

**TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
VIỄN THÔNG KON TUM**

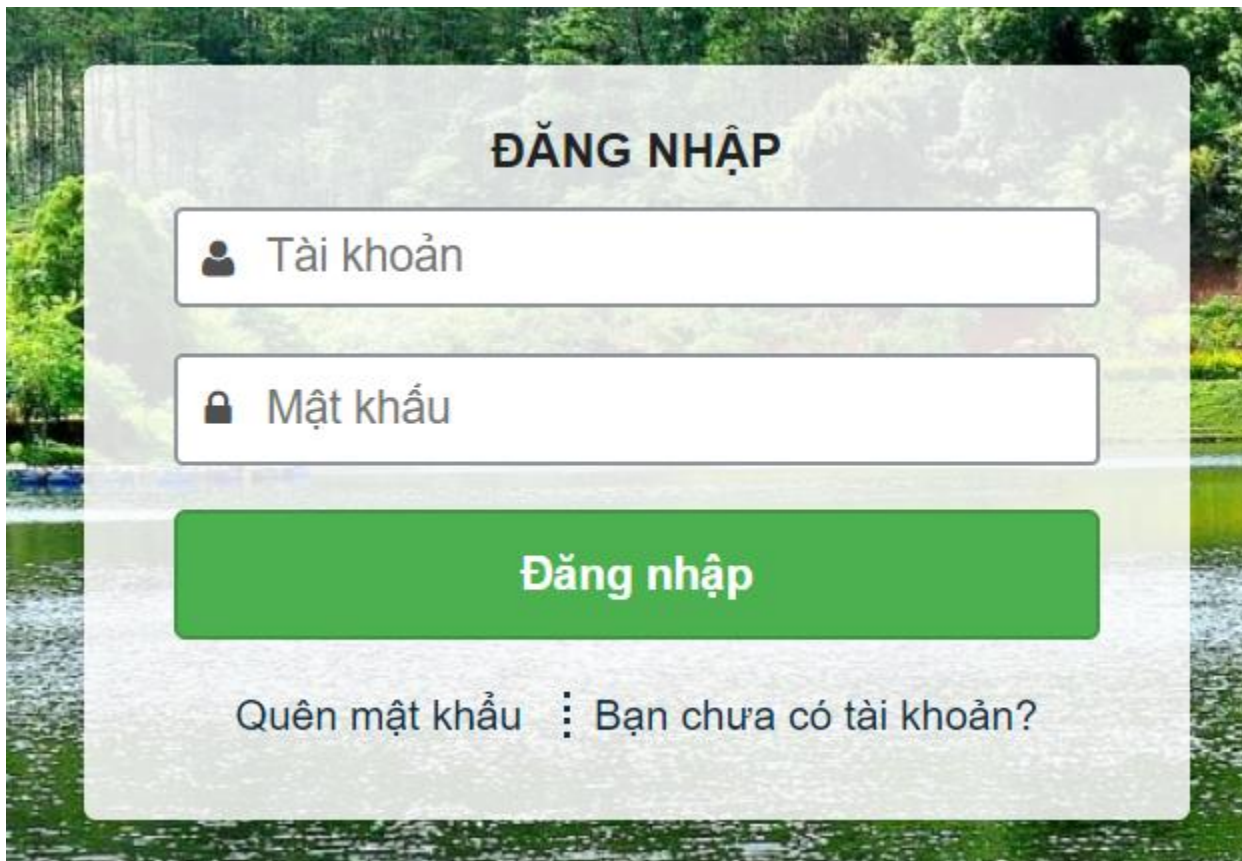
**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
(LÃNH ĐẠO PHÒNG BAN/LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ)**

HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ



I. TỔNG QUAN

1. Đăng nhập hệ thống



2. Menu hệ thống

Sau khi đăng nhập hệ thống thành công bằng tài khoản của mình. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình sau:

Thông báo: Hệ thống thông tin n Thứ 5, ngày 23 tháng 05 năm 2019







LĨNH VỰC NGHIỆP VỤ

- Xử lý hồ sơ
 - Hồ sơ đang xử lý **2**
 - Hồ sơ chờ bổ sung **0**
- Theo dõi hồ sơ
- Báo cáo thống kê
- Quản lý mẫu báo cáo

Chọn lĩnh vực: Tất cả lĩnh vực | Chọn loại hồ sơ: Tất cả loại hồ sơ

Nhập Mã hồ sơ/Tên người nộp/Chủ hồ sơ/Số tiếp nhận: | Từ ngày: 01/01/2019 | Đến ngày: 23/05/2019

Chuyển hồ sơ

STT	Số tiếp nhận	Thủ tục hành chính	Người nộp	Chủ hồ sơ	Địa chỉ	Điện thoại liên hệ	Cán bộ chuyển hồ sơ	Ngày nộp HS	Ngày hẹn trả	Thao tác
1	000.00.01.H34-190523-0001	Tặng Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	LÊ THỊ THỦY	LÊ THỊ THỦY	138, Duy Tân, TP. Kon Tum, phường Quang Trung, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum		Trần Thị Hương Giang	23/05/2019	30/05/2019	  
2	-190522-0006	Tặng Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	Triều Vy	TRIỆU KHÁ VY	123, xã Chư Hreng, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum	124	Từ Thái Lộc	22/05/2019	12/06/2019	  

Menu bên trái “LĨNH VỰC NGHIỆP VỤ” bao gồm các chức năng xử lý nghiệp vụ

❖ **Xử lý hồ sơ** : Bao gồm các chức năng cơ bản sau:

- 1. Hồ sơ đang xử lý:** Cho phép cán bộ xử lý xem danh sách các hồ sơ mà mình cần phải xử lý và các chức năng cho phép xử lý, luân chuyển, xem tiến trình xử lý, lưu tài liệu trong quá trình xử lý, dừng xử lý, yêu cầu bổ sung hồ sơ
- 2. Hồ sơ chờ bổ sung:** Danh sách các hồ sơ chờ bổ sung

❖ **Theo dõi hồ sơ:** Cho phép lãnh đạo phòng, lãnh đạo cơ quan theo dõi toàn bộ hồ sơ thuộc phạm vi đơn vị, cơ quan mình quản lý.

❖ **Báo cáo thống kê:** Hiện thị các báo cáo thống kê tổng hợp theo từng lĩnh vực, từng loại hồ sơ, chi tiết tình hình xử lý hồ sơ của đơn vị.

Ngoài ra tùy thuộc vào thực tế của đơn vị, cán bộ sẽ được phân thêm một số quyền riêng để phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG

1. Hồ sơ đang xử lý

- Hồ sơ sau khi được tiếp nhận tại tổ 1 cửa sẽ được cán bộ một cửa chuyển lên phòng chuyên môn xử lý, cán bộ xử lý sẽ thực hiện xử lý hồ sơ và trình lên lãnh đạo phòng xem xét, ký nháy
- Với vai trò của lãnh đạo đơn vị sẽ thực hiện ký duyệt quyết định/tờ trình/công văn... theo hồ sơ
- Từ menu chính, kích chọn menu [**Xử lý hồ sơ**], chọn chức năng [**Hồ sơ đang xử lý**], màn hình sau hiển thị:

Thông báo: iem) Thứ 5, ngày 23 tháng 05 năm 2016









LĨNH VỰC NGHIỆP VỤ

- Xử lý hồ sơ
 - Hồ sơ đang xử lý** 2
 - Hồ sơ chờ bổ sung 0
- Theo dõi hồ sơ
- Báo cáo thống kê
- Quản lý mẫu báo cáo

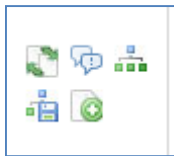
Chọn lĩnh vực: Tất cả lĩnh vực | Chọn loại hồ sơ: Tất cả loại hồ sơ

