

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ HỒ SƠ
TRÊN PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Mục lục

Mục lục	2
I. Tiếp nhận hồ sơ.....	3
1. Các loại hồ sơ	3
2. Tiếp nhận hồ sơ offline	3
3. Tiếp nhận hồ sơ online	6
4. Tiếp nhận hồ sơ bổ sung.....	8
II. Xử lý hồ sơ	10
1. Chọn hồ sơ xử lý	10
2. Xử lý hồ sơ cơ bản	11
3. Xử lý hồ sơ có yêu cầu bổ sung	12
III. Trả kết quả giải quyết hồ sơ.....	16
IV. Một số biểu mẫu theo Quyết định 14/2015/QĐ-UBND	16

I. Tiếp nhận hồ sơ

1. Các loại hồ sơ

Có hai hình thức hồ sơ:

- **Hồ sơ offline**: khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa hoặc qua đường bưu điện.
- **Hồ sơ online**: khách hàng nộp trực tuyến qua mạng Internet (đối với các thủ tục cho phép tiếp nhận trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3).

Biểu tượng hồ sơ online và offline trên phần mềm:

<input type="checkbox"/>	23/04/2016 11:35 AM	23/04/2016	1071601655	Thủ tục Chấm dứt hoạt động kinh doanh	Tiếp nhận hồ sơ	Trương Thị Ngữ Yên	28/04/2016		Hồ sơ offline
<input type="checkbox"/>	23/04/2016 10:48 AM	23/04/2016	1071601654	0987	Tiếp nhận hồ sơ	tiền trương phụng	13/05/2016		Hồ sơ online

2. Tiếp nhận hồ sơ offline

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Sau khi kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ của hồ sơ thì cán bộ tiếp nhận nhấn vào nút “**Tiếp nhận**” (chỉ có cán bộ phân quyền tiếp nhận và giao trả hồ sơ mới xuất hiện nút này, nếu không có thì liên hệ với quản trị để phân quyền) sẽ hiển thị khung nhập thông tin hồ sơ.

<input type="checkbox"/>	Ngày nộp	Ngày nhận	Số tiếp nhận	Yêu cầu xử lý	Công việc	Người nộp	Ngày trả	Hình thức
<input type="checkbox"/>	25/04/2016 10:38 AM	25/04/2016	1061601658	Thủ tục Xóa Đăng ký và Đăng ký giao dịch bảo đảm bằng QSD đất, tài sản gắn liền với đất	Tiếp nhận hồ sơ	Nghĩa	26/04/2016	
<input type="checkbox"/>	25/04/2016 10:17 AM	25/04/2016	1071601657	Thủ tục cấp giấy phép xây dựng đối với trường hợp xây dựng mới (đối với công trình theo tuyến trong đô thị)	Tiếp nhận hồ sơ	Trương Thị An Bình	13/05/2016	
<input type="checkbox"/>	23/04/2016 02:52 PM	23/04/2016	1071601656	Thủ tục Chấm dứt hoạt động kinh doanh	Tiếp nhận hồ sơ	Đặng Tuấn Tú	28/04/2016	
<input type="checkbox"/>	23/04/2016 11:35 AM	23/04/2016	1071601655	Thủ tục Chấm dứt hoạt động kinh doanh	Tiếp nhận hồ sơ	Trương Thị Ngữ Yên	28/04/2016	
<input type="checkbox"/>	23/04/2016 10:48 AM	23/04/2016	1071601654	0987	Tiếp nhận hồ sơ	tiền trương phụng	13/05/2016	

Trường hợp hồ sơ thuộc trách nhiệm tiếp nhận và xử lý của cơ quan khác thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức liên hệ đúng nơi có trách nhiệm tiếp nhận. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (theo mẫu Quyết định 14), gửi Phiếu trực tiếp cho cá nhân, tổ chức hoặc gửi qua đường bưu chính (nếu hồ sơ được nộp qua đường bưu chính), gửi vào tài khoản mà người nộp hồ sơ đã đăng ký (đối với hồ sơ online).

Bước 2: Nhập thông tin hồ sơ của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp vào phần mềm

Khi hiển thị khung nhập thông tin thì cán bộ tiếp nhận sẽ nhập thông tin cần thiết cho bộ hồ sơ tại khung “**Thông tin người nộp**” như:

- Họ và Tên
- Số điện thoại
- Địa chỉ liên lạc
- Địa chỉ nhận qua bưu điện (nếu có)
- Email (nếu có)
- Chọn Lĩnh vực mà đối tượng nộp hồ sơ nộp
- Chọn thủ tục mà đối tượng nộp hồ sơ nộp
- Trích yếu (là yêu cầu giải quyết hồ sơ, ví dụ: Đăng ký khai sinh cho con Nguyễn Hoàng Anh Dũng)
- Còn lại (Ngày tiếp nhận, ngày hẹn trả, người tiếp nhận, số tiếp nhận phần mềm sẽ tự động tính theo quy định trừ ngày nghỉ lễ và thứ 7, chủ nhật)

Sau khi nhập thông tin xong cán bộ tiếp nhận nhấn nút “**Lưu hồ sơ**”

Bước 3: Cập nhật thành phần hồ sơ

Hệ thống sẽ hiển thị danh sách các giấy tờ yêu cầu nộp tương ứng với thủ tục hành chính, cán bộ tiếp nhận đối chiếu và đánh dấu vào ô “**Đã nộp**” phía sau giấy tờ đó. Trong trường hợp cần bổ sung thêm thông tin cho giấy tờ thì có thể nhập thông tin đó vào ô “**Các giấy tờ khác**”. Cán bộ đính kèm biểu mẫu đã được số hóa (scan, chụp...) bằng cách chọn vào hình kẹp giấy phía sau của từng thành phần rồi đính kèm vào.

