



TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI VIETTEL

<ĐƠN VỊ>

**PHẦN MỀM GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
LĨNH VỰC NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG GIẢI QUYẾT CÁC THỦ TỤC HÀNH
CHÍNH CẤP CHỨNG CHỈ HÀNH NGHỀ MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN**

Mã hiệu dự án: <Mã hiệu dự án>

Mã hiệu tài liệu: <Mã hiệu tài liệu>

<Địa điểm, Thời gian>

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

*A – Tạo mới, M – Sửa đổi, D – Xóa bỏ

Ngày thay đổi	Vị trí thay đổi	A* M, D	Nguồn gốc	Phiên bản cũ	Mô tả thay đổi	Phiên bản mới

TRANG KÝ

Người lập:

<Ngày>

<Chức danh>

Người xem xét:

<Ngày>

<Chức danh>

Người xem xét:

<Ngày>

<Chức danh>

Người phê duyệt:

<Ngày>

<Chức danh>

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU	7
1.1. Mục đích và ý nghĩa của Tài liệu:	7
1.2. Phạm vi áp dụng:	7
1.3. Các thuật ngữ và từ viết tắt:	9
1.4. Cấu trúc Tài liệu:	10
2. TỔNG QUAN VỀ SẢN PHẨM	11
2.1. Tổng quan về sản phẩm:	11
2.2. Đầu mối hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng:	12
3. GIỚI THIỆU CÁC CHỨC NĂNG	13
3.1. Chức năng của Lãnh đạo phòng Quản lý nhà và Thị trường bất động sản:	13
3.2. Chức năng của Cán bộ thụ lý:	13
3.3. Chức năng của Lãnh đạo Sở Xây dựng:	13
3.4. Chức năng của văn thư:	14
4. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CÁC CHỨC NĂNG HỆ THỐNG:	15
4.1. Phân công thụ lý:	15
4.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:	15
4.1.2. Các bước thực hiện:	15
4.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):	16
4.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:	16
4.2. Thụ lý hồ sơ:	17
4.2.1. Yêu cầu bổ sung hồ sơ:	17
4.2.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:	17
4.2.1.2. Các bước thực hiện:	17
4.2.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):	18
4.2.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:	18
4.2.2. Yêu cầu từ chối giải quyết:	19
4.2.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:	19
4.2.2.2. Các bước thực hiện:	19
4.2.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):	20
4.2.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:	20
4.2.3. Đủ điều kiện dự thi:	21
4.2.3.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:	21
4.2.3.2. Các bước thực hiện:	21
4.2.3.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):	22
4.2.3.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:	22
4.3. Cập nhật kết quả thi:	23
4.3.1. Không Đạt:	23
4.3.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:	23
4.3.1.2. Các bước thực hiện:	23
4.3.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):	24
4.3.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:	24
4.3.2. Đạt:	25
4.3.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:	26

4.3.2.2. Các bước thực hiện-----	26
4.3.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	27
4.3.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	27
4.4. Xét duyệt hồ sơ-----	28
4.4.1. Xét duyệt-----	28
4.4.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	28
4.4.1.2. Các bước thực hiện-----	29
4.4.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	29
4.4.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	29
4.4.2. Ký thừa lệnh-----	30
4.4.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	30
4.4.2.2. Các bước thực hiện-----	30
4.4.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	31
4.4.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	31
4.4.3. Yêu cầu thụ lý lại-----	32
4.4.3.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	32
4.4.3.2. Các bước thực hiện-----	32
4.4.3.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	33
4.4.3.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	33
4.5. Xét duyệt yêu cầu bổ sung hồ sơ-----	34
4.5.1. Xét duyệt bổ sung-----	34
4.5.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	34
4.5.1.2. Các bước thực hiện-----	34
4.5.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	35
4.5.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	35
4.5.2. Yêu cầu thụ lý lại-----	36
4.5.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	36
4.5.2.2. Các bước thực hiện-----	36
4.5.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	37
4.5.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	37
4.6. Xét duyệt từ chối giải quyết hồ sơ-----	38
4.6.1. Xét duyệt từ chối-----	38
4.6.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	38
4.6.1.2. Các bước thực hiện-----	38
4.6.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	39
4.6.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	39
4.6.2. Yêu cầu thụ lý lại-----	41
4.6.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	41
4.6.2.2. Các bước thực hiện-----	41
4.6.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	42
4.6.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	42
4.7. Phê duyệt hồ sơ-----	43
4.7.1. Phê duyệt-----	43
4.7.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	43
4.7.1.2. Các bước thực hiện-----	43

4.7.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	44
4.7.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	44
4.7.2. Trả lại-----	45
4.7.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	45
4.7.2.2. Các bước thực hiện-----	45
4.7.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	46
4.7.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	46
4.7.3. Phê duyệt từ chối-----	47
4.7.3.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	47
4.7.3.2. Các bước thực hiện-----	47
4.7.3.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	48
4.7.3.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	48
4.7.4. Trả lại-----	49
4.7.4.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	49
4.7.4.2. Các bước thực hiện-----	49
4.7.4.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	50
4.7.4.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	50
4.8. Xác nhận đóng dấu-----	51
4.8.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:-----	51
4.8.2. Các bước thực hiện-----	51
4.8.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):-----	52
4.8.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:-----	52
5. PHỤ LỤC-----	53
5.1. Câu hỏi thường gặp-----	53
5.2. Các tình huống và lỗi thường gặp-----	53
5.3. Danh sách trạng thái hồ sơ-----	54

1. GIỚI THIỆU

1.1. Mục đích và ý nghĩa của Tài liệu:

Tài liệu này được xây dựng nhằm hướng dẫn người sử dụng khai thác và vận hành Hệ thống Giải quyết thủ tục hành chính "Cấp chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản".

Tài liệu cung cấp các hướng dẫn chi tiết về quy trình nghiệp vụ, chức năng hệ thống, cách thức thao tác trên từng màn hình và các lưu ý trong quá trình xử lý hồ sơ.

Tài liệu được áp dụng cho phiên bản hiện hành của phần mềm xử lý thủ tục hành chính lĩnh vực Nhà ở và Thị trường bất động sản thuộc Cục Quản lý nhà và Thị trường bất động sản.

Mục tiêu của tài liệu:

- Hỗ trợ người dùng thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ.
- Hướng dẫn thao tác trên các chức năng của hệ thống.
- Giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ.
- Hỗ trợ đào tạo, triển khai và vận hành hệ thống.

1.2. Phạm vi áp dụng:

Tài liệu áp dụng cho chức năng giải quyết thủ tục hành chính "Cấp chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản".

Các chức năng được hướng dẫn trong tài liệu bao gồm:

- Tiếp nhận và phân công thụ lý hồ sơ.
- Thụ lý hồ sơ.
- Yêu cầu bổ sung hồ sơ.
- Từ chối giải quyết hồ sơ.
- Tra cứu thông tin chứng chỉ đã được cấp từ Hệ thống quản lý bất động sản.
- Soạn thảo văn bản kết quả.
- Xét duyệt hồ sơ.
- Phê duyệt hồ sơ.
- Ký số văn bản.
- Đóng dấu và trả kết quả.
- Đồng bộ trạng thái hồ sơ với Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Xây dựng.

Đối tượng sử dụng:

Trưởng phòng Quản lý nhà và Thị trường bất động sản

- *Tiếp nhận hồ sơ.*
- *Tra cứu thông tin chứng chỉ.*
- *Phân công cán bộ thụ lý.*
- *Xét duyệt hồ sơ.*
- *Xét duyệt yêu cầu bổ sung.*
- *Xét duyệt yêu cầu từ chối giải quyết.*

Cán bộ thụ lý

- *Tiếp nhận hồ sơ được phân công.*
- *Thực hiện thụ lý hồ sơ.*
- *Yêu cầu bổ sung hồ sơ.*
- *Đề xuất từ chối giải quyết hồ sơ.*
- *Tra cứu thông tin chứng chỉ.*
- *Soạn thảo văn bản kết quả.*

Lãnh đạo Sở Xây dựng

- *Phê duyệt hồ sơ.*
- *Phê duyệt từ chối giải quyết.*
- *Ký số văn bản.*

Văn thư

- *Tiếp nhận hồ sơ đã ký số.*
- *Đóng dấu văn bản.*
- *Trả kết quả.*
- *Đồng bộ kết quả về Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Xây dựng.*

Quản trị hệ thống

- *Quản lý người dùng.*
- *Phân quyền sử dụng.*
- *Quản lý danh mục.*
- *Quản trị cấu hình hệ thống.*

1.3. Các thuật ngữ và từ viết tắt

Thuật ngữ	Định nghĩa	Ghi chú
TTHC	Thủ tục hành chính	
BĐS	Bất động sản	
DVCQG	Công Dịch vụ công Quốc gia	
BXD	Bộ Xây dựng	
Hồ sơ	Hồ sơ đề nghị xác nhận nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện đưa vào kinh doanh	
Thụ lý	Quá trình chuyên viên xử lý hồ sơ	
Yêu cầu bổ sung	Trạng thái yêu cầu tổ chức/cá nhân bổ sung hồ sơ	
Từ chối giải quyết	Trạng thái hồ sơ không đáp ứng điều kiện giải quyết	
Ký số	Ký điện tử bằng chứng thư số hợp lệ	

1.4. Cấu trúc Tài liệu:

Tài liệu được tổ chức thành các phần như sau:

Phần 1. Giới thiệu

Trình bày mục đích, phạm vi áp dụng, thuật ngữ và cấu trúc tài liệu.

Phần 2. Tổng quan về sản phẩm

Giới thiệu tổng quan hệ thống, quy trình nghiệp vụ và các yêu cầu sử dụng.

Phần 3. Giới thiệu các chức năng

Liệt kê toàn bộ các chức năng thuộc phạm vi tài liệu.

Phần 4. Hướng dẫn sử dụng

Mô tả chi tiết thao tác sử dụng từng chức năng trên hệ thống.

Phần 5. Phụ lục

Bao gồm các biểu mẫu, quy ước và thông tin tham khảo khác.

2. TỔNG QUAN VỀ SẢN PHẨM

2.1. Tổng quan về sản phẩm

Hệ thống Giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực Nhà ở và Thị trường bất động sản được xây dựng nhằm hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước thực hiện tiếp nhận, xử lý, phê duyệt và trả kết quả đối với các thủ tục "Cấp chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản".

Hệ thống được kết nối với Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Xây dựng để tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả điện tử; đồng thời kết nối với Hệ thống quản lý bất động sản để tra cứu thông tin dự án và cập nhật trạng thái bất động sản.

Mục tiêu của hệ thống

- Tin học hóa toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Tăng cường khả năng giám sát, theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ.
- Đảm bảo công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Tự động đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống liên quan.

Quy trình xử lý tổng quát

1. Tiếp nhận hồ sơ từ Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Xây dựng.
2. Trưởng phòng phân công cán bộ thụ lý.
3. Cán bộ thực hiện thụ lý hồ sơ.
4. Xét duyệt hồ sơ tại Trưởng phòng.
5. Phê duyệt hồ sơ tại Lãnh đạo Sở.
6. Văn thư đóng dấu và trả kết quả.
7. Đồng bộ trạng thái hồ sơ và dữ liệu bất động sản.

Yêu cầu sử dụng

- Máy tính có kết nối Internet.
- Trình duyệt Google Chrome, Microsoft Edge hoặc Firefox.
- Tài khoản được cấp quyền sử dụng hệ thống.
- Thiết bị ký số đối với người dùng có chức năng ký số.