Nhập Mã hồ sơ/Tên người nộp/Chủ hồ sơ/Số tiếp nhận: | Từ ngày: 01/01/2019 | Đến ngày: 23/05/2019


Chuyển hồ sơ


STT	Số tiếp nhận	Thủ tục hành chính	Người nộp	Chủ hồ sơ	Địa chỉ	Điện thoại liên hệ	Cán bộ chuyển hồ sơ	Ngày nộp HS	Ngày hẹn trả		Thao tác
1	000 00 01 H34-190523-0001	Tăng Bảng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	LÊ THỊ THÚY	LÊ THỊ THÚY	138, Duy Tân, TP. Kon Tum, phường Quang Trung, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum		Trần Thị Hương Giang	23/05/2019	30/05/2019	<input type="checkbox"/>	   
2	-190522-0006	Tăng Bảng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	Triệu Vy	TRIỆU KHÁ VY	123, xã Chư Hreng, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum	124	Từ Thái Lộc	22/05/2019	12/06/2019	<input type="checkbox"/>	   


- Màn hình “Danh sách hồ sơ đang xử lý” hiển thị những hồ sơ mà cán bộ cần phải xử lý. Trên màn hình danh sách có chứa những thông tin cơ bản về hồ sơ như : mã số biên nhận, tên dịch vụ công, người nộp, thông tin địa chỉ người nộp ... Trên danh sách hồ sơ có 2 loại hồ sơ : hồ sơ nộp trực tuyến được đánh dấu màu [xanh trên mã số hồ sơ] và hồ sơ nộp trực tiếp.





Ở cột [**Thao tác**] có icon: thực hiện việc xử lý hồ sơ

: Luân chuyển

: Xem tiến trình xử lý

: Lưu tài liệu trong quá trình xử lý

: Yêu cầu bổ sung hồ sơ

: Trao đổi thông tin

i. Xem chi tiết hồ sơ


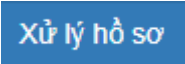
- Từ danh sách [**Hồ sơ đang xử lý**] chọn tên hồ sơ trong cột [**Dịch vụ công**] để xem chi tiết hồ sơ.

Trên màn hình này, người dùng dễ dàng thấy được các thông tin chung của hồ sơ đang được xử lý cùng với danh sách thành phần hồ sơ theo quy định.

- Tại màn hình xem chi tiết hồ sơ. Cán bộ có thể xem thông tin những thành phần hồ sơ theo qui định được công dân upload lên trong quá trình nộp hồ sơ bằng cách click vào những liên kết dưới [**Thành phần hồ sơ theo quy định**]. Khi đó hệ thống sẽ cho phép cán bộ download giấy tờ đính kèm về để xem. Trong màn hình này các nút “Xử lý hồ sơ”, “Yêu cầu bổ sung”, “Luân chuyển hồ sơ”, “Lưu tài liệu”, “Hoàn tất dừng xử lý”, “Xem tiến trình”. Chức năng các nút tương ứng chức năng của các biểu tượng trong danh sách hồ sơ đang xử lý.

ii. Xử lý hồ sơ

- Chức năng này cho phép cán bộ thực hiện luân chuyển hồ sơ cho bộ phận khác xử lý khi đã hoàn thành công việc xử lý của mình.

- Để thực hiện việc luân chuyển hồ sơ cán bộ có thể thao tác trên danh sách hồ sơ. Click vào biểu tượng  hoặc trên màn hình chi tiết (**Hình 3**) click button . Hệ thống sẽ chuyển đến màn hình cho phép thực hiện luân chuyển, màn hình hiển thị:

Tên người nộp hồ sơ: LÊ THỊ THÚY

Ngày hẹn trả: 30/05/2019

Tên dịch vụ công: Tặng Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

Trang mô tả công việc | Thông tin công việc

VPUB_TDKT01 Tặng Bằng khen của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh(1558575760246) > LD Văn phòng duyệt hồ sơ