Tên giấy tờ	B.Chính	B.Sao	B.Photo	Đã nộp	Bắt buộc
Xuất trình Giấy chứng minh nhân dân hoặc Hộ chiếu của người đi đăng ký hộ tịch để xác định về cá nhân người đó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bản sao Giấy khai sinh; Bản chính Giấy khai sinh cũ (nếu có)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nộp Tờ khai cấp lại bản chính Giấy khai sinh (theo mẫu quy định)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xuất trình Số hộ khẩu; Sổ đăng ký tạm trú để làm căn cứ xác định thẩm quyền đăng ký hộ tịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bước 4: In phiếu biên nhận

Sau khi đã cập nhật xong thanh phân hồ sơ, sẽ xuất hiện nút “**In biên nhận**” (Lưu ý: nếu không chọn “đã nộp” thì sẽ không hiển thị nút “**In biên nhận**”), hệ thống sẽ hiển thị giao diện phiếu biên nhận, lúc này chỉ cần nhấn tổ hợp “Ctrl + P” hoặc chuột phải chọn “Print” để in biên nhận.

BỘ PHẬN TN VÀ TKQ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Mã số: 1061601661
Khánh Hòa, ngày 25 tháng 4 năm 2016

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ của: Huỳnh Minh Sang
Địa chỉ liên lạc: Tô 1 Phú Vinh - Xã Vinh Thanh - Thành phố Nha Trang -
Số điện thoại: 0947746464 Email: sang@gmail.com
Nội dung yêu cầu giải quyết: Thủ tục cấp lại bản chính Giấy khai sinh cho Nguyễn Hoành Anh Đăng

1.Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên hồ sơ	Số lượng		
		B.Chính	B.Sao	Thực
1	Bản sao Giấy khai sinh; Bản chính Giấy khai sinh (nếu có)	1	0	0
2	Nộp Tô khai cấp lại bản chính Giấy khai sinh (theo mẫu quy định)	1	0	0
3	Trong trường hợp hồ sơ đăng ký hộ tịch gửi qua hệ thống bưu chính, thì các giấy tờ quy định tại số thứ tự 3,4 phải là bản sao có chứng thực	0	1	0

2.Số lượng hồ sơ: 1 (bộ)
3.Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 1 ngày (Ngày làm việc)
4.Thời gian nhận hồ sơ: 11 giờ 30 phút ngày 25/04/2016
5.Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 11 giờ 30 phút ngày 26/04/2016
6.Địa chỉ nhận kết quả bằng chuyển phát nhanh/bưu điện:

Người nộp hồ sơ (Ký và ghi rõ họ tên): Huỳnh Minh Sang
Người tiếp nhận hồ sơ (Ký và ghi rõ họ tên): Admin Admin

1061601661

BỘ PHẬN TN VÀ TKQ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Mã số: 1061601661
Khánh Hòa, ngày 25 tháng 4 năm 2016

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ của: Huỳnh Minh Sang
Địa chỉ liên lạc: Tô 1 Phú Vinh - Xã Vinh Thanh - Thành phố Nha Trang -
Số điện thoại: 0947746464, Email: sang@gmail.com
Nội dung yêu cầu giải quyết: Thủ tục cấp lại bản chính Giấy khai sinh cho Nguyễn Hoành Anh Đăng

1.Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên hồ sơ	Số lượng		
		B.Chính	B.Sao	Thực
1	Bản sao Giấy khai sinh; Bản chính Giấy khai sinh (nếu có)	1	0	0
2	Nộp Tô khai cấp lại bản chính Giấy khai sinh (theo mẫu quy định)	1	0	0
3	Trong trường hợp hồ sơ đăng ký hộ tịch gửi qua hệ thống bưu chính, thì các giấy tờ quy định tại số thứ tự 3,4 phải là bản sao có chứng thực	0	1	0

2.Số lượng hồ sơ: 1 (bộ)
3.Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: 1 ngày (Ngày làm việc)
4.Thời gian nhận hồ sơ: 11 giờ 30 phút ngày 25/04/2016
5.Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: 11 giờ 30 phút ngày 26/04/2016
6.Địa chỉ nhận kết quả bằng chuyển phát nhanh/bưu điện:

Người nộp hồ sơ (Ký và ghi rõ họ tên): Huỳnh Minh Sang
Người tiếp nhận hồ sơ (Ký và ghi rõ họ tên): Admin Admin

1061601661

Điều chỉnh khổ ngang và in 2 mặt để in biên nhận hai mặt nằm ngang (mặt sau là thông tin đường dây nóng). Khi in xong cán bộ tiếp nhận đóng dấu treo và ký vào phiếu biên nhận, người nộp ký vào biên nhận, cán bộ tiếp nhận sẽ cắt đôi giữ một liên kẹp vào hồ sơ, một liên giao cho người nộp hồ sơ rồi đóng lại.

Bước 5: Chuyển hồ sơ cho bộ phận thụ lý

Sau khi đã in phiếu biên nhận, nhấn vào mục “**Công việc**” sẽ hiển thị khung chọn chuyển việc cán bộ tiếp nhận chọn “**Người thực hiện**”. Nếu có văn bản đính kèm và thông điệp gửi cho cán bộ tác nghiệp thụ lý thì chọn vào “**Thêm văn bản đính kèm**”, nhập thông điệp và nhấn nút “**Chuyển**” để hoàn tất chuyển yêu cầu xử lý hồ sơ.