2.2. Đầu mối hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng

Trong quá trình sử dụng hệ thống, người dùng liên hệ đầu mối hỗ trợ theo thông tin được công bố tại mục "Hỗ trợ" trên hệ thống.

Thông tin hỗ trợ bao gồm:

- *Đơn vị hỗ trợ: Trung tâm vận hành hệ thống.*
- *Điện thoại: Theo thông báo của đơn vị quản lý.*
- *Email: Theo thông báo của đơn vị quản lý.*
- *Thời gian hỗ trợ: Giờ hành chính các ngày làm việc.*

3. GIỚI THIỆU CÁC CHỨC NĂNG

3.1. Chức năng của Lãnh đạo phòng Quản lý nhà và Thị trường bất động sản:

STT	Chức năng	Mô tả	Đối tượng sử dụng
1	Phân công thụ lý	Tiếp nhận hồ sơ và phân công cán bộ xử lý	Lãnh đạo phòng
2	Xét duyệt yêu cầu bổ sung	Phê duyệt hoặc từ chối yêu cầu bổ sung hồ sơ	Lãnh đạo phòng
3	Xét duyệt yêu cầu từ chối giải quyết	Phê duyệt hoặc từ chối đề xuất từ chối giải quyết hồ sơ	Lãnh đạo phòng
4	Xét duyệt hồ sơ	Kiểm tra nội dung hồ sơ và trình lãnh đạo phê duyệt	Lãnh đạo phòng
5	Yêu cầu thụ lý lại	Trả lại hồ sơ cho chuyên viên thụ lý lại	Lãnh đạo phòng
6	Theo dõi trạng thái hồ sơ	Tra cứu tiến độ xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng

3.2. Chức năng của Cán bộ thụ lý:

STT	Chức năng	Mô tả	Đối tượng sử dụng
1	Tiếp nhận hồ sơ thụ lý	Nhận hồ sơ được phân công xử lý	Cán bộ thụ lý
2	Yêu cầu bổ sung hồ sơ	Tạo yêu cầu bổ sung và trình xét duyệt	Cán bộ thụ lý
3	Từ chối giải quyết hồ sơ	Đề xuất từ chối giải quyết hồ sơ	Cán bộ thụ lý
4	Tra cứu mã bản khai	Tra cứu thông tin dự án theo mã bản khai	Cán bộ thụ lý
5	Tra cứu chứng chỉ đã được cấp	Đồng bộ chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản đã được cấp mã	Cán bộ thụ lý
6	Soạn thảo văn bản kết quả	Tạo văn bản trả lời hồ sơ	Cán bộ thụ lý
7	Trình xét duyệt hồ sơ	Chuyển hồ sơ sang Trưởng phòng xét duyệt	Cán bộ thụ lý

3.3. Chức năng của Lãnh đạo Sở Xây dựng:

STT	Chức năng	Mô tả	Đối tượng sử dụng
1	Phê duyệt hồ sơ	Phê duyệt kết quả giải quyết hồ sơ	Lãnh đạo Sở
2	Phê duyệt từ chối giải quyết	Phê duyệt văn bản từ chối giải quyết	Lãnh đạo Sở
3	Ký số văn bản	Ký số văn bản điện tử	Lãnh đạo Sở
4	Trả lại hồ sơ	Yêu cầu xem xét lại hồ sơ	Lãnh đạo Sở
5	Phê duyệt hồ sơ	Phê duyệt kết quả giải quyết hồ sơ	Lãnh đạo Sở
6	Phê duyệt từ chối giải quyết	Phê duyệt văn bản từ chối giải quyết	Lãnh đạo Sở

3.4. Chức năng của văn thư:

STT	Chức năng	Mô tả	Đối tượng sử dụng
1	Tiếp nhận văn bản đã ký số	Nhận hồ sơ từ Lãnh đạo Sở	Văn thư
2	Đóng dấu điện tử	Thực hiện đóng dấu văn bản	Văn thư
3	Trả kết quả	Trả kết quả về hệ thống Một cửa điện tử	Văn thư
4	Đồng bộ trạng thái hồ sơ	Đồng bộ trạng thái về DVCQG và các hệ thống liên quan	Văn thư

4. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CÁC CHỨC NĂNG HỆ THỐNG:

4.1. Phân công thụ lý

Hình 1: Màn hình phân công thụ lý

4.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng Phân công thụ lý giúp lãnh đạo tiếp nhận các hồ sơ mới nộp vào hệ thống, từ đó chỉ định, giao việc cho các chuyên viên cấp dưới phù hợp để trực tiếp xử lý và giải quyết hồ sơ. Việc này giúp luồng công việc được phân chia rõ ràng, đúng trách nhiệm và đảm bảo tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

4.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Phân công thụ lý**" để hiển thị danh sách hồ sơ. Tại đây, bạn nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn vào nút "**Phân công**" để mở vùng thiết lập giao việc cho cán bộ.

Bước 4: Tại mục Chọn cán bộ, bạn nhấp chọn tên chuyên viên sẽ thực hiện xử lý, đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột "**Giao thụ lý**" để xác định đây là người chịu trách nhiệm chính.

Bước 5: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**" và nhập vào các nội dung chỉ đạo, lưu ý hoặc hướng dẫn thêm cho chuyên viên (nếu có).

Bước 6: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** ở góc dưới để hoàn tất quá trình phân công hồ sơ.

4.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Chuyên viên xử lý hồ sơ

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"XÁC NHẬN"** (Bước 6), hệ thống hiển thị thông báo lỗi bằng chữ màu đỏ hoặc hộp thoại cảnh báo: *"Vui lòng chọn cán bộ thực hiện"* hoặc *"Trường thông tin bắt buộc không được để trống"*.
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhấp vào thanh cuộn để chọn đúng tên Chuyên viên xử lý và tích chọn ô "Giao thụ lý", sau đó tiếp tục các bước sau để lưu.

Trường hợp 2: Chưa tích chọn ô "Giao thụ lý"

- **Dấu hiệu:** Người dùng đã chọn tên chuyên viên nhưng quên tích vào ô vuông ở cột "Giao thụ lý". Khi nhấn **"XÁC NHẬN"**, hệ thống có thể báo lỗi hoặc không thể chuyển trạng thái hồ sơ sang cho chuyên viên đó.
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Tích chọn vào ô vuông ở cột "Giao thụ lý" tương ứng với tên chuyên viên vừa chọn.

Trường hợp 3: Trùng lịch hoặc cán bộ được phân công đang bị khóa tài khoản

- **Dấu hiệu:** Hệ thống thông báo *"Cán bộ không thể tiếp nhận hồ sơ tại thời điểm này"*.
- **Hướng dẫn xử lý:** Thực hiện lại từ **Bước 4**: Chọn một chuyên viên khác thay thế hoặc liên hệ quản trị hệ thống để kiểm tra lại trạng thái tài khoản của cán bộ đó.

4.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Sau khi người dùng thực hiện thành công việc phân công và nhấn nút **"XÁC NHẬN"**, luồng dữ liệu của hệ thống sẽ thay đổi và làm ảnh hưởng (cập nhật) đến các chức năng sau:

- **Thay đổi số lượng tại menu "Phân công thụ lý":** Hồ sơ vừa xử lý sẽ biến mất khỏi danh sách chờ phân công, số lượng hiển thị (ví dụ số 7 trên hình) sẽ tự động giảm đi 1.
- **Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của người phân công:** Hồ sơ sẽ được ghi nhận vào danh sách lịch sử các hồ sơ đã được xử lý/phân công thành công của tài khoản hiện tại (số lượng ở menu này sẽ tăng lên).
- **Chức năng "Nhật ký hồ sơ" (Tab 3 trên màn hình):** Hệ thống tự động ghi vết một dòng nhật ký mới với nội dung: *Thời gian, Tên người thực hiện phân công*.
- **Chức năng "Tra cứu hồ sơ":** Trạng thái chi tiết của hồ sơ khi tra cứu sẽ được cập nhật thông tin cán bộ đang xử lý hiện tại để phục vụ công tác giám sát, theo dõi tiến độ.

4.2. Thụ lý hồ sơ

4.2.1. Yêu cầu bổ sung hồ sơ

The screenshot displays the 'Yêu cầu bổ sung hồ sơ' (Request for additional documents) screen. The interface includes a sidebar with navigation options, a top header with user information, and a main content area with tabs for 'Thành phần hồ sơ và kết quả', 'Xử lý hồ sơ', and 'Nhật ký hồ sơ'. The 'Xử lý hồ sơ' tab is active, showing a case for 'Bình Ngô Thanh' with a 'Yêu cầu bổ sung' (Request for additional documents) button highlighted. Below this, there are sections for 'Kết quả hồ sơ' (Case results) and 'Ghi chú xử lý hồ sơ' (Case processing notes).

Hình 2: Màn hình yêu cầu bổ sung hồ sơ

4.2.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này giúp chuyên viên được phân công thụ lý hồ sơ có thể xem xét, kiểm tra thành phần hồ sơ. Trong trường hợp phát hiện hồ sơ còn thiếu sót hoặc chưa đúng quy định, chuyên viên sử dụng tính năng này để lập yêu cầu bổ sung, trình lên Lãnh đạo đơn vị phê duyệt trước khi gửi thông báo tới người dân/doanh nghiệp.

4.2.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "Thụ lý hồ sơ" để hiển thị danh sách hồ sơ cần giải quyết. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "Xử lý hồ sơ".

Bước 3: Nhấn vào nút "Yêu cầu bổ sung" để mở vùng thiết lập thông tin trình lãnh đạo.

Bước 4: Tại mục “Kết quả hồ sơ”, bạn hãy chọn biểu tượng đính kèm file và tiếp hành up file “Tài liệu yêu cầu bổ sung”(*) chứa các thông tin chi tiết lý do, các loại giấy tờ hoặc thông tin mà người nộp hồ sơ cần phải sửa đổi, bổ sung.

Bước 5: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhập chọn tên Lãnh đạo đơn vị sẽ duyệt yêu cầu này, đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột "Giao thụ lý" (nếu hệ thống yêu cầu xác định người ký duyệt chính).

Bước 6: Di chuyển xuống ô "Nội dung yêu cầu bổ sung" và nhập ngắn gọn nội dung yêu cầu bổ sung (có thể nhập hoặc không)

Bước 7: Tại ô "Ghi chú xử lý hồ sơ", nhập vào các nội dung lưu ý hoặc lời nhắn gửi tới lãnh đạo phê duyệt (nếu có).

Bước 8: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin đã nhập, sau đó nhấn nút "XÁC NHẬN" màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất việc gửi yêu cầu bổ sung lên lãnh đạo.

4.2.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo phê duyệt

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút "XÁC NHẬN" (Bước 8), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: "Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện".
- **Hướng dẫn xử lý:** Thực hiện lại từ **Bước 5**: Nhập chọn tên Lãnh đạo trong danh sách trước khi nhấn xác nhận lại.

Trường hợp 2: Để trống tài liệu yêu cầu bổ sung

- **Dấu hiệu:** Hệ thống báo lỗi tại ô đính kèm file tài liệu yêu cầu bổ sung: "Trường thông tin bắt buộc không được để trống" hoặc "Vui lòng đính kèm tệp kết quả hồ sơ trước khi xác nhận".
- **Hướng dẫn xử lý:** Thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập rõ ràng, cụ thể các thành phần hồ sơ cần bổ sung vào một file tài liệu rồi tiến hành đính kèm.