01	Tiếp Nhận hồ sơ (Initiator : Lê Thị Hằng)	08:45 23-05-2019 ~ 08:45 23-05-2019	Hiện
02	Chuyên viên thụ lý, xử lý hồ sơ (CHUYENVIEN : Trần Thị Hương Giang)	08:45 23-05-2019 ~ 09:26 23-05-2019	Hiện
03	LD Văn phòng duyệt hồ sơ	May 23, 2019 9:26:16 AM	

1. Luân chuyển:

2. Ý kiến xử lý:

- Xem thành phần hồ sơ theo qui định tương ứng với thủ tục hành chính qua chức năng “Xem thành phần hồ sơ” qua biểu tượng

- Xem tiến trình xử lý công việc : Xem các bước xử lý hồ sơ trước đó. ai là người xử lý, thời gian xử lý, thời gian hoàn thành, qua chức năng :

QUÁ TRÌNH XỬ LÝ ✕

STT	Nội dung thực hiện	Cán bộ xử lý	Trạng thái	Thời hạn hoàn thành	Ngày giờ bắt đầu	Ngày giờ kết thúc	Ngày kết thúc theo quy định	Phòng ban thực hiện
1	Tiếp Nhận hồ sơ	Lê Thị Hằng	Hoàn thành	Đúng hạn	23/05/2019 08:45	23/05/2019 08:45	23/05/2019 14:15	Văn phòng UBND
2	Chuyên viên thụ lý, xử lý hồ sơ	Trần Thị Hương Giang	Hoàn thành	Đúng hạn	23/05/2019 08:45	23/05/2019 09:26	27/05/2019 14:15	Văn phòng UBND
3	LD Văn phòng duyệt hồ sơ	Đặng Quang Hà; Nguyễn Đình Cầu; Nguyễn Đăng Trình	Đang xử lý		23/05/2019 09:26		28/05/2019 14:15	Văn phòng UBND

- LDP thực hiện phê duyệt, kiểm tra hồ sơ mình xử lý, nếu hồ sơ đạt yêu cầu thực hiện chọn:

1. Duyệt hồ sơ:

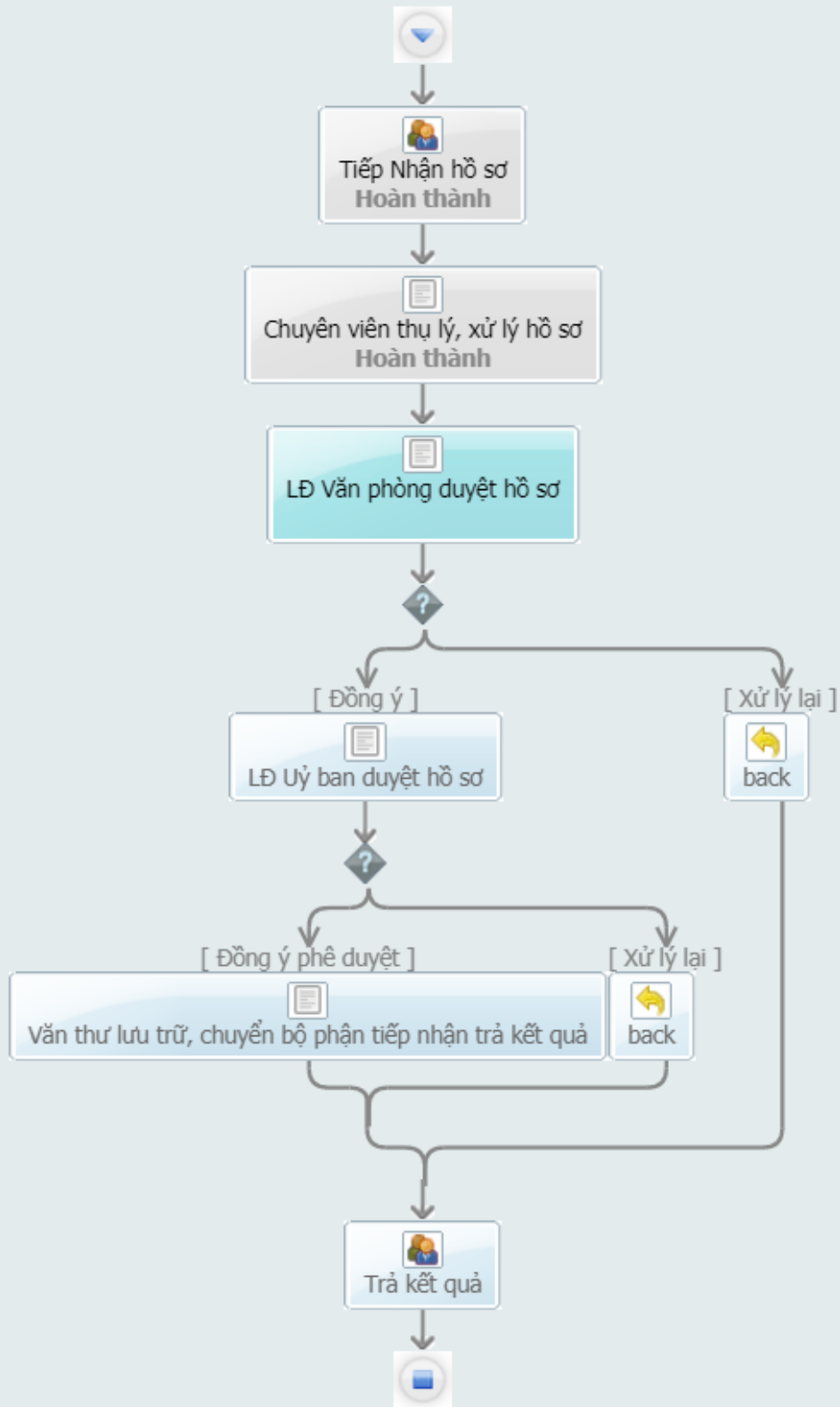
- Lãnh đạo có thể yêu cầu cán bộ xử lý lại hồ sơ nếu hồ sơ xử lý không đạt yêu cầu:

1. Duyệt hồ sơ: Yêu cầu xử lý lại ▼

- Cán bộ có thể ghi ý kiến xử lý của mình vào ô “Ý kiến xử lý” để cán bộ xử lý tiếp theo biết được thông tin xử lý:

2. Ý kiến xử lý:


- Cán bộ có thể xem toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ qua chức năng “Thông tin công việc” tại




Để thực hiện việc “Luân chuyển” cán bộ click vào nút **Thực hiện**. Màn hình hiện thị thông tin yêu cầu cán bộ xác nhận việc luân chuyển. Nếu chọn “đồng ý “ hệ thống sẽ chuyển hồ sơ đến người xử lý tiếp theo theo đúng qui trình nghiệp vụ.


iii. Xem tiến trình xử lý

Để có thể xem được quá trình xử lý hồ sơ. Hệ thống cung cấp chức năng “Xem tiến trình xử lý”.

Để thực hiện chức năng này cán bộ chọn biểu tượng  trên màn hình danh sách cán bộ xử lý. Hệ thống sẽ hiện thị màn hình như trên (**Hình 6**)

iv. Lưu tài liệu trong quá trình xử lý

Trong quá trình xử lý hồ sơ cán bộ muốn lưu trữ thêm tài liệu (ảnh,video...) cán bộ sử dụng chức năng “Lưu tài liệu trong quá trình xử lý” qua biểu tượng .

Để thực hiện chức năng này cán bộ click biểu tượng  trên danh sách hồ sơ cán bộ xử lý. Màn hình sẽ hiện thị để nhập thông tin cần upload như (**Hình 8**). Sau khi nhập thông tin vào màn hình click nút “**Lưu lại**”. Hệ thống sẽ lưu tài liệu.

