

PHIẾU GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐẾN

**SỞ Y TẾ
TỈNH KHÁNH HÒA**

Số đến: Nơi ban hành:
Số và ký hiệu văn bản:
Ngày đến: Ngày ban hành: Thời hạn xử lý:
Lưu hồ sơ: Đơn vị chủ trì: Đơn vị phối hợp:

*Ý kiến của lãnh đạo cơ quan:

Chuyên VPS,

*Ý kiến của Trưởng/Phó đơn vị:

Ngày *13* tháng *1* năm 2017

KLV

*Ý kiến đề xuất của người giải quyết:

*Tiến độ giải quyết:

Ngày chuyển VB Ngày trình VB trả lời:

Ngày ban hành VB trả lời Số, ký hiệu VB trả lời

Dành gia thời gian hoàn thành Trước hạn Đúng hạn Trễ hạn

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

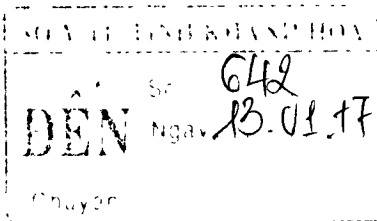
Số: 74/STTTT-KHTC

Khánh Hòa, ngày 11 tháng 01 năm 2017

V/v hướng dẫn triển khai thực hiện
Quyết định công bố danh mục thủ tục
hành chính tiếp nhận và giải quyết trực tuyến
qua mạng Internet ở mức độ 3, 4

Kính gửi:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.



Triển khai thực hiện Quyết định số 4025/QĐ-UBND ngày 27/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4 (sau đây gọi tắt là Quyết định số 4025/QĐ-UBND), Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các cơ quan, địa phương thực hiện một số nội dung như sau:

1. Tổ chức triển khai cập nhật các thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4 đã được công bố áp dụng tại Quyết định số 4025/QĐ-UBND lên phần mềm Một cửa điện tử của cơ quan, địa phương mình (theo Phụ lục đính kèm Công văn này) **trước ngày 15/02/2016**.

Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chủ trì tổ chức việc cập nhật danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 đã được công bố áp dụng tại Quyết định số 4025/QĐ-UBND lên phần mềm Một cửa điện tử của UBND cấp xã trực thuộc **trước ngày 15/03/2016**.

2. Thực hiện đăng tải Quyết định số 4025/QĐ-UBND lên Trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương; tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử nhằm nâng cao hiệu quả triển khai dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

3. Phổ biến Tài liệu hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên phần mềm Một cửa điện tử (được đăng tải tại địa chỉ: <http://stttt.khanhhoa.gov.vn>, mục Thông báo) đến cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa để nghiên cứu, áp dụng.

4. Đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố đang trực tiếp triển khai phần mềm Một cửa điện tử tại Phòng máy chủ của địa phương, đề nghị quan tâm tổ chức quản lý, vận hành tốt hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, nhằm bảo đảm hệ thống Một cửa điện tử của cơ quan và các đơn vị trực thuộc hoạt động ổn định, thông suốt, đáp ứng nhu cầu giao dịch hồ sơ trực tuyến của người dân và doanh nghiệp.

Trong quá trình triển khai áp dụng thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, 4 theo công bố của Ủy ban nhân dân tỉnh, nếu có đề xuất hoặc gặp khó khăn vướng mắc, đề nghị các cơ quan, địa phương kịp thời phản ánh đến **Đường dây nóng hỗ trợ – 058.3563533, hộp thư điện tử: cntt.stttt@khanhhoa.gov.vn** hoặc gửi văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông để được hướng dẫn, hỗ trợ.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- UBND tỉnh (VBĐT, thay b/cáo);
- Lưu: VT, KHTC.

GIÁM ĐỐC

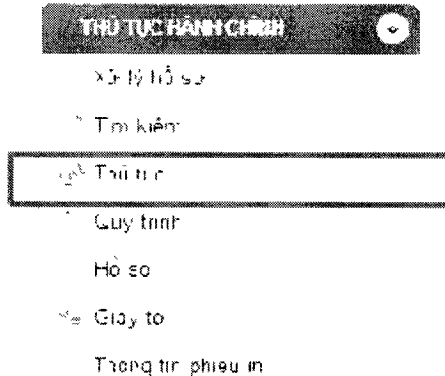
Ký bởi: Phạm Duy Lộc
Email: pdloc@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Khánh Hòa, Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa
Thời gian ký: 11/01/2017 16:42:48 +07:00

