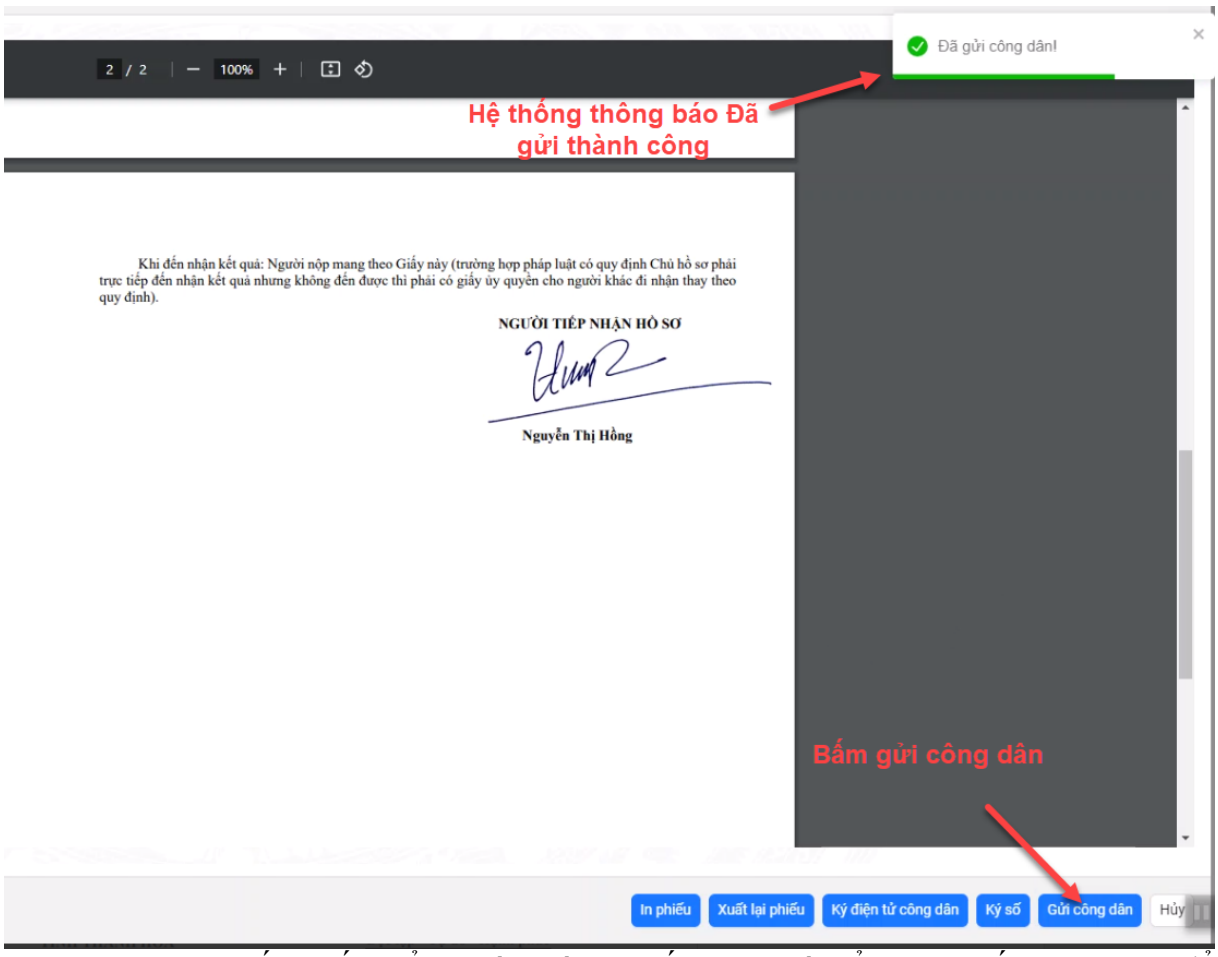
Khi đến nhận kết quả: Người nộp mang theo Giấy này (trường hợp pháp luật có quy định Chủ hồ sơ phải trực tiếp đến nhận kết quả nhưng không đến được thì phải có giấy ủy quyền cho người khác đi nhận thay theo quy định).

Chữ ký đã ký số

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Nguyễn Thị Hồng

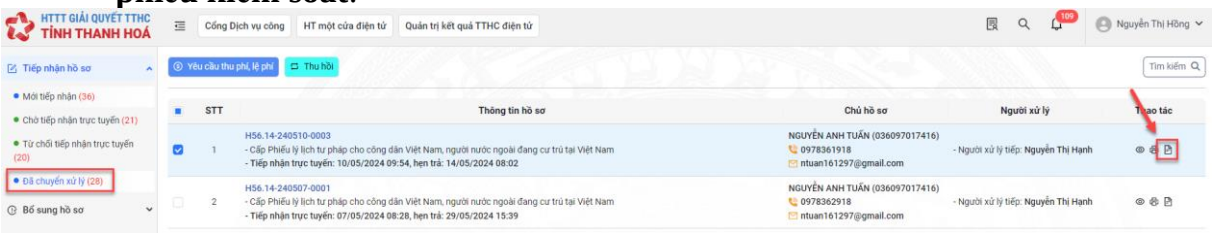
(c) Gửi công dân: Sau khi ký số thành công, Người dùng bấm Gửi công dân → Hệ thống thông báo đã gửi thành công



(5): Xuất phiếu kiểm soát: Cán bộ tiếp nhận có thể in ra phiếu giao nhận để cán bộ một cửa bàn giao hồ sơ cho cán bộ xử lý phòng chuyên môn.

Để thực hiện chức năng in phiếu bàn giao hồ sơ giữa TTHCC và các Sở ngành, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, người dùng chọn vào biểu tượng **Xuất phiếu kiểm soát**:



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị tải về phiếu kiểm soát của hồ sơ:

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TỈNH THANH HÓA

Mã hồ sơ: H56.14-240507-0001

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hóa, ngày 13 tháng 5 năm 2024

GIẤY BÀN GIAO HỒ SƠ

Nội dung hồ sơ: Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam.
Người nộp: **NGUYỄN ANH TUẤN**.
Địa chỉ người nộp: BẮC ĐỒNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.
Số điện thoại người nộp: 0978362918.
Email: ntuan161297@gmail.com.
Chủ hồ sơ: NGUYỄN ANH TUẤN.
Địa chỉ chủ hồ sơ: BẮC ĐỒNG HẠ, Xã Trung Đông, Huyện Trực Ninh, Tỉnh Nam Định.
Mã hồ sơ: H56.14-240507-0001.
Ngày nhận: 15 giờ 39 phút, ngày 08/05/2024.
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 15 ngày làm việc.
Thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân: Bắt đầu ……..... Đề nghị đơn vị giải quyết TTHC và trả kết quả về Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa chậm nhất ..
.....

Thành phần hồ sơ:

TT	Thành phần hồ sơ	Số lượng		
		Bản chính	Bản chứng thực	Bản photo
1	+ Bản chụp Chứng minh nhân dân hoặc thẻ Căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người được cấp Phiếu lý lịch tư pháp (Trường hợp nộp bản chụp thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu. Trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì nộp bản sao có chứng thực theo quy định của pháp luật).			1

- Bước 3: Cán bộ thực hiện In phiếu tiếp nhận ➔ Chọn **In phiếu**

II. NHẬN KẾT QUẢ

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN		KẾT QUẢ XỬ LÝ	GHI CHÚ
1. Giao:	… giờ … phút, ngày … tháng … năm …			
2. Nhận: Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Thanh Hóa	**Người giao**	**Người nhận**		

Giấy bàn giao hồ sơ này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản có giá trị như nhau để làm cơ sở thực hiện./.

[redacted]

In phiếu | Xuất lại phiếu | Ký điện tử công dân | Ký số | Hủy

**Các thao tác: Xuất lại phiếu, Ký điện tử công dân, ký số tương tự phần Lưu ý tại chức năng Xuất phiếu tiếp nhận.*

3. Hướng dẫn chức năng Bổ sung hồ sơ

3.1. Yêu cầu bổ sung

Mục "Yêu cầu bổ sung": Cho phép Cán bộ tại TTHCC tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền theo dõi được hồ sơ được yêu cầu bổ sung từ các phòng ban chuyên môn gửi Yêu cầu bổ sung. Sau đó cán bộ tiếp nhận sẽ trả bổ sung cho công dân để bổ sung tiếp các nội dung như yêu cầu bổ sung.

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục"Yêu cầu bổ sung" người dùng thao tác theo các bước sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Bổ sung hồ sơ ➔ Yêu cầu bổ sung**:

- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Yêu cầu bổ sung** như sau:

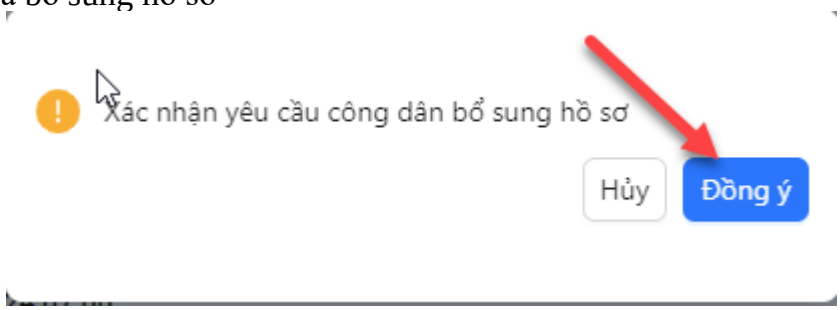
(*) Chú thích:

(1): Trả bổ sung: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra lại nội dung yêu cầu bổ sung hồ sơ sau đó trả bổ sung hồ sơ cho công dân bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

Để thực hiện chức năng trả bổ sung, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại Danh sách hồ sơ yêu cầu bổ sung, Người dùng tích chọn hồ sơ, bấm Trả bổ sung

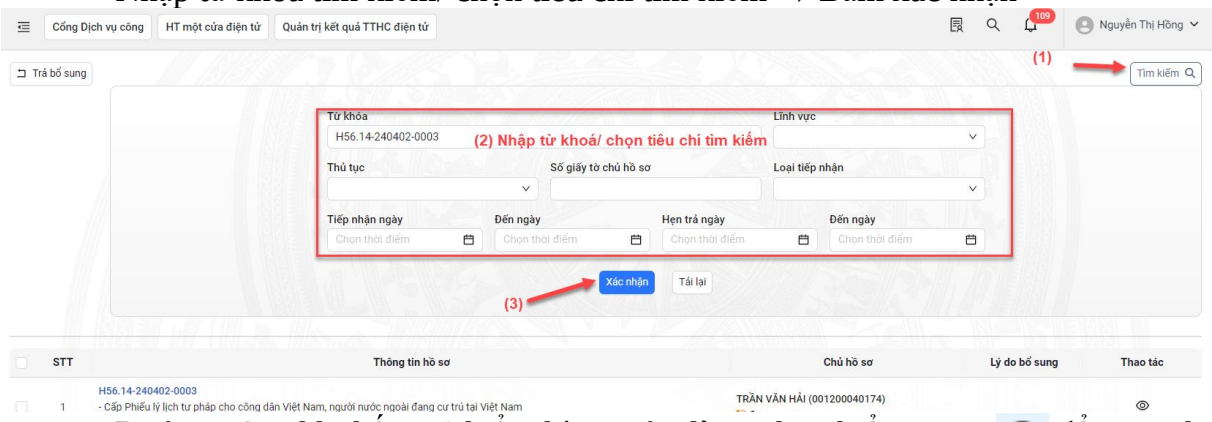
- Bước 2: Hệ thống hiển thị thông báo xác nhận, bấm Đồng ý để hoàn thành thao tác trả bổ sung hồ sơ



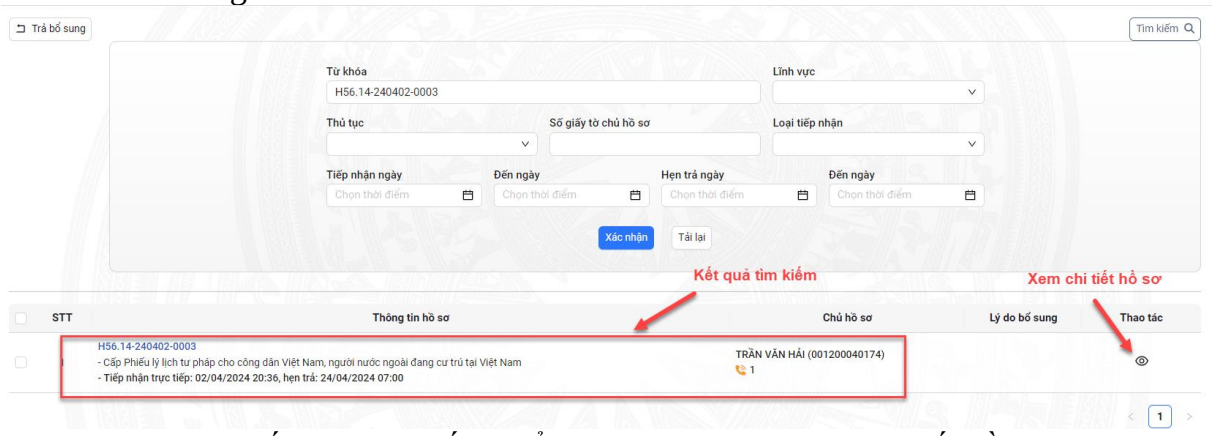
(2) Tìm kiếm và xem chi tiết thông tin hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận tìm kiếm và xem thông tin chi tiết của hồ sơ: Chủ hồ sơ, Thành phần hồ sơ, Tệp đính kèm hồ sơ,…..

Để thực hiện chức năng Tìm kiếm và xem chi tiết thông tin hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước sau:

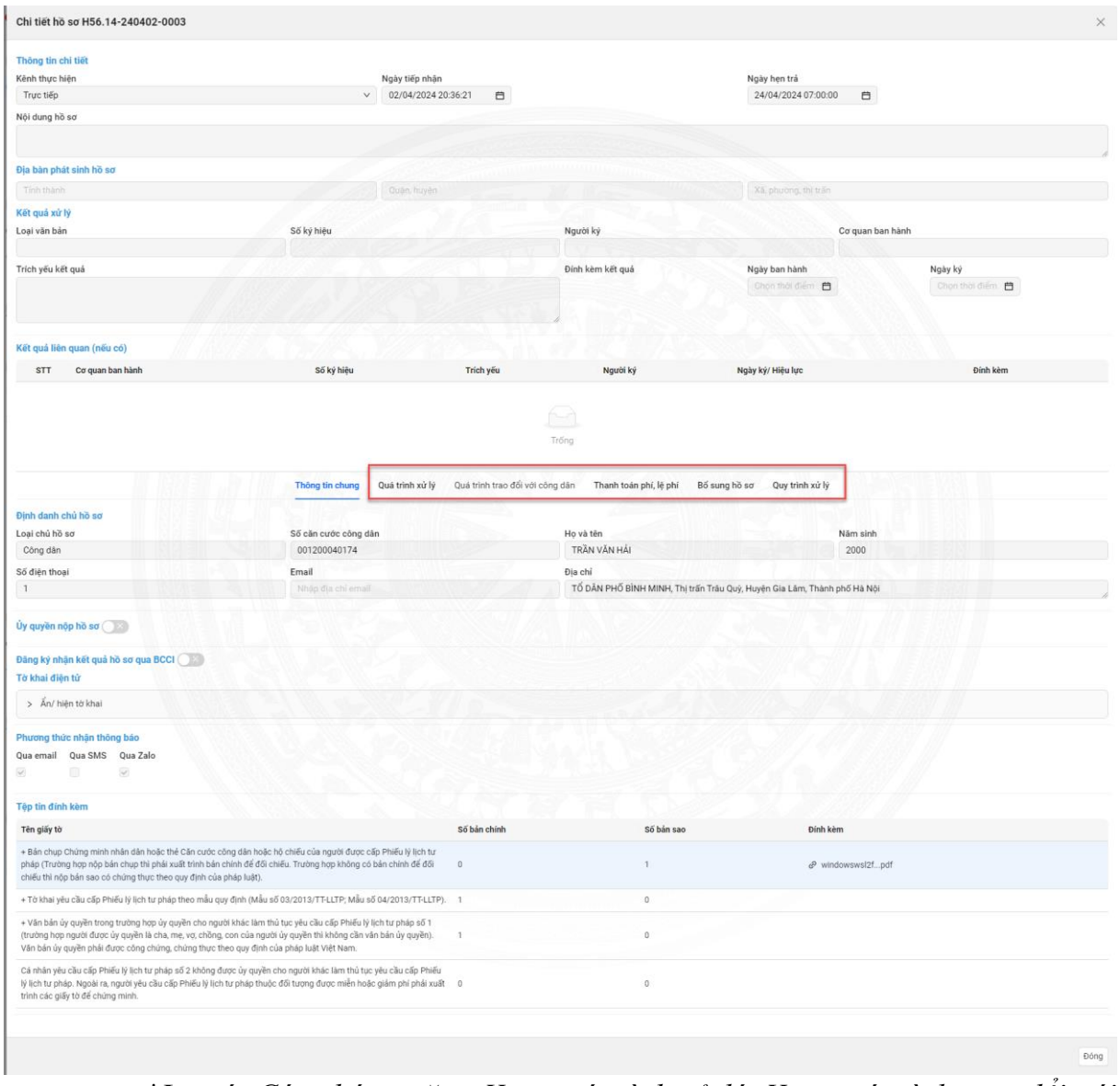
- Bước 1: Tại giao diện hồ sơ yêu cầu bổ sung, người dùng chọn Tìm kiếm → Nhập từ khoá tìm kiếm/ chọn tiêu chí tìm kiếm → Bấm xác nhận



- Bước 2: Sau khi kết quả hiển thị, người dùng chọn biểu tượng để xem chi tiết thông tin hồ sơ:



- Bước 3: Tiếp theo hệ thống hiển thị toàn bộ thông tin chi tiết hồ sơ:



**Lưu ý: Các chứng năng Xem quá trình xử lý, Xem quá trình trao đổi với công dân, Thanh toán phí, lệ thí, Bổ sung hồ sơ, Quá trình xử lý: Thao tác tương tự lưu ý (10) tại mục 1.2 Mới tiếp nhận của hồ sơ này.*

3.2. Chờ bổ sung

Mục "Chờ bổ sung": Cho phép Cán bộ tại TTHCC tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền theo dõi được hồ sơ được trả bổ sung.

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục"Chờ bổ sung" người dùng thao tác theo các bước sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Bổ sung hồ sơ ➔ Chờ bổ sung**:

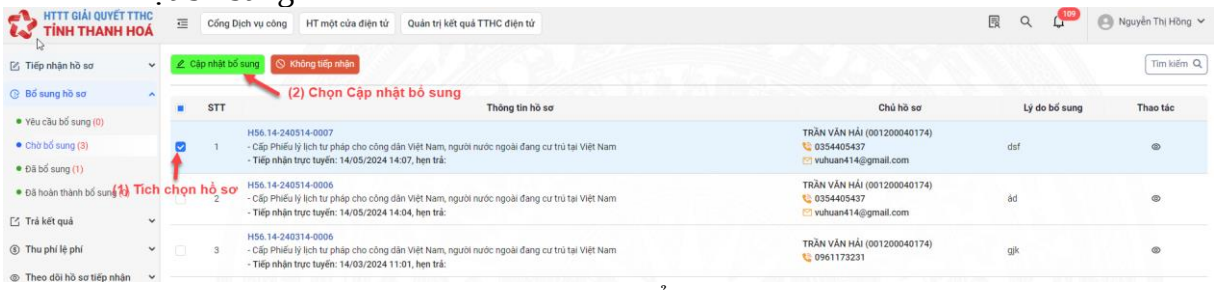
- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Chờ bổ sung** như sau:

(*) Chú thích:

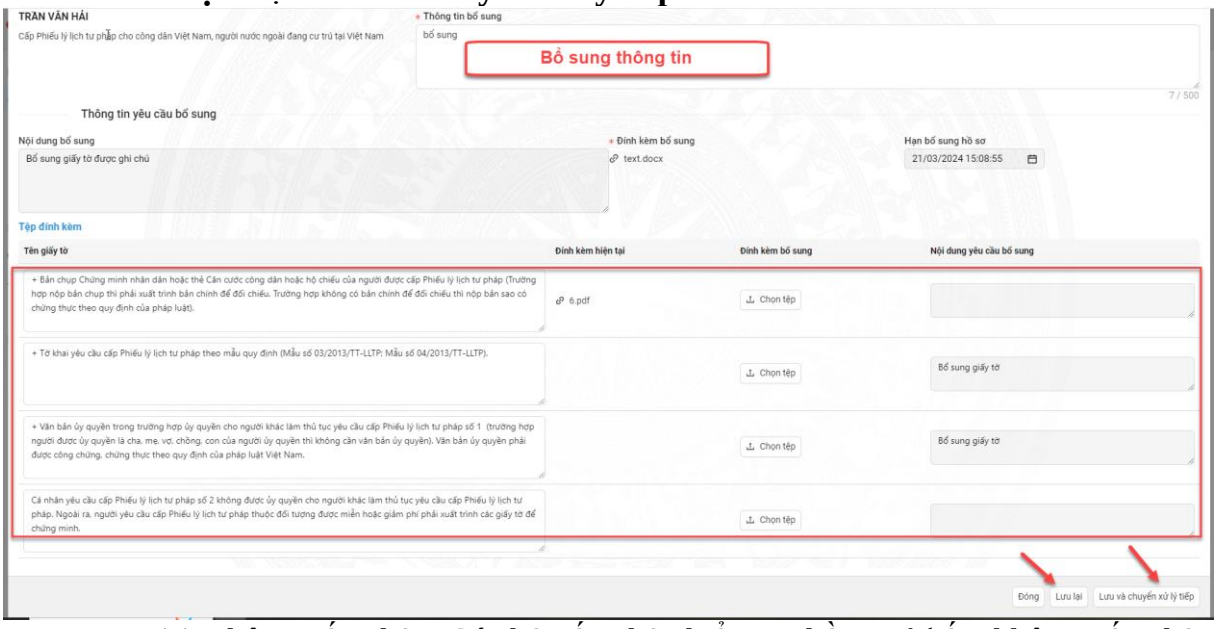
(1): Cập nhật bổ sung: Chức năng cho phép cán bộ có thể cập nhật bổ sung các nội dung mà công dân bổ sung.

Để thực hiện chức năng cập nhật bổ sung, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại mục Chờ bổ sung, người dùng tích chọn vào hồ sơ → Bấm Cập nhật bổ sung



- Bước 2: Người dùng nhập nội dung bổ sung thông tin, tệp đính kèm và chọn **Lưu lại** hoặc **Lưu và chuyển xử lý tiếp**:

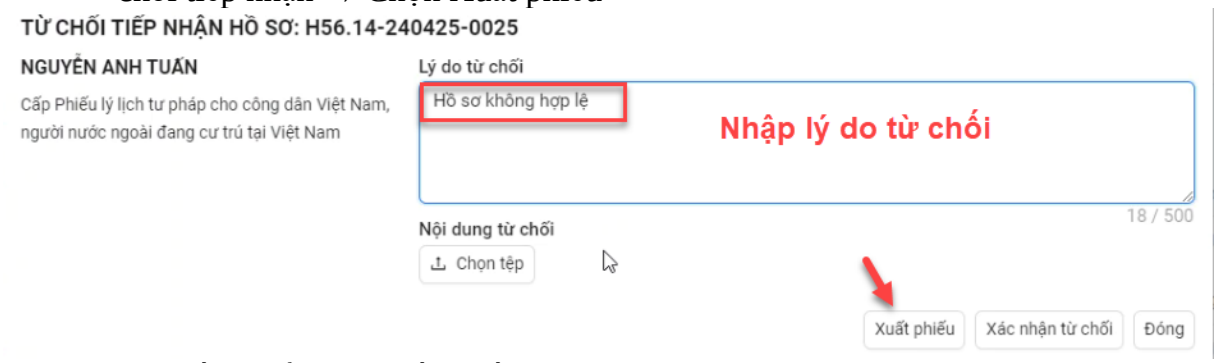


(2) Không tiếp nhận: Cán bộ tiếp nhận kiểm tra hồ sơ và bấm không tiếp nhận nếu hồ sơ không hợp lệ

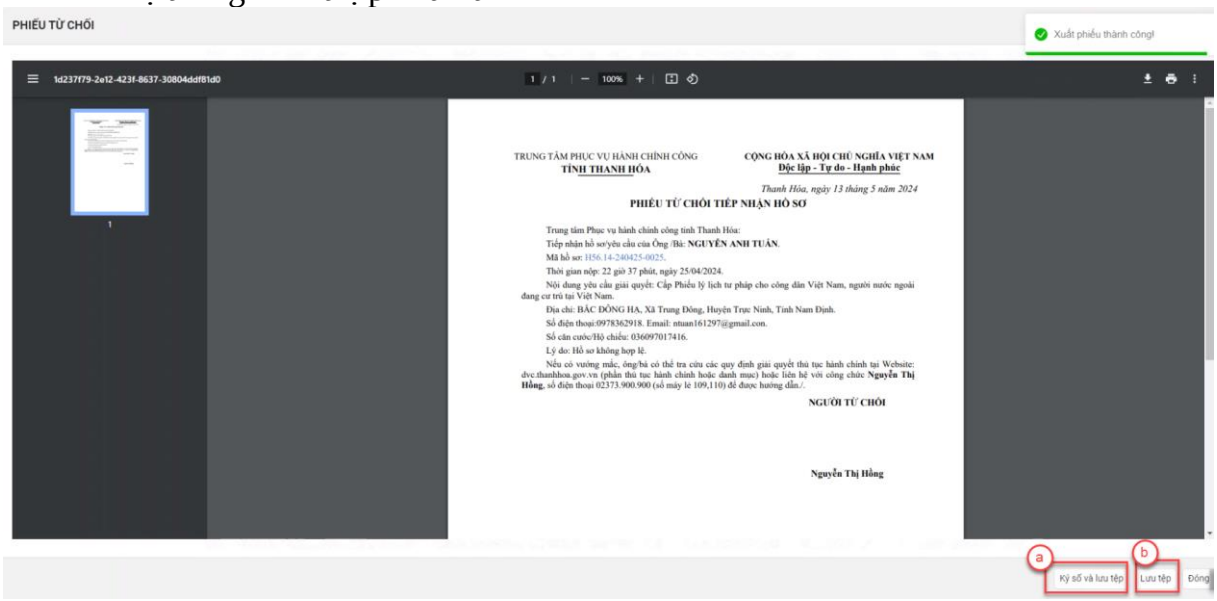
Để thực hiện chức năng nay, Cán bộ tiếp nhận thực hiện như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ Chờ bổ sung, tích chọn hồ sơ, bấm **Cập nhật bổ sung**

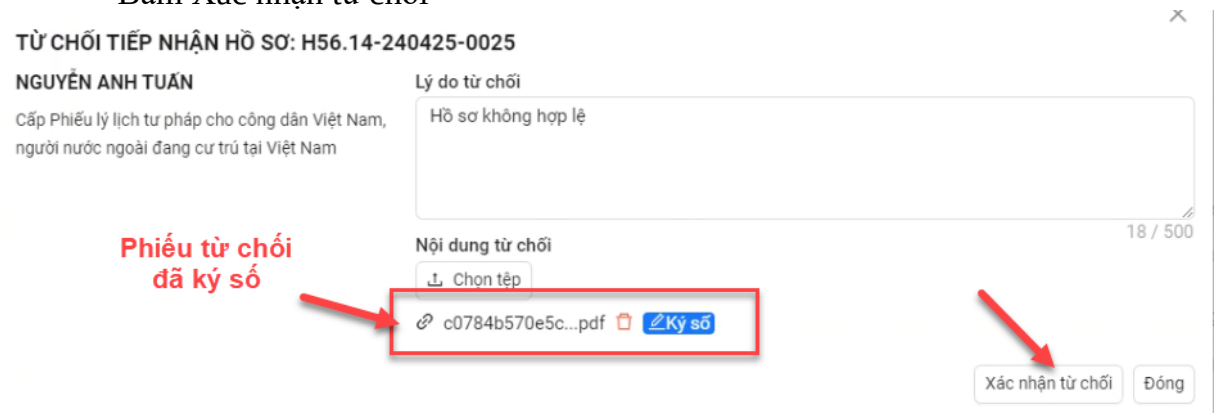
- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị form nhập, Người dùng nhập Lý do từ từ chối tiếp nhận → Chọn Xuất phiếu