Hủy hồ sơ tiếp nhận: Trong trường hợp khi cán bộ tiếp nhận đã lưu hồ sơ mà phát sinh trường hợp muốn xóa hồ sơ đó vì một số lý do thì cán bộ tiếp nhận nhấn nút “Xóa hồ sơ”, hồ sơ xóa này sẽ nằm trong mục “**Thống kê hồ sơ hủy**”

3. Tiếp nhận hồ sơ online

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Chọn hồ sơ online để tiếp nhận (hồ sơ online có biểu tượng màu xanh ở cột cuối cùng và cột ngay nhân viên thi “Chưa tiếp nhận”). Cán bộ tiếp nhận click đôi chuột để xem thông tin hồ sơ.

<input type="checkbox"/>	Ngày nộp	Ngày nhận	Số tiếp nhận	Yêu cầu xử lý	Công việc	Người nộp	Ngày trả	Hình thức
<input type="checkbox"/>	13/04/2016 04:03 AM	Chưa tiếp nhận		LIÊN THÔNG 2 ĐƠN VỊ / 13-04-2016		Nghĩa		
<input type="checkbox"/>	30/03/2016 03:26 AM	Chưa tiếp nhận		30-1-2016 lt lần 1		Nghĩa		
<input checked="" type="checkbox"/>	25/04/2016 11:04 AM	Chưa tiếp nhận		Đề nghị giải quyết thủ tục hành chính	Tiếp nhận hồ sơ	tiên trương phụng		
<input type="checkbox"/>	15/04/2016 08:07 AM	Chưa tiếp nhận		/15-04-2016 lần 1		Nghĩa		
<input type="checkbox"/>	04/04/2016 08:38 AM	Chưa tiếp nhận		LIÊN THÔNG 2 ĐƠN VỊ /		Nghĩa		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 10:24 AM	Chưa tiếp nhận		Thủ tục liên thông 2 cấp - test		Nghĩa		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 03:02 AM	Chưa tiếp nhận		14-04-2016 lần 1		Nghĩa		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 10:05 AM	Chưa tiếp nhận		LIÊN THÔNG 2 ĐƠN VỊ / 14-04-2016		Nghĩa		
<input type="checkbox"/>	07/04/2016 11:02 AM	Chưa tiếp nhận		Tiên	Tiếp nhận hồ sơ	Trương Phụng Tiên		

Thông tin người nộp khai trên tài khoản sẽ tự động chuyển vào giao diện “Thông tin hồ sơ”. Trường hợp thông tin hồ sơ, file đính kèm đầy đủ hợp lệ, cán bộ nhấn nút “**Lưu hồ sơ**”.

Thông tin hồ sơ Công việc Quá trình xử lý Thông tin bổ sung

Thông tin người nộp hồ sơ

Tên người nộp: Trần Quốc Sơn Trinh
Điện thoại: 01656004151
Email: trinhqtq@gmail.com
Đơn vị hành chính: Thị trấn Vạn Giã
Địa chỉ: 50 Lê Lợi -

Yêu cầu giải quyết

Lĩnh vực (*): Quản lý đô thị
Thủ tục (*): Thủ tục cấp gia hạn giấy phép xây dựng
Người tiếp nhận:
Ngày tiếp nhận: 04-05-2016
Ngày hẹn trả:
Trạng thái hồ sơ: Chờ tiếp nhận
Số tiếp nhận:
Số đến: 0
Số hiệu gốc:
Trích yếu: Nộp hồ sơ

Lưu hồ sơ **Gửi lời nhắn**

Thành phần hồ sơ

Tên giấy tờ	B.Chính	B.Sao	B.Photo	Bắt buộc	File đính kèm
Bản chính giấy phép xây dựng đã được cấp	1	0	0	<input type="checkbox"/>	File đính kèm

Trường hợp thông tin, thành phần hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ tiếp nhận nhấn nút “**Gửi tin nhắn**”. Nhập thông tin lời nhắn và đính kèm phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (nếu có), rồi nhấn nút “**Gửi thông báo**” để gửi nội dung đến tài khoản của khách hàng.

Lưu hồ sơ **Gửi lời nhắn**

Gỡ thông báo vào khung này.

Gửi thông báo

Hồ sơ chưa đầy đủ. Đề nghị Ông/Bà bổ sung thêm Mời Ông/Bà tải tệp "Thông báo" để xem hướng dẫn chi tiết.

Gửi file thông báo công dân: ?

Gửi thông báo

Nhấn vào dấu cộng màu xanh để đính kèm tệp hướng dẫn.

Bước 2: Sau đó nhấn nút [**In biên nhận**] để in phiếu biên nhận.

Địa chỉ: Số 1 Trần Quý cáp - - Thị xã Ninh Hòa

In biên nhận **Hướng dẫn**

Thành phần hồ sơ

Tên giấy tờ
Hai bộ bản vẽ thiết kế

Bước 3: Sau khi tiếp nhận thành công, cán bộ tiếp nhận chuyển qua tab [**Công việc**] để chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo tương tự như đối với hồ sơ offline.

4. Tiếp nhận hồ sơ bổ sung

Khi công dân nộp giấy tờ bổ sung, cán bộ tiếp nhận sẽ tiếp nhận hồ sơ và thực hiện những thao tác như sau :

Bước 1: Chọn hồ sơ bổ sung.