Phạm Duy Lộc

Phụ lục
HƯỚNG DẪN CẬP NHẬT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH MỨC ĐỘ 3, 4
LÊN PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ
 (Đính kèm Công văn số 74/STTTT-KHTC ngày 11/01/2017 của Sở TT&TT)

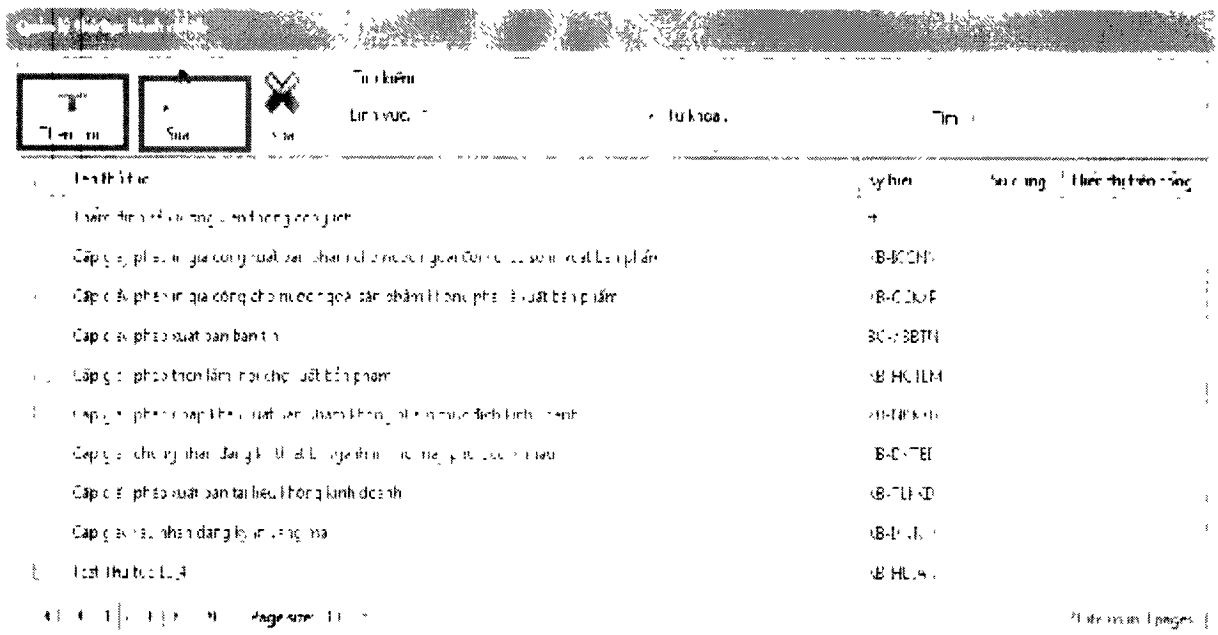
Bước 1: Đăng nhập tài khoản quản trị vào phần mềm Một cửa điện tử của cơ quan, địa phương theo địa chỉ: <http://motcua.tencoquan.khanhhoa.gov.vn>

Bước 2: Chọn vào menu **Thủ tục** ở trình đơn bên trái phía trên như (Hình 1)



Hình 1: Chức năng quản lý thủ tục

Cửa sổ quản lý thủ tục hành chính hiển thị như (Hình 2),



Hình 2: Màn hình quản lý thủ tục hành chính

*** Đối với trường hợp thêm mới thủ tục hành chính mức độ 3, 4, thực hiện các bước tiếp theo như sau:**

Bước 3: Tại (Hình 2), chọn nút **Thêm mới**, sẽ xuất hiện cửa sổ yêu cầu nhập thông tin chi tiết của thủ tục như (Hình 3)

Hình 3: Biểu mẫu nhập thông tin thủ tục thêm mới

Tại trường thông tin **Mức độ**, chọn dữ liệu *Mức độ 3* hoặc *Mức độ 4* và nhập đầy đủ các trường thông tin khác tương ứng với thủ tục đang thêm mới. Chọn nút **Lưu**.

Bước 4: Tiếp tục thực hiện các bước vẽ quy trình; nhập thành phần hồ sơ, giấy tờ,... như thông thường.

*** Đối với trường hợp nâng mức độ của thủ tục hành chính (ví dụ từ mức độ 2 lên mức độ 3 hoặc mức độ 4) thực hiện các bước tiếp theo như sau:**

Bước 3: Tại (Hình 2), chọn nút **Sửa**, xuất hiện cửa sổ quản lý thông tin chi tiết của thủ tục như (Hình 5)

Hình 3: Biểu mẫu nhập thông tin thủ tục thêm mới

Tại trường thông tin **Mức độ**, lựa chọn lại dữ liệu là *Mức độ 3* hoặc *Mức độ 4*. Sau đó chọn nút **Lưu** để lưu lại thông tin vừa chỉnh sửa./.