- Hệ thống hiển thị phiếu xuất như sau:



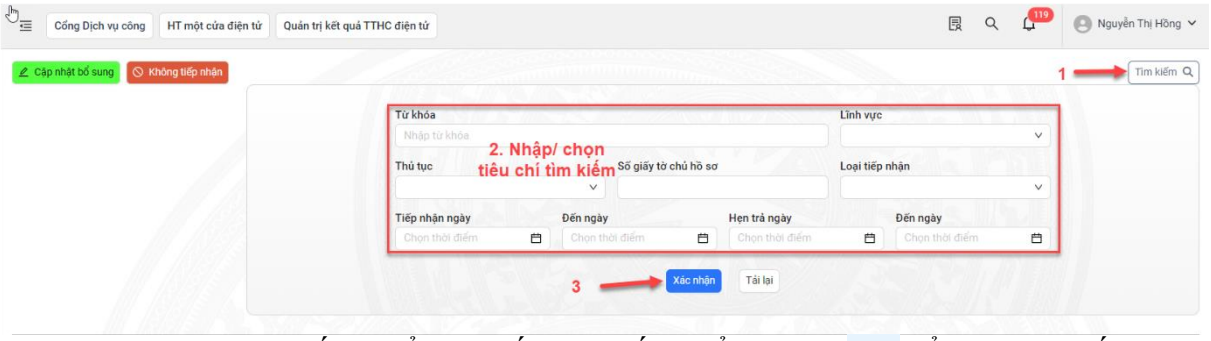
- Người dùng bấm Ký số và lưu tệp (a), hệ thống hiển thị màn hình ký số → Chọn chữ ký và bấm Ký → Phiếu từ chối sẽ hiển thị tại Nội dung từ chối → Bấm Xác nhận từ chối



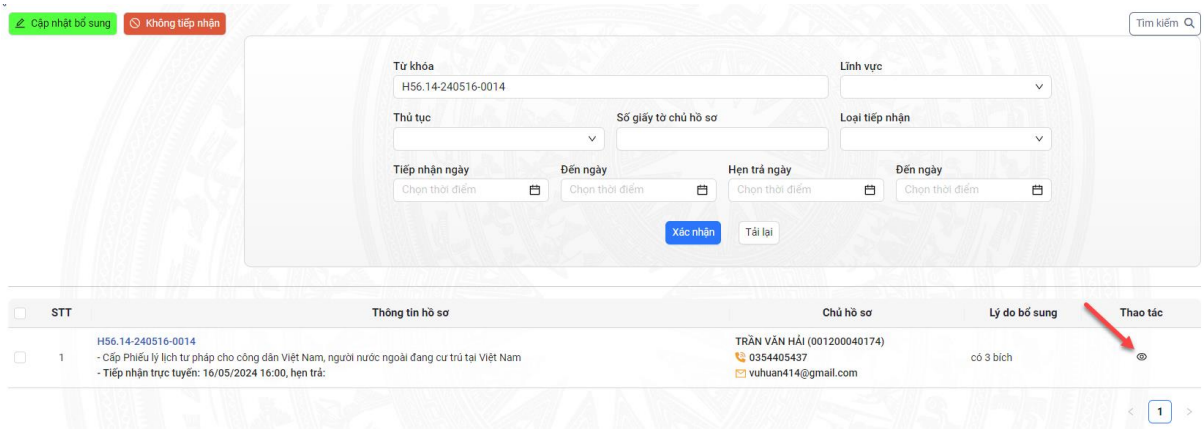
(3) Tìm kiếm và xem thông tin hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận tìm kiếm và kiểm tra lại tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ để đưa ra các trường hợp xử lý đối với hồ sơ.

Để thực hiện chức năng xem thông hồ sơ Chờ bổ sung, Người dùng thực hiện như sau:

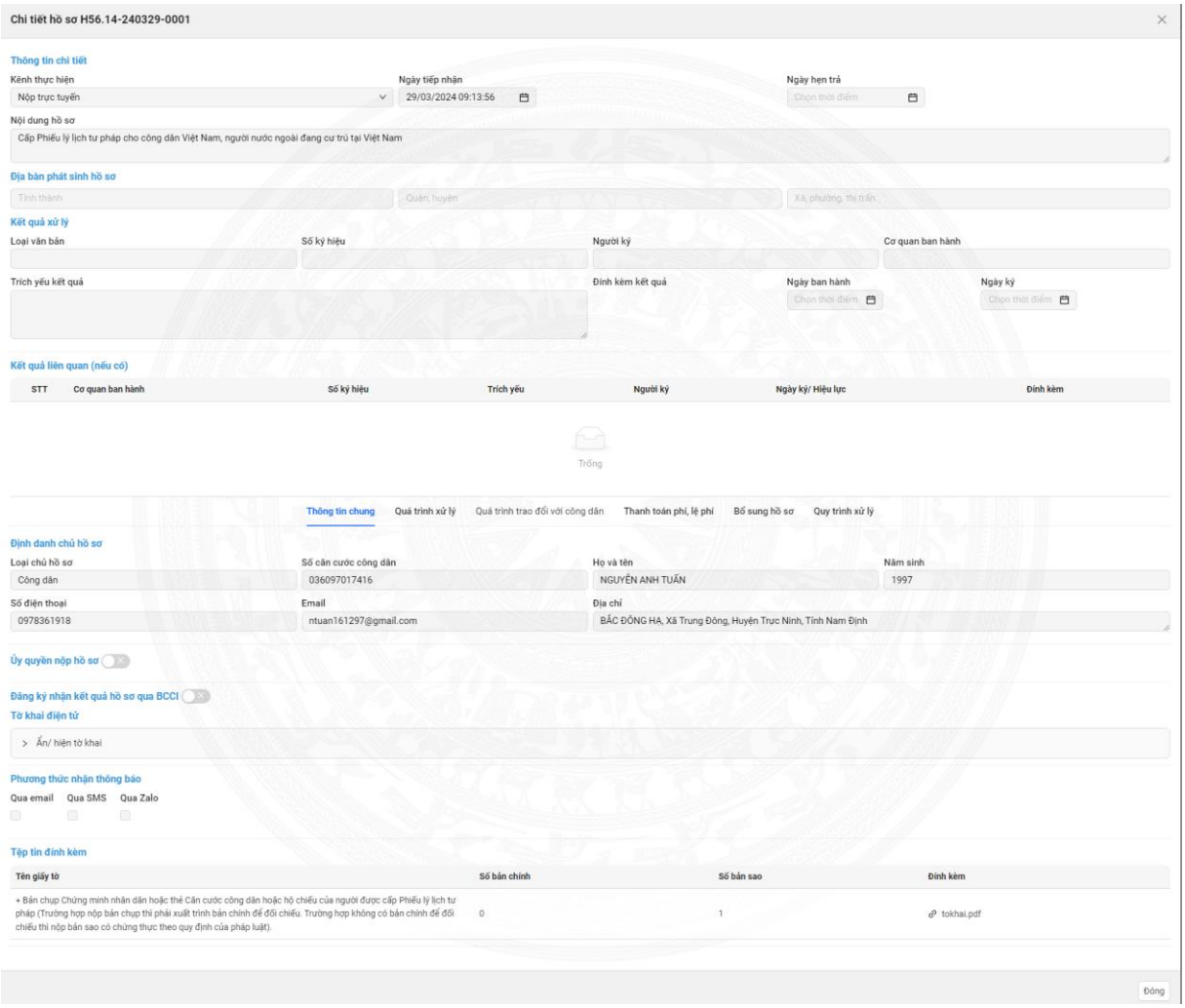
- Bước 1: Tại hồ sơ chờ bổ sung, người dùng chọn Tìm kiếm, Nhập từ khoá/ chọn tiêu chí tìm kiếm, bấm Xác nhận



- Bước 2: Hệ thống hiển thị kết quả, bấm biểu tượng để xem chi tiết thông tin hồ sơ:



- Bước 3: Tiếp theo hệ thống hiển thị toàn bộ thông tin chi tiết hồ sơ:



3.3. Đã bổ sung

Mục "Đã bổ sung": Cho phép Cán bộ tại TTHCC tỉnh và các cơ quan có thẩm quyền theo dõi được hồ sơ được gửi bổ sung từ công dân.

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục"Đã bổ sung" người dùng thao tác theo các bước sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Bổ sung hồ sơ ➔ Đã bổ sung**:

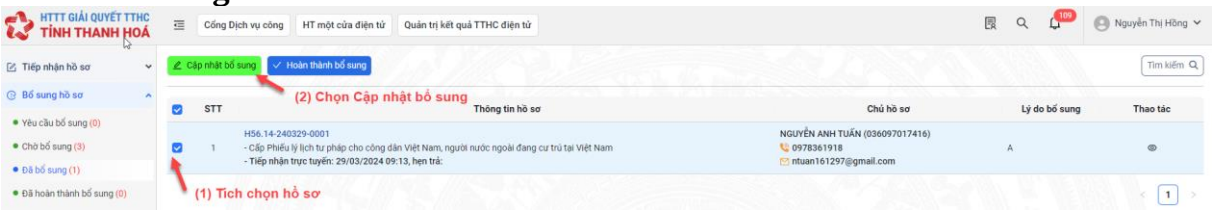
- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Đã bổ sung** như sau:

(*) Chú thích:

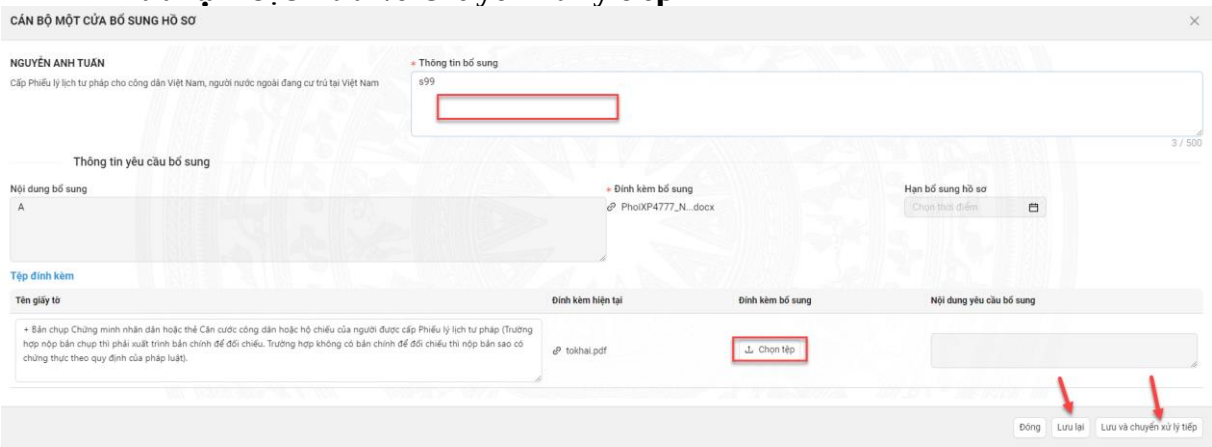
(1): Cập nhật bổ sung: Chức năng cho phép cán bộ có thể cập nhật bổ sung các nội dung mà công dân bổ sung.

Để thực hiện chức năng cập nhật bổ sung, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại mục đã bổ sung, người dùng tích chọn vào hồ sơ → Bấm **Cập nhật bổ sung**



- Bước 2: Người dùng nhập nội dung bổ sung thông tin, tệp đính kèm và chọn **Lưu lại** hoặc **Lưu và chuyển xử lý tiếp**

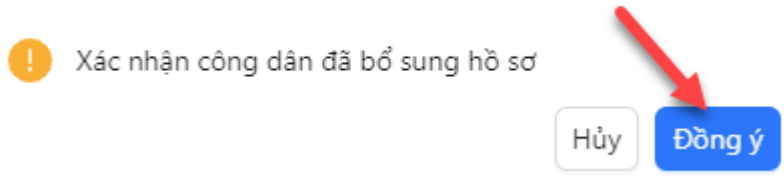


(2): Hoàn thành bổ sung hồ sơ: Cán bộ tiếp nhận xem nội dung đã bổ sung, để thực hiện gửi lại tới bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ.

Để thực hiện chức năng hoàn thành bổ sung hồ sơ, Người dùng thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại mục đã bổ sung, người dùng tích chọn vào hồ sơ → Chọn Hoàn thành bổ sung

- Bước 2: Hệ thống hiển thị thông báo, bấm **Đồng ý** để hoàn thành bổ sung:



3.4. Đã hoàn thành bổ sung

Cán bộ tiếp nhận có thể xem danh sách hồ sơ đã hoàn thành bổ sung tại đây

Người dùng có thể tìm kiếm và xem chi tiết hồ sơ, thao tác tương tự mục 2.2 (3) của Tài liệu này

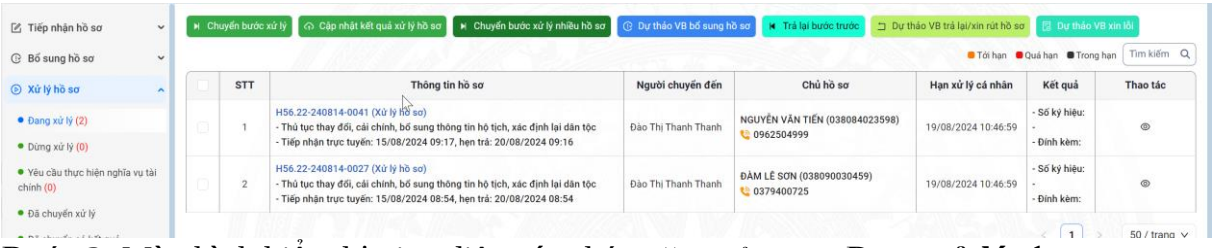
4. Hướng dẫn chức năng Xử lý hồ sơ

4.1. Hồ sơ đang xử lý

Mục "**Đang xử lý**": Cho phép các Cán bộ theo dõi, xử lý và cập nhật các nội dung liên quan tới hồ sơ mà được phân công tới để xử lý hồ sơ.

Để thực hiện thao tác chức năng tại mục Đang xử lý, Cán bộ làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Xử lý hồ sơ ➔ Đang xử lý**



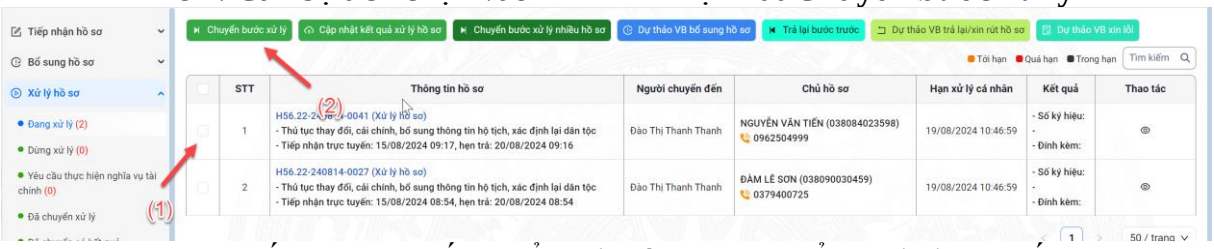
Bước 2: Màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Đang xử lý** như sau:

(*) Chú thích:

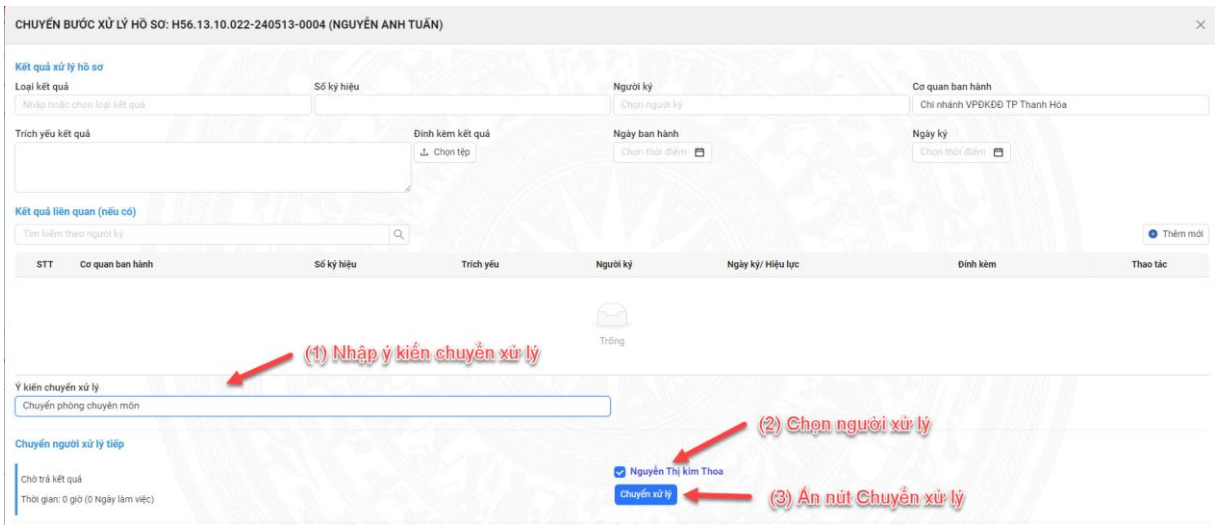
(1): Chuyển bước xử lý: Chức năng cho phép Cán bộ xử lý thực hiện chuyển hồ sơ đang xử lý tới bước tiếp theo trong quy trình điện tử đã được thiết kế tương ứng với thủ tục.

Để thực hiện chức năng chuyển xử lý hồ sơ, Cán bộ thực hiện như sau:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn vào hồ sơ và chọn nút **Chuyển bước xử lý**



- Bước 2: Tiếp theo hệ thống hiển thị thông tin chuyển xử lý bước tiếp theo trong quy trình điện tử đã thiết kế. Cán bộ nhập ý kiến xử lý, tích chọn người dùng nhận hồ sơ, sau đó chọn **Chuyển xử lý** như liên kết quy trình điện tử đã cấu hình:

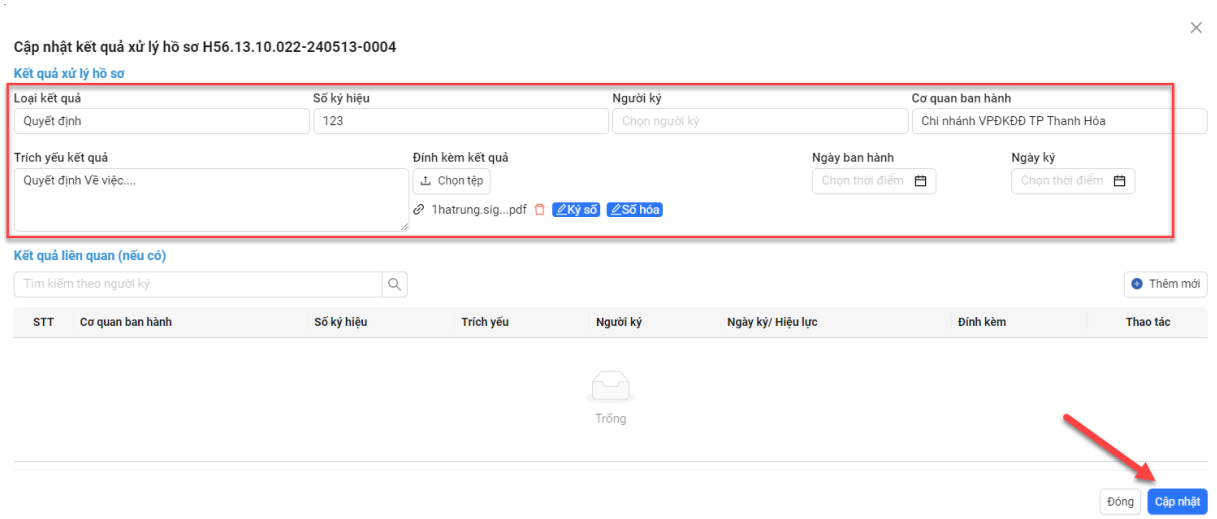


(2): Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ: Cán bộ xử lý cập nhật kết quả của hồ sơ lưu trữ tại Hệ thống TT GQTTHC của tỉnh:

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

- Bước 1: Tại hồ sơ mới tiếp nhận, Cán bộ tích chọn hồ sơ và chọn nút **Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ**

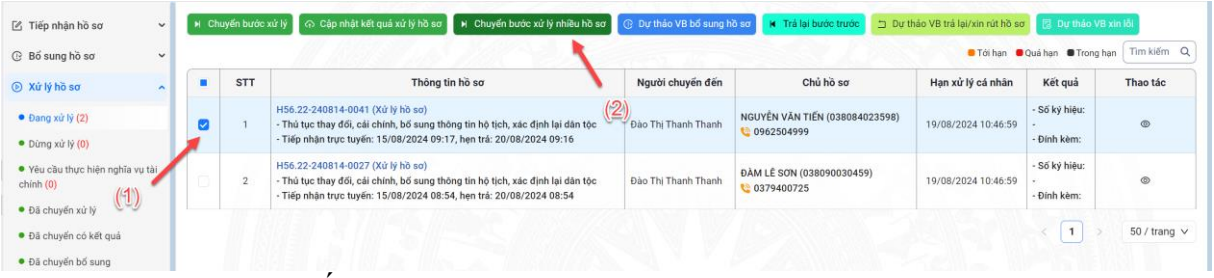
- Bước 2: Cán bộ cập nhật nội dung kết quả của hồ sơ: Tên trích yếu kết quả; Tệp tin đính kèm ➔ **Cập nhật**



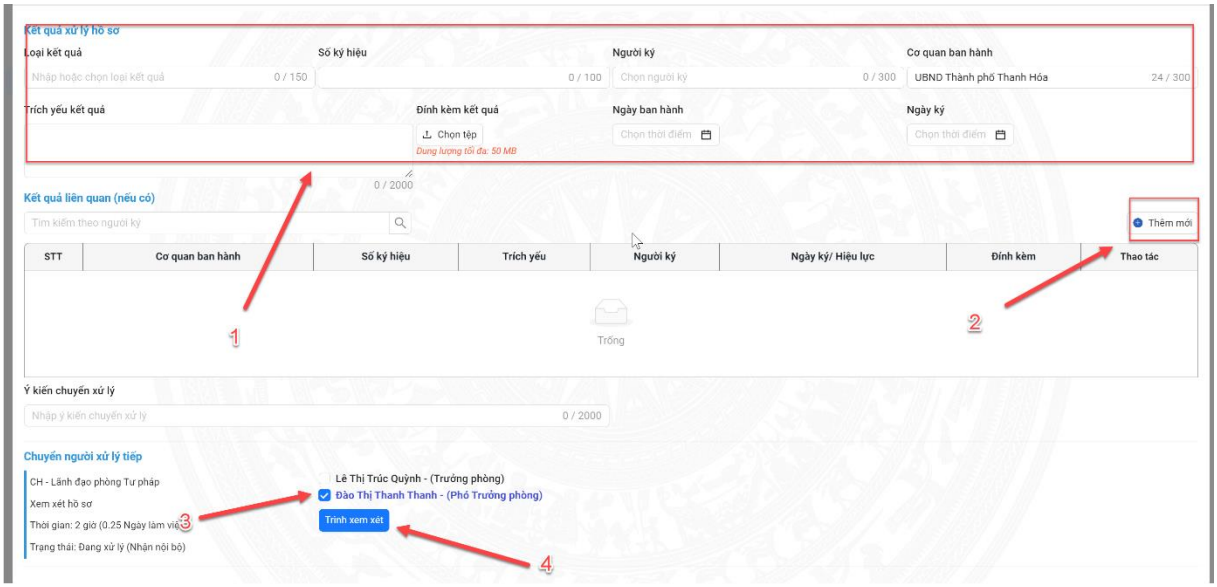
(3): Chuyển bước xử lý nhiều hồ sơ: Cán bộ xử lý chọn nhiều hồ sơ cần chuyển đến cùng một cán bộ xử lý.

Để thực hiện chức năng Chuyển bước xử lý nhiều hồ so:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn nhiều hồ sơ thực chuyển bước xử lý và ấn nút **Chuyển bước xử lý nhiều hồ sơ**



- Bước 2: Hệ thống hiện thị form cập nhật thông tin xử lý. Cán bộ xử lý nhập thông tin xử lý nếu có và chọn cán bộ xử lý tiếp theo, sau đó ấn nút xử lý như hình dưới.



(4), (6): Dự thảo bổ sung hồ sơ/Dự thảo trả lại/xin rút hồ sơ: Đối với hồ sơ đang xử lý, Cán bộ phát hiện hồ sơ đang thiếu giấy tờ giải quyết, Cán bộ soạn dự thảo trình Lãnh đạo để phê duyệt ý kiến bổ sung/trả lại/xin rút hồ sơ.