4.2.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Thụ lý hồ sơ": Hồ sơ sau khi nhấn xác nhận thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ xử lý tại menu này sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Xét duyệt yêu cầu bổ sung" của Lãnh đạo: Hồ sơ này sẽ lập tức xuất hiện trong danh sách chờ phê duyệt trên tài khoản của Lãnh đạo được chọn ở bước 4.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của Chuyên viên: Số lượng hồ sơ tại menu này của chuyên viên sẽ tăng lên, ghi nhận hồ sơ đã được xử lý chuyển bước thành công.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết thêm một dòng lịch sử mới bao gồm: thời gian thực hiện, tên người thực hiện.

4.2.2. Yêu cầu từ chối giải quyết

Hình 3: Màn hình yêu cầu từ chối giải quyết hồ sơ

4.2.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này giúp chuyên viên thụ lý hồ sơ thực hiện trình từ chối giải quyết đối với các hồ sơ không đủ điều kiện pháp lý, không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc người dân chủ động rút hồ sơ. Yêu cầu này sẽ được trình lên Lãnh đạo đơn vị phê duyệt trước khi hệ thống chính thức ban hành thông báo từ chối đến người nộp.

4.2.2.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Thủ lý hồ sơ**" để hiển thị danh sách hồ sơ cần giải quyết. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn vào nút "**Yêu cầu từ chối giải quyết**" để mở vùng thiết lập thông tin trình lãnh đạo.

Bước 4: Tại mục "**Kết quả hồ sơ**", bạn hãy chọn biểu tượng đính kèm file và tiếp hành up file "**Tài liệu từ chối giải quyết(*)**" chứa các thông tin chi tiết lý do từ chối, các loại giấy tờ không đủ điều kiện.

Bước 5: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhấp chọn tên Lãnh đạo đơn vị sẽ duyệt yêu cầu từ chối này, đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột **"Giao thụ lý"** (nếu hệ thống yêu cầu xác định người ký duyệt chính).

Bước 6: Di chuyển xuống ô **"Lý do từ chối"** và nhập lý do từ chối (Có thể nhập hoặc không).

Bước 7: Tại ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"**, nhập vào các nội dung tóm tắt, lưu ý hoặc lời nhắn gửi tới lãnh đạo phê duyệt (nếu có).

Bước 8: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin đã nhập, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để gửi yêu cầu từ chối giải quyết lên lãnh đạo.

4.2.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo phê duyệt

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"Xác nhận"** (Bước 7), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: *"Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện"*.
- **Hướng dẫn xử lý:** Thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhấp chọn tên Lãnh đạo trong danh sách trước khi nhấn xác nhận lại.

Trường hợp 2: Để trống đính kèm file từ chối

- **Dấu hiệu:** Hệ thống báo lỗi tại ô nội dung: *"Trường thông tin bắt buộc không được để trống"* hoặc *"Vui lòng đính kèm tệp kết quả hồ sơ trước khi xác nhận"*.
- **Hướng dẫn xử lý:** Thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập đầy đủ nội dung căn cứ từ chối giải quyết vào file Từ chối giải quyết hồ sơ rồi đính kèm lên.

4.2.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Thụ lý hồ sơ": Hồ sơ sau khi nhấn xác nhận thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ xử lý tại menu này của chuyên viên sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Xét duyệt từ chối" của Lãnh đạo: Hồ sơ này sẽ ngay lập tức xuất hiện trong danh sách chờ phê duyệt từ chối giải quyết trên tài khoản của Lãnh đạo được chọn ở bước 4.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của Chuyên viên: Số lượng hồ sơ tại menu này của chuyên viên sẽ tăng lên, ghi nhận hồ sơ đã được xử lý chuyển bước thành công.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết thêm một dòng lịch sử mới, bao gồm: thời gian thực hiện và người thực hiện.

4.2.3. Đủ điều kiện dự thi

The screenshot displays the 'BỘ XÂY DỰNG' (Ministry of Construction) portal. The top navigation bar includes the logo and the text 'HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN'. The user is logged in as 'Thủy Chu Thị' (Thủy Chu Thị) with the role 'Chuyên viên nghiệp vụ' (Business Specialist). The main menu on the left lists various actions: 'Thủ lý hồ sơ' (5), 'Cập nhật kết quả thi' (0), 'Chờ bổ sung' (1), 'Hoàn thành xử lý' (3), 'Đã từ chối xử lý' (21), 'Hồ sơ tôi đã xử lý' (40), and 'Tra cứu hồ sơ'. The main content area is titled 'Cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản'. It features a 'Thông tin chung hồ sơ' (General Information) section with fields for 'Tên chủ hồ sơ', 'Mã định danh', 'Số điện thoại', 'Thư điện tử', 'Địa chỉ', 'Mã hồ sơ', 'Trạng thái hồ sơ', 'Ngày nộp hồ sơ', 'Ngày tiếp nhận', 'Ngày hẹn trả', 'Cơ quan giải quyết', and 'Sở Xây dựng Hà Nội'. Below this is a 'Thành phần hồ sơ và kết quả' (File components and results) section with tabs for 'Thành phần hồ sơ và kết quả', 'Xử lý hồ sơ', and 'Nhập ký hồ sơ'. The 'Xử lý hồ sơ' tab is active, showing a list of files with columns for 'Cán bộ' (Staff) and 'Giao thụ lý' (Handover). The table lists various entities like 'Thủy Chu Thị', 'Nhập liệu UBND Thành Phố Hà Nội', 'Giao dịch UBND HCM Chuyên viên', 'Văn phòng công chứng Vũ Nhân UBND thành phố Hà Nội', 'Tập đoàn Sơn Kim', and 'Công ty TNHH Gamuda Land Việt Nam'. A 'XÁC NHẬN' (Confirm) button is visible at the bottom.

Hình 4: Màn hình thẩm định

4.2.3.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này giúp chuyên viên được phân công thụ lý tiến hành rà soát, thẩm định chi tiết thông tin kết quả thi của người làm thủ tục.

4.2.3.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Thủ lý hồ sơ**" để hiển thị danh sách công việc. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ bất động sản cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn vào nút "**Đủ điều kiện dự thi**" màu cam.

Bước 4: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhấp chọn tên Lãnh đạo đơn vị chịu trách nhiệm phê duyệt hồ sơ này, đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột "**Giao thụ lý**" để xác định người thẩm định.

Bước 5: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào nội dung tóm tắt hoặc lời nhắn gửi, đề xuất tới chuyên viên thẩm định.

Bước 6: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin, sau đó nhấn nút "**Xác nhận**" màu xanh ở góc dưới cùng để gửi hồ sơ tới chuyên viên thẩm định.

4.2.3.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo phê duyệt

- **Dấu hiệu:** Hệ thống hiển thị thông báo lỗi tại khu vực chuyển thực hiện: "*Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện*".
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhấp chuột vào thanh cuộn chọn đúng tên Lãnh đạo và tích ô "Giao thụ lý" tương ứng.

4.2.3.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Thụ lý hồ sơ": Hồ sơ sau khi được nhấn xác nhận thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ thẩm định tại menu này của chuyên viên sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Cập nhật kết quả thi" của Chuyên Viên: Hồ sơ sẽ lập tức xuất hiện trong danh sách Cập nhật kết quả thi của tài khoản Chuyên viên được chọn ở bước 4.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của Chuyên viên: Số lượng hồ sơ tại menu này của chuyên viên sẽ tăng lên 1, ghi nhận việc hoàn thành bước nghiệp vụ thẩm định.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới bao gồm: thời gian thực hiện và người thực hiện.

4.3. Cập nhật kết quả thi

4.3.1. Không Đạt

BỘ XÂY DỰNG
HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN

Thủy Chu Thị
Chuyên viên nghiệp vụ

Giải quyết thủ tục hành chính | Quản lý dữ liệu bất động sản

Thủy lý hồ sơ (4)

Cập nhật kết quả thi (1)

Chờ bổ sung (1)

Hoàn thành xử lý (3)

Đã từ chối xử lý (21)

Hồ sơ tôi đã xử lý (40)

Tra cứu hồ sơ

Cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ: Cán bộ một cửa @test
Mã định danh: -
Số điện thoại: 0848676536
Thư điện tử: motcua_bachdang@gmail.com
Địa chỉ: 123, Tỉnh Sơn La
Mã hồ sơ: H1.1-260628-170300
Trạng thái hồ sơ: Đang xử lý
Ngày tiếp nhận: 28/06/2026
Ngày hẹn trả: 13/07/2026
Cơ quan giải quyết: Sở Xây dựng Hà Nội
Thông tin người nộp: 28/06/2026
Xem chi tiết

Thành phần hồ sơ và kết quả

Xử lý hồ sơ

Nhật ký hồ sơ

Chuyển đến bởi: Thủy Chu Thị (01/07/2026 10:26)

Ghi chú: Chuẩn

Không đạt | Đạt

Kết quả hồ sơ

Tài liệu từ chối giải quyết

Phiếu từ chối hồ sơ.docx

Chuyển thực hiện

Chọn lãnh đạo (*)

Giao dịch UBND HCM Lãnh đạo

Giao dịch Sở HCM Lãnh đạo đơn vị

Tập đoàn Sơn Kim

Văn phòng công chứng Trần Minh Hương UBND thành phố Hà Nội

Văn phòng công chứng Thanh Xuân UBND thành phố Hà Nội

Văn phòng công chứng Phạm Thu Hằng UBND thành phố Hà Nội

Lãnh đạo Bộ xây dựng

Ghi chú xử lý hồ sơ

Nhập ghi chú xử lý hồ sơ

XÁC NHẬN

Cơ quan chủ quản: Bộ Xây Dựng

(024) 3976 0271

ttth@moc.gov.vn

www.moc.gov.vn

Hình 5: Màn hình thẩm định “Không đạt”

4.3.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Chuyên viên thụ lý thực hiện rà soát, kiểm tra kết quả thi cấp chứng chỉ của chuyên viên, nếu không đạt đủ điều kiện thi sẽ xét duyệt từ chối hồ sơ lên lãnh đạo.

4.3.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng “Cập nhật kết quả thi” để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ Cập nhật kết quả thi. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**"

Bước 3: Sau đó nhấn chọn vào nút "**Không đạt**" để kích hoạt vùng xử lý thông tin.

Bước 4: Tại mục "**Kết quả hồ sơ**", bạn hãy chọn biểu tượng đính kèm file và tiếp hành up file "**Tài liệu từ chối giải quyết(*)**" chứa các thông tin chi tiết lý do từ chối, các loại giấy tờ không đủ điều kiện.

Bước 5: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhập chọn tên Lãnh đạo cấp cao hơn (người có thẩm quyền ký văn bản kết quả cuối cùng), đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột "**Giao thụ lý**" để xác định người chịu trách nhiệm chính ở bước tiếp theo..

Bước 6: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**" và nhập vào nội dung ý kiến chỉ đạo, nhận xét hoặc tóm tắt nội dung phê duyệt của mình (nếu có).

Bước 7: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin và các tài liệu đi kèm, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất việc thẩm định và chuyển tiếp hồ sơ.

4.3.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo ký duyệt ở bước tiếp theo

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút "**XÁC NHẬN**" (Bước 7), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: "Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện".
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 5**: Nhấp chuột chọn tên Lãnh đạo trong danh sách và tích chọn ô "Giao thụ lý" trước khi bấm xác nhận lại.