HƯỚNG DẪN TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRỰC TUYẾN TRÊN PHẦN MỀM MỘT CỬA ĐIỆN TỬ (Dành cho cán bộ, công chức Một cửa)

1. Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ trực tuyến (online) của công dân

Trường hợp 1: Hồ sơ công dân nộp đã đầy đủ các yêu cầu.

Bước 1: Chọn hồ sơ online để tiếp nhận (hồ sơ online có biểu tượng màu xanh ở cột **Hình thức** và cột **Ngày nhận** hiển thị “Chưa tiếp nhận”).

<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"/>	14/04/2016 04:04 AM	Chưa tiếp nhận		CHỖ THƯỜNG XỬ LÝ	4/2016	Nguyễn		
<input type="checkbox"/>	20/03/2016 03:06 AM	Chưa tiếp nhận		14/04/2016		Nguyễn		
<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	tiền trương phụng		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 07:07 AM	Chưa tiếp nhận		14/04/2016		Nguyễn		
<input type="checkbox"/>	04/04/2016 03:03 AM	Chưa tiếp nhận		CHỖ THƯỜNG XỬ LÝ		Nguyễn		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 03:04 AM	Chưa tiếp nhận		Tổ chức hành chính (tổ chức)		Nguyễn		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 03:03 AM	Chưa tiếp nhận		14/04/2016		Nguyễn		
<input type="checkbox"/>	14/04/2016 03:03 AM	Chưa tiếp nhận		CHỖ THƯỜNG XỬ LÝ	14/04/2016	Nguyễn		
<input type="checkbox"/>	07/04/2016 03:07 AM	Chưa tiếp nhận		tiếp	Tiếp nhận hồ sơ	Trương Phương Tiến		

Bước 2: Cán bộ một cửa nhấn nút [Lưu hồ sơ]

Hiệu chỉnh thông tin hồ sơ

Đơn vị hành chính

Tên cơ quan hành chính

Địa chỉ

Tương đương hồ sơ

Hồ sơ nhận

Số đơn

Chức vụ

Ngày trả

Lưu hồ sơ

Gửi hồ sơ

Tình trạng hồ sơ

0 Cảnh sát 0 Cảnh sát 0 Cảnh sát 0 Cảnh sát

0 Cảnh sát 0 Cảnh sát 0 Cảnh sát 0 Cảnh sát

Bạn đã gửi các thông tin và tài liệu của hồ sơ hành chính trực tuyến của mình theo các bước để tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

Bạn sẽ được thông báo kết quả tiếp nhận hồ sơ.

Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, xin vui lòng liên hệ: 0903 888 888

Bước 3: Sau đó nhấn nút **[In biên nhận]** để in phiếu biên nhận.

Địa chỉ

Địa chỉ: 11 Nguyễn Văn Ngọc, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh

In biên nhận **Hướng dẫn**

Thành phần hồ sơ

Tên giấy tờ

Hàis bộ bản vẽ thiết kế

Bước 4: Sau khi tiếp nhận thành công, cán bộ một cửa chuyển qua tab **[Công việc]** để chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo tương tự như đối với hồ sơ bình thường.

Trường hợp 2: Hồ sơ công dân nộp **chưa đầy đủ**.

Bước 1: Cán bộ một cửa nhấn nút **[Gửi lời nhắn]** để yêu cầu đồng thời gửi tệp hướng dẫn chi tiết cho công dân.

The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, there is a form with a button labeled "Gửi lời nhắn" (Send message). A callout box points to this button with the text: "Nhấn nút [Gửi lời nhắn] để yêu cầu đồng thời gửi tệp hướng dẫn chi tiết." (Click the [Send message] button to request to simultaneously send the detailed instruction file.)

In the center, there is a dialog box titled "Gửi thông báo" (Send notification). The text inside the dialog box reads: "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" (The file is incomplete. We request Mr./Ms. to supplement... Please Mr./Ms. download the 'Notification' file to see the detailed instructions). Below the dialog box, there is a button labeled "Gửi thông báo" (Send notification) and a link labeled "Gửi file thông báo công dân" (Send citizen notification file) with a download icon.

Other visible text in the interface includes "Lựa hồ sơ" (Select file), "Số hồ sơ" (File number), "Giấy đề nghị xác nhận xe ô tô đạt tiêu chuẩn đăng ký (theo mẫu)" (Request for car registration confirmation), and "Danh sách đăng ký khai trình sử dụng" (Registration list).