Xử lý hồ sơ công dân

Chờ xử lý Vừa chuyển

Tìm theo Từ khóa Tìm kiếm nâng cao

<input type="checkbox"/>	Ngày nhận	Số tiếp nhận	Yêu cầu xử lý	Công việc	Người nộp	Ngày trả	Hình thức
<input type="checkbox"/>	04/06/2015	2015060002698	Thủ tục hỗ trợ chi phí mai táng và chăm sóc hưởng trợ cấp thường xuyên cho đối tượng bảo trợ xã hội	Tiếp nhận hồ sơ	Trần Hồng Vân - MTP Đỗ Thị Mươi - Vân	18/06/2015	
<input type="checkbox"/>	03/06/2015	2015060002696	Đăng ký khai trình sử dụng lao động	Chờ bổ sung	Cty CP Xây dựng Liên Danh	10/06/2015	
<input type="checkbox"/>	29/05/2015	2015060002631	Đăng ký khai trình sử dụng lao động	Chờ bổ sung	Cty TNHH TVXD- Điện Sao Khuê		
<input type="checkbox"/>	Chưa tiếp nhận	-1	Nghĩa	Tiếp nhận hồ sơ	tiền trương phụng		
<input type="checkbox"/>	Chưa tiếp nhận	-1	Chấp thuận xây dựng bến hàng hóa, hành khách thủy nội địa (LIÊN THÔNG)--		Nghĩa		

Bước 2: Kiểm tra đôi chiều thanh phân giấy tờ bổ sung.

Thông điệp bổ sung

B

Bổ sung giấy chứng minh nhân dân

Bước 3: Nhấn nút “**In phiếu BS**” để in phiếu hẹn mới cho công dân.

Thành phần hồ sơ

Tên giấy tờ	B.Chính	B.Sao	B.Photo	Đã nộp	Bắt buộc	
Văn bản xác nhận vốn pháp định (đối với những ngành, nghề cần phải có vốn pháp định).	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bản sao chứng chỉ hành nghề của cá nhân hoặc người đại diện hộ kinh doanh (nếu kinh doanh các ngành, nghề đòi hỏi phải có chứng chỉ hành nghề)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Giấy chứng minh nhân dân của các cá nhân tham gia hộ kinh doanh hoặc người đại diện hộ kinh doanh (có bản chính để đối chiếu)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Nội dung phiếu hẹn như hình bên dưới:

BIÊN NHẬN HỒ SƠ KIỂM PHIẾU HẸN

Người nộp hồ sơ : **Nghĩa**
Địa chỉ liên lạc : **nha trang -**
Điện thoại : **12334579**
Yêu cầu giải quyết : **Đăng ký khai trình sử dụng lao động**
Ngày nhận hồ sơ : **23/06/2015**
Hồ sơ gồm có

STT	Tên hồ sơ	Số lượng		
		B.Chính	B.Sao	B.Photo
1	Danh sách đăng ký khai trình sử dụng lao động	1	0	0
2	Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp	0	1	0

Giấy tờ đã bổ sung gồm:
- Bổ sung giấy chứng minh nhân dân

Tổng thời hạn giải quyết: 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ.

Thời hạn trả kết quả giải quyết: **03/07/2015**

Khi cần liên hệ, ông/bà vui lòng gọi đến số ĐT: 058.9636598 của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gặp cán bộ tiếp nhận để được giải đáp.

Bước 4: Nhấn nút “**Đã nhận BS**” và “**OK**” thì hồ sơ sẽ được tra về cán bộ đầu tiên đã check chọn vào mục “**Hồ sơ yêu cầu bổ sung**”.

In biên nhận	In phiếu BS	Đã nhận BS
Thành phần hồ sơ		

II. Xử lý hồ sơ

1. Chọn hồ sơ xử lý

Sau khi đăng nhập hệ thống sẽ hiển thị danh sách hồ sơ cần xử lý (nếu có)

Xử lý hồ sơ công dân								
<input checked="" type="radio"/> Chờ xử lý <input type="radio"/> Vừa chuyển								
Tìm theo <input type="text" value="Số biên nhận"/> <input type="text" value="Từ khóa"/> <input type="button" value="Tìm"/> <input type="button" value="Tìm kiếm nâng cao"/>								
<input type="button" value="Tiếp nhận"/> <input type="button" value="In Biên Bản"/> <input type="button" value="Chuyển nhiều HS"/>								
<input type="checkbox"/>	Ngày nhận	Số tiếp nhận	Yêu cầu xử lý	Công việc	Người nộp	Ngày trả	Hình thức	
<input checked="" type="checkbox"/>	19/06/2015	2015010001384	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (TH đã có Mã số thuế)	Tiếp nhận hồ sơ	Hoàng Trịnh Minh	26/06/2015		
<input type="checkbox"/>	19/06/2015	2015010001383	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (TH đã có Mã số thuế)	Tiếp nhận hồ sơ	Võ Thịnh	24/06/2015		
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001358	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cùng Mã số thuế	Kết thúc	PHAM VĂN HOÀNG	11/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001356	Thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	Trả kết quả	VÕ THỊ THANH BÌNH	09/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001355	Thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	Trả kết quả	VÕ THỊ HUỆ	09/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001354	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cùng Mã số thuế	Kết thúc	LÊ THỊ LAN	11/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001353	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cùng Mã số thuế	Kết thúc	LÊ NGUYỄN QUỐC MINH	11/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>

Lưu ý: Ưu tiên những hồ sơ có độ ưu tiên càng cao thì thời gian còn lại càng thấp, do vậy chuyên viên cần chú ý để chọn xử lý trước những hồ sơ có độ ưu tiên cao nhất tránh gặp phải trường hợp xử lý trễ hạn công việc được giao.