Trường hợp 2: Để trống đính kèm file từ chối

- **Dấu hiệu:** Hệ thống báo lỗi tại ô nội dung: "Trường thông tin bắt buộc không được để trống" hoặc "Vui lòng đính kèm tệp kết quả hồ sơ trước khi xác nhận".
- **Hướng dẫn xử lý:** Thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập đầy đủ nội dung căn cứ từ chối giải quyết vào file Từ chối giải quyết hồ sơ rồi đính kèm lên.

4.3.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Cập nhật kết quả thi": Hồ sơ sau khi được phê duyệt thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ xử lý tại menu này của Lãnh đạo phòng sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng phê duyệt từ chối của Lãnh đạo cấp trên: Hồ sơ sẽ ngay lập tức được đồng bộ và xuất hiện trong danh sách chờ xét duyệt từ chối, ban hành kết quả trên tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo được chọn ở bước 5.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước xét duyệt.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, bao gồm: thời gian và người thực hiện.

4.3.2. Đạt

Thủ lý hồ sơ 4

Cập nhật kết quả thi 1

Chờ bổ sung 1

Hoàn thành xử lý 3

Đã từ chối xử lý 21

Hồ sơ tài đã xử lý 40

Tra cứu hồ sơ

Giải quyết thủ tục hành chính

Quản lý dữ liệu bất động sản

Cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ

Mã định danh

Số điện thoại

Thư điện tử

Cán bộ một cửa @test

—

0848676536

motcua_bachdang@gmail.com

Địa chỉ

Mã hồ sơ

Trạng thái hồ sơ

Ngày nộp hồ sơ

123, Tỉnh Sơn La

H1.1-260628-170300

Đang xử lý

28/06/2026

Ngày hẹn trả

13/07/2026

Cơ quan giải quyết

Sở Xây dựng Hà Nội

Thông tin người nộp

Xem chi tiết

Thành phần hồ sơ và kết quả

Xử lý hồ sơ

Nhật ký hồ sơ

Chuyển đến bởi: Thủy Chu Thị (01/07/2026 10:26)

Ghi chú: Chuẩn

Không đạt

Đạt 3

Kết quả hồ sơ

Tải liệu số cũ thẩm định

Chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản (*)

Giấy tờ cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản_1782638055142.pdf

Kết quả thi cấp chứng chỉ đã được phê duyệt

Chuyển thực hiện

Chọn lãnh đạo (*)

Cán bộ

Giao thụ lý

Bình Ngô Thanh

Giao dịch UBND HCM Lãnh đạo

Giao dịch Sở HCM Lãnh đạo đơn vị

Tập đoàn Sơn Kim

Văn phòng công chứng Trần Minh Hương UBND thành phố Hà Nội

Văn phòng công chứng Thanh Xuân UBND thành phố Hà Nội

Ghi chú xử lý hồ sơ

Nhập ghi chú xử lý hồ sơ

XÁC NHẬN 7

Tạo mới dự thảo 4.1

Họ và tên *

Ngày sinh *

Nơi sinh *

Quốc tịch *

Số CMND/CCCD/Thẻ căn cước/Hộ chiếu *

Ngày cấp *

Nơi cấp *

Số chứng chỉ *

Ngày cấp chứng chỉ *

Nơi cấp giấy chứng chỉ *

HOÀNG VĂN TUYẾN

23/10/2004

Tỉnh Tuyên Quang

Việt Nam

21/09/2021

Tuyên Quang

HAN-0004

28/06/2026

Thành phố Hà Nội

Đóng

Xác nhận

Hình 6: Màn hình xét duyệt hồ sơ “Đạt”

BM06.QT.10.KTCN.12
25/54

4.3.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Chuyên viên thụ lý thực hiện rà soát, kiểm tra kết quả thi cấp chứng chỉ của chuyên viên, nếu đạt đủ điều kiện thi sẽ xét duyệt hồ sơ lên lãnh đạo.

4.3.2.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng **"Cập nhật kết quả thi"** để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ Cập nhật kết quả thi. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab **"Xử lý hồ sơ"**

Bước 3: Sau đó nhấn chọn vào nút **"Đạt"** để kích hoạt vùng xử lý thông tin.

Bước 4.1: Tại mục **"Kết quả hồ sơ"**, bạn hãy chọn nút **"Tạo dự thảo văn bản"**, Sau đó kiểm tra thông tin chứng chỉ và nhập **"Số chứng chỉ"**, **"Ngày cấp chứng chỉ"**, **"Nơi cấp chứng chỉ"** rồi bấm **"Xác nhận"** hệ thống sẽ tự tạo file kết quả từ thông tin trên form **"Tạo dự thảo văn bản"**.

Bước 4.2: Hoặc Tại mục **"Kết quả hồ sơ"**, bạn hãy chọn biểu tượng đính kèm file và tiếp hành up file **"Chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản"** chứa các thông tin chi tiết của chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản.

Bước 5: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhấp chọn tên Lãnh đạo cấp cao hơn (người có thẩm quyền ký văn bản kết quả cuối cùng), đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột **"Giao thụ lý"** để xác định người chịu trách nhiệm chính ở bước tiếp theo..

Bước 6: Di chuyển xuống ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"** và nhập vào nội dung ý kiến chỉ đạo, nhận xét hoặc tóm tắt nội dung phê duyệt của mình (nếu có).

Bước 7: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin và các tài liệu đi kèm, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất việc thẩm định và chuyển tiếp hồ sơ.

4.3.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo ký duyệt ở bước tiếp theo

- *Dấu hiệu:* Khi nhấn nút "**XÁC NHẬN**" (Bước 7), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: *"Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện"*.
- *Hướng dẫn xử lý:* Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhấp chuột chọn tên Lãnh đạo trong danh sách và tích chọn ô "Giao thụ lý" trước khi bấm xác nhận lại.

Trường hợp 2: Để trống đính kèm file “Chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản”

- *Dấu hiệu:* Hệ thống báo lỗi tại ô nội dung: *"Trường thông tin bắt buộc không được để trống"* hoặc *"Vui lòng đính kèm tệp kết quả hồ sơ trước khi xác nhận"*.
- *Hướng dẫn xử lý:* Thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập đầy đủ thông tin rồi **“Tạo văn bản dự thảo”** sinh giấy hoặc đính kèm file lên.

4.3.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Cập nhật kết quả thi": Hồ sơ sau khi được phê duyệt thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ xử lý tại menu này của Lãnh đạo phòng sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng phê duyệt/ký số của Lãnh đạo cấp trên: Hồ sơ sẽ ngay lập tức được đồng bộ và xuất hiện trong danh sách chờ ký duyệt, ban hành kết quả trên tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo được chọn ở bước 5.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước xét duyệt.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, bao gồm: thời gian và người thực hiện.

4.4. Xét duyệt hồ sơ

4.4.1. Xét duyệt

The screenshot displays the 'Xét duyệt hồ sơ' (Review Case) interface within the 'BỘ XÂY DỰNG' (Ministry of Construction) system. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes the Ministry of Construction logo and name, the system name 'HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN', and user information 'Bình Ngô Thanh' with a profile picture and role 'Lãnh đạo phòng'.
- Navigation:** A sidebar on the left contains a list of menu items: 'Phân công thụ lý' (8), 'Chờ bổ sung' (1), 'Xét duyệt hồ sơ' (2) (highlighted), 'Xét duyệt yêu cầu bổ sung' (0), 'Xét duyệt từ chối' (1), 'Hoàn thành xử lý' (3), 'Đã từ chối xử lý' (21), 'Hồ sơ tôi đã xử lý' (48), and 'Tra cứu hồ sơ'.
- Main Content Area:**
 - Cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản:** A section for new case processing.
 - Thông tin chung hồ sơ:** A table displaying case details: Tên chủ hồ sơ (Cán bộ một cửa @test), Mã định danh (—), Số điện thoại (0848676536), Thư điện tử (motcua_bachdang@gmail.com), Địa chỉ (123, Tỉnh Sơn La), Mã hồ sơ (H1.1-260628-170300), Trang thái hồ sơ (Đang xử lý), Ngày tiếp nhận (28/06/2026), Ngày hẹn trả (13/07/2026), Cơ quan giải quyết (Sở Xây dựng Hà Nội), and Thông tin người nộp (28/06/2026). A 'Xem chi tiết' link is provided.
 - Thành phần hồ sơ và kết quả:** A section showing the case progress: 'Chuyển đến bởi: Thủy Chu Thị (01/07/2026 11:25)', 'Ghi chú: Không', and a list of actions: 'Xét duyệt', 'Ký thừa lệnh', and 'Yêu cầu thụ lý lại'.
 - Kết quả hồ sơ:** A section showing the case results: 'Tài liệu số cứ thẩm định', 'Chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản' (highlighted with a red 4), 'Giấy tờ cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản_1782638055142.pdf', and 'Kết quả thi cấp chứng chỉ đã được phê duyệt'.
 - Chuyển thực hiện:** A section for case transfer: 'Chọn lãnh đạo (*)', 'Cán bộ' (Phát Ngô Tài, Lãnh đạo Bộ xây dựng), and 'Giao thụ lý' (highlighted with a red 5).
 - Ghi chú xử lý hồ sơ:** A section for case notes: 'Nhập ghi chú xử lý hồ sơ' (highlighted with a red 6).
 - XÁC NHẬN:** A section for confirmation: 'XÁC NHẬN' (highlighted with a red 7).

Hình 7: Màn hình xét duyệt hồ sơ

4.4.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo quản lý thực hiện rà soát, kiểm tra lại toàn bộ thông tin thẩm định, biên bản và các dự thảo văn bản kết quả do Chuyên viên trình lên. Sau khi thẩm định thông tin chính xác, Lãnh đạo sử dụng tính năng này để xét duyệt, chuyển hồ sơ lên Lãnh đạo ký duyệt hoặc chuẩn bị cho bước ban hành kết quả chính thức.

4.4.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng **"Xét duyệt hồ sơ"** để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ phê duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab **"Xử lý hồ sơ"**

Bước 3: Sau đó nhấn chọn vào nút **"Xét duyệt"** để kích hoạt vùng xử lý thông tin.

Bước 4: Kiểm tra lại văn bản dự thảo và biên bản thẩm định sample.pdf đã được đính kèm ở vùng Kết quả hồ sơ được chuyển lên từ chuyên viên.

Bước 5: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhấp chọn tên Lãnh đạo cấp cao hơn (người có thẩm quyền ký văn bản kết quả cuối cùng), đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột **"Giao thụ lý"** để xác định người chịu trách nhiệm chính ở bước tiếp theo. (Lưu ý: Người dùng có thể phía dưới).

Bước 6: Di chuyển xuống ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"** và nhập vào nội dung ý kiến chỉ đạo, nhận xét hoặc tóm tắt nội dung phê duyệt của mình (nếu có).

Bước 7: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin và các tài liệu đi kèm, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất việc xét duyệt và chuyển tiếp hồ sơ.

4.4.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo ký duyệt ở bước tiếp theo

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"XÁC NHẬN"** (Bước 7), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: **"Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện"**.
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 5**: Nhấp chuột chọn tên Lãnh đạo trong danh sách và tích chọn ô **"Giao thụ lý"** trước khi bấm xác nhận lại.

4.4.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi được phê duyệt thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ xử lý tại menu này của Lãnh đạo phòng sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng phê duyệt/ký số của Lãnh đạo cấp trên: Hồ sơ sẽ ngay lập tức được đồng bộ và xuất hiện trong danh sách chờ ký duyệt, ban hành kết quả trên tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo được chọn ở bước 5.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước xét duyệt.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, bao gồm: thời gian và người thực hiện.