Bước 2: Nhấn nút **[Gửi thông báo]** để hoàn tất.

2. Cán bộ xử lý yêu cầu Công dân bổ sung hồ sơ trực tuyến (online)

Cán bộ xử lý hồ sơ chọn hồ sơ cần bổ sung và chuyển sang tab [**Thông tin bổ sung**] - làm theo *trình tự* các bước sau:

* Phân phân quyền các chức năng bổ sung như trong phần bổ sung hồ sơ bình thường ở phần “Xử lý hồ sơ”.

- Chọn giấy tờ cần bổ sung.
- Nhấn nút [**Lưu yêu cầu**].
- Đính kèm tệp hướng dẫn chi tiết cho công dân.
- Nhập thông điệp bổ sung (bắt buộc).
- Check vào “**Hồ sơ yêu cầu bổ sung**” để lưu toàn bộ thông tin đã nhập.

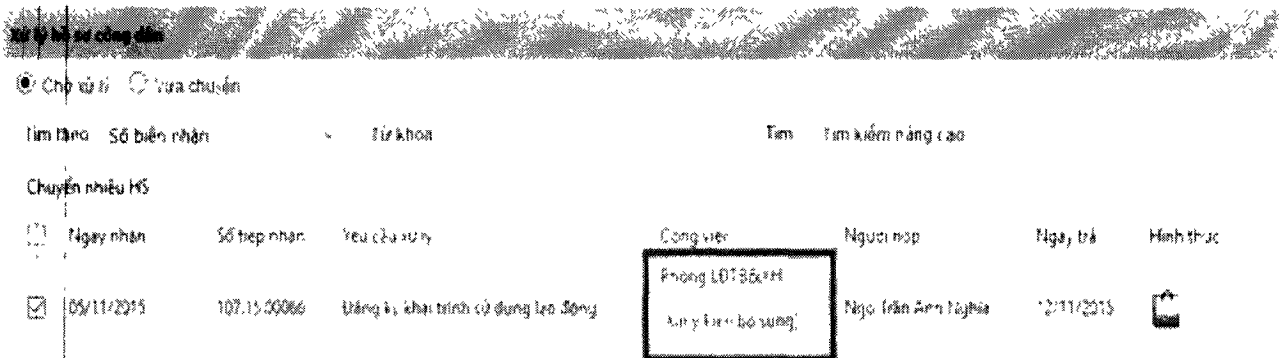
(Mô tả các bước a, b, c, d, e nêu trên)

The screenshot shows the 'Thông tin bổ sung' (Additional Information) tab. Step 'a' points to the 'Chọn giấy tờ cần bổ sung' (Select documents to supplement) dropdown menu. Step 'b' points to the 'Lưu yêu cầu' (Save request) button. Step 'c' points to the 'File hướng dẫn cho công dân' (Guide file for citizens) field, with a callout box stating: 'Nhấn vào dấu cộng màu xanh để đính kèm tệp hướng dẫn' (Click the blue plus sign to attach the guide file). Step 'd' points to the 'Thông điệp bổ sung' (Additional message) text area, with a callout box stating: 'Gõ thông điệp bổ sung vào khung này.' (Type the additional message into this box). Step 'e' points to the 'Hồ sơ yêu cầu bổ sung' (Supplemental request form) checkbox.

Trường hợp 1: Đối với cán bộ xử lý hồ sơ, *không có* quyền cho phép hồ sơ bổ sung (thường là chuyên viên) thì chọn tab [**Công việc**] rồi chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.