Trên bảng danh sách hồ sơ đang chờ xử lý chọn một hồ sơ có độ ưu tiên cao nhất để xử lý bằng cách nhấn đúp vào hồ sơ

Xử lý hồ sơ công dân								
<input checked="" type="radio"/> Chờ xử lý <input type="radio"/> Vừa chuyển								
Tìm theo <input type="text" value="Số biên nhận"/> Từ khóa <input type="text"/> <input type="button" value="Tìm"/> <input type="button" value="Tìm kiếm nâng cao"/>								
<input type="button" value="Tiếp nhận"/> <input type="button" value="In Biên Bản"/> <input type="button" value="Chuyển nhiều HS"/>								
<input type="checkbox"/>	Ngày nhận	Số tiếp nhận	Yêu cầu xử lý	Công việc	Người nộp	Ngày trả	Hình thức	
<input checked="" type="checkbox"/>	19/06/2015	2015010001384	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (TH đã có Mã số thuế)	Tiếp nhận hồ sơ	Hoàng Trịnh Minh	26/06/2015		
<input type="checkbox"/>	19/06/2015	2015010001383	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (TH đã có Mã số thuế)	Tiếp nhận hồ sơ	Võ Thịnh	24/06/2015		
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001358	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cùng Mã số thuế	Kết thúc	PHAM VĂN HOÀNG	11/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001356	Thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	Trả kết quả	VÕ THỊ THANH BÌNH	09/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001355	Thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	Trả kết quả	VÕ THỊ HUỆ	09/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001354	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cùng Mã số thuế	Kết thúc	LÊ THỊ LAN	11/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>
<input type="checkbox"/>	02/06/2015	2015010001353	Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cùng Mã số thuế	Kết thúc	LÊ NGUYỄN QUỐC MINH	11/06/2015		<input type="button" value="SMS"/>

Sau khi đã chọn hồ sơ sẽ xuất hiện màn hình sau:

Thông tin hồ sơ		Công việc	Quá trình xử lý	Thông tin bổ sung										
Xử Lý Công Việc Nhiệm vụ: Tiếp nhận hồ sơ Việc kế tiếp: Thu lý hồ sơ Người thực hiện: Bùi Thị Huệ <input type="button" value="Chuyển"/> <input type="button" value="Thu hồi"/>		Văn bản đính kèm <input type="button" value="Thêm văn bản đính kèm"/> <table border="1"> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Ngày</th> <th>Văn bản</th> <th>Người đưa lên</th> <th>Xóa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Không có dữ liệu</td> </tr> </tbody> </table>			<input type="checkbox"/>	Ngày	Văn bản	Người đưa lên	Xóa	Không có dữ liệu				
<input type="checkbox"/>	Ngày	Văn bản	Người đưa lên	Xóa										
Không có dữ liệu														
Thông điệp <input type="button" value="B"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="A"/> <input type="button" value="M"/> <input type="button" value="P"/>		Thông điệp người gửi												
		Hướng dẫn xử lý												

2. Xử lý hồ sơ cơ bản

Bước 1: Xử lý hồ sơ

Chuyên viên chọn mục “Thông tin hồ sơ” để xem lại thông tin hồ sơ. Và thực hiện nghiệp vụ chuyên môn.

A. Thông tin hồ sơ: là thông tin cơ bản của hồ sơ bao gồm thông tin người nộp, yêu cầu xử lý trạng thái hồ sơ, người nhận, ngày nhận, số tiếp nhận của hồ sơ.

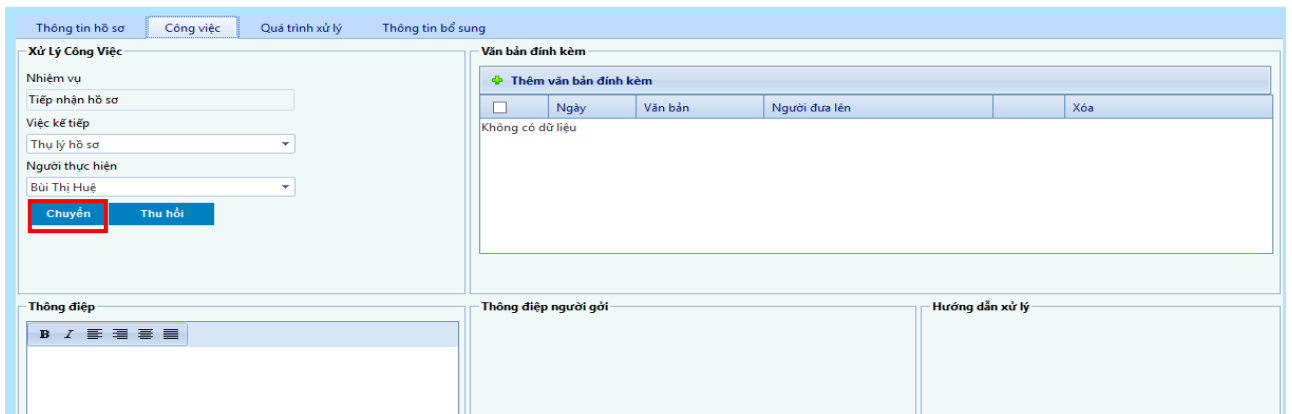
Thông tin hồ sơ	Công việc	Quá trình xử lý	Thông tin bổ sung
Thông tin tổ chức Tên Tổ chức/Cá nhân Điện thoại Đơn vị hành chính Địa chỉ	Thông tin người nộp Người nộp Điện thoại Đơn vị hành chính Địa chỉ liên lạc Địa chỉ thửa đất/kinh doanh	Yêu cầu giải quyết Lĩnh vực (*) Thủ tục (*) Người tiếp nhận Ngày tiếp nhận Ngày hẹn trả Trạng thái hồ sơ Số tiếp nhận Số đến Số hiệu gốc Trích yếu	Tài chính - Kế hoạch Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh Trần Thị Mỹ Hạnh 19-06-2015 26-06-2015 Đang xử lý 2015010001384 16514 Cấp mới Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (TH đã có Mã số thuế)