4.4.2. Ký thừa lệnh

BỘ XÂY DỰNG
HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN

Bình Ngô Thanh
Lãnh đạo phòng

Giải quyết thủ tục hành chính | Quản lý dữ liệu bất động sản

Phân công thụ lý (8) | Chờ bổ sung (1) | **Xét duyệt hồ sơ (2)** | Xét duyệt yêu cầu bổ sung (0) | Xét duyệt từ chối (1) | Hoàn thành xử lý (3) | Đã từ chối xử lý (21) | Hồ sơ tôi đã xử lý (48) | Tra cứu hồ sơ

Cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ	Mã định danh	Số điện thoại	Thư điện tử
Cán bộ một cửa @test	—	0848676536	motcua_bachdang@gmail.com
Địa chỉ	Mã hồ sơ	Trạng thái hồ sơ	Ngày nộp hồ sơ
123, Tỉnh Sơn La	H1.1-260628-170300	Đang xử lý	28/06/2026
Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Cơ quan giải quyết	Thông tin người nộp
28/06/2026	13/07/2026	Sở Xây dựng Hà Nội	Xem chi tiết

Thành phần hồ sơ và kết quả | **Xử lý hồ sơ (2)** | Nhặt ký hồ sơ

» Chuyển đến bởi: Thủy Chu Thị (01/07/2026 11:25)
» Ghi chú: Không

Xét duyệt | **Ký thừa lệnh (3)** | Yêu cầu thụ lý lại

Kết quả hồ sơ

- Tài liệu số cũ thẩm định
- Chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản
- Giấy tờ cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản_1782638055142.pdf (4)**
- Kết quả thi cấp chứng chỉ đã được phê duyệt

Ghi chú xử lý hồ sơ

Nhập ghi chú xử lý hồ sơ

XÁC NHẬN (6)

Cơ quan chủ quản: Bộ Xây Dựng | (024) 3976 0271 | ttth@moc.gov.vn | www.moc.gov.vn

Hình 8: Màn hình ký thừa lệnh hồ sơ

4.4.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo phòng hoặc người được ủy quyền thực hiện rà soát, kiểm tra nội dung hồ sơ và các tài liệu đính kèm do chuyên viên trình lên. Sau khi thẩm định thông tin chính xác, Lãnh đạo thực hiện ký thừa lệnh trực tiếp lên các văn bản dự thảo kết quả để hoàn thành giải quyết hồ sơ mà không cần qua bước trình lên Lãnh đạo cấp cao hơn, giúp rút ngắn thời gian xử lý thủ tục hành chính.

4.4.2.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "Xét duyệt hồ sơ" để mở danh sách hồ sơ chờ duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần thực hiện ký thừa lệnh.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "Xử lý hồ sơ".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "Ký thừa lệnh" để kích hoạt vùng kiểm tra kết quả hồ sơ và ký ban hành.

Bước 4: Tại vùng Kết quả hồ sơ, tiến hành kiểm tra lại nội dung tệp văn bản thông báo và Biên bản thẩm định (sample.pdf). Người dùng có thể nhấn vào các biểu tượng tương ứng để xem trực tuyến, tải về máy hoặc tải lên file mới thay thế nếu cần thiết.

Bước 5: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào nội dung ý kiến chỉ đạo, nhận xét hoặc tóm tắt lý do phê duyệt, ký thừa lệnh (nếu có).

Bước 6: Kiểm tra kỹ lại toàn bộ văn bản, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất quy trình ký thừa lệnh và ban hành kết quả giải quyết hồ sơ.

4.4.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

- Không có.

4.4.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi được nhấn xác nhận thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ xử lý tại menu này của Lãnh đạo phòng sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản Lãnh đạo đã hoàn thành việc thực hiện nghiệp vụ ký thừa lệnh.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Đã hoàn thành giải quyết (Ký thừa lệnh)" kèm theo thông tin chi tiết về người thực hiện, thời gian thực hiện ký duyệt hồ sơ.

4.4.3. Yêu cầu thụ lý lại

Hình 9: Màn hình yêu cầu thụ lý lại hồ sơ

4.4.3.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo quản lý thực hiện trả hồ sơ về cho chuyên viên thụ lý trước đó để rà soát, kiểm tra hoặc làm lại quy trình thẩm định. Thao tác này được áp dụng khi Lãnh đạo phát hiện sai sót trong biên bản thẩm định, nội dung văn bản dự thảo chưa đạt yêu cầu hoặc cần bổ sung, làm rõ thêm thông tin nghiệp vụ.

4.4.3.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Xét duyệt hồ sơ**" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ phê duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần trả về để yêu cầu làm lại.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "**Yêu cầu thụ lý lại**" để kích hoạt vùng nhập nội dung phản hồi, trả hồ sơ.

Bước 4: Tại ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào chi tiết lý do trả hồ sơ, các nội dung cần chuyên viên sửa đổi, bổ sung hoặc yêu cầu rà soát lại thông tin thẩm định bds/văn bản kết quả.

Bước 5: Kiểm tra kỹ nội dung chỉ đạo, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để gửi hồ sơ ngược lại cho chuyên viên xử lý lại từ đầu.

4.4.3.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

- Không có

4.4.3.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi được nhấn trả lại thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ duyệt, số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Thụ lý hồ sơ" của Chuyên viên: Hồ sơ này sẽ lập tức quay trở lại danh mục "Thụ lý hồ sơ" trên tài khoản đăng nhập của chuyên viên đã thụ lý trước đó để họ tiến hành chỉnh sửa, thẩm định lại.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành xử lý bước yêu cầu thụ lý lại.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Yêu cầu thụ lý lại" kèm theo nội dung ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo tại ô ghi chú và thời gian thực hiện.

4.5. Xét duyệt yêu cầu bổ sung hồ sơ

4.5.1. Xét duyệt bổ sung

BỘ XÂY DỰNG
HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN

Thủy Chu Thị
Lãnh đạo phòng CT

Giải quyết thủ tục hành chính Quản lý dữ liệu bất động sản

Thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ	Mã định danh	Số điện thoại	Thư điện tử
Cán bộ một cửa @test	—	0848676536	motcua_bachdang@gmail.com
Địa chỉ	Mã hồ sơ	Trạng thái hồ sơ	Ngày nộp hồ sơ
123, Tỉnh Sơn La	H1.1-260628-170262	Đang xử lý	28/06/2026
Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Cơ quan giải quyết	Thông tin người nộp
28/06/2026	20/07/2026	—	Xem chi tiết

Thành phần hồ sơ và kết quả Xử lý hồ sơ Nhật ký hồ sơ

» Chuyển đến bởi: Thủy Chu Thị (30/06/2026 09:39)

» Ghi chú: Không 3

Xét duyệt bổ sung Yêu cầu thụ lý lại

Kết quả hồ sơ

Tài liệu yêu cầu bổ sung 4

Phiếu yêu cầu bổ sung.docx

Nội dung yêu cầu bổ sung

Nhập nội dung yêu cầu bổ sung 5

Ghi chú xử lý hồ sơ

Nhập ghi chú xử lý hồ sơ 6

XÁC NHẬN 7

Cơ quan chủ quản: Bộ Xây Dựng (024) 3976 0271 ttth@moc.gov.vn www.moc.gov.vn

Hình 10: Màn hình xét duyệt bổ sung hồ sơ

4.5.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo quản lý rà soát nội dung yêu cầu bổ sung do chuyên viên đề xuất. Sau khi kiểm tra nếu thấy lý do và thành phần yêu cầu bổ sung là hợp lý, Lãnh đạo sử dụng tính năng này để phê duyệt, đồng ý gửi thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ tới người dân/doanh nghiệp.

4.5.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "Xét duyệt yêu cầu bổ sung" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ duyệt bổ sung. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "Xử lý hồ sơ".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút **"Xét duyệt bổ sung"** để kích hoạt vùng xử lý nội dung.

Bước 4: Tại mục **"Kết quả hồ sơ"** chứa file Yêu cầu bổ sung đính kèm từ Chuyên viên gửi lên trước đó.

Bước 5: Tại ô **"Nội dung yêu cầu bổ sung"**, tiến hành kiểm tra lại thông tin, lý do cần sửa đổi bổ sung do Chuyên viên đã nhập trước đó (Ví dụ trên hình: **"Bổ sung thông tin mã bản khai"**). Lãnh đạo có thể chỉnh sửa lại nội dung này nếu cần thiết.

Bước 6: Di chuyển xuống ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"** và nhập vào nội dung ý kiến chỉ đạo, ghi chú quản lý nội bộ (nếu có).

Bước 7: Kiểm tra lại kỹ toàn bộ nội dung thông báo bổ sung, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để chính thức phê duyệt yêu cầu bổ sung hồ sơ.

4.5.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Nội dung yêu cầu bổ sung bị xóa trống

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"XÁC NHẬN"** (Bước 6), hệ thống hiển thị thông báo lỗi bằng chữ màu đỏ hoặc hộp thoại cảnh báo: **"Trường thông tin bắt buộc không được để trống"** hoặc **"Vui lòng nhập nội dung yêu cầu bổ sung"**.
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4:** Nhập cụ thể, chi tiết các thành phần thông tin/giấy tờ yêu cầu công dân bổ sung trước khi bấm xác nhận lại.

4.5.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt yêu cầu bổ sung": Hồ sơ sau khi phê duyệt thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ duyệt tại menu này của Lãnh đạo sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Chờ bổ sung" của Chuyên viên: Hồ sơ sẽ được chuyển sang trạng thái "Chờ bổ sung".

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản Lãnh đạo đã xử lý hoàn thành bước phê duyệt.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, bao gồm thời gian và người thực hiện.

4.5.2. Yêu cầu thụ lý lại

The screenshot displays the 'Yêu cầu thụ lý lại' (Request for Re-consideration) interface within the 'BỘ XÂY DỰNG' (Ministry of Construction) system. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes the Ministry of Construction logo and name, and the user's name 'Thủy Chu Thị' with a 'CT' (Chief) role indicator.
- Left Sidebar:** Contains navigation options such as 'Giải quyết thủ tục hành chính', 'Quản lý dữ liệu bất động sản', and a list of case status filters (e.g., 'Cập nhật kết quả thi', 'Chờ bổ sung', 'Xét duyệt hồ sơ', 'Xét duyệt yêu cầu bổ sung', 'Xét duyệt từ chối', 'Hoàn thành xử lý', 'Đã từ chối xử lý', 'Hồ sơ tài đã xử lý', 'Tra cứu hồ sơ').
- Main Content Area:**
 - Thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện được bán, cho thuê mua** (Notice of future housing formation eligible for sale/lease).
 - Thông tin chung hồ sơ** (General Case Information): Displays details like 'Tên chủ hồ sơ' (Case Owner), 'Mã định danh' (Identification Code), 'Số điện thoại' (Phone Number), 'Thư điện tử' (Email), 'Địa chỉ' (Address), 'Mã hồ sơ' (Case Code), 'Trạng thái hồ sơ' (Case Status), 'Ngày tiếp nhận' (Acceptance Date), 'Ngày hẹn trả' (Return Date), and 'Cơ quan giải quyết' (Resolving Authority).
 - Thành phần hồ sơ và kết quả** (Case Components and Results): Shows the case history, including 'Chuyển đến bởi: Thủy Chu Thị (30/06/2026 09:39)' and 'Ghi chú: Không' (Note: None).
 - Kết quả hồ sơ** (Case Results): Displays the 'Tài liệu yêu cầu bổ sung' (Supplementary Request Document) and the 'Phiếu yêu cầu bổ sung.docx' (Supplementary Request Form).
 - Ghi chú xử lý hồ sơ** (Case Processing Note): A section for adding notes about the case processing.
- Bottom Bar:** Contains contact information for the 'Cơ quan chủ quản: Bộ Xây Dựng' (Main Authority: Ministry of Construction), including a phone number '(024) 3976 0271', an email 'tth@moc.gov.vn', and a website 'www.moc.gov.vn'.