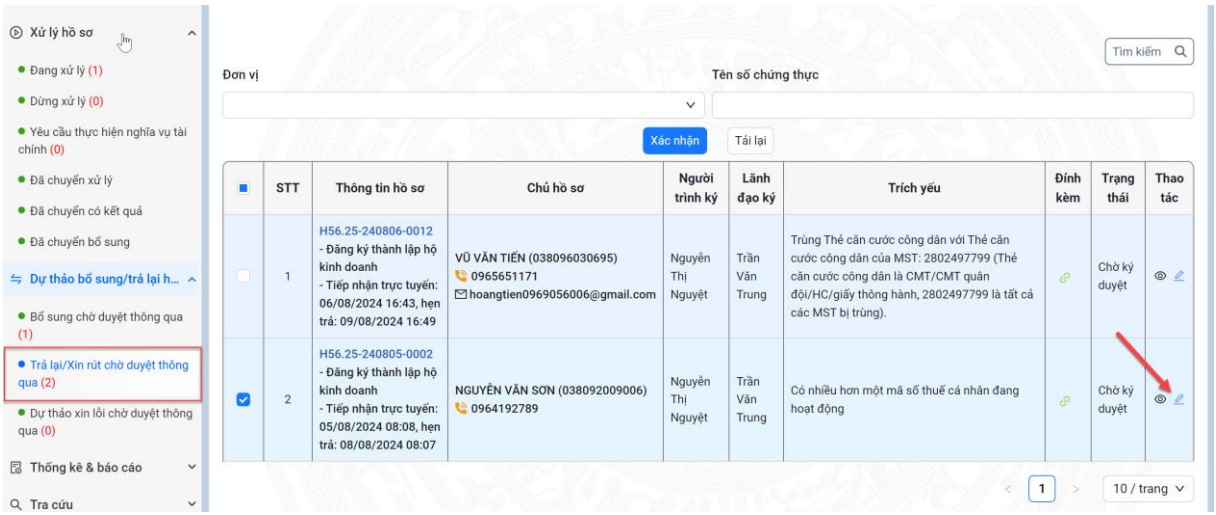
Để thực hiện chức năng này, Cán bộ thực hiện như sau:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn vào hồ sơ thực hiện dự thảo bổ sung/trả lại/xin rút hồ sơ, chọn nút **Dự thảo bổ sung hồ sơ/Dự thảo trả lại/xin rút hồ sơ**

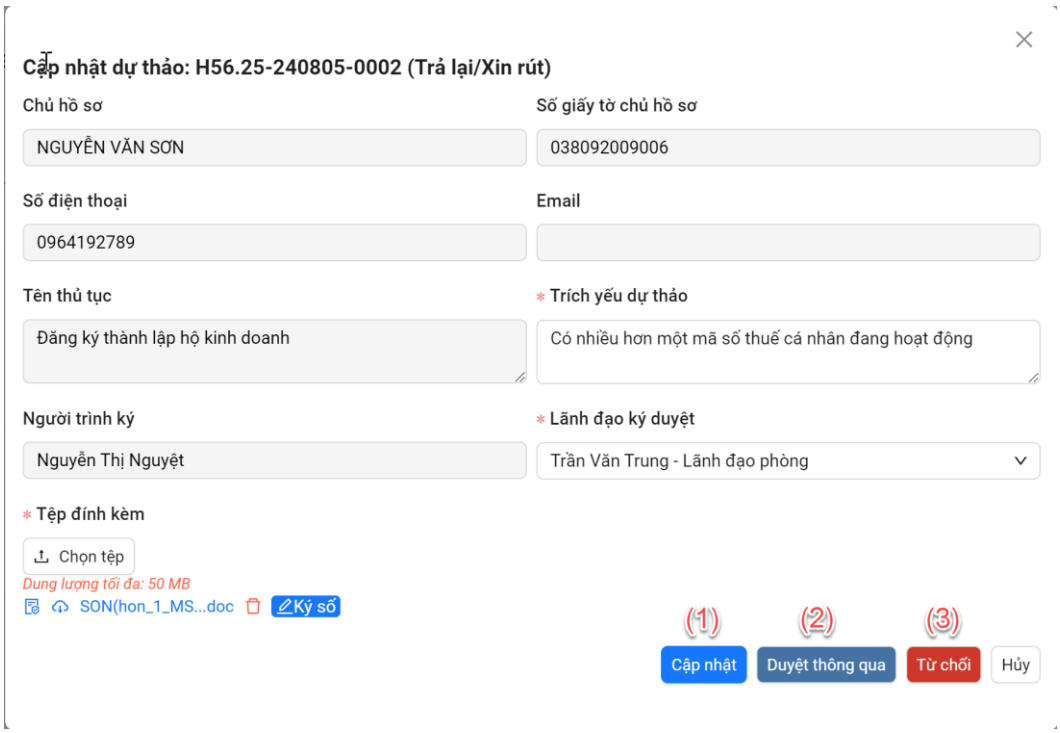
- Bước 2: Hệ thống hiển thị form dự thảo. Cán bộ thực hiện nhập các thông tin dự thảo, chọn **Lãnh đạo thông qua/Lãnh đạo ký duyệt** sau đó ấn nút **Đồng ý**.

*** Lưu ý đối với cấp xã sẽ để trống Lãnh đạo thông qua**

- Bước 3: Lãnh đạo duyệt thông qua sẽ vào tài khoản cá nhân. Chọn hồ sơ xin chuyên viên đã trình lãnh đạo duyệt thông qua



- Bước 4: Lãnh đạo duyệt thông qua chọn một trong các nút :
  (1) Cập nhật : Lãnh đạo duyệt có thể thay thế dự thảo
  (2) Duyệt thông qua: Lãnh đạo thông qua dự thảo chuyên viên trình lên
  (3) Từ chối: Lãnh đạo từ chối duyệt dự thảo chuyên viên trình lên



Sau khi Lãnh đạo duyệt phê duyệt, hồ sơ sẽ được chuyển về mục tương ứng: Yêu cầu bổ sung trong mục Bổ sung hồ sơ hoặc Đã trả/Xin rút trong mục Trả kết quả.

(5) Trả lại bước trước: Lãnh đạo ký duyệt kiểm tra hồ sơ công dân trong trường hợp cán bộ chuyên môn chưa xử lý đủ pháp lý hồ sơ và trả lại cho chuyên viên.

Để thực hiện chức năng Trả lại bước trước, Cán bộ thực hiện như sau:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn vào hồ sơ và chọn nút **Trả lại bước trước**

- Bước 2: Cán bộ cập nhật nội dung trả lại và ấn nút **Đồng ý** để hoàn tất việc trả lại hồ sơ tới bước trước đó trong quy trình :

4.2. Dừng xử lý

Mục "**Dừng xử lý**": Cho phép các Cán bộ theo dõi các hồ sơ đang ở trạng thái dừng xử lý: Trình Hội đồng nhân dân xét duyệt, Trình Bộ xin ý kiến, ..v…v….

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục chức năng "Dừng xử lý", Cán bộ làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Xử lý hồ sơ ➔ Dừng xử lý**

- Bước 2: Màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Dừng xử lý** như sau:

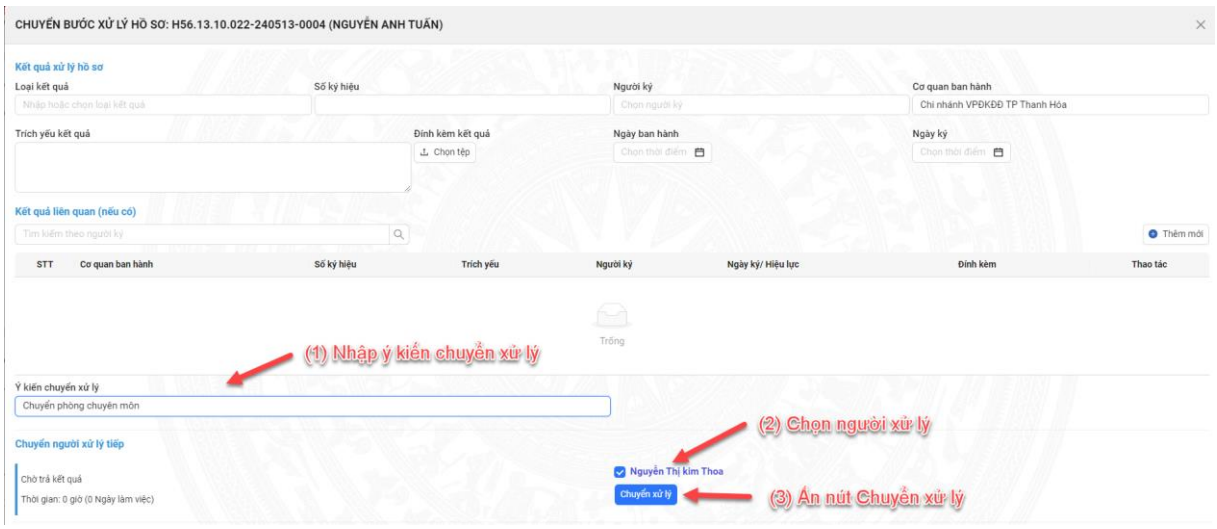
(*) Chú thích:

(1): Chuyển bước xử lý: Chức năng cho phép Cán bộ xử lý thực hiện chuyển hồ sơ đang xử lý tới bước tiếp theo trong quy trình điện tử đã được thiết kế tương ứng với thủ tục.

Để thực hiện chức năng chuyển xử lý hồ sơ, Cán bộ thực hiện như sau:

- Bước 1: Cán bộ tích chọn hồ sơ, chọn nút **Chuyển bước xử lý**

- Bước 2: Hệ thống hiển thị thông tin chuyển xử lý bước tiếp theo trong quy trình điện tử đã thiết kế, Cán bộ nhập ý kiến xử lý, tích chọn người dùng nhận hồ sơ, sau đó chọn **Chuyển xử lý** như liên kết quy trình điện tử đã cấu hình.

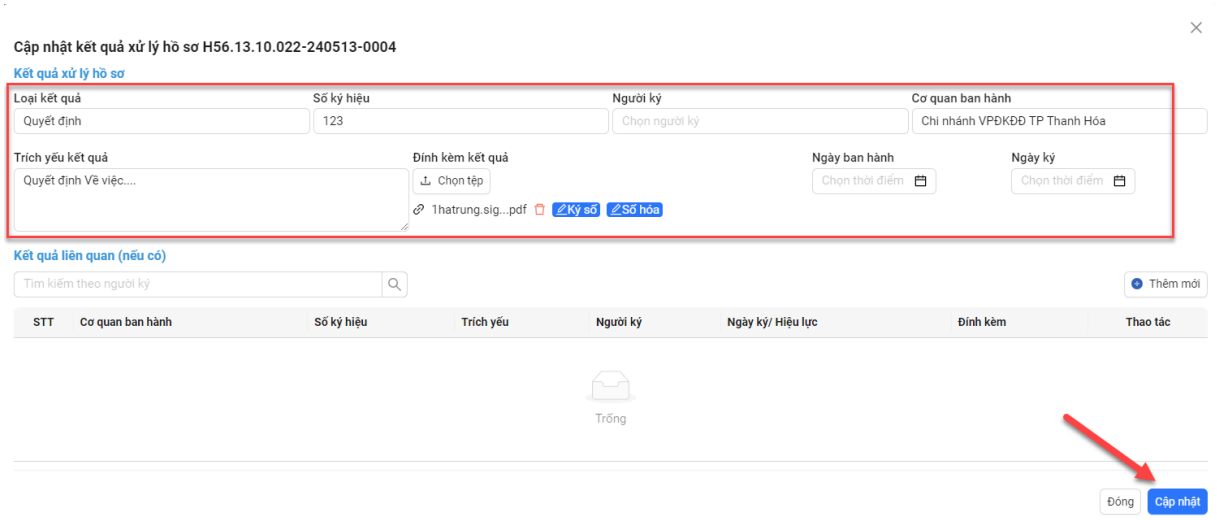


(2): Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ: Cán bộ xử lý cập nhật kết quả của hồ sơ lưu trữ tại Hệ thống TT GQTTHC của tỉnh:

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 đang dừng xử lý, 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**

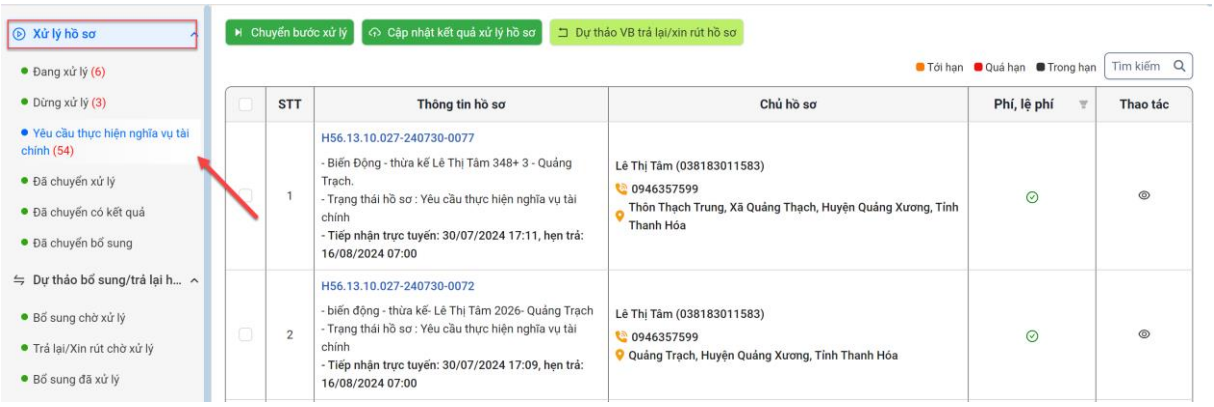


4.3. Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính

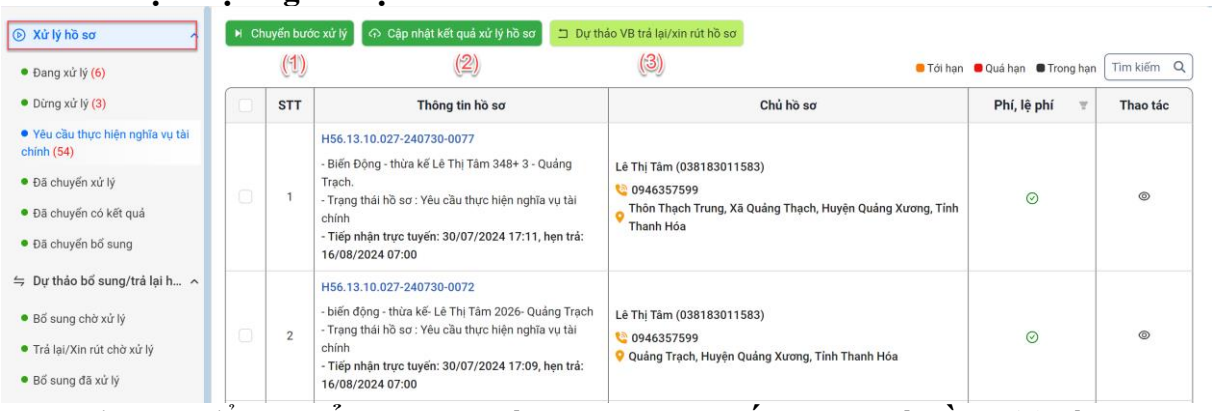
Mục "**Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính**": Cho phép các cán bộ theo dõi các hồ sơ đang ở trạng thái Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính: Nộp thuế doanh nghiệp, nộp thuế đất, nộp thuế giao dịch tài sản….

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục chức năng "Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính", Cán bộ làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Xử lý hồ sơ ➔ Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính**



- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính** như sau:



Thao tác để ***Chuyển bước xử lý (1)***, ***Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ (2) và Dự thảo VB trả lại/Xin rút hồ sơ (3)*** thực hiện tương tự như tại mục 4.1 của Tài liệu này.

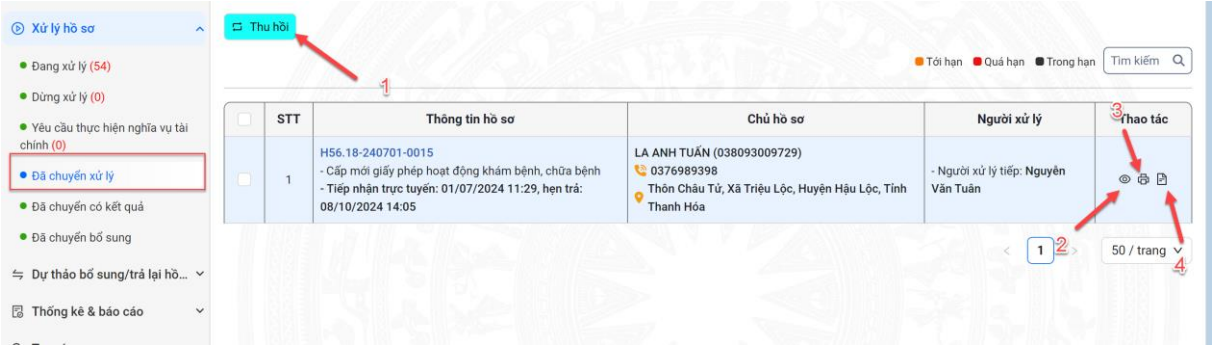
4.4. Hồ sơ đã chuyển xử lý

Mục "**Đã chuyển xử lý**": Cho phép các Cán bộ theo dõi các hồ sơ đã được chuyển xử lý từ tài khoản của mình.

Tại đây, Cán bộ theo dõi các hồ sơ đã chuyển xử lý để quản lý tìm kiếm lại các hồ sơ thực hiện như sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Xử lý hồ sơ ➔ Đã chuyển xử lý**

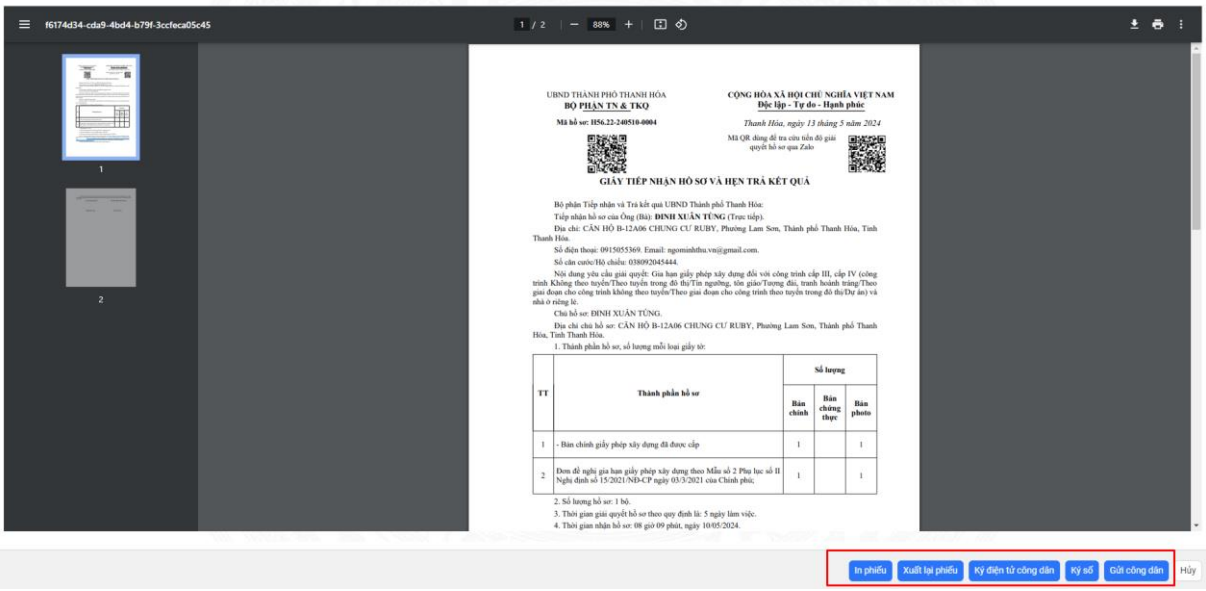
- Bước 2: Màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Đã chuyển xử lý** như sau:



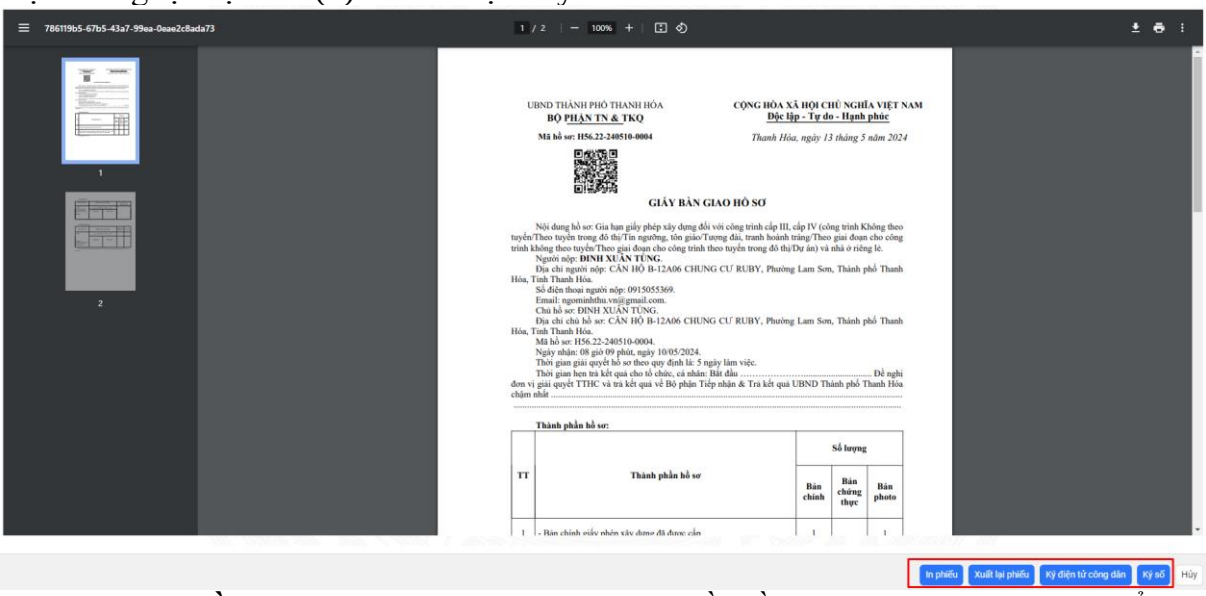
(*) Chú thích:

(2): Ấn để xem chi tiết hồ sơ

(3): Ấn để xem và thực hiện các thao tác liên quan đến Phiếu tiếp nhận như: In phiếu, xuất lại phiếu, ký điện tử công dân, ký số, gửi công dân.



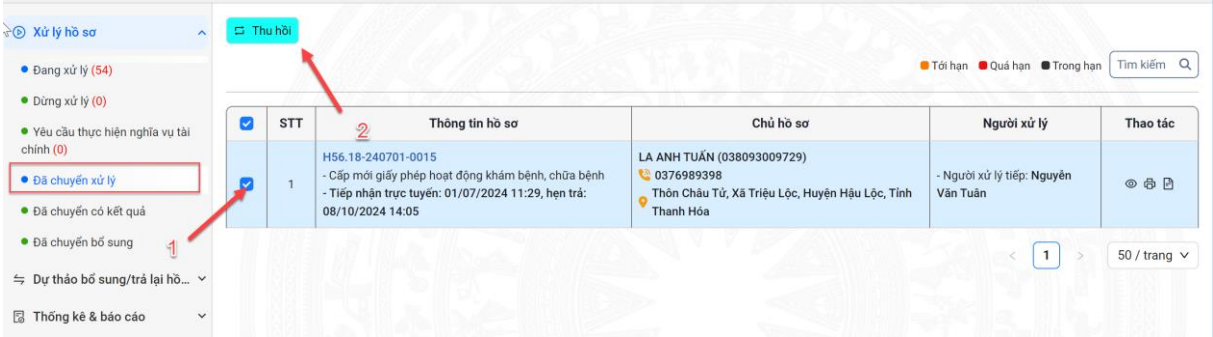
(3): Ấn để xem và thực hiện các thao tác liên quan đến Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ như: In phiếu, xuất lại phiếu, ký điện tử công dân, ký số. Thao tác thực hiện tương tự mục 1.2 (9) của tài liệu này



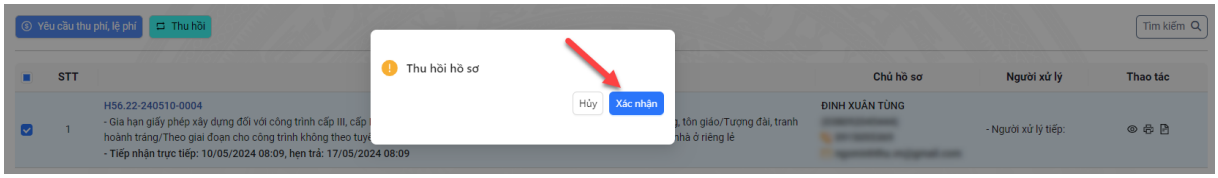
(4) Thu hồi: Cán bộ sử dụng chức năng thu hồi hồ sơ trong trường hợp chuyển xử lý nhầm, thực hiện thu hồi và chuyển lại đúng.

Để thực hiện chức năng thu hồi hồ sơ, Cán bộ thực hiện theo các bước như sau:

- Bước 1: Tại hồ sơ đã chuyển xử lý, Cán bộ tích chọn hồ sơ cần thu hồi ➔ ấn nút **Thu hồi**.



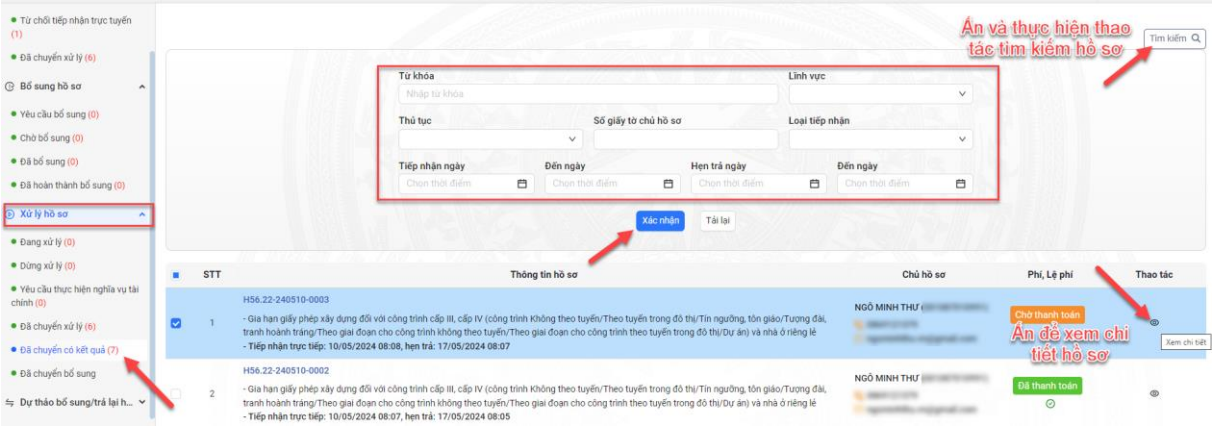
- Bước 2: Tiếp theo, Cán bộ ấn nút **Xác nhận** để thực hiện thu hồi hồ sơ về bước trước đó. Chỉ thu hồi được hồ sơ đang xử lý.



4.5. Đã chuyển có kết quả

Mục "**Đã chuyển có kết quả**": Cho phép các Cán bộ theo dõi các hồ sơ đã được chuyển xử lý từ tài khoản của mình và đã có kết quả.