B. Thành phần hồ sơ: gồm những giấy tờ có trong bộ hồ sơ mà chuyên viên vừa tiếp nhận (gồm cả file đính kèm nếu có)

Thành phần hồ sơ						
Tên giấy tờ	B.Chính	B.Sao	B.Photo	Đã nộp	Bắt buộc	
Văn bản xác nhận vốn pháp định (đối với những ngành, nghề cần phải có vốn pháp định).	0	1	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bản sao chứng chỉ hành nghề của cá nhân hoặc người đại diện hộ kinh doanh (nếu kinh doanh các ngành, nghề đòi hỏi phải có chứng chỉ hành nghề)	0	1	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Giấy chứng minh nhân dân của các cá nhân tham gia hộ kinh doanh hoặc người đại diện hộ kinh doanh (có bản chính để đối chiếu)	0	0	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Các giấy tờ khác						

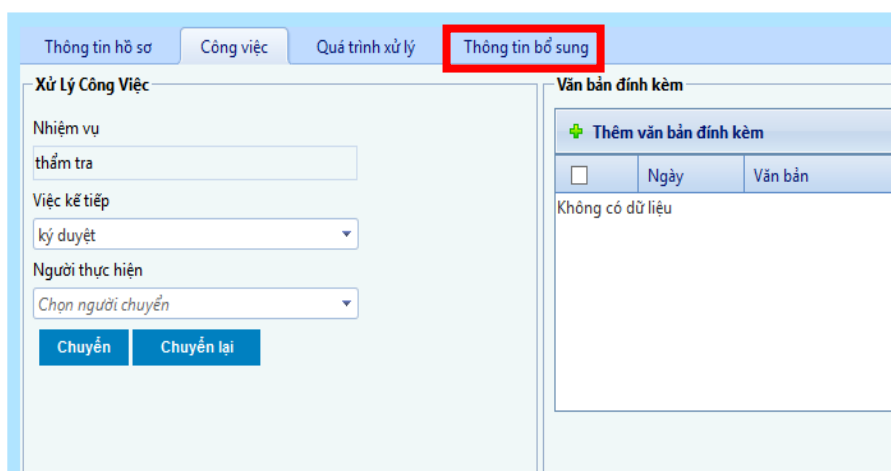
Bước 2: Chuyển hồ sơ đã xử lý

Sau khi xử lý xong, chuyên viên chọn “**Việc kế tiếp**” → chọn “**Người thực hiện**”, nhập thông điệp cần gửi cho người nhận → nhấn nút “**Chuyển**” để chuyển hồ sơ sang công việc kế tiếp cho chuyên viên khác, đồng thời kết thúc công việc xử lý của mình. Nếu có thông tin kèm theo người xử lý chọn nút “**Thêm văn bản đính kèm**” và đính kèm những văn bản kèm theo.

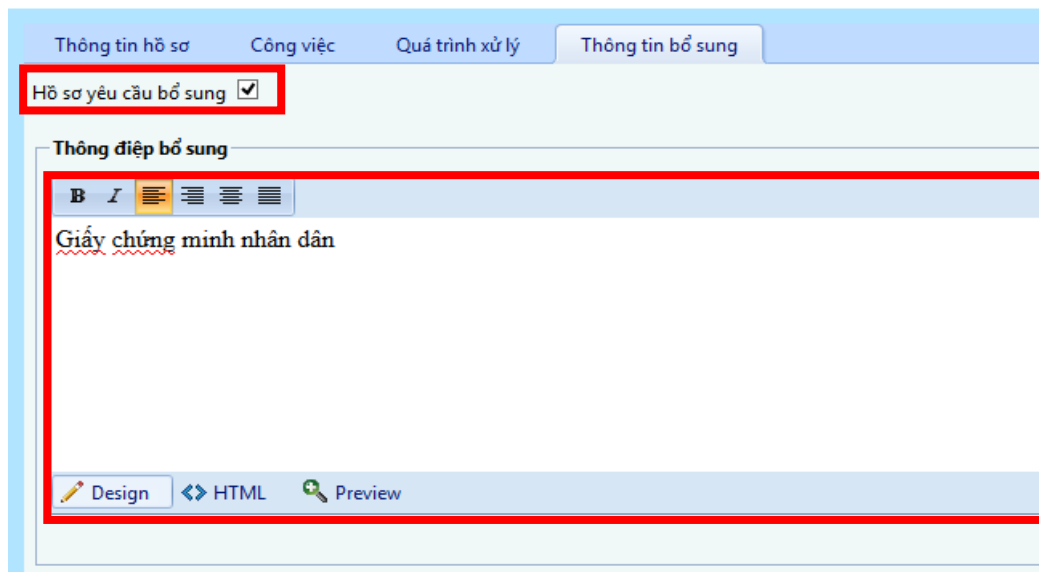


3. Xử lý hồ sơ có yêu cầu bổ sung

Bước 1: Mở hồ sơ lên rồi click vào tab “Thông tin bổ sung”.