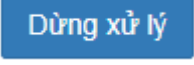
Tên tài liệu:

Chọn tài liệu:

Không có tệp nào được chọn
Chưa chọn file

v. Dừng xử lý hồ sơ

Trong quá trình xử lý hồ sơ. Nếu hồ sơ không hợp lệ hoặc hồ sơ không đạt thì cán bộ sẽ dừng xử lý hồ sơ. Để thực hiện nhiệm vụ này hệ thống cung cấp chức năng “**Dừng xử lý**”. Trên màn hình

thông tin chi tiết hồ sơ có biểu tượng . Hệ thống hiện thị màn hình cho cán bộ nhập thông tin ý kiến cán bộ giải thích lý do dừng xử lý hồ sơ, công văn dừng xử lý.

Tên thủ tục: Bổ nhiệm lại công chứng viên

Người nộp hồ sơ: Bổ nhiệm lại công chứng viên

LÊ VĂN LÁ

Ngày nộp hồ sơ: 28/02/2018

Trạng thái: Hồ sơ chuyển phòng chuyên môn

Thành phần hồ sơ theo quy định: *Click vào link dưới đây để xem thành phần hồ sơ*

- Đơn đề nghị bổ nhiệm lại công chứng viên theo Mẫu TP-CC-05 ban hành kèm theo Thông tư số 06/2015/TT-BTP
- Phiếu lý lịch tư pháp
- Giấy chứng nhận sức khoẻ do cơ quan y tế có thẩm quyền cấp
- Bản sao quyết định miễn nhiệm công chứng viên
- Bản sao các giấy tờ chứng minh lý do miễn nhiệm không còn, trừ trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 16 của Luật công chứng

Ý kiến cán bộ:

Công văn trả lời:


Tài liệu
Chưa chọn tệp tin

Hoàn tất dừng xử lý Lưu tài liệu Xem tiến trình xử lý Quay lại Xuất văn bản trả hồ sơ

Cán bộ click vào “thêm mới dự thảo” để đính kèm công văn cập nhật lí do từ chối. Click nút **Hoàn tất dừng xử lý** khi đó trạng thái hồ sơ được chuyển thành đã được xử lý xong , chuyển sang bộ phận 1 cửa để trả về cho công dân.

vi. Yêu cầu bổ sung

Trong quá trình xử lý hồ sơ. Khi hồ sơ không đầy đủ giấy tờ cần thiết để xử lý. Cán bộ yêu cầu công dân nộp thêm giấy tờ bổ sung. Để thực hiện việc yêu cầu bổ sung hồ sơ. Hệ thống cung cấp chức năng “**Yêu cầu bổ sung**”.

Trên màn hình danh sách hồ sơ đang xử lý của mình (**Hình 2**). Cán bộ click vào biểu tượng “” . Hệ thống hiện thị màn hình sau

Yêu cầu bổ sung hồ sơ

Nội dung yêu cầu:

Văn bản yêu cầu:

Không có tệp nào được chọn

- Cán bộ nhập thông tin yêu cầu bổ sung hồ sơ ,file yêu cầu bổ sung đính kèm. Click nút “**Gửi yêu cầu**” . Khi đó hồ sơ chuyển trạng thái thành yêu cầu bổ sung và nằm trong chức năng yêu cầu bổ sung của cán bộ 1 cửa.

Nếu đơn tiếp nhận online thì hệ thống sẽ chuyển thông tin yêu cầu bổ sung về tài khoản công dân. Khi công dân nộp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu thì cán bộ một cửa tiếp nhận để xử lý tiếp theo qui trình đã được định sẵn trong hệ thống.

2. Hồ sơ chờ bổ sung

Khi cán bộ xử lý yêu cầu bổ sung hồ sơ. Để thuận tiện cho việc theo dõi hồ sơ nào đang yêu cầu bổ sung. Hệ thống cung cấp chức năng “**Hồ sơ chờ bổ sung**” lưu thông tin về hồ sơ đang trạng thái chờ bổ sung từ công dân.