Cán bộ xem và tìm kiếm hồ sơ có kết quả bằng cách chọn mục **Xử lý hồ sơ ➔ Đã chuyển có kết quả** và ấn các nút tương ứng theo ảnh dưới đây:



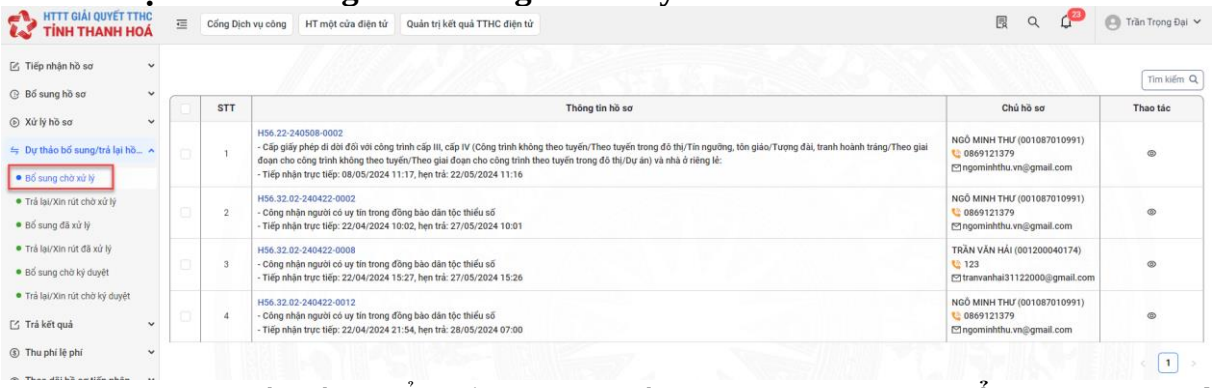
5. Dự thảo bổ sung/ trả lại hồ sơ

5.1. Bổ sung chờ xử lý

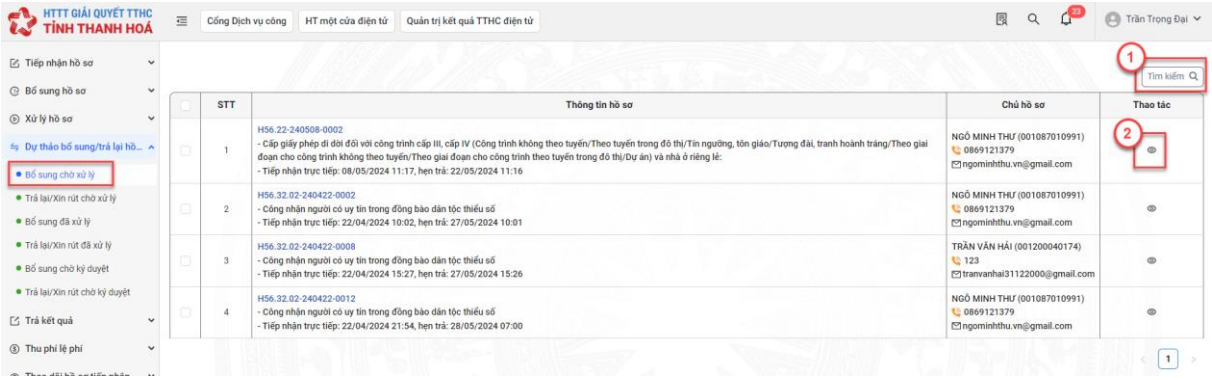
Mục "**Bổ sung chờ xử lý**": Cho phép các Cán bộ theo dõi các hồ sơ đã được chuyển xử lý, nhưng cần bổ sung/ trả lại hồ sơ

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục chức năng "Bổ sung chờ xử lý" người dùng làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Dự thảo bổ sung ➔ Bổ sung chờ xử lý**

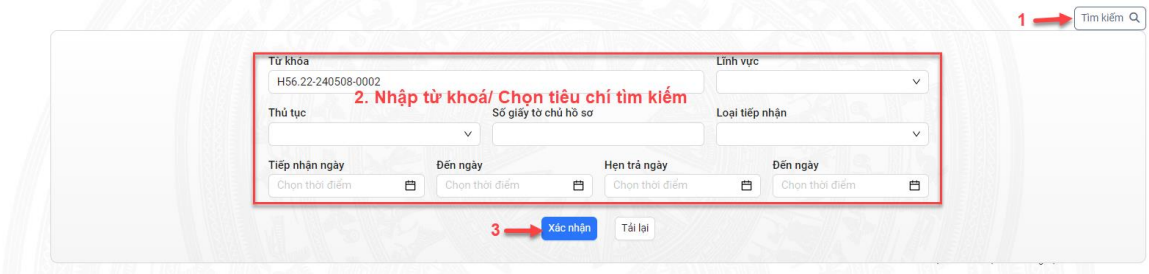


- Bước 2: Màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Bổ sung chờ xử lý** như sau:

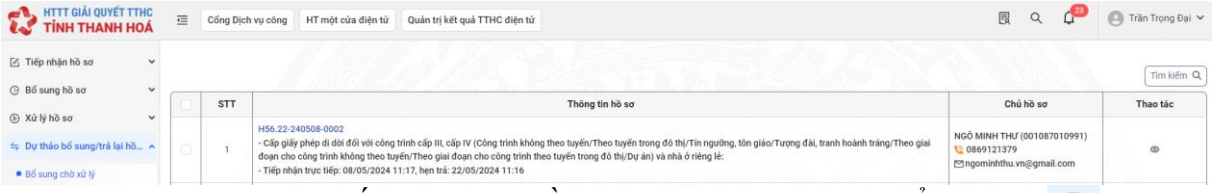


(*) Chú thích:

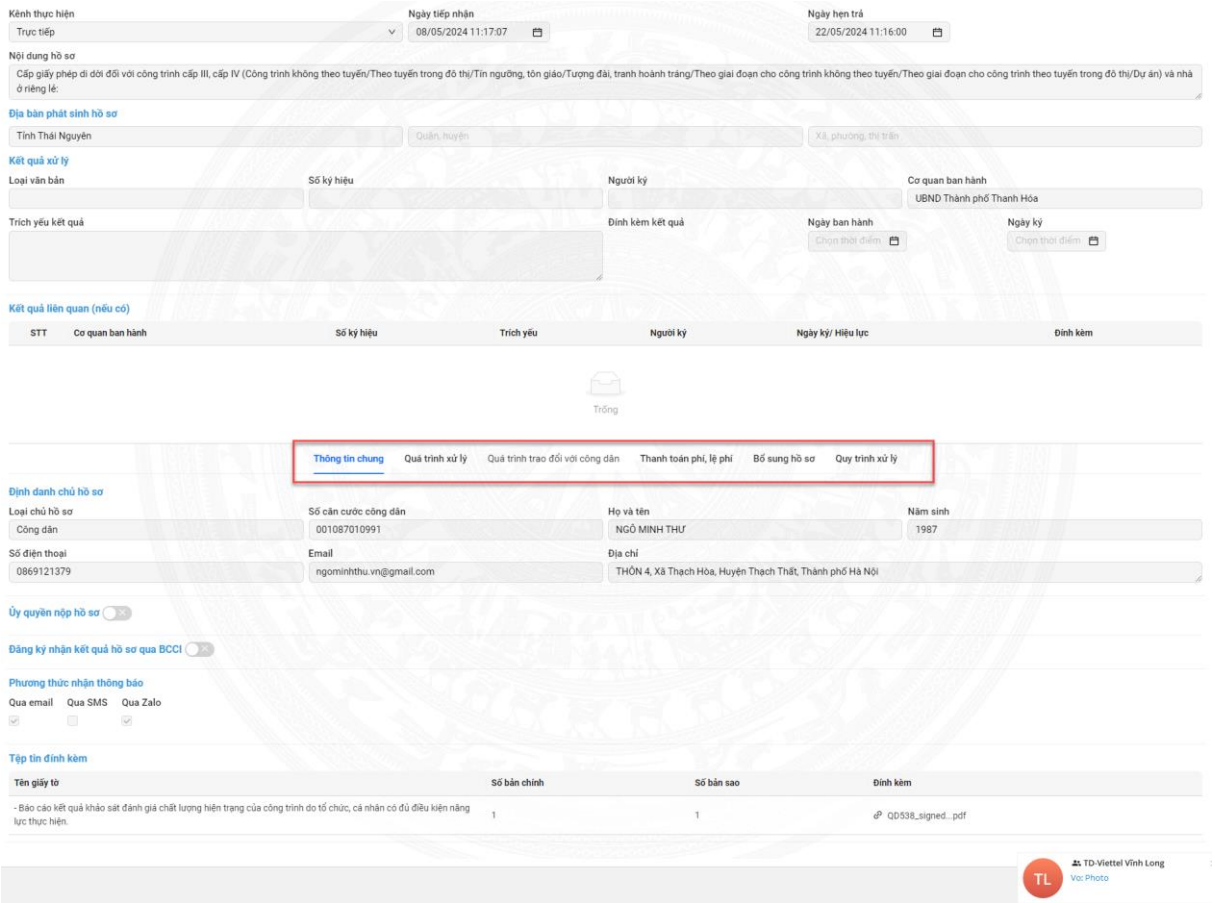
(1) Tìm kiếm hồ sơ: Tài giao diện Bổ sung chờ xử lý, người dùng chọn nút tìm kiếm → Nhập từ khoá / chọn tiêu chí tìm kiếm → Bấm Xác nhận



Hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm



(2) Xem chi tiết thông tin hồ sơ: Người dùng chọn biểu tượng và xem chi tiết hồ sơ



**Lưu ý: Các chứng năng Xem quá trình xử lý, Xem quá trình trao đổi với công dân, Thanh toán phí, lệ thí, Bổ sung hồ sơ, Quá trình xử lý: Thao tác tương tự tại mục 1.2(10) Mới tiếp nhận của hồ sơ này.*

5.2. Trả lại/ Xin rút chờ xử lý

Mục "**Trả lại/ Xin rút chờ xử lý"** cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi hồ sơ Trả lại/ xin rút chờ xử lý

Các thao tác tại chức năng Trả lại/ Xin rút chờ xử lý tương tự như tại **mục 4.1** của Tài liệu này.

5.3. Bổ sung đã xử lý

Mục "**Bổ sung đã xử lý"** cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi hồ sơ được bổ sung đã xử lý

Các thao tác tại chức năng Bổ sung đã xử lý tương tự như tại **mục 4.1** của Tài liệu này.

5.4. Trả lại/ Xin rút đã xử lý

Mục "**Trả lại/ Xin rút** đã **xử lý"** cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi hồ sơ Trả lại/ xin rút chờ xử lý

Các thao tác tại chức năng Trả lại/ Xin rút đã xử lý tương tự như tại **mục 4.1** của Tài liệu này

5.5. Bổ sung chờ ký duyệt

Mục "**Bổ sung chờ ký duyệt"** cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi hồ sơ được bổ sung và chờ ký duyệt

Các thao tác tại chức năng Bổ sung chờ ký duyệt tương tự như tại **mục 4.1** của Tài liệu này.

5.6. Trả lại/ Xin rút chờ ký duyệt

Mục "**Trả lại/ Xin rút chờ ký duyệt"** cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi hồ sơ Trả lại/ xin rút và chờ ký duyệt

Các thao tác tại chức năng Trả lại/ Xin rút đã chờ ký duyệt tương tự như tại **mục 4.1** của Tài liệu này

6. Hướng dẫn chức năng Trả kết quả

6.1. 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 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**

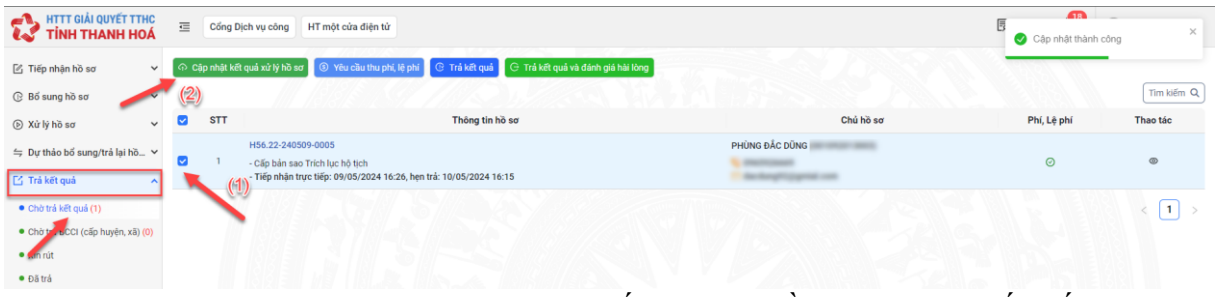
- Bước 2: Màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Chờ trả kết quả** như sau:

(*) Chú thích:

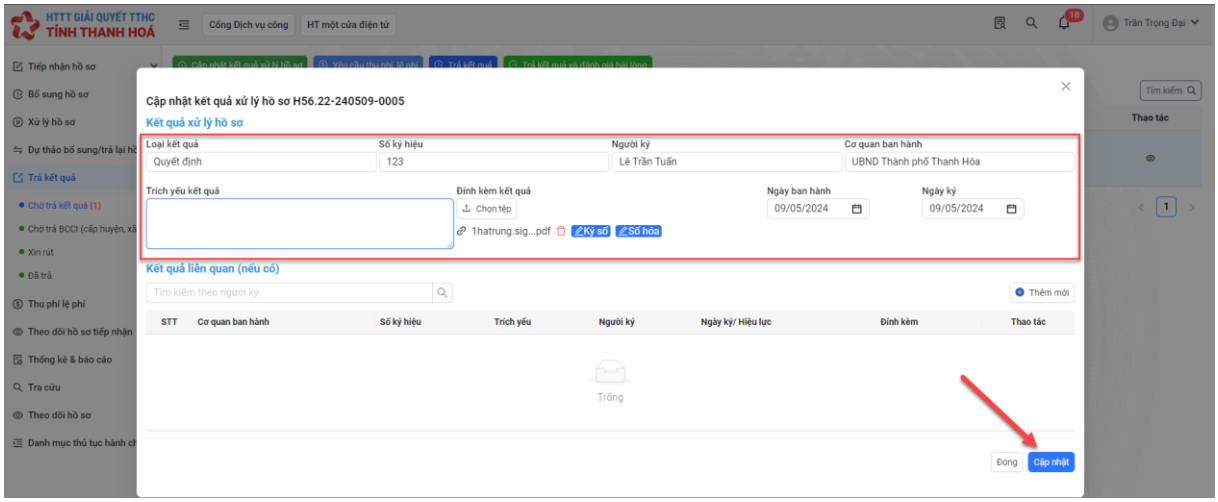
(1): Cập nhật kết quả xử lý hồ sơ: Cán bộ xử lý cập nhật kết quả của hồ sơ lưu trữ tại Hệ thống TT GQTTHC của tỉnh:

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**.



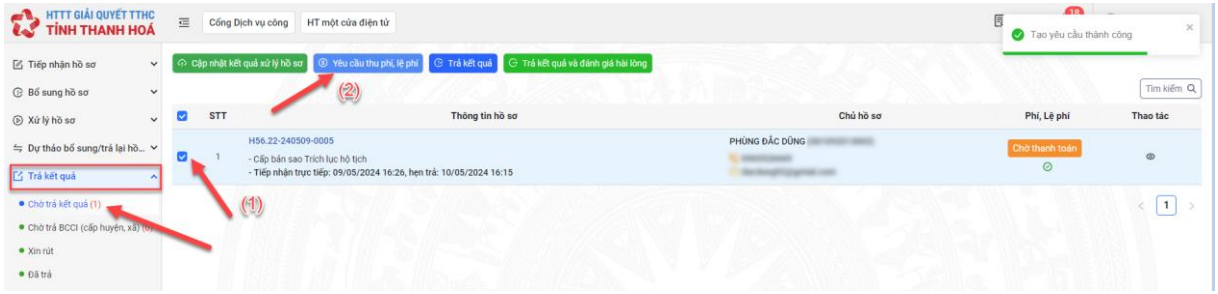
- Bước 2: Cán bộ cập nhật nội dung kết quả của hồ sơ, tên trích yếu kết quả; Tệp tin đính kèm ➔ **Cập nhật**



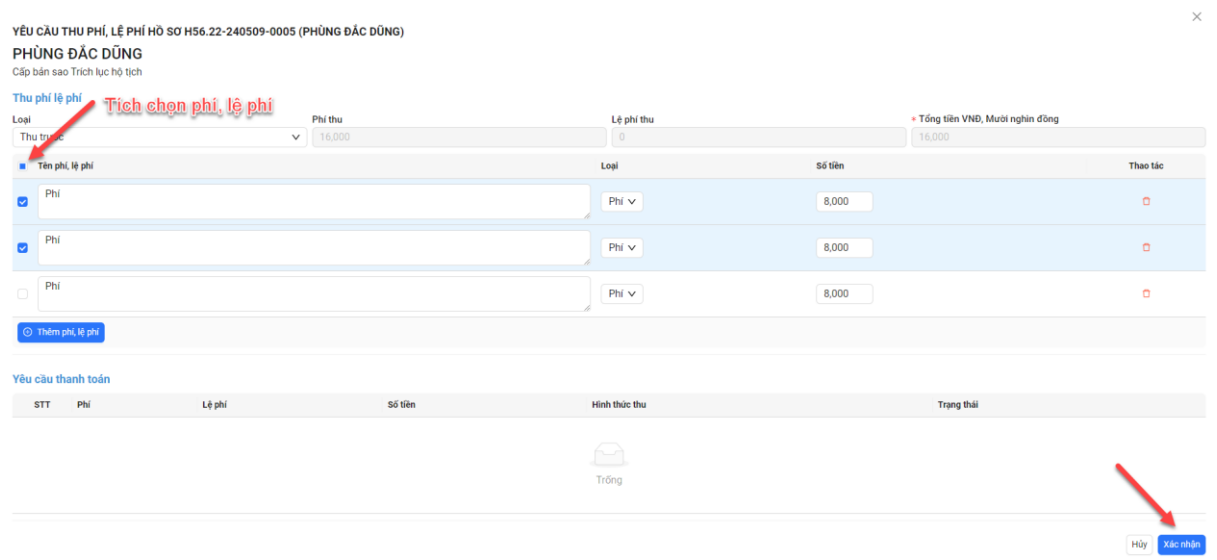
(2): Yêu cầu thu phí, lệ phí: Cán bộ xử lý kiểm tra hồ sơ công dân, nếu thủ tục có thu phí thì cán bộ bấm vào nút **Yêu cầu thu phí, lệ phí** và ghi rõ nội dung yêu cầu, lệ phí yêu cầu thu để công dân thực hiện việc nộp phí, lệ phí.

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**



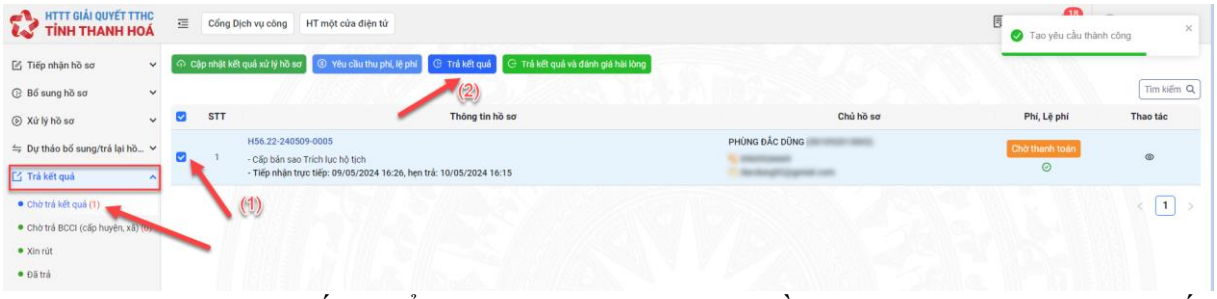
- Bước 2: Hệ thống hiển thị form yêu cầu thu phí, lệ phí, Cán bộ thực hiện nhập các thông tin: Loại thu, Số phí, lệ phí yêu cầu ➔ chọn **Xác nhận** để hoàn tất quá trình yêu cầu thu phí, lệ phí hồ sơ:



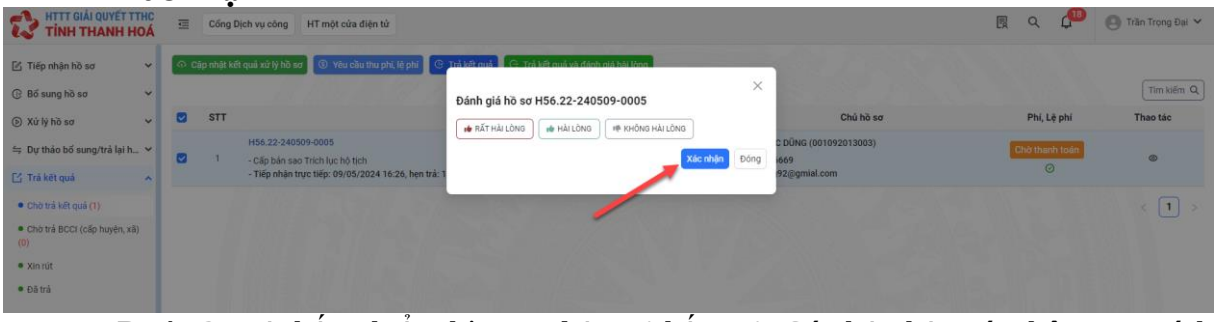
(3): Trả kết quả: Chức năng cho phép Cán bộ thực hiện trả hồ sơ trên phần mềm. Đối với các hồ sơ có thu phí, việc trả kết quả được thực hiện sau khi công dân đã hoàn thành việc thanh toán phí.

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: Hệ thống hiển thị giao diện đánh giá hồ sơ, Cán bộ chọn đánh giá, ấn **Xác nhận**

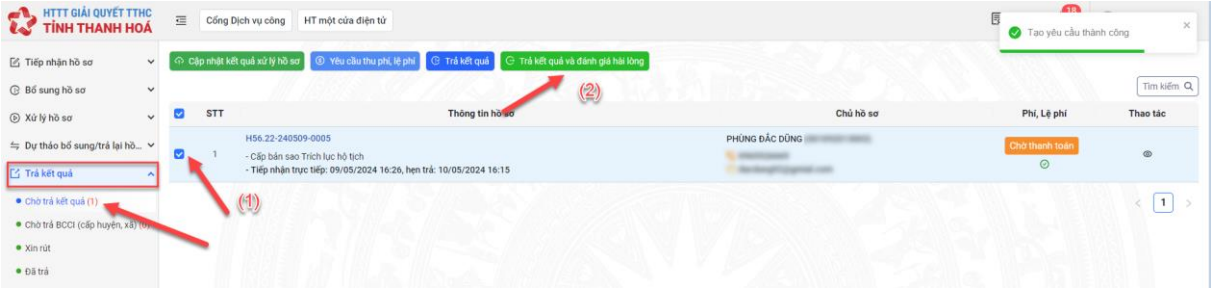


- Bước 3: Hệ thống hiển thị giao diện trả kết quả, Cán bộ nhập các thông tin trích yếu và tệp tin đính kèm ➔ **Cập nhật**

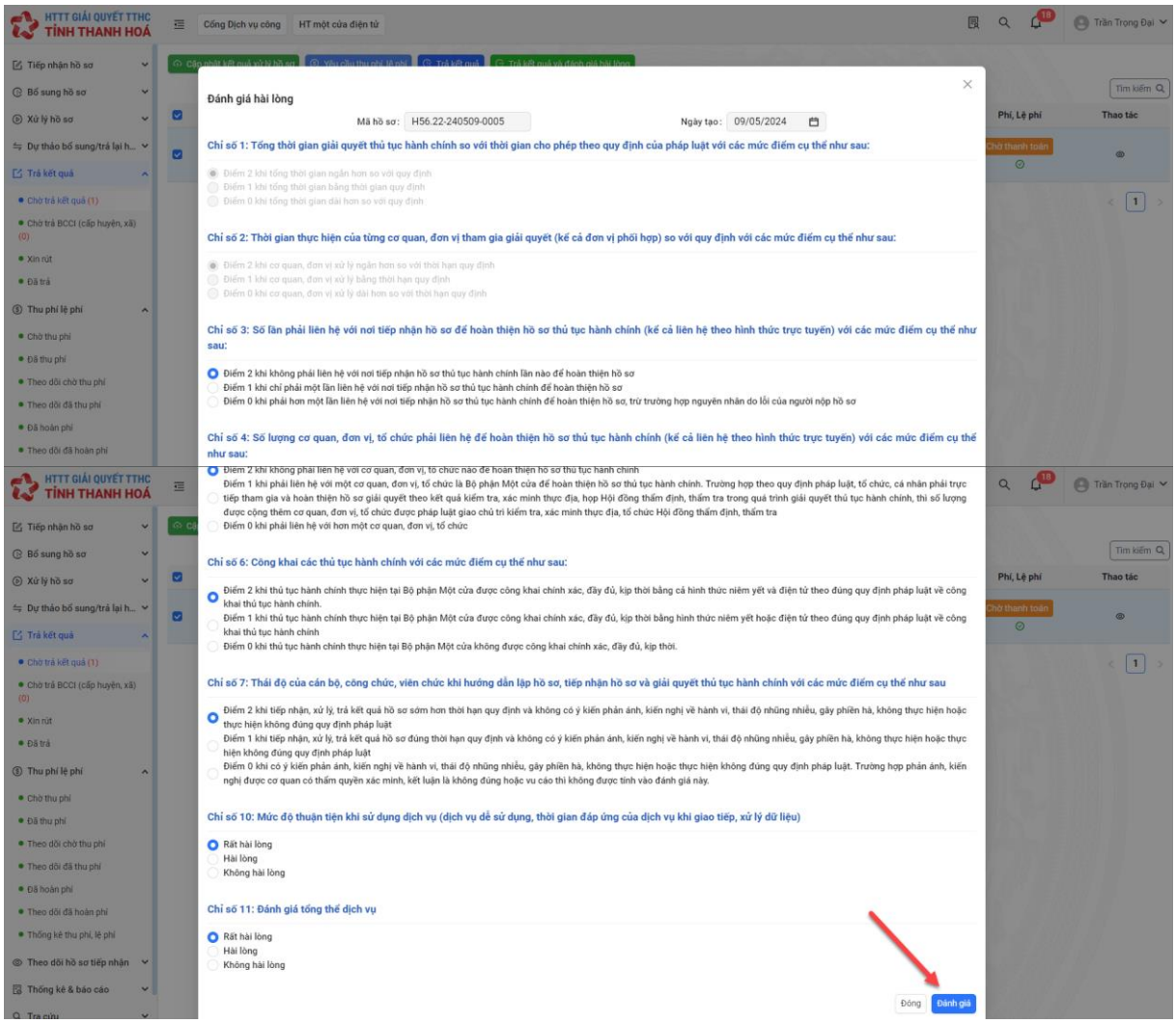
(4): Trả kết quả và đánh giá hài lòng: Chức năng cho phép Cán bộ cập nhật đánh giá kết quả hài lòng của Công dân và trả kết quả. Đối với các hồ sơ có thu phí, việc trả kết quả được thực hiện sau khi công dân đã hoàn thành việc thanh toán phí.

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.**



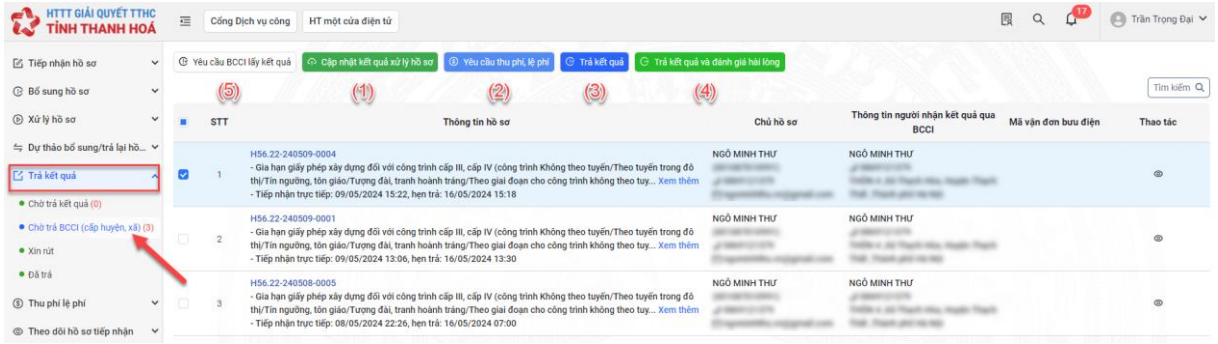
- Bước 2: Cán bộ tích chọn hồ sơ, ấn nút **Trả kết quả và đánh giá hài lòng**
- Bước 3: Hệ thống hiển thị giao diện đánh giá hài lòng, Cán bộ chọn đánh giá sự hài lòng thay Công dân, ấn **Đánh giá**



- Bước 4: Hệ thống hiển thị giao diện trả kết quả, Cán bộ nhập các thông tin trích yếu và tệp tin đính kèm ➔ **Cập nhật**

6.2. Chờ trả BCCI

Mục "**Chờ trả BCCI (cấp huyện, xã)**": hiển thị các hồ sơ (đăng ký nhận trả kết quả qua bưu điện) đã có kết quả giải quyết.