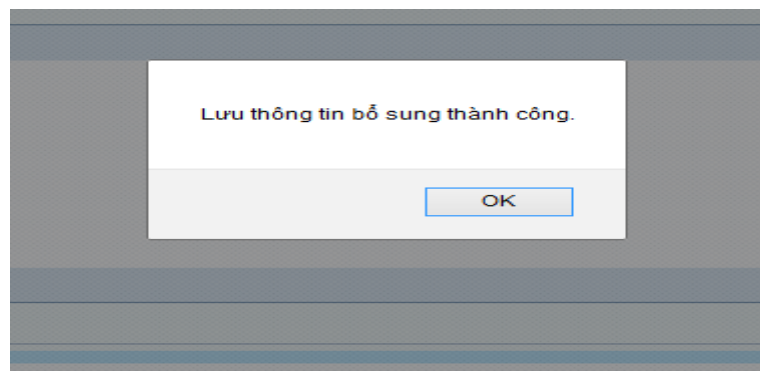
Bước 2: Điền thông tin giấy tờ cần bổ sung vào khung “Thông điệp bổ sung”, đồng thời nhập đầy đủ thông tin về lý do, căn cứ đề nghị bổ sung, đính kèm dự thảo thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ.



Đối với hồ sơ online, cán bộ xử lý hồ sơ cần chọn giấy tờ cần bổ sung và đính kèm Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ (theo mẫu Quyết định 14).

Sau đó check chọn vào mục “**Hồ sơ yêu cầu bổ sung**” để lưu thông tin bổ sung.

Bước 3: Nhấn “**OK**” để lưu thông tin bổ sung.

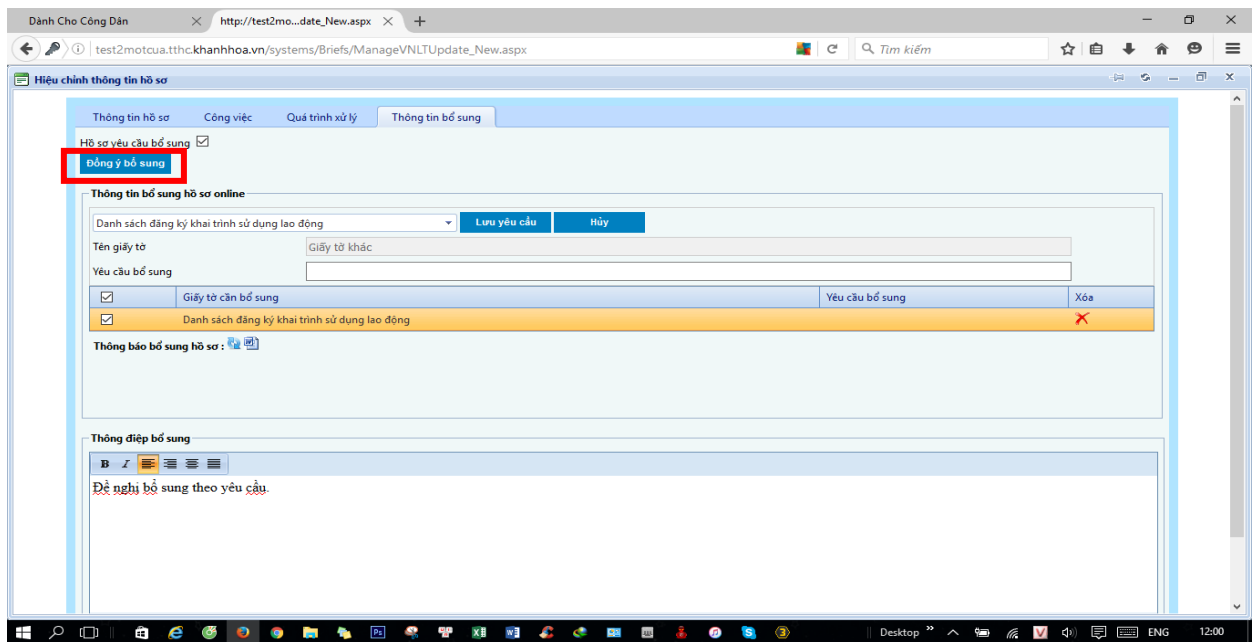
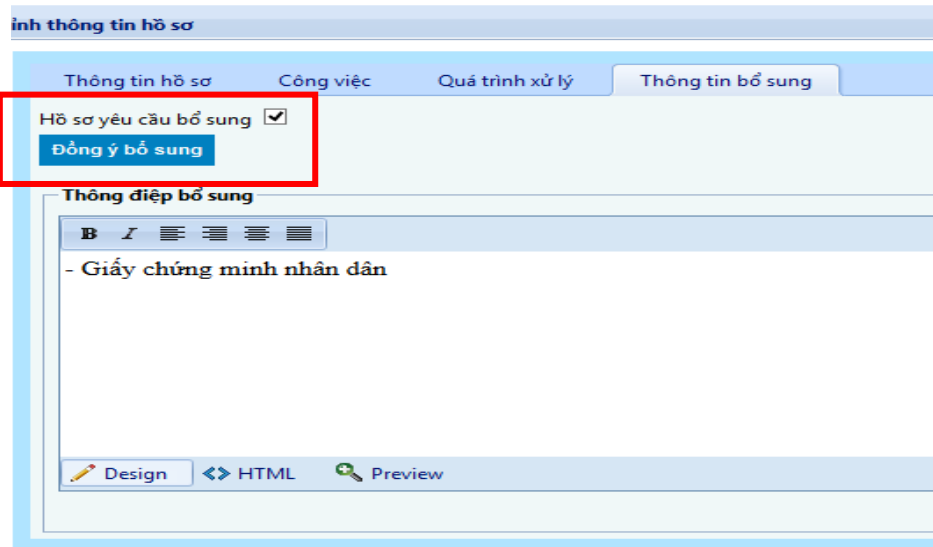


Bước 4: Chọn tab “**Công việc**” chuyển hồ sơ đến bước kế tiếp

Bước 5: Khi hồ sơ đến cấp cơ thẩm quyền đồng ý bổ sung thì:

Gỡ dấu check “**Hồ sơ yêu cầu bổ sung**” trong trường hợp không đồng ý cho bổ sung hồ sơ, trường hợp nhất trí với đề nghị bổ sung của chuyên viên thì tải dự thảo thông

báo, ký, đóng dấu, đính kèm vào mục đính kèm và quay về tab “**Công việc**” để chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.