Hình 11: Màn hình yêu cầu thụ lý lại hồ sơ

4.5.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo quản lý từ chối phê duyệt yêu cầu bổ sung của chuyên viên và thực hiện trả hồ sơ ngược lại về bước thụ lý. Thao tác này được áp dụng khi Lãnh đạo nhận thấy lý do yêu cầu bổ sung chưa thỏa đáng, thành phần hồ sơ yêu cầu công dân nộp thêm chưa đúng quy định hoặc chuyên viên cần rà soát lại toàn bộ nghiệp vụ.

4.5.2.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "Xét duyệt hồ sơ" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ phê duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần trả về để yêu cầu làm lại.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "Xử lý hồ sơ".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "Yêu cầu thụ lý lại" để kích hoạt vùng nhập nội dung phản hồi, trả hồ sơ.

Bước 4: Tại mục **"Kết quả hồ sơ"** chứa file Yêu cầu bổ sung đính kèm từ Chuyên viên gửi lên trước đó.

Bước 5: Tại ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"**, nhập vào chi tiết lý do trả hồ sơ, các nội dung cần chuyên viên sửa đổi, bổ sung hoặc yêu cầu rà soát lại thông tin thẩm định bds/văn bản kết quả.

Bước 6: Kiểm tra kỹ nội dung chỉ đạo, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để gửi hồ sơ ngược lại cho chuyên viên xử lý lại từ đầu.

4.5.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Không nhập nội dung chỉ đạo hoặc lý do trả hồ sơ

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"XÁC NHẬN"** (Bước 5), hệ thống có thể báo lỗi hoặc hiển thị cảnh báo: *"Vui lòng nhập lý do yêu cầu thụ lý lại"* hoặc *"Ghi chú xử lý không được để trống"*.
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập cụ thể ý kiến chỉ đạo hoặc lý do trả hồ sơ vào ô trống trước khi nhấn xác nhận lại.

4.5.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi được nhấn trả lại thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ duyệt, số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Thụ lý hồ sơ" của Chuyên viên: Hồ sơ này sẽ lập tức quay trở lại danh mục "Thụ lý hồ sơ" trên tài khoản đăng nhập của chuyên viên đã thụ lý trước đó để họ tiến hành chỉnh sửa, thẩm định lại.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành xử lý bước yêu cầu thụ lý lại.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Yêu cầu thụ lý lại" kèm theo nội dung ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo tại ô ghi chú và thời gian thực hiện.

4.6. Xét duyệt từ chối giải quyết hồ sơ

4.6.1. Xét duyệt từ chối

The screenshot displays the 'Xét duyệt từ chối' (Review and Rejection) screen within the 'BỘ XÂY DỰNG' (Ministry of Construction) system. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a list of navigation options, with 'Xét duyệt từ chối' (Review and Rejection) highlighted. The main content area shows the details of a case, including the case name, status, and various fields for review and rejection. Red numbers 1 through 8 highlight specific UI elements: 1 points to the 'Xét duyệt từ chối' button in the sidebar; 2 points to the 'Xử lý hồ sơ' (Process case) button; 3 points to the 'Xét duyệt từ chối' button in the main content area; 4 points to the 'Tài liệu từ chối giải quyết' (Documents for rejection) section; 5 points to the 'Giao thụ lý' (Handover) button; 6 points to the 'Nhập lý do từ chối' (Enter reason for rejection) field; 7 points to the 'Nhập ghi chú xử lý hồ sơ' (Enter case processing note) field; and 8 points to the 'XÁC NHẬN' (Confirm) button.

Hình 12: Màn hình xét duyệt từ chối giải quyết hồ sơ

4.6.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo quản lý rà soát, kiểm tra lại căn cứ pháp lý và lý do từ chối giải quyết hồ sơ do chuyên viên đề xuất. Sau khi thẩm định thông tin thấy chính xác và đúng quy định, Lãnh đạo sử dụng tính năng này để xét duyệt từ chối, chuyển tiếp hồ sơ lên Lãnh đạo có thẩm quyền cao hơn ký ban hành thông báo từ chối chính thức tới người dân/doanh nghiệp.

4.6.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "Xét duyệt từ chối" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ duyệt từ chối. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần xử lý.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "**Xét duyệt từ chối**" màu cam để kích hoạt vùng xử lý thông tin chuyển thực hiện.

Bước 4: Tại mục "**Kết quả hồ sơ**" chứa file Từ chối giải quyết đính kèm từ Chuyên viên gửi lên trước đó.

Bước 5: Tại mục Chọn lãnh đạo (*), bạn nhấp chọn tên Lãnh đạo cấp cao hơn (người có thẩm quyền ký ban hành thông báo từ chối cuối cùng), đồng thời tích chọn vào ô vuông tại cột "**Giao thụ lý**" để xác định người chịu trách nhiệm chính ở bước tiếp theo.

Bước 6: Tại ô "**Lý do từ chối**", tiến hành rà soát lại lý do từ chối giải quyết do Chuyên viên đã nhập trước đó (Ví dụ trên hình: "Hồ sơ không đủ điều kiện"). Lãnh đạo có thể sửa đổi hoặc bổ sung thêm căn cứ pháp lý nếu cần thiết.

Bước 7: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**" và nhập vào nội dung ý kiến chỉ đạo, nhận xét nội bộ (nếu có).

Bước 8: Kiểm tra lại kỹ toàn bộ thông tin và lý do từ chối, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất việc xét duyệt và chuyển tiếp hồ sơ.

4.6.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Chưa chọn Lãnh đạo ký duyệt ở bước tiếp theo

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút "**XÁC NHẬN**" (Bước 7), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: "Vui lòng chọn lãnh đạo thực hiện".
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhấp chọn tên Lãnh đạo trong danh sách và tích chọn ô "Giao thụ lý" tương ứng trước khi bấm xác nhận lại.

Trường hợp 2: Ô lý do từ chối bị xóa trống

- **Dấu hiệu:** Hệ thống báo lỗi tại ô nội dung: "Trường thông tin bắt buộc không được để trống" hoặc "Vui lòng nhập lý do từ chối".
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 5**: Nhập lại đầy đủ căn cứ, lý do từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

4.6.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt từ chối": Hồ sơ sau khi phê duyệt thành công sẽ chuyển trạng thái, số lượng hồ sơ chờ duyệt tại menu này của Lãnh đạo sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng phê duyệt/ký số của Lãnh đạo cấp trên: Hồ sơ và lý do từ chối sẽ ngay lập tức được đồng bộ sang tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo được chọn ở bước 4 để chờ ký số ban hành văn bản.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên 1, ghi nhận tài khoản Lãnh đạo đã xử lý hoàn thành bước phê duyệt tờ trình từ chối.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Chờ lãnh đạo cấp trên ký duyệt từ chối" kèm theo thông tin chi tiết về người thực hiện, thời gian và nội dung lý do từ chối giải quyết.

4.6.2. Yêu cầu thụ lý lại

The screenshot displays the 'BỘ XÂY DỰNG' (Ministry of Construction) system interface. The top header includes the logo and name of the Ministry, along with the user's name 'Bình Ngô Thanh' and role 'Lãnh đạo phòng' (Room Leader). The main content area is titled 'Cấp lại chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản (trong trường hợp chứng chỉ cũ đã hết hạn hoặc gần hết hạn)' (Renewal of Real Estate Brokerage License (in case the old license has expired or is about to expire)).

The sidebar on the left contains a list of navigation items, with 'Xét duyệt từ chối' (Review Refusal) highlighted by a red circle with the number 1. The main content area shows the details of a specific case, including the case name, date of receipt, and status. A red circle with the number 2 highlights the 'Xử lý hồ sơ' (Process Case) tab. Below this, the 'Ghi chú' (Notes) section is visible, with a red circle with the number 3 highlighting the 'Yêu cầu thụ lý lại' (Request for Re-consideration) button. The 'Kết quả hồ sơ' (Case Result) section shows the 'Tài liệu từ chối giải quyết' (Refusal to resolve document) with a red circle with the number 4 highlighting the 'Phiếu yêu cầu bổ sung.docx' (Supplement request form.docx) file. The 'Ghi chú xử lý hồ sơ' (Case processing notes) section has a red circle with the number 5 highlighting the input field. At the bottom, a red circle with the number 6 highlights the 'XÁC NHẬN' (Confirm) button.

Hình 13: Màn hình yêu cầu thụ lý lại hồ sơ

4.6.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo quản lý từ chối phê duyệt đề xuất từ chối giải quyết của chuyên viên và thực hiện trả hồ sơ ngược lại về bước thụ lý. Thao tác này được áp dụng khi Lãnh đạo nhận thấy lý do, căn cứ từ chối giải quyết chưa hợp lý, chưa đúng quy định pháp luật hoặc chuyên viên cần rà soát và xác minh thêm thông tin hồ sơ.

4.6.2.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "Xét duyệt hồ sơ" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ phê duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần trả về để yêu cầu làm lại.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "Xử lý hồ sơ".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "Yêu cầu thụ lý lại" để kích hoạt vùng nhập nội dung phản hồi, trả hồ sơ.

Bước 4: Tại mục **"Kết quả hồ sơ"** chứa file Từ chối giải quyết đính kèm từ Chuyên viên gửi lên trước đó.

Bước 5: Tại ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"**, nhập vào chi tiết lý do trả hồ sơ, các nội dung cần chuyên viên sửa đổi, bổ sung hoặc yêu cầu rà soát lại thông tin thẩm định bds/văn bản kết quả.

Bước 6: Kiểm tra kỹ nội dung chỉ đạo, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để gửi hồ sơ ngược lại cho chuyên viên xử lý lại từ đầu.

4.6.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Không nhập nội dung chỉ đạo hoặc lý do trả hồ sơ

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"XÁC NHẬN"** (Bước 5), hệ thống có thể báo lỗi hoặc hiển thị cảnh báo: *"Vui lòng nhập lý do yêu cầu thụ lý lại"* hoặc *"Ghi chú xử lý không được để trống"*.
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập cụ thể ý kiến chỉ đạo hoặc lý do trả hồ sơ vào ô trống trước khi nhấn xác nhận lại.

4.6.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Xét duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi được nhấn trả lại thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ duyệt, số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Thụ lý hồ sơ" của Chuyên viên: Hồ sơ này sẽ lập tức quay trở lại danh mục "Thụ lý hồ sơ" trên tài khoản đăng nhập của chuyên viên đã thụ lý trước đó để họ tiến hành chỉnh sửa, thẩm định lại.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành xử lý bước yêu cầu thụ lý lại.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Yêu cầu thụ lý lại" kèm theo nội dung ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo tại ô ghi chú và thời gian thực hiện.

4.7. Phê duyệt hồ sơ

4.7.1. Phê duyệt

The screenshot displays the 'Phê duyệt hồ sơ' (Review Case) interface. The top header includes the logo of the Ministry of Construction and the system name 'HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN'. The user is identified as 'Phát Ngô Tài' (Lãnh đạo Sở Xây dựng).