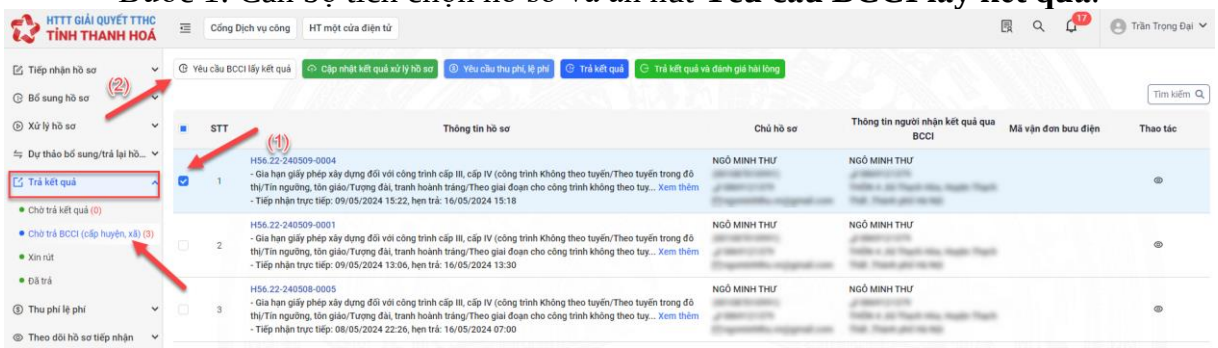
Tại đây, Cán bộ thực hiện các thao tác:

(1), (2), (3), (4): thực hiện thao tác tương tự như tại mục 4.1 của Tài liệu này.

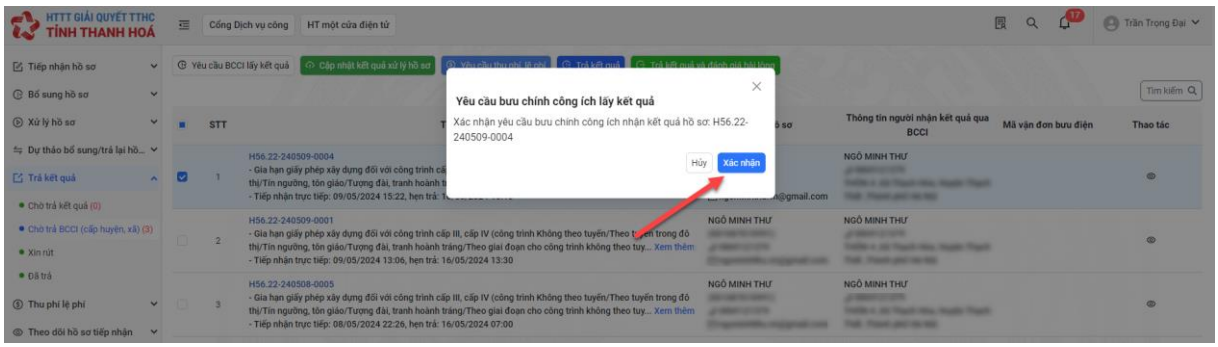
(5): Yêu cầu BCCI lấy kết quả.

Để 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 **Yêu cầu BCCI lấy kết quả**.



- Bước 2: Ấn nút **Xác nhận**

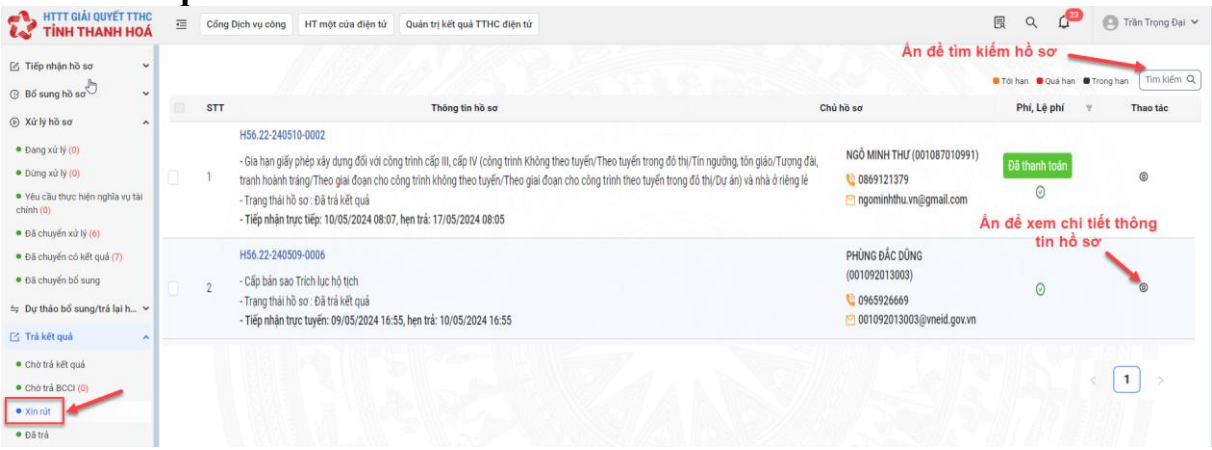


6.3. Xin rút

Mục "**Xin rút** hiển thị danh sách các hồ sơ Công dân xin rút.

Để xem danh sách và xem chi tiết hồ sơ xin rút, 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 ➔ Xin rút**



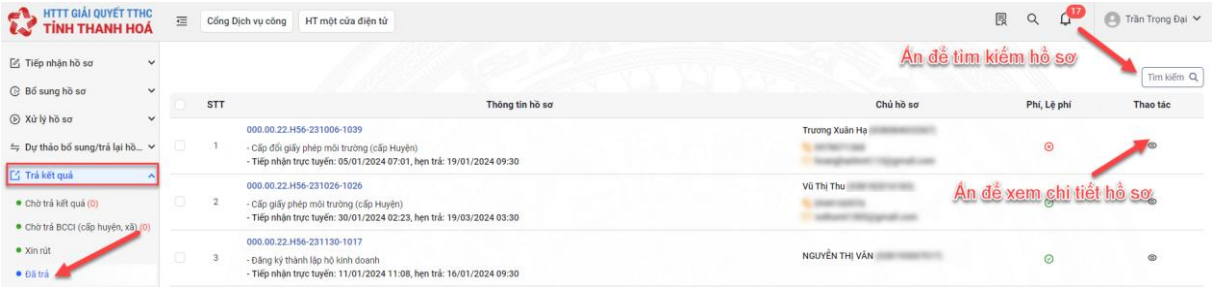
- Bước 2: Hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ xin rút, Cán bộ ấn nút để xem chi tiết hồ sơ, ấn nút Tìm kiếm và nhập các tiêu chí tìm kiếm để tìm kiếm hồ sơ.

6.4. Hồ sơ đã trả

Mục "**Hồ sơ 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 ➔ Hồ sơ 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.

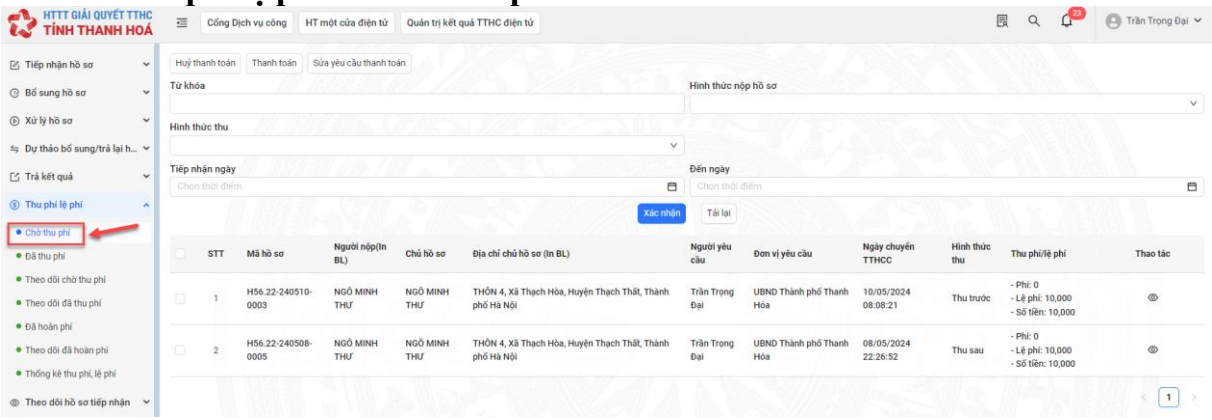
7. Hướng dẫn chức năng Thu phí, lệ phí

7.1. Chờ thu phí

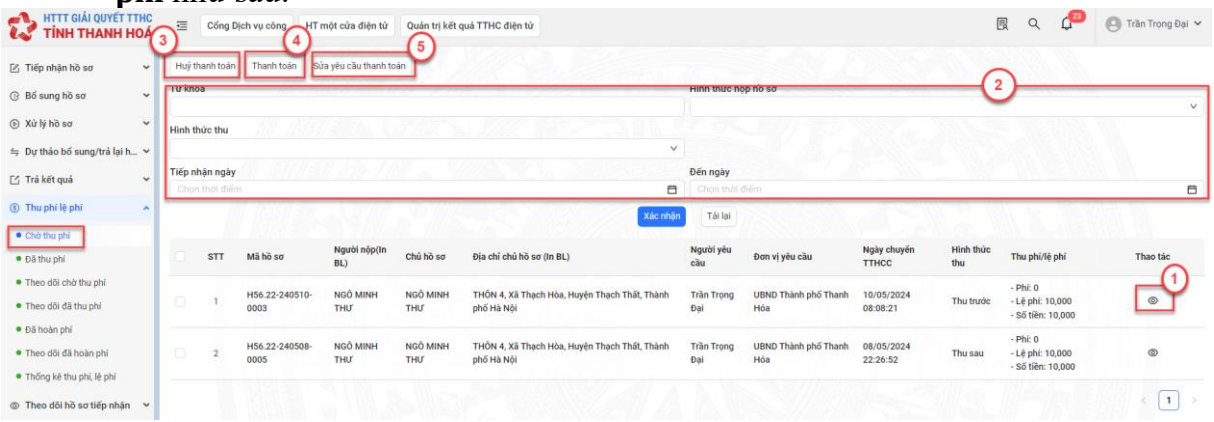
Mục "Chờ thu phí": hiển thị các hồ sơ đã được gửi yêu cầu thu phí từ cán bộ tiếp nhận.

Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục chức năng "Chờ thu phí" người dùng làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Thu phí lệ phí ➔ Chờ thu phí**

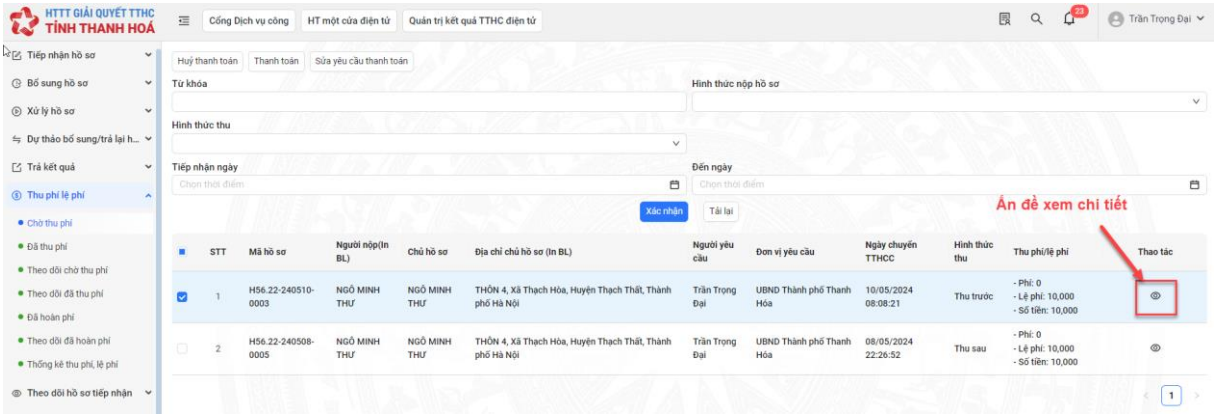


- Bước 2: Tiếp theo, màn hình hiển thị giao diện các chức năng của mục **Chờ thu phí** như sau:



(1) Xem chi tiết hồ sơ chờ thu phí

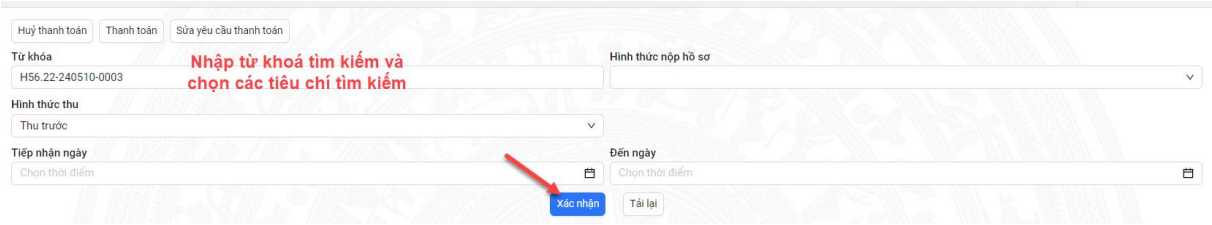
Cán bộ chọn mục **Thu phí, lệ phí ➔ Chờ thu phí** để xem danh sách hồ sơ chờ thu phí, ấn nút 👁 để xem chi tiết hồ sơ chờ thu phí.



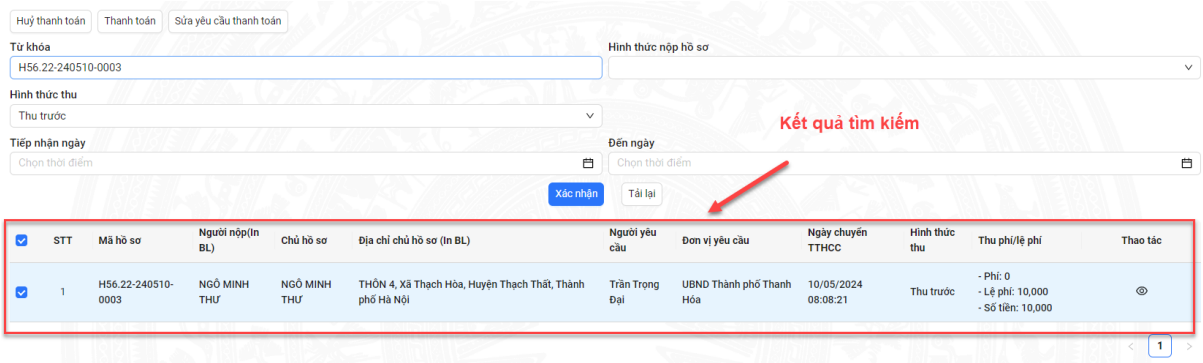
(2) Tìm kiếm hồ sơ chờ thu phí

Cán bộ thực hiện các bước sau:

- Bước 1: Nhập từ khoá, chọn tiêu chí tìm kiếm ➔ **Xác nhận**

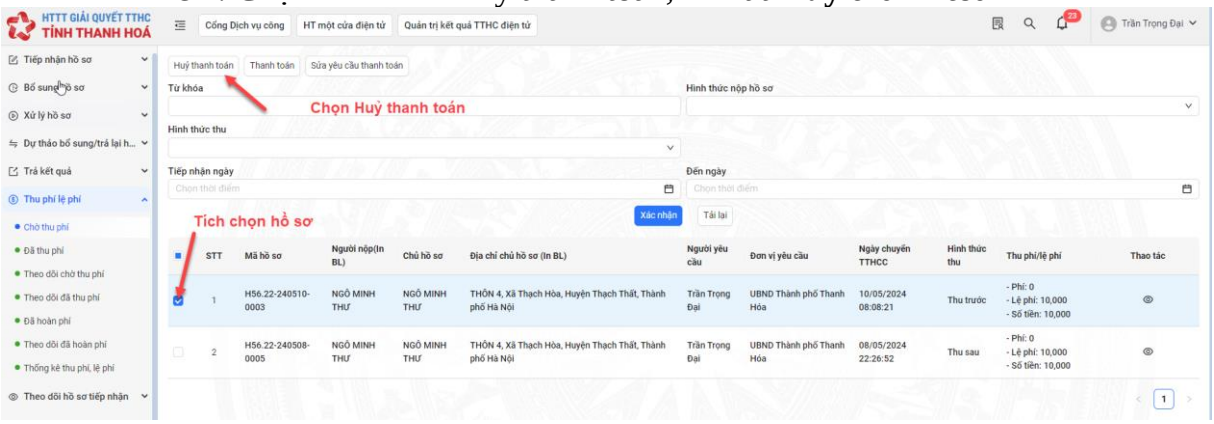


- Bước 2: Hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm

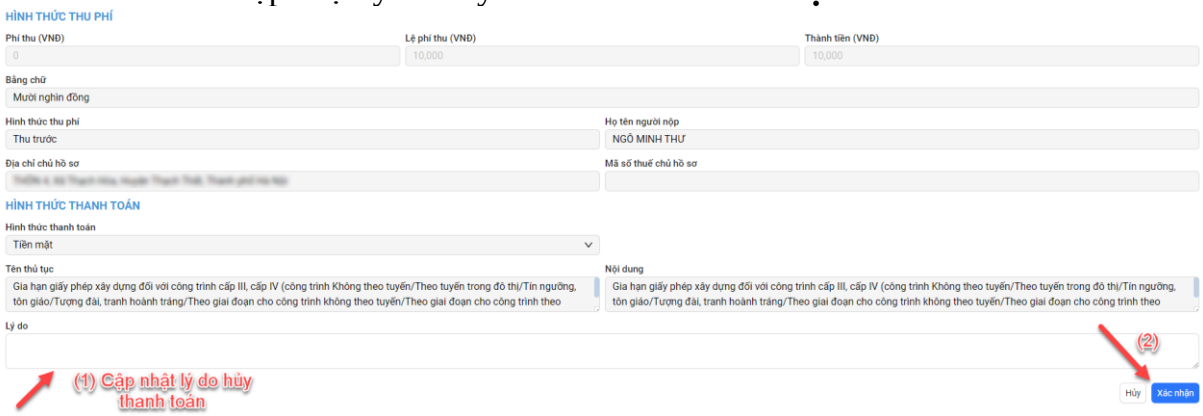


(3) Huỷ thanh toán

- Bước 1: Cán bộ chọn mục Thu phí, lệ phí ➔ Chờ thu phí
- Bước 2: Chọn hồ sơ cần hủy thanh toán, ấn nút **Hủy thanh toán**



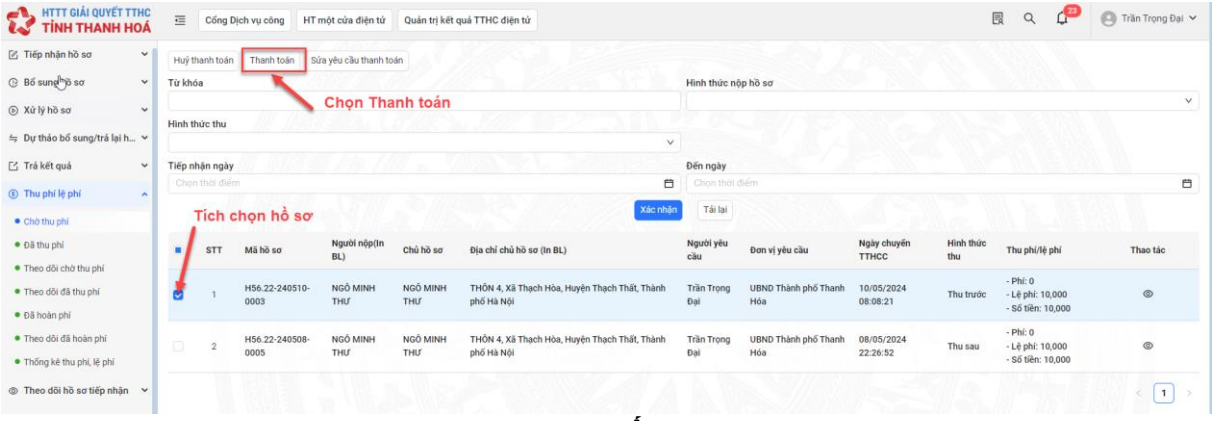
- Bước 3: Cập nhật lý do hủy thanh toán ➔ **Xác nhận**



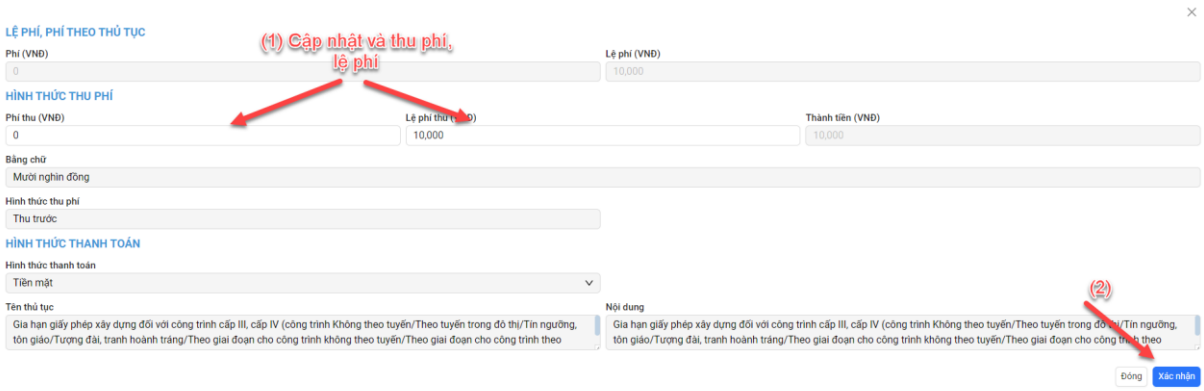
(4) Thanh toán

* Đối với chức năng Thanh toán phí cho hồ sơ, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

- Bước 1: Cán bộ chọn mục Thu phí, lệ phí ➔ Chờ thu phí
- Bước 2: Tại hồ sơ cần thanh toán, Chọn Thanh Toán



- Bước 3: Cập nhật, thu phí, lệ phí ➔ **Ấn Xác nhận**

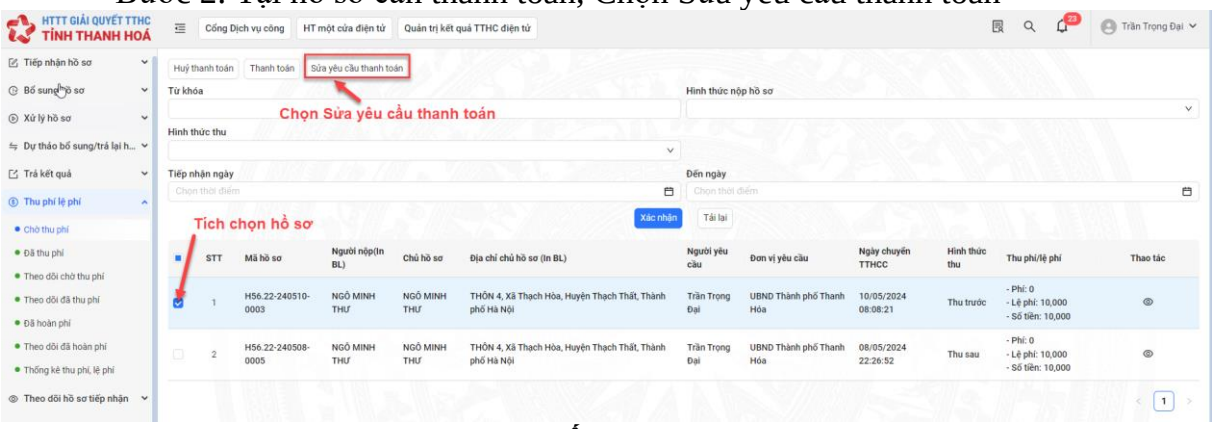


Hồ sơ sau khi được xác nhận thanh toán sẽ được chuyển về mục Đã thu phí và mục Theo dõi đã thu phí.

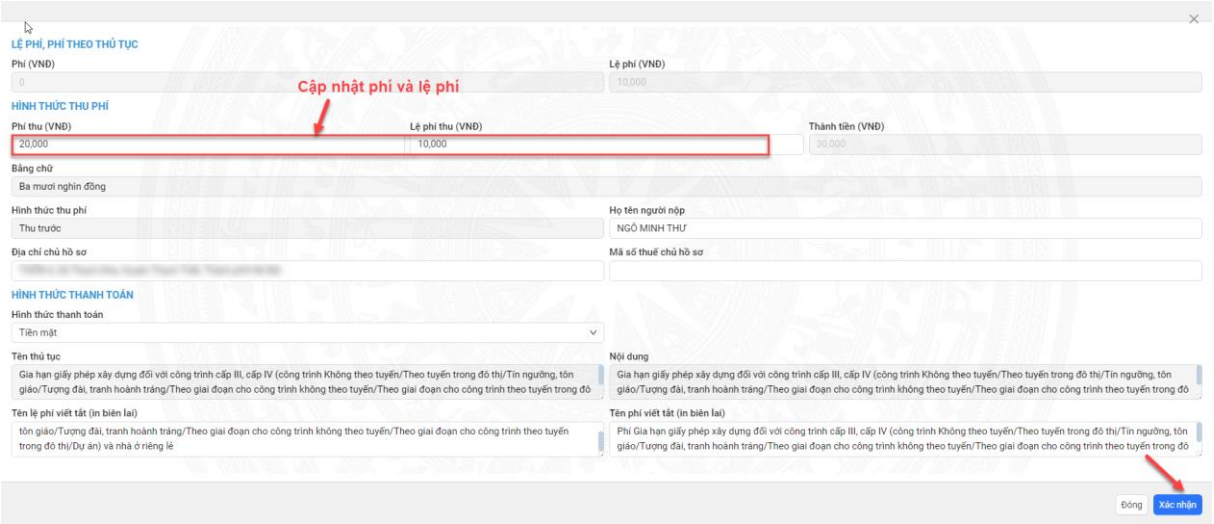
(5) Sửa yêu cầu thanh toán

* Đối với chức năng Sửa yêu cầu thanh toán phí cho hồ sơ, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

- Bước 1: Cán bộ chọn mục Thu phí, lệ phí ➔ Chờ thu phí
- Bước 2: Tại hồ sơ cần thanh toán, Chọn Sửa yêu cầu thanh toán



- Bước 3: Cập nhật phí, lệ phí ➔ **Ấn Xác nhận**

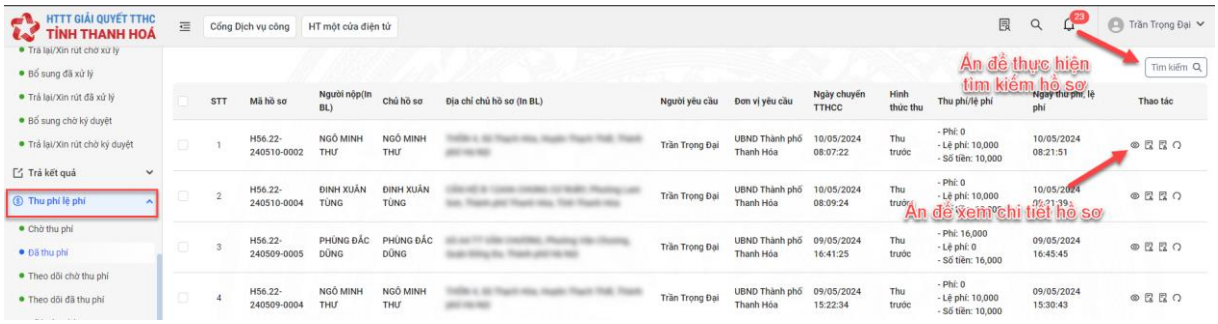


7.2. Đã thu phí

Tại mục này, Cán bộ có thể thực hiện các thao tác sau:

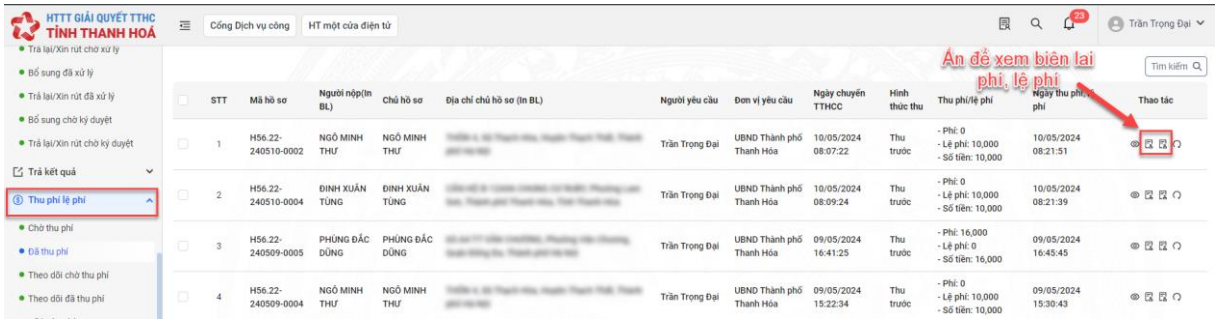
(1) Xem danh sách/chi tiết hồ sơ đã thu phí, tìm kiếm hồ sơ đã thu phí.