Từ menu [**Xử lý hồ sơ**] chọn [**Hồ sơ bổ sung**] hệ thống hiển thị danh sách hồ sơ ở trạng thái đang chờ bổ sung.

Lĩnh vực nghiệp vụ

- Xử lý hồ sơ
- Hồ sơ đang xử lý 9
- Hồ sơ chờ bổ sung 0
- Hồ sơ liên thông 1
- Hồ sơ chờ nhận KQ liên thông 0

Chọn lĩnh vực

Tất cả lĩnh vực

Chọn loại hồ sơ

Tất cả loại hồ sơ

Nhập tên người nộp/mã biên nhận/mã hồ sơ

Từ ngày

01/01/2018

Đến ngày

02/03/2018

Q

STT	Mã số biên nhận	Thủ tục hành chính	Người nộp	Chủ hồ sơ	Thời gian xử lý	Thao tác
+ 1	51015TPS1441800003	Cấp giấy xác nhận có Quốc tịch Việt Nam	TRINH TRỌNG HẢI	TRINH TRỌNG HẢI	1/35 (Ngày)	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 12px;"> </div>

Trong danh sách này có 2 chức năng :

: Xem tiến trình xử lý

Để có thể sử dụng chức năng cán bộ có thể xem thông tin tại mục **II.1.4** đối với chức năng “**Xem tiến trình xử lý**” và **II.1.6** cho chức năng “**Dừng xử lý**”.

3. Theo dõi hồ sơ

- Lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo cơ quan sẽ sử dụng chức năng này để theo dõi toàn bộ hồ sơ xử lý của các cán bộ thuộc đơn vị mình quản lý.

Trang 14

Xử lý hồ sơ

Theo dõi hồ sơ

Báo cáo thống kê

Chọn cán bộ để thấy các hồ sơ đang được cán bộ đó xử lý

Chọn tất cả

Chọn lĩnh vực: Tất cả lĩnh vực

Chọn loại hồ sơ: Tất cả loại hồ sơ

Nhập Mã hồ sơ/Tên người nộp:

Từ ngày: 01/01/2018

Đến ngày: 02/03/2018

STT	Mã số biên nhận	Thủ tục hành chính	Chủ hồ sơ	Địa chỉ	Điện thoại liên hệ	Cán bộ chuyển hồ sơ	Ngày nộp HS	Ngày hẹn trả	Thao tác
1	51015TPS1451800001	Cấp giấy xác nhận là người gốc Việt Nam	NGUYỄN VĂN BÊ	299/tổ 11, phường Chánh Lộ, thành phố Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi	0923457789	Nguyễn Trung Tập	01/03/2018	08/03/2018	
2	51015TPS1441800004	Cấp giấy xác nhận có Quốc tịch Việt Nam	LÊ VĂN LA	tổ 11, phường Chánh Lộ, thành phố Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi	0988778866	Phạm Thị Thủy Phương	01/03/2018	05/04/2018	

- Cho phép lựa chọn tìm kiếm theo nhiều tiêu chí khác nhau:

+ Cán bộ xử lý: Cán bộ thực hiện xử lý hồ sơ

+ Lĩnh vực xử lý: Lựa chọn theo dõi hồ sơ theo lĩnh vực

+ Loại hồ sơ: Theo dõi hồ sơ theo điều kiện cụ thể từng hồ sơ

+ Mã số HS/ Tên người nộp: Tìm kiếm thông qua mã số biên nhận + Tên người nộp hồ sơ

4. Báo cáo thống kê

- Cho phép lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo phòng xem và kết xuất ra các báo cáo thống kê với nhiều định dạng khác nhau về tình hình xử lý hồ sơ trong đơn vị, cơ quan:

The screenshot shows the 'Báo cáo thống kê' (Reporting) section of the system. It includes a sidebar with navigation options: 'Xử lý hồ sơ', 'Theo dõi hồ sơ', and 'Báo cáo thống kê'. The main content area displays a form for generating reports. The form has several tabs: 'Báo cáo tổng hợp', 'Báo cáo chi tiết', 'Báo cáo lệ phí', and 'Báo cáo test ngày 17/11/2017'. The 'Báo cáo chi tiết' tab is selected. The form title is 'BÁO CÁO CHI TIẾT TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ'. Below the title, there are several filter fields: 'Loại hồ sơ' (dropdown menu), 'Ngày nhận' (date field), 'Từ ngày' (date field, value: 01/01/2018), 'Đến ngày' (date field, value: 02/03/2018), 'Tháng' (radio buttons for months 1-12), 'Quý' (radio buttons for quarters I, II, III, IV), 'Năm' (dropdown menu, value: 2018), 'Trạng thái' (dropdown menu, value: Tất cả), 'Tình trạng' (dropdown menu, value: Tất cả), and 'Loại đăng ký' (dropdown menu, value: Tất cả). At the bottom, there is a checkbox for 'Chỉ thống kê các hồ sơ tiếp nhận trong kỳ:' and three buttons: 'Hiện thị', 'Xuất excel', and 'Xuất word'.

- Báo cáo tổng hợp: Hiện thị các thông tin tổng hợp về toàn bộ các hồ sơ xử lý trong kỳ của đơn vị
- Báo cáo tổng hợp theo lĩnh vực: Hiện thị toàn bộ các thông tin về hồ sơ cho từng lĩnh vực
- Báo cáo tổng hợp theo loại hồ sơ: Thông tin tổng hợp theo từng loại hồ sơ
- Báo cáo chi tiết: hiện thị thông tin chi tiết về tình hình xử lý hồ sơ trong kỳ:

5. Cấu hình phí lệ phí thanh cho thủ tục hành chính

Lãnh đạo đơn vị dùng chức năng này để cấu hình phí lệ phí cho từng thủ tục được xử lý tại đơn vị

Bước 1: Khai báo tài khoản ngân hàng sử dụng tại đơn vị (sử dụng trong trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến công dân sẽ phải thanh toán thông qua cổng chuyển ngạch quốc gia napas

hoặc các công thanh toán được tích hợp).

LĨNH VỰC NGHIỆP VỤ

CẤU HÌNH THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Xử lý hồ sơ

Theo dõi hồ sơ

Báo cáo thống kê

Quản trị hệ thống

Cấu hình TT hành chính cán bộ

Cấu hình phí và lệ phí cho cơ quan

Tài khoản cho cơ quan

Phi, lệ phí cho thủ tục hành chính

Mã tài khoản(*)

Tài khoản thanh toán trực tuyến(*)

Số tài khoản ngân hàng(*)

Tên tài khoản ngân hàng(*)

Tên ngân hàng(*)

Lưu

Mã tài khoản	Tài khoản thanh toán trực tuyến	Số tài khoản ngân hàng	Tên tài khoản ngân hàng	Tên ngân hàng	Thao tác
123586987	423534534534	34543534543	ACB	ACB	

Bước 2: Cấu hình phí/lệ phí cho thủ tục tại cơ quan

LĨNH VỰC NGHIỆP VỤ

CẤU HÌNH THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Xử lý hồ sơ

Theo dõi hồ sơ

Báo cáo thống kê

Quản trị hệ thống

Cấu hình TT hành chính cán bộ

Cấu hình phí và lệ phí cho cơ quan

Tài khoản cho cơ quan

Phi, lệ phí cho thủ tục hành chính

Chọn thủ tục hành chính(*) -- Chọn thủ tục --

Chọn tài khoản cho thủ tục này(*) 123586987

Chọn loại phí hoặc lệ phí(*) Phí

Tên phí/Lệ phí(*)

Số tiền(*)

Chọn thời điểm nộp(*) Nộp khi tiếp nhận

Lưu

Loại	Tên phí/lệ phí	Số tiền (VND)	Thời điểm nộp	Thao tác
------	----------------	---------------	---------------	----------