Sau khi nhấn nút “**Đồng ý bổ sung**”, hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy được trả về cán bộ một cửa, cán bộ liên hệ cá nhân, tổ chức yêu cầu bổ sung hồ sơ (có văn bản thông báo), đối với hồ sơ online, hệ thống sẽ thông báo qua tài khoản cho công dân, cho đến khi công dân bổ sung đầy đủ, hồ sơ sẽ được chuyển về cán bộ thụ lý trước đó.

III. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Khi hồ sơ đã xử lý xong đến bước cuối cùng chờ giao trả thì sẽ được chuyển về bộ phận “**Tiếp nhận & giao trả hồ sơ**”. Cán bộ chọn (click đôi) vào hồ sơ muốn trả cho công dân, ở mục “**Thông tin hồ sơ**”, nhấn vào nút “**Giao trả**” để kết thúc quá trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm.

Thông tin hồ sơ Công việc Quá trình xử lý Thông tin bổ sung

Thông tin tổ chức

Tên Tổ chức/Cá nhân ...

Điện thoại

Email

Đơn vị hành chính ...

Địa chỉ

Thông tin người nộp

Người nộp ...

Huỳnh Minh Sang

Điện thoại

0947746464

Đơn vị hành chính ...

Địa chỉ liên lạc

Tổ 1 Phú Vinh - Xã Vinh Thanh - Thành phố Nha Trang

Địa chỉ thửa đất/kinh doanh

- Xã Vinh Thanh - Thành phố Nha Trang

Địa chỉ nhận qua bưu điện

Email

Yêu cầu giải quyết

Lĩnh vực (*)

Tư pháp

Thủ tục (*)

Thủ tục cấp lại bản chính Giấy khai sinh

Người tiếp nhận

Admin Admin

Ngày tiếp nhận

28-04-2016

Ngày hẹn trả

29-04-2016

Trạng thái hồ sơ

Chờ giao trả

Số tiếp nhận

107.16.00039

Số đến

39

Số hiệu gốc

Trích yếu

Thủ tục cấp lại bản chính Giấy khai sinh

Giao trả ←

IV. Một số biểu mẫu theo Quyết định 14/2015/QĐ-UBND

Mẫu số A	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số B	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
Mẫu số C	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ
Mẫu số D	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả

TÊN CƠ QUAN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

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

Số:..... /HDHS

....., ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại..... Email:.....

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

.....

Nếu gặp vướng mắc trong việc thực hiện, ông/bà liên hệ với (tên công chức tiếp nhận và trả kết quả), số điện thoại..... để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số B

UBND HUYỆN.....
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

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

Số: _____/TB-

....., ngày.....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (*tên cơ quan*) tiếp nhận của quý ông, bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên thủ tục hành chính*).

Do sơ suất trong khâu tiếp nhận nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định. (*Cơ quan*) chân thành xin lỗi quý ông, bà (tổ chức).

Để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị quý ông, bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1.....

2.....

Căn cứ đề nghị bổ sung:.....(ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông, bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG

(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- Mẫu thông báo này áp dụng cho trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ do sai sót của công chức tiếp nhận hồ sơ. Lãnh đạo Văn phòng ký thông báo.

- Trường hợp bổ sung do nội dung của các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu chưa chính xác, chưa đúng yêu cầu thì trong Thông báo không thể hiện nội dung xin lỗi. Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp xã) hoặc lãnh đạo

phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo (điều chỉnh các thành phần thể thức văn bản do phù hợp).

Mẫu số C

UBND TỈNH KHÁNH HÒA **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
SỞ..... **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /TB-

....., ngày.....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO TỪ CHỐI GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (*tên cơ quan*) tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên thủ tục hành chính*); mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ...., ngày....tháng...năm...

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định (nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn), (cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành (*).

Cơ quan trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà đã nộp, kèm theo Thông báo này.

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.
- Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo.

Mẫu số D

UBND TỈNH KHÁNH HÒA CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ..... Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /TB-

....., ngày.....tháng.....năm.....

THÔNG BÁO HẸN LẠI THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của (*tên cơ quan*) tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên thủ tục hành chính*); mã số:.....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ:giờ..., ngày....tháng...năm...

Tuy nhiên, do(trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã cam kết.

(Cơ quan) chân thành xin lỗi vì sự chậm trễ nói trên.

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ hẹn lại:.....giờ....., ngày....tháng....năm..... (*)

Trân trọng./.

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.

- Lãnh đạo cơ quan (đối với sở, ngành, cơ quan ngành dọc, UBND cấp xã) hoặc lãnh đạo phòng chuyên môn (đối với cấp huyện) ký thông báo.

- Các cơ quan phối hợp giải quyết hồ sơ áp dụng mẫu này và có điều chỉnh một số thông tin cho phù hợp với thực tế.