Cán bộ thực hiện tương tự như tại mục 4.1 của Tài liệu này.



(2) Xem biên lai phí/lệ phí

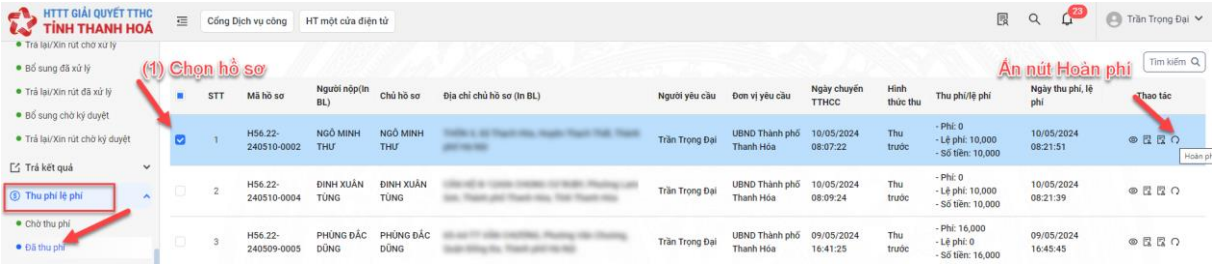
Cán bộ chọn hồ sơ cần xem biên lai phí/lệ phí và ấn nút để xem biên lai phí/lệ phí.



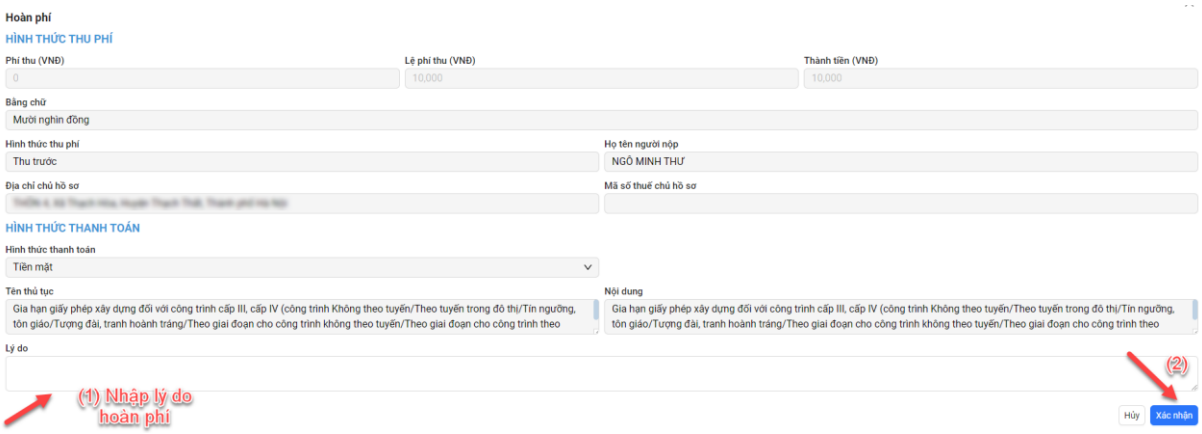
(3) Hoàn phí

Đối với chức năng hoàn phí cho hồ sơ, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

- Bước 1: Cán bộ chọn mục Thu phí, lệ phí ➔ Chờ thu phí
- Bước 2: Chọn hồ sơ cần hoàn phí, ấn nút



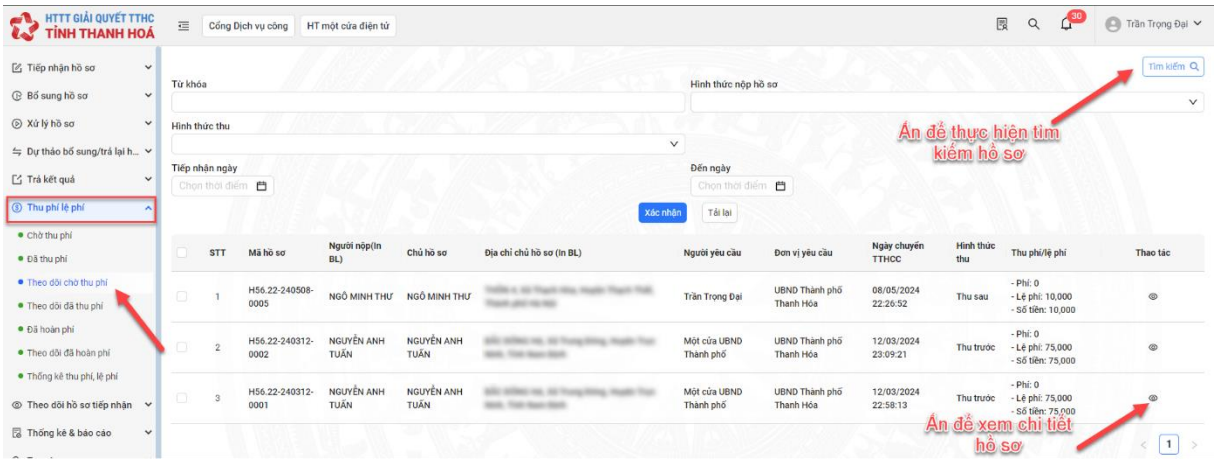
- Bước 3: Nhập lý do hoàn phí ➔ **Xác nhận**



7.3. Theo dõi hồ sơ chờ thu phí

Chức năng này cho phép Cán bộ xem danh sách/chi tiết hồ sơ chờ thu phí và tìm kiếm hồ sơ chờ thu phí.

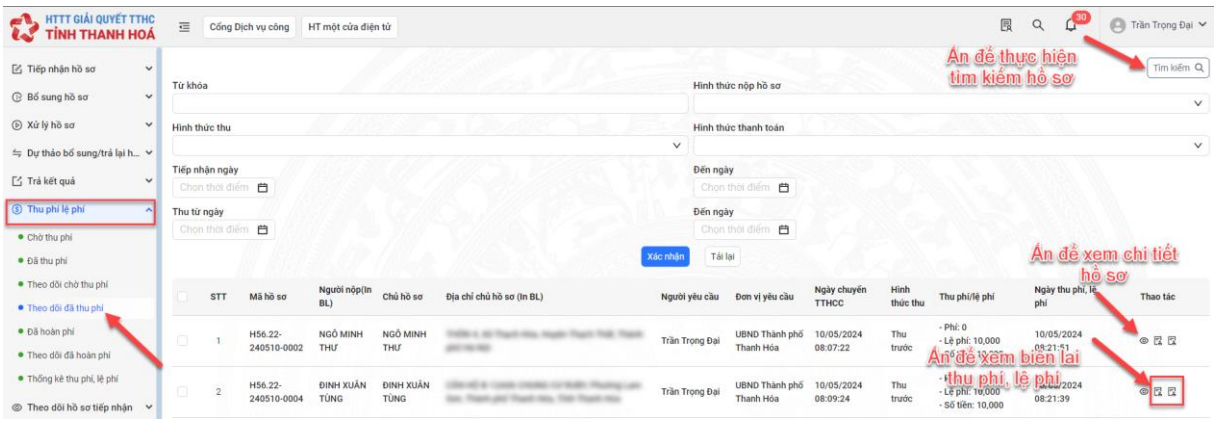
Cán bộ chọn mục **Theo dõi chờ thu phí** và thực hiện các thao tác tương tự tại mục 4.1 của Tài liệu này để xem và tìm kiếm hồ sơ.



7.4. Theo dõi hồ sơ đã thu phí

Chức năng này cho phép Cán bộ xem danh sách/chi tiết hồ sơ đã thu phí, biên lai phí/lệ phí và tìm kiếm hồ sơ chờ thu phí.

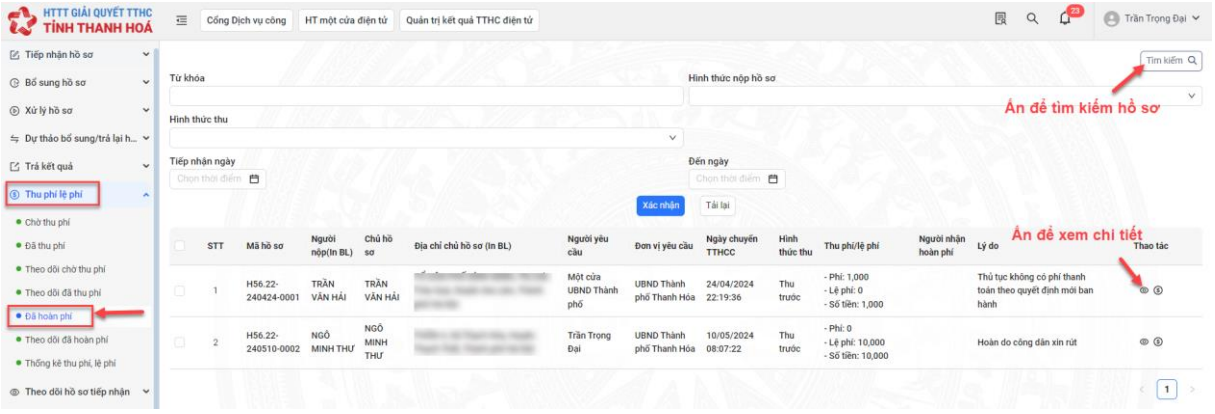
Cán bộ chọn mục **Theo dõi đã thu phí** và thực hiện các thao tác tương tự tại mục 5.2 của Tài liệu này để xem và tìm kiếm hồ sơ.



7.5. Đã hoàn phí

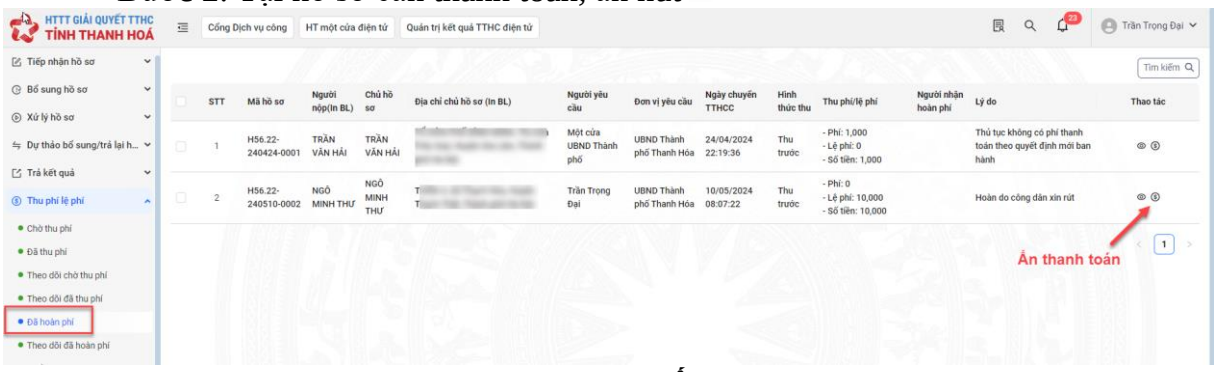
Chức năng này cho phép Cán bộ xem danh sách/chi tiết hồ sơ đã hoàn phí, tìm kiếm hồ sơ đã hoàn phí và xác nhận thanh toán phí cho hồ sơ.

Cán bộ chọn mục **Đã hoàn phí** và thực hiện các thao tác tương tự tại mục 4.1 của Tài liệu này để xem và tìm kiếm hồ sơ.

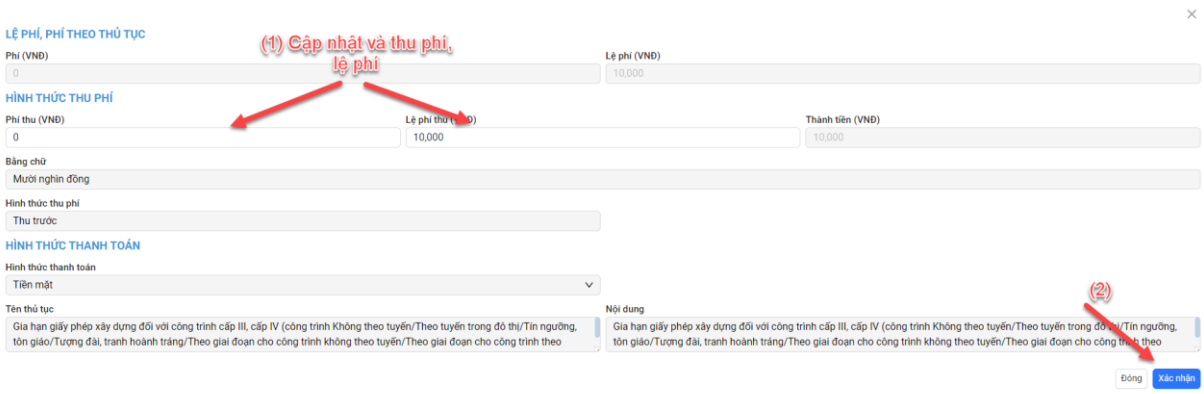


Đối với chức năng xác nhận thanh toán phí cho hồ sơ, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

- Bước 1: Cán bộ chọn mục Thu phí, lệ phí ➔ Đã hoàn phí
- Bước 2: Tại hồ sơ cần thanh toán, ấn nút $



- Bước 3: Cập nhật, thu phí, lệ phí và ➔ **Ấn Xác nhận**

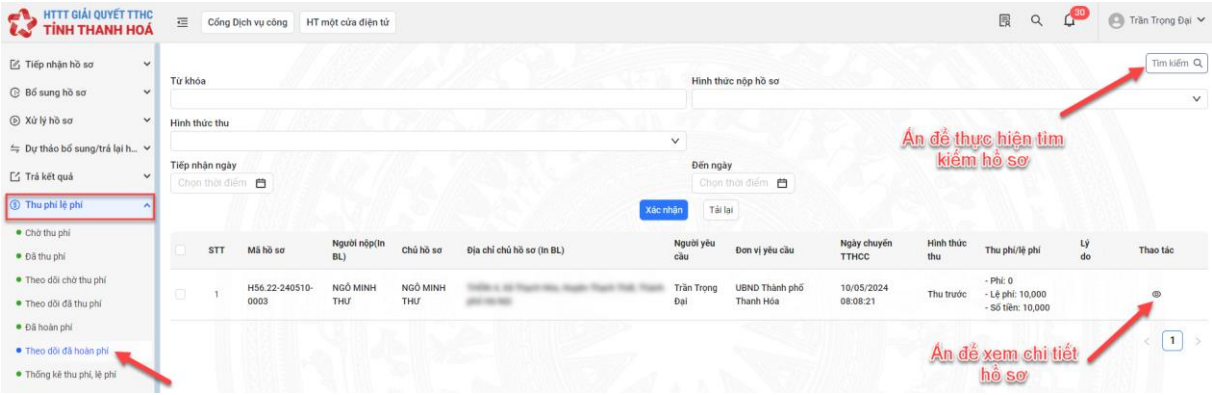


Hồ sơ sau khi được xác nhận thanh toán sẽ được chuyển về mục Đã thu phí và mục Theo dõi đã thu phí.

7.6. Theo dõi hồ sơ đã hoàn phí

Chức năng này cho phép Cán bộ xem danh sách/chi tiết hồ sơ đã hoàn phí và tìm kiếm hồ sơ đã hoàn phí.

Cán bộ chọn mục **Theo dõi đã hoàn phí** và thực hiện các thao tác tương tự tại mục 4.1 của Tài liệu này để xem và tìm kiếm hồ sơ.

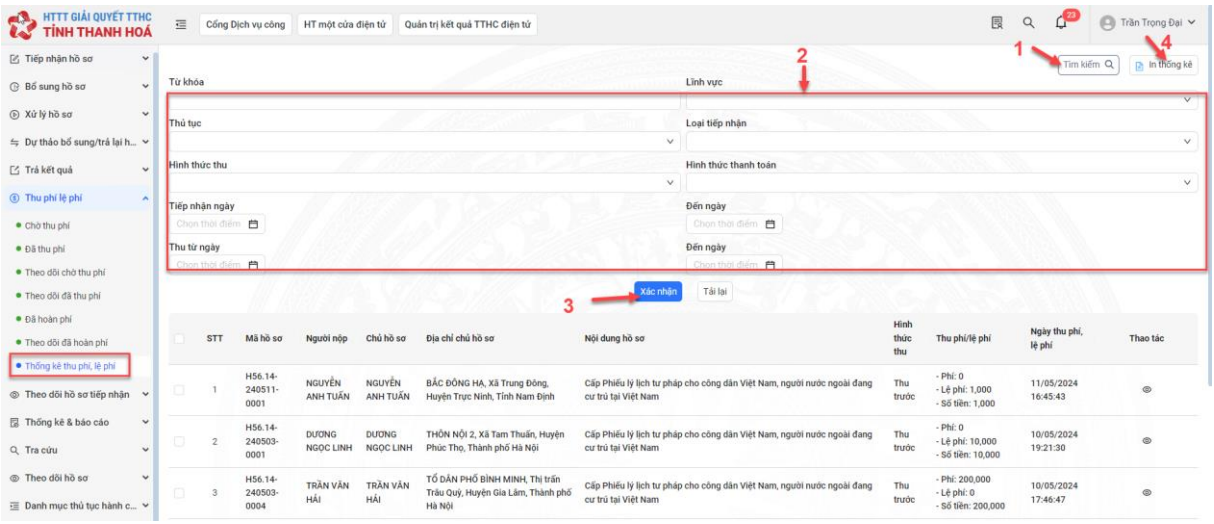


7.7. Thống kê thu phí, lệ phí

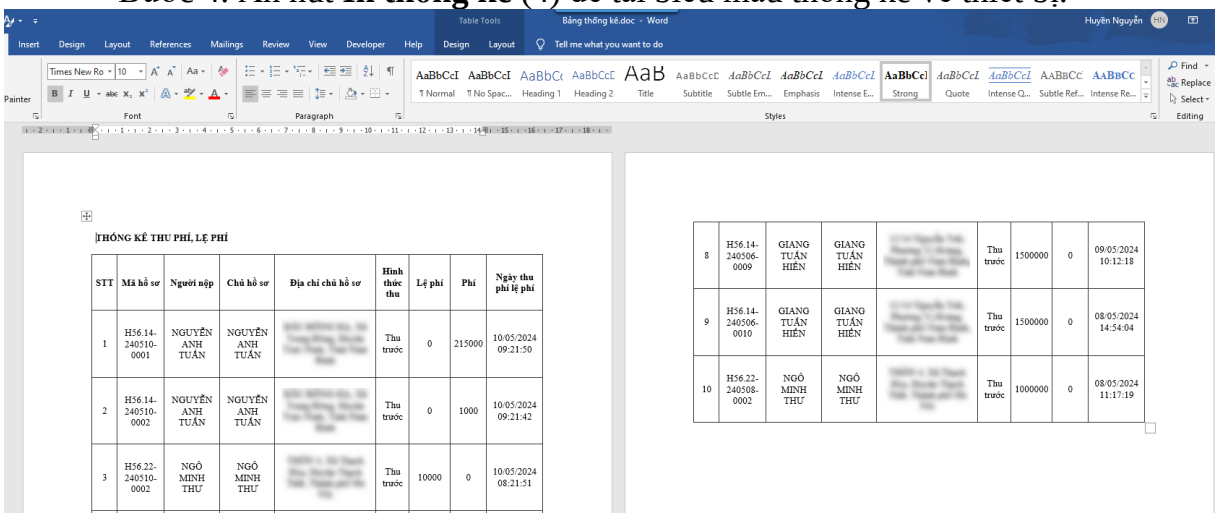
Chức năng "**Thống kê thu phí, lệ phí**" cho phép Cán bộ thống kê hồ sơ theo các tiêu chí thu phí, lệ phí như: hình thức thu, hình thức thanh toán & in thống kê.

Để thực hiện thống kê và in thống kê, Cán bộ thực hiện thao tác như sau:

- Bước 1: Cán bộ chọn mục Thu phí, lệ phí ➔ Thống kê thu phí, lệ phí



- Bước 2: Ấn Tìm kiếm (1) ➔ Chọn/nhập tiêu chí tìm kiếm (2) ➔ **Xác nhận** (3)
- Bước 3: Hệ thống hiển thị danh sách kết quả, Cán bộ xem danh sách/xem chi tiết hồ sơ
- Bước 4: Ấn nút **In thống kê** (4) để tải biểu mẫu thống kê về thiết bị.



THỐNG KÊ THU PHÍ, LỆ PHÍ

STT	Mã hồ sơ	Người nộp	Chủ hồ sơ	Địa chỉ chủ hồ sơ	Hình thức thu	Lệ phí	Phí	Ngày thu phí lệ phí
1	H56.14-240510-0001	NGUYỄN ANH TUẤN	NGUYỄN ANH TUẤN	[illegible]	Thu trước	0	215000	10/05/2024 09:21:50
2	H56.14-240510-0002	NGUYỄN ANH TUẤN	NGUYỄN ANH TUẤN	[illegible]	Thu trước	0	1000	10/05/2024 09:21:42
3	H56.22-240510-0002	NGÔ MINH THƯ	NGÔ MINH THƯ	[illegible]	Thu trước	10000	0	10/05/2024 08:21:51
8	H56.14-240506-0009	GIANG TUẤN HIỀN	GIANG TUẤN HIỀN	[illegible]	Thu trước	1500000	0	09/05/2024 10:12:18
9	H56.14-240506-0010	GIANG TUẤN HIỀN	GIANG TUẤN HIỀN	[illegible]	Thu trước	1500000	0	08/05/2024 14:54:04
10	H56.22-240508-0002	NGÔ MINH THƯ	NGÔ MINH THƯ	[illegible]	Thu trước	1000000	0	08/05/2024 11:17:19

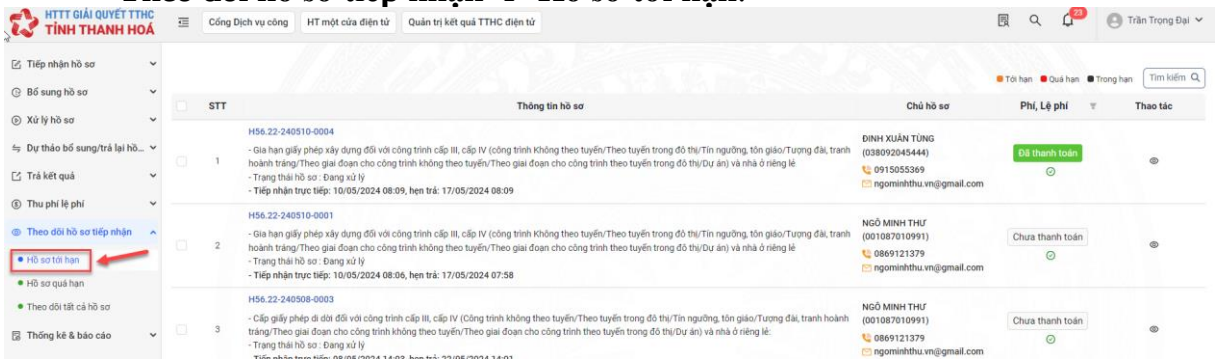
8. Theo dõi hồ sơ tiếp nhận

8.1. Hồ sơ tới hạn

Mục "**Hồ sơ tới hạn**": hiển thị danh sách các hồ sơ đã tới hạn xử lý

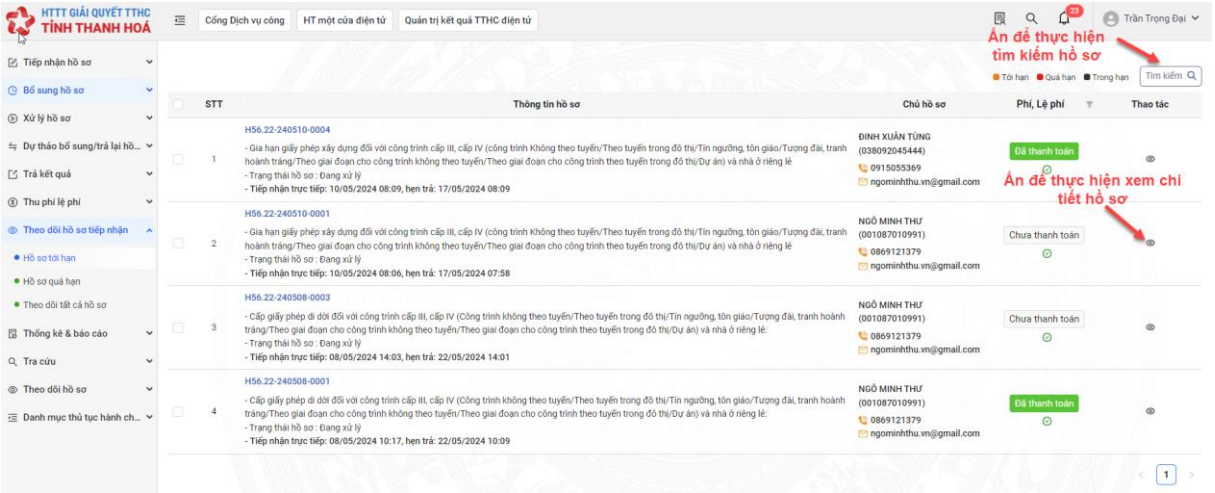
Để thực hiện thao tác các chức năng tại mục chức năng "Hồ sơ tới hạn" người dùng làm theo các bước sau đây:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Người dùng chọn mục **Theo dõi hồ sơ tiếp nhận ➔ Hồ sơ tới hạn**:



Bước 2: Tại danh sách hồ sơ tới hạn, người dùng thực hiện thao tác tìm kiếm và xem chi tiết thông tin hồ sơ tới hạn tương tự tại mục 4.1 của Tài liệu này để xem và tìm kiếm hồ sơ.

-



8.2. Hồ sơ quá hạn

Mục "**Hồ sơ quá hạn**": hiển thị danh sách các hồ sơ đã quá hạn xử lý

Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại **mục 7.1** của Tài liệu này.

8.3. Theo dõi tất cả hồ sơ

Mục "**Theo dõi tất cả hồ sơ**": hiển thị danh sách tất cả hồ sơ đã tới hạn và quá hạn xử lý

Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại **mục 7.1** của Tài liệu này.