The sidebar on the left contains the following menu items:

- Phê duyệt hồ sơ (2) [1]
- Phê duyệt từ chối (2)
- Hoàn thành xử lý (3)
- Đã từ chối xử lý (21)
- Hồ sơ tôi đã xử lý (33)
- Tra cứu hồ sơ

The main area is titled 'Cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản'. It displays the following information:

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ	Mã định danh	Số điện thoại	Thư điện tử
Cán bộ một cửa @test	—	0848676536	motcua_bachdang@gmail.com
Địa chỉ	Mã hồ sơ	Trạng thái hồ sơ	Ngày nộp hồ sơ
123, Tỉnh Sơn La	H1.1-260628-170300	Đang xử lý	28/06/2026
Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Cơ quan giải quyết	Thông tin người nộp
28/06/2026	13/07/2026	Sở Xây dựng Hà Nội	Xem chi tiết

Below the case details, there are tabs for 'Thành phần hồ sơ và kết quả', 'Xử lý hồ sơ' (selected), and 'Nhật ký hồ sơ'. The 'Xử lý hồ sơ' tab shows the following information:

» Chuyển đến bởi: Binh Ngô Thanh (01/07/2026 13:07)
» Ghi chú: Không

At the bottom of the 'Xử lý hồ sơ' tab, there are buttons for 'Phê duyệt' (3) and 'Trả lại'.

The 'Kết quả hồ sơ' section displays the following items:

- Tài liệu số cứ thẩm định
- Chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản
- Giấy tờ cấp mới chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản_1782638055142.pdf
- Kết quả thi cấp chứng chỉ đã được phê duyệt

The 'Ghi chú xử lý hồ sơ' section contains a text area for notes and a 'XÁC NHẬN' (5) button.

Hình 14: Màn hình phê duyệt hồ sơ

4.7.1.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo cấp cao có thẩm quyền thực hiện rà soát cuối cùng đối với toàn bộ kết quả thẩm định và văn bản dự thảo do cấp dưới trình lên. Sau khi xác nhận thông tin hoàn toàn chính xác, Lãnh đạo sử dụng tính năng này để phê duyệt và ban hành quyết định/văn bản thông báo kết quả giải quyết chính thức tới người dân hoặc doanh nghiệp.

4.7.1.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Phê duyệt hồ sơ**" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ ký duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần phê duyệt.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút **"Phê duyệt"** màu cam để kích hoạt vùng kiểm tra kết quả hồ sơ. Tại vùng Kết quả hồ sơ, Lãnh đạo tiến hành kiểm tra lại tệp chứng chỉ hành nghề và biên bản thẩm định đã đính kèm.

Bước 4: Di chuyển xuống ô **"Ghi chú xử lý hồ sơ"**, nhập vào nội dung ý kiến phê duyệt hoặc các lưu ý chỉ đạo nội bộ (nếu có).

Bước 5: Kiểm tra kỹ lại toàn bộ văn bản kết quả giải quyết, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất quy trình phê duyệt và ban hành kết quả.

4.7.1.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Tệp văn bản kết quả bị trống hoặc bị lỗi định dạng

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút **"XÁC NHẬN"**, hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo yêu cầu không thể phê duyệt do thiếu văn bản đính kèm hợp lệ.
- **Hướng dẫn xử lý:** Liên hệ bộ phận chuyên viên rà soát và đính kèm lại tệp chứng chỉ hành nghề định dạng .pdf chính xác, sau đó thực hiện lại quy trình phê duyệt.

4.7.1.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

- **Thay đổi số lượng tại menu "Phê duyệt hồ sơ":** Hồ sơ sau khi được phê duyệt thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ duyệt, số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tự động giảm đi 1.
- **Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại:** Số lượng hồ sơ tại menu này của Lãnh đạo sẽ tăng lên, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước phê duyệt cuối cùng.
- **Chức năng "Nhật ký hồ sơ":** Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, bao gồm thời gian thực hiện và ngày thực hiện.

4.7.2. Trả lại

The screenshot displays the 'Trả lại' (Return) process in the system. The interface includes a sidebar with navigation options, a main header with user information, and a central content area with tabs for 'Thành phần hồ sơ và kết quả', 'Xử lý hồ sơ', and 'Nhật ký hồ sơ'. The 'Xử lý hồ sơ' tab is active, showing a 'Chuyển đến bởi: Lãnh đạo đơn vị (31/05/2026 10:47)' and a 'Ghi chú: Không'. Below this are buttons for 'Phê duyệt' and 'Trả lại'. The 'Trả lại' button is highlighted with a red '3'. A text area for 'Ghi chú xử lý hồ sơ' is shown with a red '4' and a 'XÁC NHẬN' button with a red '5'.

Hình 15: Màn hình yêu cầu trả lại hồ sơ

4.7.2.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo cấp cao từ chối phê duyệt văn bản kết quả cuối cùng và thực hiện trả hồ sơ ngược lại về cho Lãnh đạo đơn vị/phòng ban hoặc chuyên viên rà soát lại. Thao tác này được áp dụng khi phát hiện sai lệch thông tin trong nội dung văn bản dự thảo, biên bản thẩm định chưa đạt yêu cầu hoặc cần làm rõ các điều kiện pháp lý trước khi ban hành.

4.7.2.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Phê duyệt hồ sơ**" để mở danh sách hồ sơ đang chờ duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần trả về.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "**Trả lại**" màu cam để kích hoạt vùng nhập nội dung phản hồi, trả hồ sơ.

Bước 4: Tại ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào chi tiết ý kiến chỉ đạo, lý do không ký duyệt văn bản, hoặc chỉ ra các lỗi sai sót cụ thể cần cấp dưới phải chỉnh sửa, bổ sung.

Bước 5: Kiểm tra kỹ lại nội dung ý kiến chỉ đạo vừa nhập, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để gửi trả hồ sơ về bước trước.

4.7.2.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Không nhập lý do trả lại hồ sơ

- *Dấu hiệu:* Khi nhấn nút "**XÁC NHẬN**", hệ thống hiển thị thông báo lỗi bằng chữ màu đỏ hoặc hộp thoại cảnh báo: "*Vui lòng nhập lý do trả lại hồ sơ*" hoặc "*Ghi chú xử lý không được để trống*".
- *Hướng dẫn xử lý:* Người dùng thực hiện lại từ **Bước 4**: Nhập cụ thể nội dung ý kiến chỉ đạo hoặc căn cứ trả hồ sơ vào ô trống trước khi nhấn nút xác nhận lại.

4.7.2.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Phê duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi xử lý trả lại thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ phê duyệt, số lượng hồ sơ hiển thị tại menu này của Lãnh đạo cấp cao sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Xét duyệt hồ sơ" hoặc "Thụ lý hồ sơ" của cấp dưới: Hồ sơ này sẽ ngay lập tức được gửi trả ngược lại và hiển thị trong danh sách chờ xử lý trên tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo đơn vị hoặc chuyên viên (tùy theo cấu hình luồng nghiệp vụ của hệ thống) kèm theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo cấp cao.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên 1, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước xử lý yêu cầu trả lại hồ sơ.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Từ chối phê duyệt - Trả lại hồ sơ" kèm theo nội dung ý kiến chỉ đạo chi tiết, thời gian và tên người thực hiện.

4.7.3. Phê duyệt từ chối

BỘ XÂY DỰNG
HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN

Phát Ngõ Tài
Lãnh đạo Sở Xây dựng NT

Giải quyết thủ tục hành chính Quản lý dữ liệu bất động sản

Phê duyệt hồ sơ (1)
Phê duyệt từ chối (2)
Hoàn thành xử lý (3)
Đã từ chối xử lý (21)
Hồ sơ tôi đã xử lý (33)
Tra cứu hồ sơ

Cấp lại chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản (trong trường hợp chứng chỉ cũ đã hết hạn hoặc gần hết hạn)

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ	Mã định danh	Số điện thoại	Thư điện tử
Cán bộ một cửa @test	—	0848676536	motcua_bachdang@gmail.com
Địa chỉ	Mã hồ sơ	Trạng thái hồ sơ	Ngày nộp hồ sơ
123, Tỉnh Sơn La	H1.1-260629-170496	Đang xử lý	29/06/2026
Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Cơ quan giải quyết	Thông tin người nộp
29/06/2026	09/07/2026	—	Xem chi tiết

Thành phần hồ sơ và kết quả Xử lý hồ sơ Nhật ký hồ sơ

Chuyển đến bởi: Binh Ngõ Thanh (29/06/2026 15:48)
Ghi chú: Không

Phê duyệt từ chối Trả lại

Kết quả hồ sơ

Tài liệu từ chối giải quyết

Phiếu từ chối hồ sơ.docx

Lý do từ chối

TEST

Ghi chú xử lý hồ sơ

Nhập ghi chú xử lý hồ sơ

XÁC NHẬN

Hình 16: Màn hình phê duyệt từ chối hồ sơ

4.7.3.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo rà soát, kiểm tra lại căn cứ pháp lý và lý do từ chối giải quyết hồ sơ do Lãnh đạo quản lý đề xuất. Sau khi thẩm định thông tin thấy chính xác và đúng quy định, Lãnh đạo sử dụng tính năng này để phê duyệt từ chối, ký ban hành thông báo từ chối chính thức rồi chuyển tới cán bộ tiếp nhận trả thông báo từ chối tới người dân/doanh nghiệp

4.7.3.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Phê duyệt từ chối**" để hiển thị danh sách hồ sơ đang chờ ký duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần phê duyệt.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "**Phê duyệt từ chối**" màu cam để kích hoạt vùng kiểm tra kết quả hồ sơ.

Bước 4: Tại vùng Kết quả hồ sơ, Lãnh đạo tiến hành kiểm tra lại tệp chứng chỉ hành nghề và biên bản thẩm định đã đính kèm.

Bước 5: Tại vùng lý do từ chối, hiển thị tóm tắt lý do từ chối từ cán bộ trước đó chuyển lên.

Bước 6: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào nội dung ý kiến phê duyệt hoặc các lưu ý chỉ đạo nội bộ (nếu có).

Bước 7: Kiểm tra kỹ lại toàn bộ văn bản kết quả giải quyết, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để hoàn tất quy trình phê duyệt và ban hành kết quả.

4.7.3.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

- Không có.

4.7.3.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Phê duyệt từ chối": Hồ sơ sau khi xử lý trả lại thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ phê duyệt, số lượng hồ sơ hiển thị tại menu này của Lãnh đạo cấp cao sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Xét duyệt hồ sơ" hoặc "Thụ lý hồ sơ" của cấp dưới: Hồ sơ này sẽ ngay lập tức được gửi trả ngược lại và hiển thị trong danh sách chờ xử lý trên tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo đơn vị hoặc chuyên viên (tùy theo cấu hình luồng nghiệp vụ của hệ thống) kèm theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo cấp cao.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên 1, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước xử lý yêu cầu trả lại hồ sơ.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Từ chối phê duyệt - Trả lại hồ sơ" kèm theo nội dung ý kiến chỉ đạo chi tiết, thời gian và tên người thực hiện.