9. Hướng dẫn chức năng Thống kê báo cáo

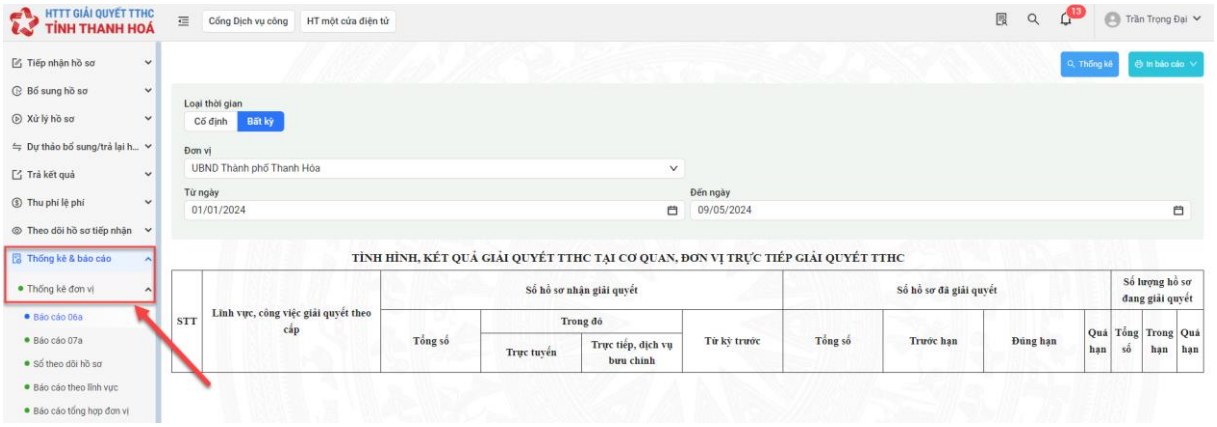
9.1. Thống kê đơn vị

9.1.1. Báo cáo 06a

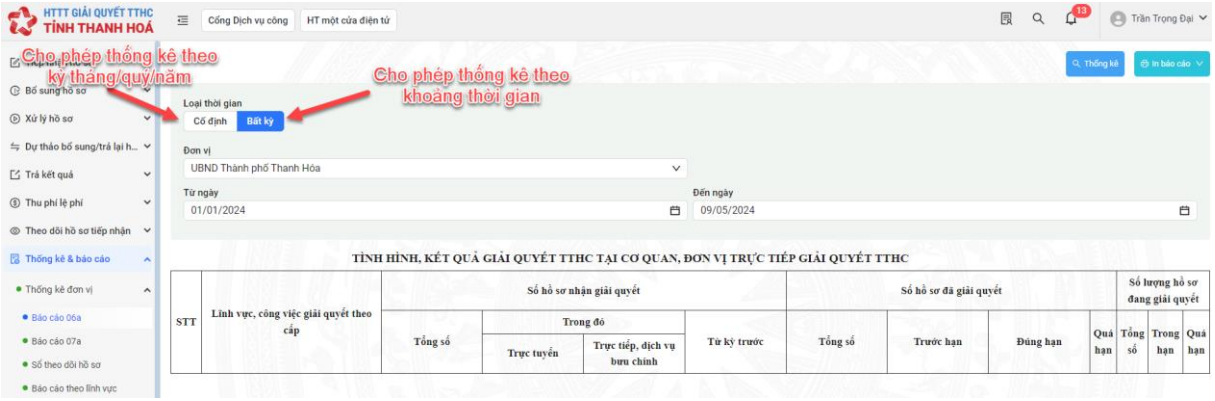
Mục "**Báo cáo 06a**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu 06a, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

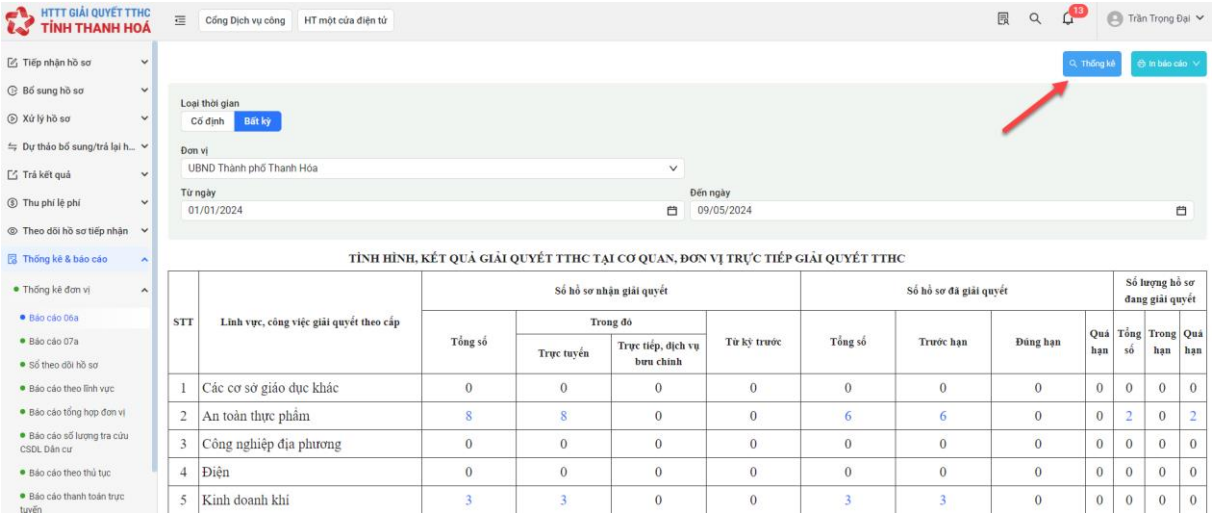
- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Thống kê báo cáo ➔ Thống kê đơn vị ➔ Báo cáo 06a**



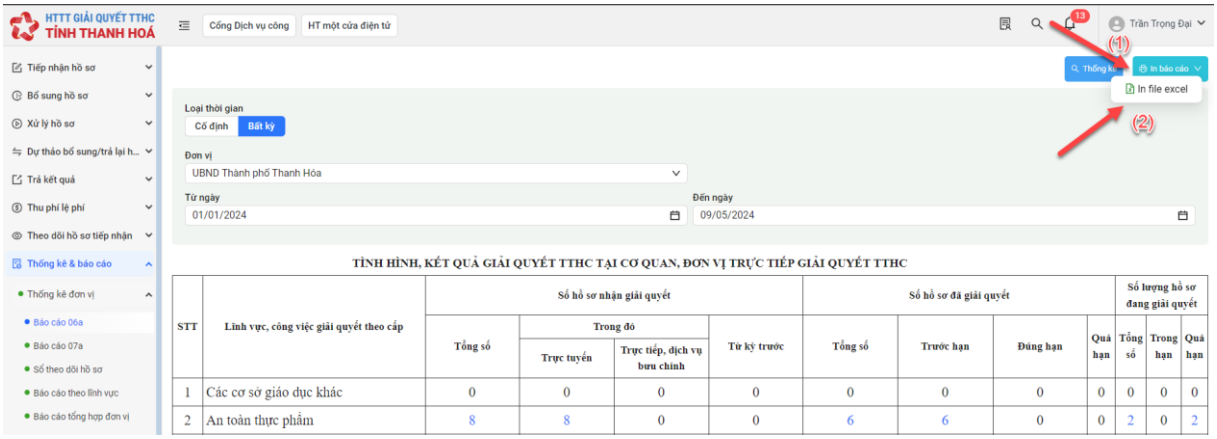
- Bước 2: Chọn tiêu chí thống kê theo thời gian/đơn vị.

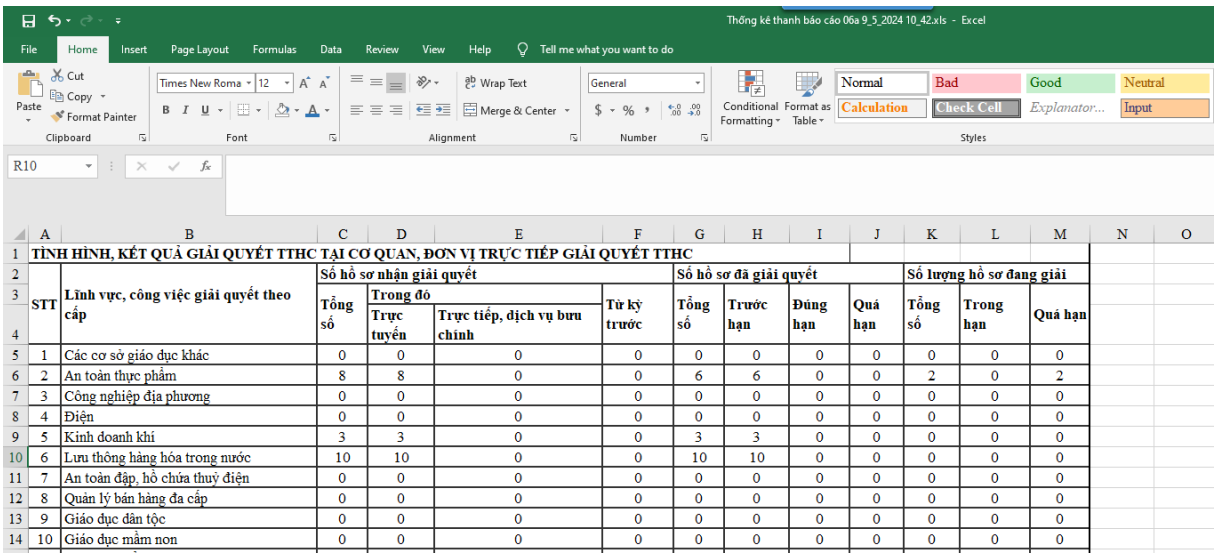


- Bước 3: Ấn **Thống kê** và xem kết quả thống kê.



- Bước 4: Ấn nút **In báo cáo ➔ In file excel** và theo dõi file excel tải về thiết bị.





TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT TTHC													
STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết				Số hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải			
		Tổng số	Trong đó		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính									
1	Các cơ sở giáo dục khác	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	An toàn thực phẩm	8	8	0	0	6	6	0	0	2	0	2	
3	Công nghiệp địa phương	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Điện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Kinh doanh khí	3	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0	
6	Lưu thông hàng hóa trong nước	10	10	0	0	10	10	0	0	0	0	0	
7	An toàn đập, hồ chứa thuỷ điện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Quản lý bán hàng đa cấp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Giáo dục dân tộc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Giáo dục mầm non	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

9.1.2. Báo cáo 07a

Mục "**Báo cáo 07a**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu 07a, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.3. Sổ theo dõi hồ sơ

Mục "**Sổ theo dõi hồ sơ**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi, thống kê hồ sơ quá hạn của các đơn vị.

Để thực hiện thống kê và xuất Sổ theo dõi hồ sơ, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.4. Báo cáo theo lĩnh vực

Mục "**Báo cáo theo lĩnh vực**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi, thống kê tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực.

Để thực hiện thống kê và xuất báo cáo theo lĩnh vực, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.5. Báo cáo tổng hợp đơn vị

Mục "**Báo cáo tổng hợp đơn vị**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu Báo cáo tổng hợp đơn vị, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.6. Báo cáo số lượng tra cứu CSDL Dân cư

Mục "**Báo cáo số lượng tra cứu CSDL Dân cư**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi tình hình tra cứu CSDL dân cư.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu Báo cáo số lượng tra cứu CSDL Dân cư, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.7. Báo cáo theo thủ tục

Mục "**Báo cáo theo thủ tục**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi báo cáo tổng hợp theo thủ tục.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu Báo cáo tổng hợp theo thủ tục, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.8. Báo cáo thanh toán trực tuyến

Mục "**Báo cáo thanh toán trực tuyến**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi báo cáo tổng hợp theo thủ tục.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu Báo cáo thanh toán trực tuyến, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

9.1.9. Thống kê hồ sơ quá hạn

Mục "**Thống kê hồ sơ quá hạn**": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi, thống kê hồ sơ quá hạn của các đơn vị.

Để thực hiện thống kê và xuất thống kê hồ sơ quá hạn, Cán bộ thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 9.1.1 của Tài liệu này.

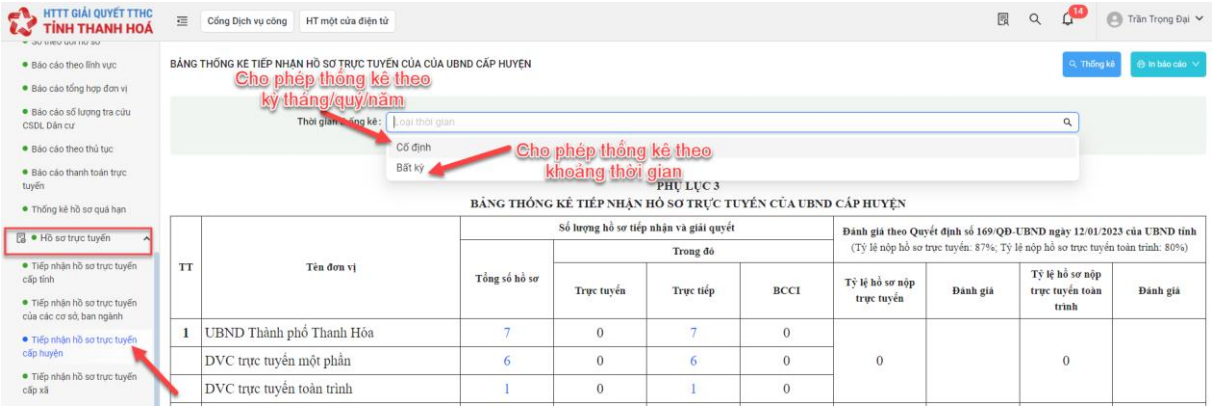
9.2. Hồ sơ trực tuyến

9.2.1. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp huyện

Mục "**Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp huyện**": chức năng cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi số lượng hồ sơ trực tuyến của UBND cấp huyện.

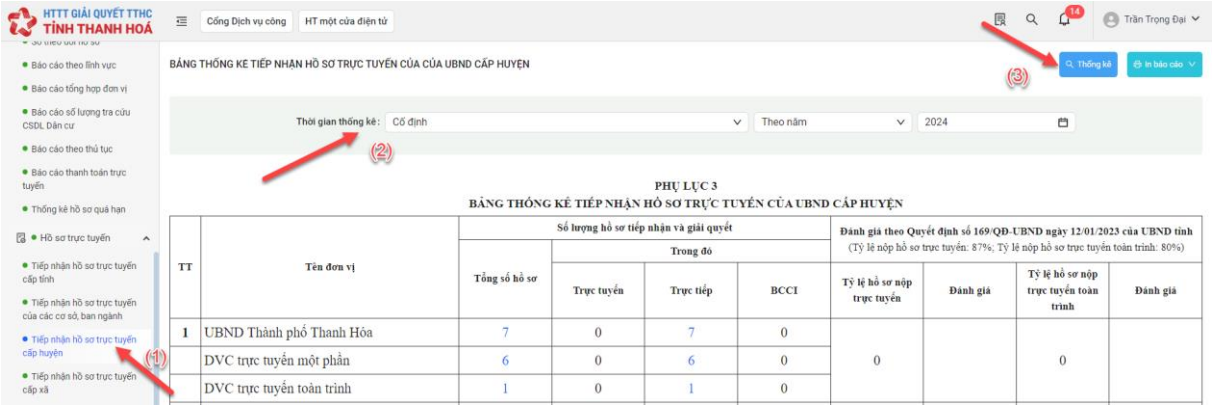
Để thực hiện thống kê và xuất thống kê tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của UBND cấp huyện, Cán bộ thực hiện các thao tác như sau:

- Bước 1: Tại màn hình sau khi đăng nhập vào hệ thống, Cán bộ chọn mục **Thống kê báo cáo ➔ Hồ sơ trực tuyến ➔ Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp huyện**

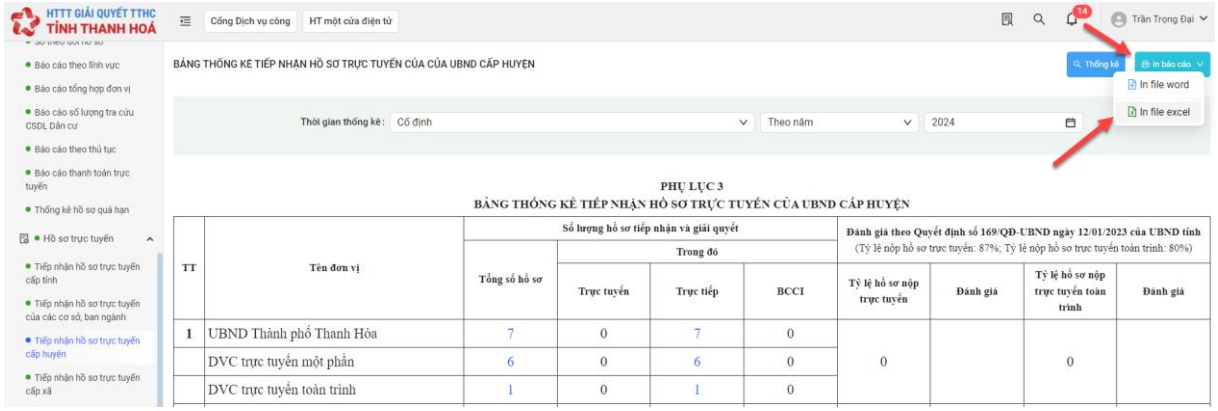


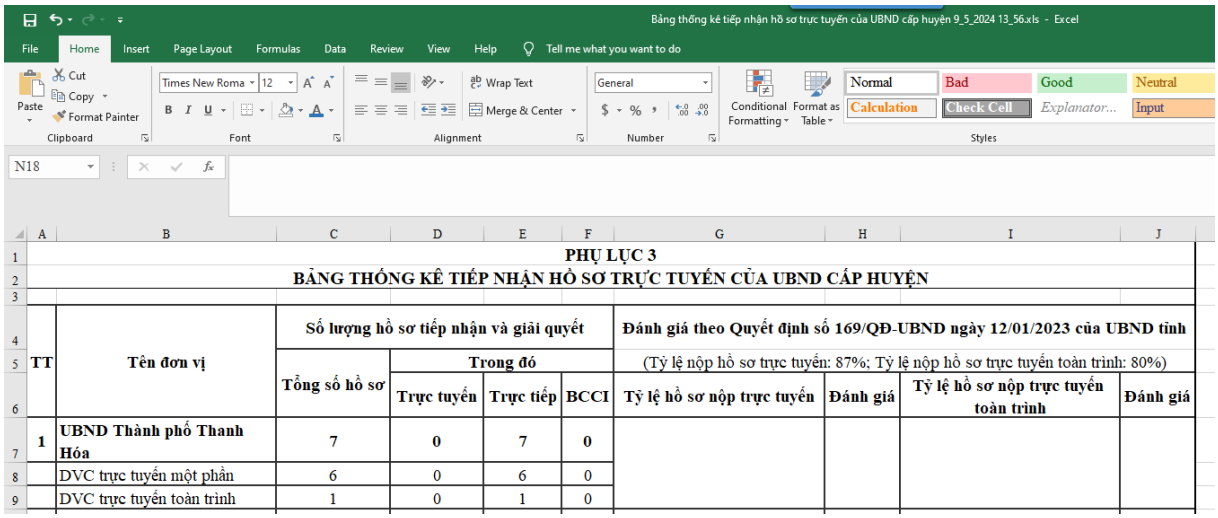
- Bước 2: Chọn tiêu chí thống kê theo thời gian/đơn vị.

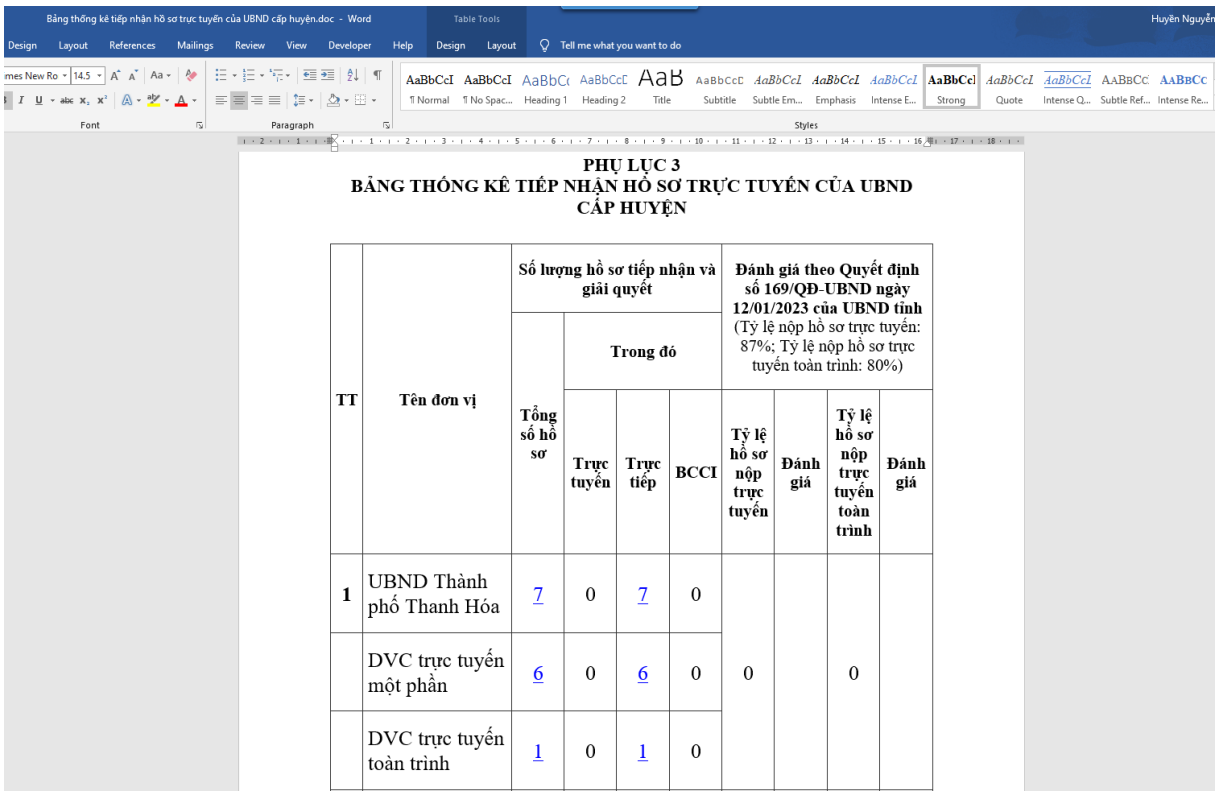
- Bước 3: Ấn **Thống kê** và xem kết quả thống kê.



- Bước 4: Ấn nút **In báo cáo ➔ In file excel/In file word** để lựa chọn định dạng file cần in ra và theo dõi file tải về thiết bị.



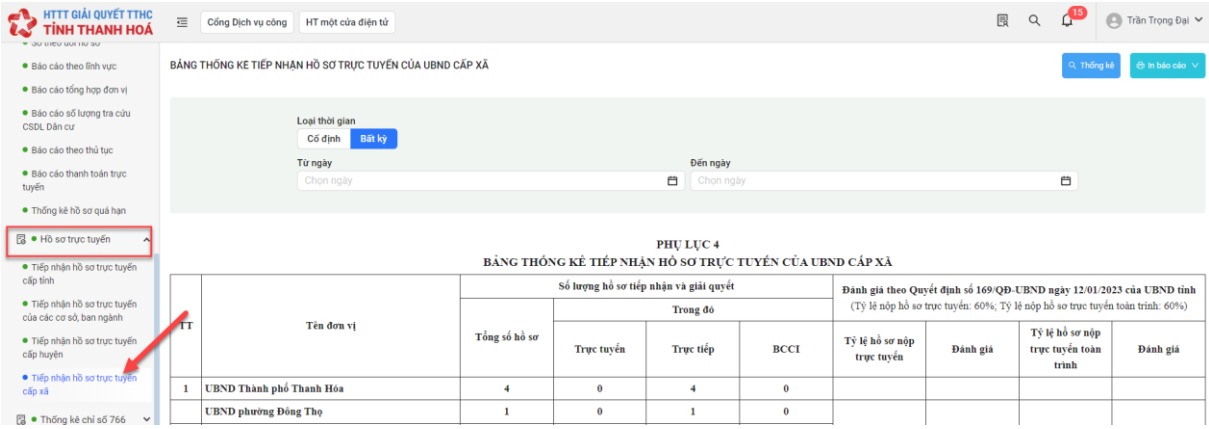




9.2.2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp xã

Mục "**Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp xã**": chức năng cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi số lượng hồ sơ trực tuyến của UBND cấp xã.

Để thực hiện thống kê và xuất thống kê tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của UBND cấp xã, Cán bộ chọn mục **Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến cấp xã** và thực hiện các thao tác tương tự như tại mục 6.2.1 của Tài liệu này.



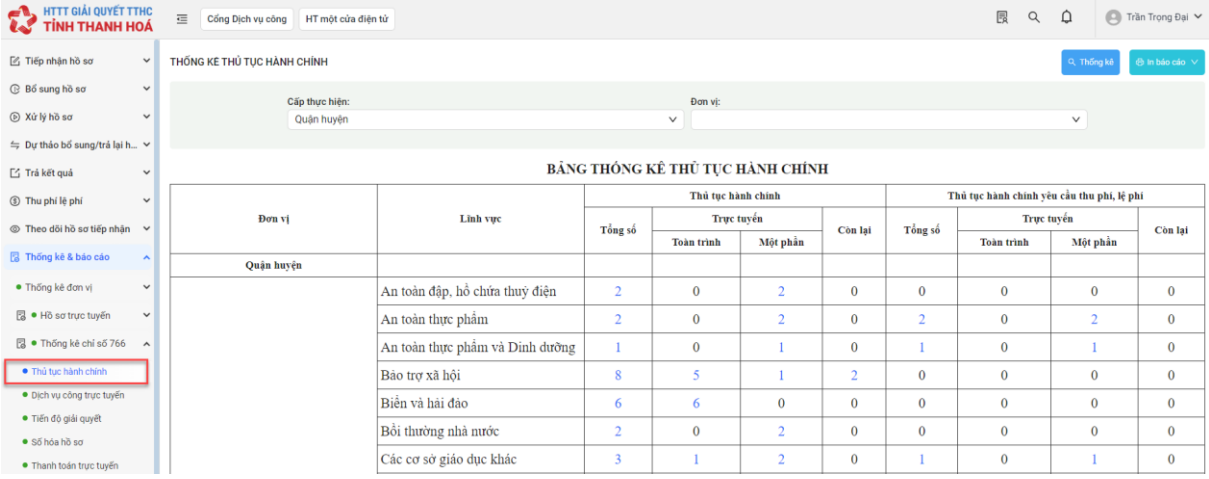
9.3. Thống kê chỉ số 766

Mục "Thống kê chỉ số 766": cho phép Cán bộ thực hiện theo dõi được các chỉ số về Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp Dịch vụ công.

Để thực hiện thống kê và xuất biểu theo mẫu, Cán bộ làm theo bước sau đây:

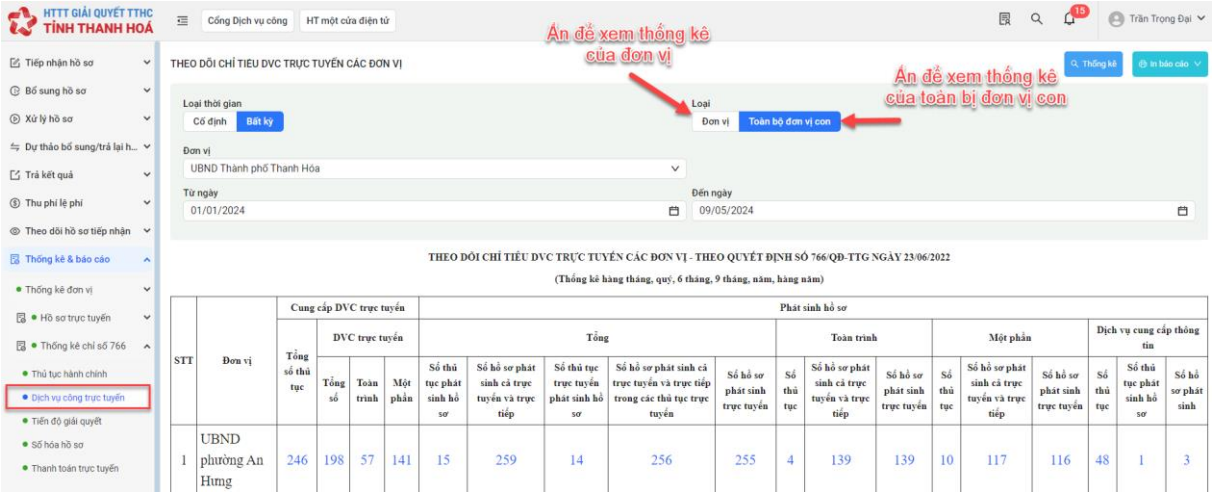
9.3.1. Thủ tục hành chính

Cán bộ chọn mục **Thủ tục hành chính** và tiến hành các thao tác chọn tiêu chí thống kê, xuất biểu mẫu Excel như hướng dẫn tại mục 6.1.1.



9.3.2. Dịch vụ công trực tuyến

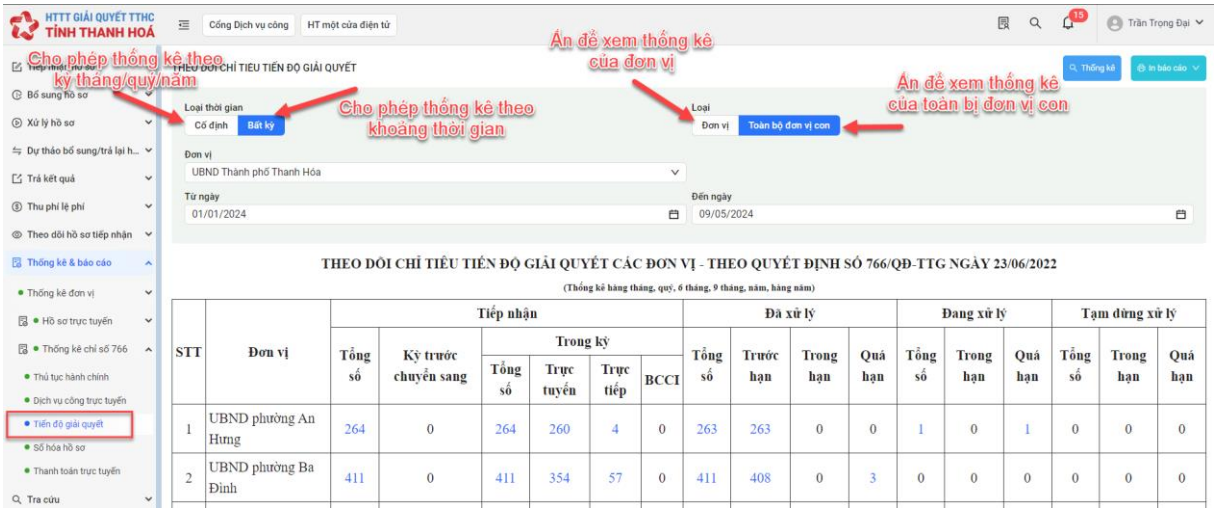
Cán bộ chọn mục **Dịch vụ công trực tuyến** và tiến hành các thao tác chọn tiêu chí thống kê, xuất biểu mẫu Excel như hướng dẫn tại mục 6.1.1.



STT	Đơn vị	Cung cấp DVC trực tuyến				Phát sinh hồ sơ													
		Tổng số thủ tục	DVC trực tuyến			Tổng					Toàn trình			Một phần			Dịch vụ cung cấp thông tin		
			Tổng số	Toàn trình	Một phần	Số thủ tục phát sinh hồ sơ	Số hồ sơ phát sinh cả trực tuyến và trực tiếp	Số thủ tục trực tuyến phát sinh hồ sơ	Số hồ sơ phát sinh cả trực tuyến và trực tiếp trong các thủ tục trực tuyến	Số hồ sơ phát sinh trực tuyến	Số thủ tục	Số hồ sơ phát sinh cả trực tuyến và trực tiếp	Số hồ sơ phát sinh trực tuyến	Số thủ tục	Số hồ sơ phát sinh cả trực tuyến và trực tiếp	Số hồ sơ phát sinh trực tuyến	Số thủ tục	Số thủ tục phát sinh hồ sơ	Số hồ sơ phát sinh
1	UBND phường An Hưng	246	198	57	141	15	259	14	256	255	4	139	139	10	117	116	48	1	3

9.3.3. Tiến độ giải quyết

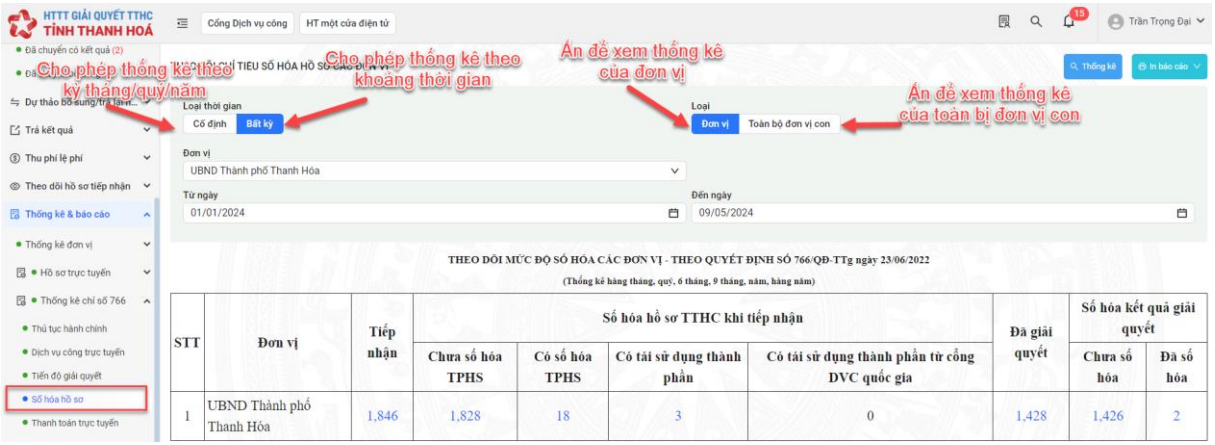
Cán bộ chọn mục **Tiến độ giải quyết** và tiến hành các thao tác chọn tiêu chí thống kê, xuất biểu mẫu Excel như hướng dẫn tại mục 6.1.1.



STT	Đơn vị	Tiếp nhận						Đã xử lý				Đang xử lý			Tạm dừng xử lý		
		Tổng số	Kỳ trước chuyển sang	Trong kỳ				Tổng số	Trước hạn	Trong hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
				Tổng số	Trực tuyến	Trực tiếp	BCCI										
1	UBND phường An Hưng	264	0	264	260	4	0	263	263	0	0	1	0	1	0	0	0
2	UBND phường Ba Đình	411	0	411	354	57	0	411	408	0	3	0	0	0	0	0	0

9.3.4. Số hóa hồ sơ

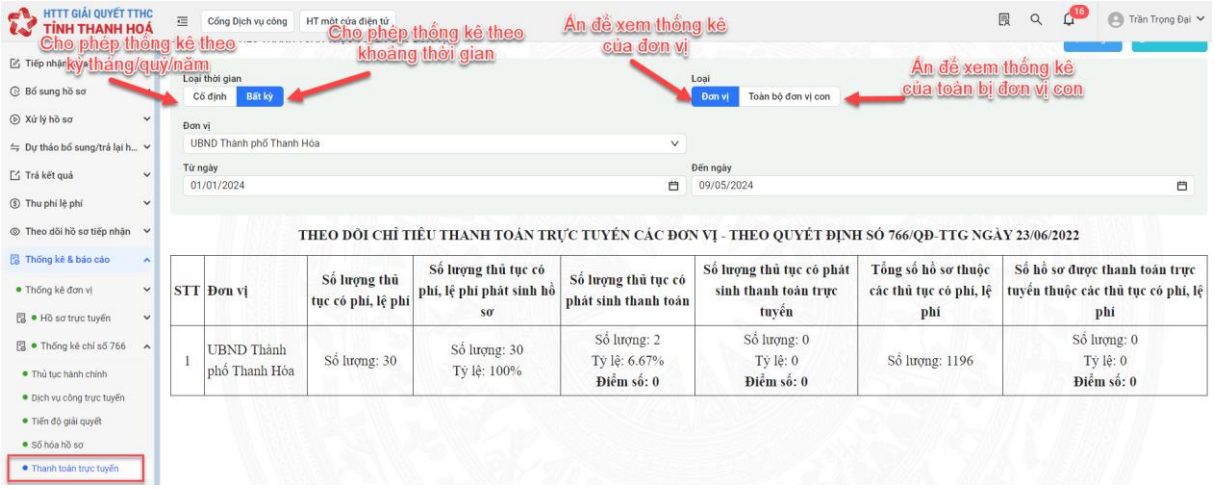
Cán bộ chọn mục **Số hóa hồ sơ** và tiến hành các thao tác chọn tiêu chí thống kê, xuất biểu mẫu Excel như hướng dẫn tại mục 6.1.1.



STT	Đơn vị	Tiếp nhận	Số hóa hồ sơ TTHC khi tiếp nhận				Đã giải quyết	Số hóa kết quả giải quyết	
			Chưa số hóa TPHS	Có số hóa TPHS	Có tái sử dụng thành phần	Có tái sử dụng thành phần từ cổng DVC quốc gia		Chưa số hóa	Đã số hóa
1	UBND Thành phố Thanh Hóa	1,846	1,828	18	3	0	1,428	1,426	2

9.3.5. Thanh toán trực tuyến

Cán bộ chọn mục **Thanh toán trực tuyến** và tiến hành các thao tác chọn tiêu chí thống kê, xuất biểu mẫu Excel như hướng dẫn tại mục 6.1.1.

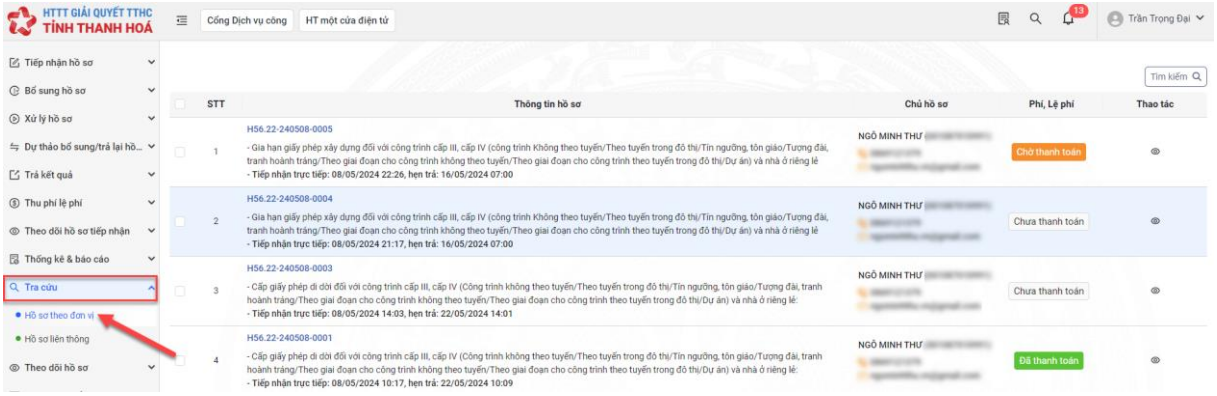


10. Hướng dẫn chức năng Tra cứu hồ sơ

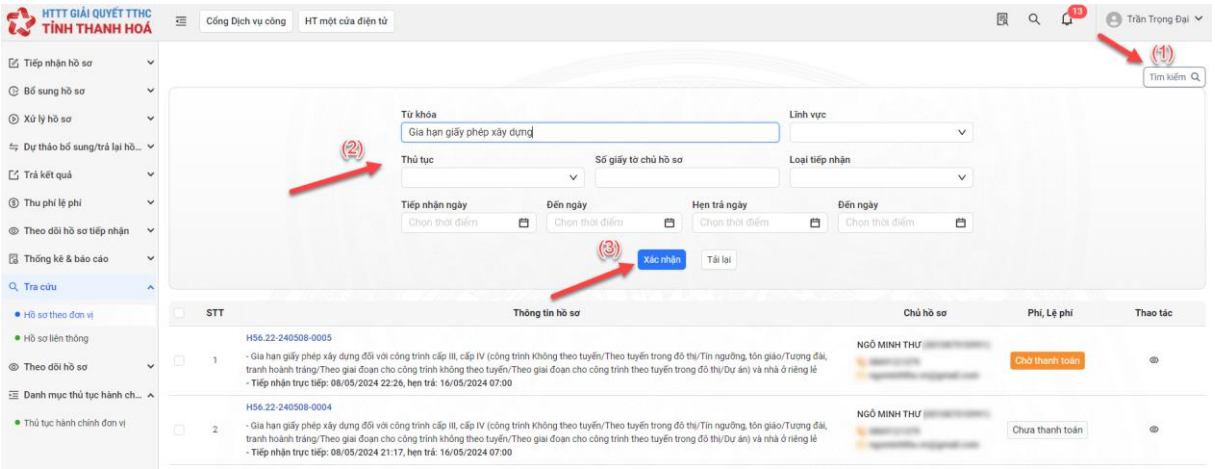
10.1. Tra cứu hồ sơ theo đơn vị

Để tra cứu hồ sơ theo đơn vị, Cán bộ thao tác theo các bước sau:

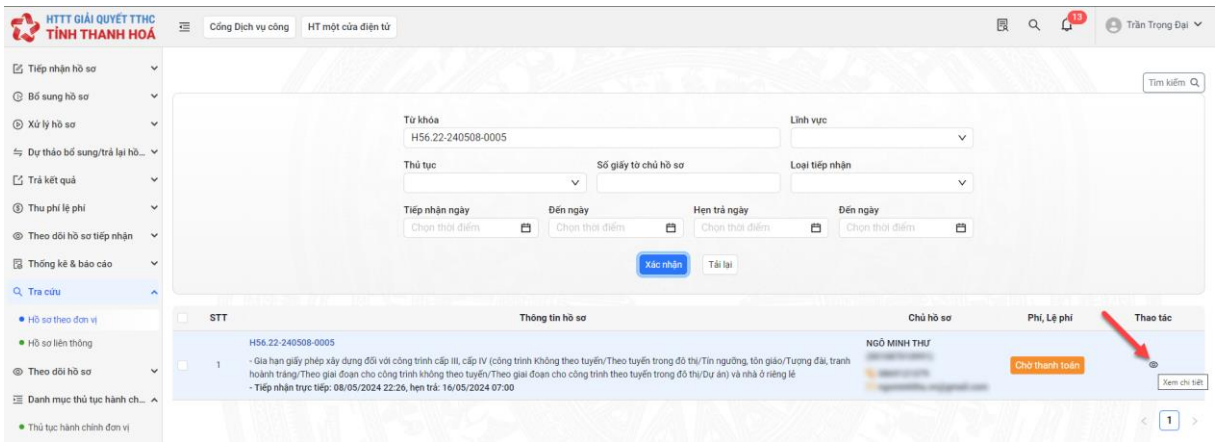
- Bước 1: Chọn mục **Tra cứu**, chọn **Hồ sơ theo đơn vị**



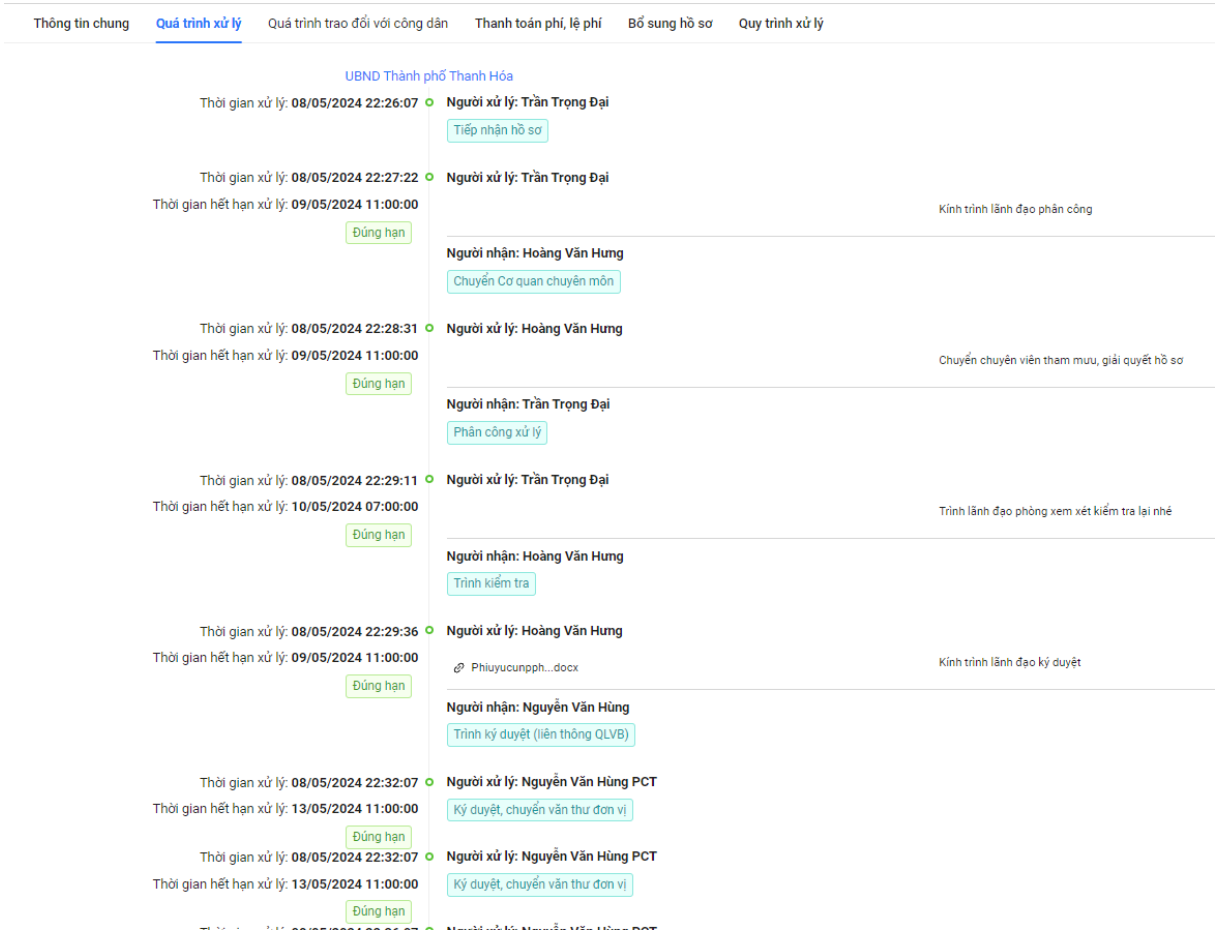
- Bước 2: Ấn nút **Tìm kiếm** góc phải màn hình, nhập/chọn các tiêu chí tìm kiếm, ấn **Xác nhận**.



- Bước 3: Sau khi hiển thị kết quả tìm kiếm, Cán bộ ấn nút để xem chi tiết thủ tục hành chính đơn vị.

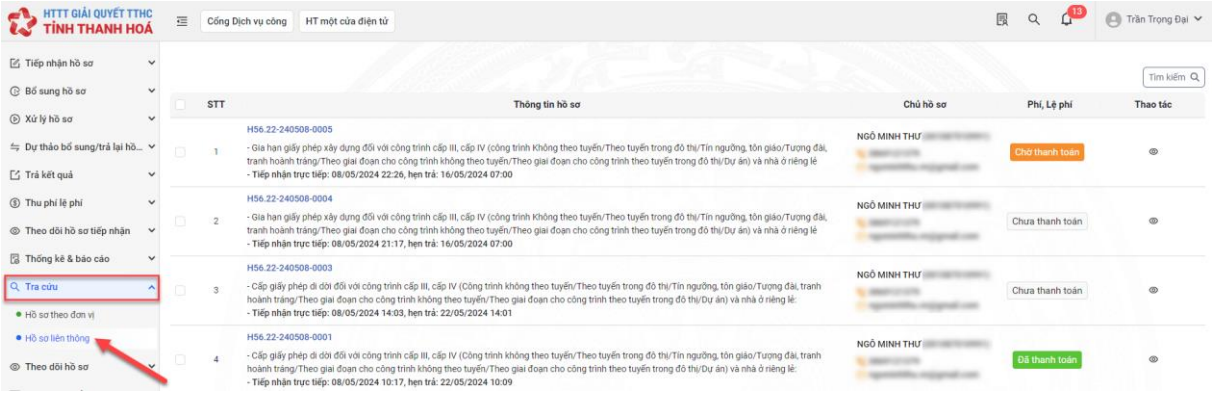


Tại đây, Cán bộ có thể xem thông tin chung của hồ sơ, quá trình xử lý hồ sơ, quá trình trao đổi với công dân, xem phí/lệ phí cũng như quy trình xử lý hồ sơ.



10.2. Tra cứu hồ sơ liên thông

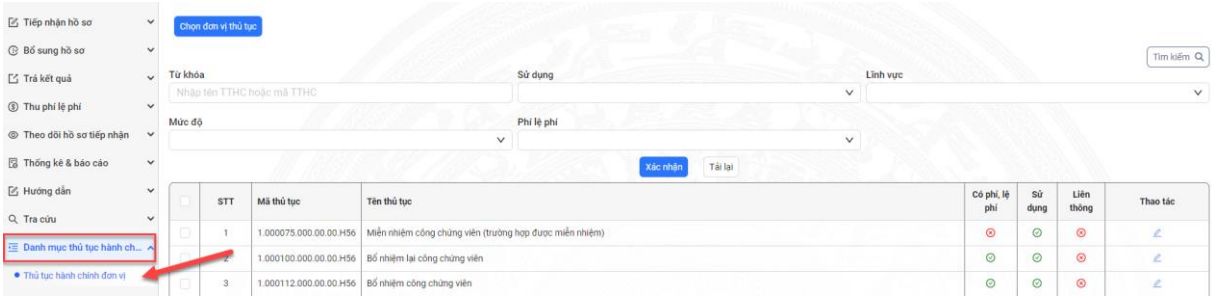
Để tra cứu hồ sơ liên thông, Cán bộ chọn mục **Tra cứu**, chọn **Hồ sơ liên thông** và thực hiện các thao tác tương tự mục 7.1 của Tài liệu này.



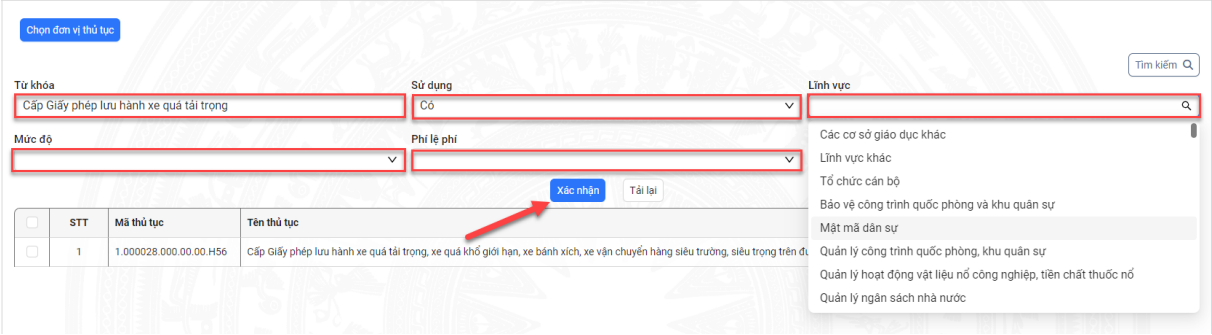
11. Hướng dẫn chức năng Tra cứu thủ tục hành chính đơn vị

Để tra cứu thủ tục hành chính đơn vị, Cán bộ thao tác theo các bước sau:

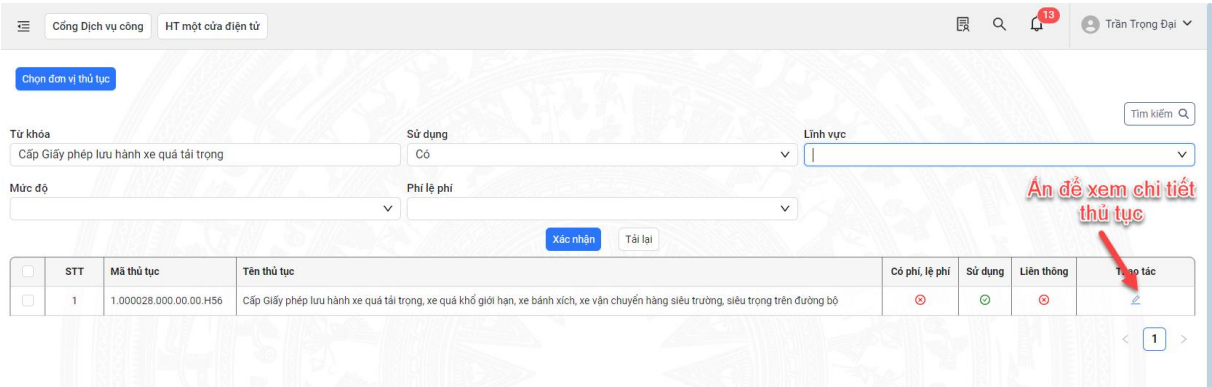
- Bước 1: Chọn mục **Danh mục thủ tục hành chính**, chọn **Thủ tục hành chính đơn vị**.



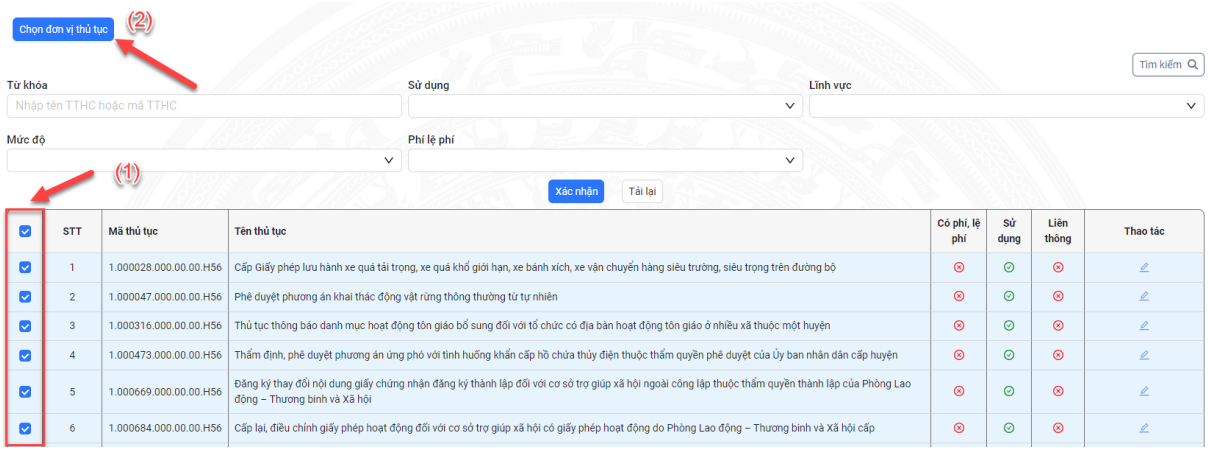
- Bước 2: Nhập từ khóa tìm kiếm, chọn Sử dụng/Không sử dụng, chọn lĩnh vực, mức độ, tình trạng Có thu phí/Không thu phí và ấn **Xác nhận**.



- Bước 3: Sau khi hiển thị kết quả tìm kiếm, Cán bộ ấn nút để xem chi tiết thủ tục hành chính đơn vị.



Ngoài ra, tại mục Thủ tục hành chính đơn vị, Cán bộ có thể chọn Đơn vị thủ tục bằng cách:

- Bước 1: Chọn một **hoặc nhiều thủ tục hành chính**

- Bước 2: Ấn nút **"Chọn đơn vị thủ tục",** chọn đơn vị cho thủ tục và ấn **Xác nhận**.