4.7.4. Trả lại

BỘ XÂY DỰNG
HỆ THỐNG THÔNG TIN VỀ NHÀ Ở VÀ THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN

Phát Ngõ Tài
Lãnh đạo Sở Xây dựng NT

Giải quyết thủ tục hành chính Quản lý dữ liệu bất động sản

Phê duyệt hồ sơ (1)
Phê duyệt từ chối (2)
Hoàn thành xử lý (3)
Đã từ chối xử lý (21)
Hồ sơ tôi đã xử lý (33)
Tra cứu hồ sơ

Cấp lại chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản (trong trường hợp chứng chỉ cũ đã hết hạn hoặc gần hết hạn)

Thông tin chung hồ sơ

Tên chủ hồ sơ	Mã định danh	Số điện thoại	Thư điện tử
Cán bộ một cửa @test	—	0848676536	motcua_bachdang@gmail.com
Địa chỉ	Mã hồ sơ	Trạng thái hồ sơ	Ngày nộp hồ sơ
123, Tỉnh Sơn La	HI.1-260628-170357	Đang xử lý	28/06/2026
Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Cơ quan giải quyết	Thông tin người nộp
28/06/2026	09/07/2026	Sở Xây dựng thành phố Hà Nội	Xem chi tiết

Thành phần hồ sơ và kết quả Xử lý hồ sơ Nhật ký hồ sơ

Chuyển đến bởi: Binh Ngõ Thanh (29/06/2026 15:47)
Ghi chú: Không

Phê duyệt từ chối Trả lại (3)

Kết quả hồ sơ

Tài liệu từ chối giải quyết (4)
Phiếu từ chối hồ sơ.docx

Ghi chú xử lý hồ sơ

Nhập ghi chú xử lý hồ sơ (5)

XÁC NHẬN (6)

Cơ quan chủ quản: Bộ Xây dựng (024) 3976 0271 ttth@moc.gov.vn www.moc.gov.vn

Hình 17: Màn hình trả lại từ chối hồ sơ

4.7.4.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép Lãnh đạo cấp cao từ chối phê duyệt từ chối hồ sơ và thực hiện trả hồ sơ ngược lại về cho Lãnh đạo đơn vị/phòng ban hoặc chuyên viên rà soát lại. Thao tác này được áp dụng khi phát hiện sai lệch thông tin, lý do và nội dung từ chối không hợp lệ.

4.7.4.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Phê duyệt hồ sơ**" để mở danh sách hồ sơ đang chờ duyệt. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần trả về.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "**Trả lại**" màu cam để kích hoạt vùng nhập nội dung phản hồi, trả hồ sơ.

Bước 4: Tại vùng Kết quả hồ sơ, Lãnh đạo tiến hành kiểm tra lại tệp phiếu từ chối hồ sơ đã đính kèm.

Bước 5: Tại ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào chi tiết ý kiến chỉ đạo, lý do không ký duyệt văn bản, hoặc chỉ ra các lỗi sai sót cụ thể cần cấp dưới phải chỉnh sửa, bổ sung.

Bước 6: Kiểm tra kỹ lại nội dung ý kiến chỉ đạo vừa nhập, sau đó nhấn nút **"XÁC NHẬN"** màu xanh ở góc dưới cùng để gửi trả hồ sơ về bước trước.

4.7.4.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

- Không có.

4.7.4.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

Thay đổi số lượng tại menu "Phê duyệt hồ sơ": Hồ sơ sau khi xử lý trả lại thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ phê duyệt, số lượng hồ sơ hiển thị tại menu này của Lãnh đạo cấp cao sẽ tự động giảm đi 1.

Chức năng "Xét duyệt hồ sơ" hoặc "Thụ lý hồ sơ" của cấp dưới: Hồ sơ này sẽ ngay lập tức được gửi trả ngược lại và hiển thị trong danh sách chờ xử lý trên tài khoản đăng nhập của Lãnh đạo đơn vị hoặc chuyên viên (tùy theo cấu hình luồng nghiệp vụ của hệ thống) kèm theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo cấp cao.

Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại: Số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tăng lên 1, ghi nhận tài khoản đã hoàn thành bước xử lý yêu cầu trả lại hồ sơ.

Chức năng "Nhật ký hồ sơ": Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, cập nhật trạng thái hồ sơ là "Từ chối phê duyệt - Trả lại hồ sơ" kèm theo nội dung ý kiến chỉ đạo chi tiết, thời gian và tên người thực hiện.

4.8. Xác nhận đóng dấu

Hình 18: Màn hình xác nhận đóng dấu

4.8.1. Mục đích, ý nghĩa của chức năng:

Chức năng này cho phép cán bộ văn thư (hoặc người được giao quản lý con dấu) thực hiện kiểm tra và đóng dấu số pháp lý (phát hành văn bản) lên các quyết định, thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được Lãnh đạo phê duyệt ký số. Đây là bước cuối cùng để hoàn thiện tính pháp lý của văn bản trước khi hệ thống chính thức trả kết quả cho công dân/doanh nghiệp.

4.8.2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tại danh mục menu dọc bên trái màn hình, nhấn chọn vào chức năng "**Đóng dấu**" để hiển thị danh sách văn bản đang chờ phát hành. Tại đây, nhấp chọn vào hồ sơ cụ thể cần đóng dấu.

Bước 2: Tại khu vực thông tin chi tiết của hồ sơ vừa chọn, nhấn chuyển sang tab "**Xử lý hồ sơ**".

Bước 3: Nhấn chọn vào nút "**Xác nhận đóng dấu**" màu cam để kích hoạt vùng kiểm tra tệp văn bản.

Bước 4: Tại vùng **Kết quả hồ sơ**, tiến hành kiểm tra lại tệp chứng chỉ hành nghề và biên bản thẩm định đã được đính kèm để đảm bảo nội dung hiển thị chính xác trước khi áp dấu.

Bước 5: Di chuyển xuống ô "**Ghi chú xử lý hồ sơ**", nhập vào nội dung thông tin lưu ý, số hiệu văn bản hoặc ghi chú quản lý nội bộ (nếu có).

Bước 6: Kiểm tra lại toàn bộ thông tin văn bản, sau đó nhấn nút "**XÁC NHẬN**" màu xanh ở góc dưới cùng để hệ thống tiến hành đóng con dấu số pháp lý và hoàn tất quy trình phát hành văn bản kết quả.

4.8.3. Các trường hợp ngoại lệ (lỗi):

Trường hợp 1: Lỗi kết nối thiết bị ký số/chứng thư số con dấu cơ quan

- **Dấu hiệu:** Khi nhấn nút "**XÁC NHẬN**" (Bước 6), hệ thống hiển thị thông báo lỗi hoặc cảnh báo: "Không tìm thấy chứng thư số cơ quan" hoặc "Đóng dấu số thất bại".
- **Hướng dẫn xử lý:** Người dùng kiểm tra lại kết nối thiết bị ký số (USB Token hoặc hệ thống ký số tập trung), đảm bảo chứng thư số còn hạn sử dụng, sau đó thực hiện lại từ **Bước 6**.

4.8.4. Các chức năng ảnh hưởng sau khi thực hiện tính năng:

- **Thay đổi số lượng tại menu "Đóng dấu":** Hồ sơ sau khi được đóng dấu thành công sẽ biến mất khỏi danh sách chờ phát hành, số lượng hồ sơ tại menu này sẽ tự động giảm đi 1.
- **Chức năng "Đã trả kết quả":** Hồ sơ chính thức được chuyển sang trạng thái "Đã trả kết quả".
- **Chức năng "Hồ sơ tôi đã xử lý" của tài khoản hiện tại:** Số lượng hồ sơ tại menu này của văn thư sẽ tăng lên 1, ghi nhận tài khoản đã xử lý hoàn thành nghiệp vụ đóng dấu phát hành.
- **Chức năng "Nhật ký hồ sơ":** Hệ thống tự động ghi vết một dòng lịch sử mới, bao gồm thời gian thực hiện và người thực hiện.

5. PHỤ LỤC

5.1. Câu hỏi thường gặp

STT	Chức năng	Mô tả
1	Tại sao hồ sơ không xuất hiện trên màn hình Phân công thụ lý?	Hồ sơ chỉ được hiển thị sau khi được tiếp nhận thành công từ Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Xây dựng và đồng bộ sang hệ thống xử lý TTHC.
2	Sau khi chủ đầu tư bổ sung hồ sơ thì hồ sơ sẽ được chuyển đến đâu?	Hồ sơ bổ sung hợp lệ sẽ được chuyển trực tiếp đến menu Thụ lý hồ sơ của cán bộ đã được phân công trước đó để tiếp tục xử lý.
3	Khi nào cán bộ được phép tra cứu mã bản khai?	Sau khi xác định hồ sơ đủ điều kiện thụ lý, cán bộ nhập mã bản khai và thực hiện chức năng Tra cứu để lấy thông tin dự án và danh sách bất động sản từ Cổng thông tin Nhà ở và Thị trường bất động sản.
4	Có thể trình hồ sơ xét duyệt khi chưa tạo văn bản trả lời không?	Không. Cán bộ phải hoàn thiện đầy đủ nội dung văn bản trả lời trước khi trình Trưởng phòng xét duyệt.
5	Khi hồ sơ bị yêu cầu bổ sung thì trạng thái hồ sơ như thế nào?	Hồ sơ được chuyển về cho chủ đầu tư để thực hiện bổ sung theo nội dung yêu cầu.
6	Khi hồ sơ bị từ chối giải quyết thì có bắt buộc nhập lý do không?	Có. Hệ thống bắt buộc nhập lý do từ chối giải quyết trước khi trình lãnh đạo xét duyệt.
7	Khi Lãnh đạo Sở không đồng ý phê duyệt thì hồ sơ được chuyển đi đâu?	Hồ sơ được trả lại cho Trưởng phòng để xem xét và xử lý lại.
8	Khi nào trạng thái Chứng chỉ hành nghề được cập nhật sang “Có hiệu lực”?	Sau khi văn thư hoàn thành đóng dấu và trả kết quả thành công, hệ thống tự động gọi API cập nhật trạng thái chứng chỉ hành nghề.
9	Kết quả giải quyết hồ sơ được trả về đâu?	Kết quả được đồng bộ về Hệ thống Một cửa điện tử Bộ Xây dựng và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

5.2. Các tình huống và lỗi thường gặp

STT	Chức năng	Mô tả
1	Không tìm thấy hồ sơ trong menu Phân công thụ lý	Hồ sơ chưa được đồng bộ từ Hệ thống Một cửa điện tử
2	Không tra cứu được mã bản khai	Mã bản khai không tồn tại hoặc nhập sai
3	Không hiển thị danh sách chứng chỉ hành nghề sau khi tra cứu	Chứng chỉ chưa được cấp mã hoặc chưa được phê duyệt chứng chỉ
4	Không thể trình xét duyệt hồ sơ	Chưa nhập đầy đủ thông tin bắt buộc hoặc chưa đính kèm văn bản
5	Không thể gửi yêu cầu bổ sung hồ sơ	Chưa nhập nội dung yêu cầu bổ sung
6	Không thể gửi từ chối giải quyết hồ sơ	Chưa nhập lý do từ chối giải quyết
7	Không thực hiện được ký số	Chưa cắm USB Token hoặc chứng thư số hết hạn
8	Không chuyển được hồ sơ sang bước tiếp theo	Chưa chọn người nhận xử lý hoặc chưa đủ điều kiện nghiệp vụ

STT	Chức năng	Mô tả
9	Không đồng bộ được kết quả sang Hệ thống Một cửa điện tử	Lỗi kết nối hoặc lỗi dịch vụ tích hợp
10	Không cập nhật được trạng thái bất động sản	Lỗi kết nối API hoặc dữ liệu bất động sản không hợp lệ

5.3. Danh sách trạng thái hồ sơ

STT	Tên trạng thái
1	Mới đăng ký
2	Được tiếp nhận
3	Không được tiếp nhận
4	Đang xử lý
5	Yêu cầu bổ sung giấy tờ
6	Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính
7	Yêu cầu rút hồ sơ
8	Từ chối xử lý
9	Đã xử lý xong
10	Đã trả kết quả