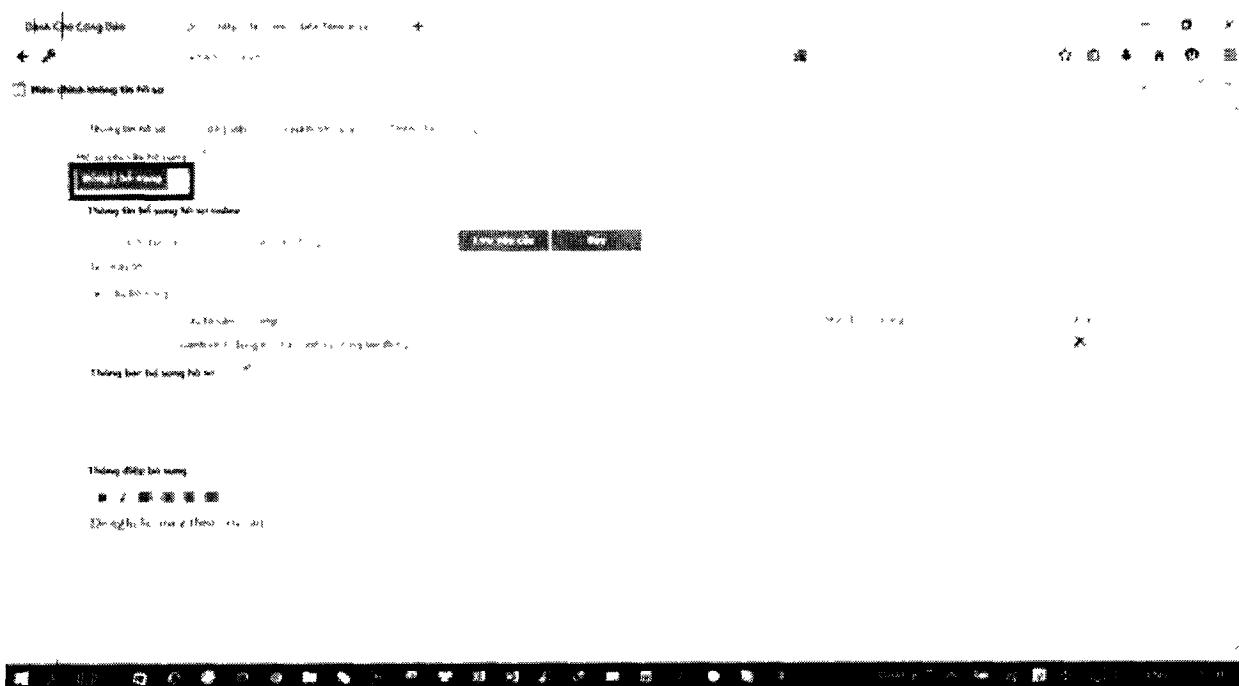
Trường hợp 2: Đối với cán bộ xử lý mà *có* quyền cho phép hồ sơ bổ sung (thường là lãnh đạo) (việc phân quyền này sẽ do quản trị hệ thống thực hiện).

- Nếu trước đó chuyên viên đã xin bổ sung hồ sơ thì hồ sơ khi đến cán bộ tiếp theo sẽ kèm theo dòng chữ “**Xin ý kiến bổ sung**” ở cột [**Công việc**] trên màn hình nhận hồ sơ như hình bên dưới:

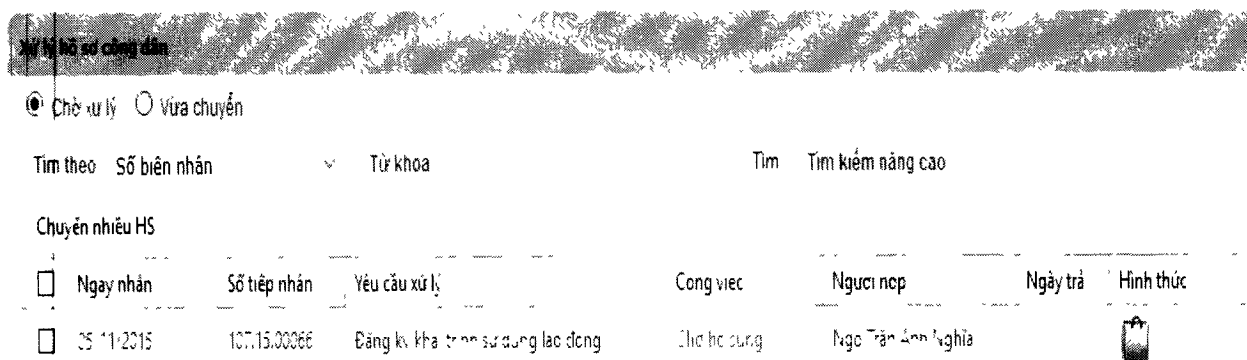


- Tại bước này, nếu cán bộ không đồng ý cho bổ sung hồ sơ thì cứ thao tác chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo như bình thường.

Ngược lại, nếu cán bộ cho phép bổ sung hồ sơ thì thực hiện: Chọn vào tab [Thông tin bổ sung] và nhấn nút [Đồng ý bổ sung] như hình sau:



Sau khi nhấn nút [Đồng ý bổ sung], hệ thống sẽ thông báo cho công dân bổ sung hồ sơ và hồ sơ vẫn nằm ở tài khoản của cán bộ đã đồng ý bổ sung (như hình bên dưới) cho đến khi công dân bổ sung đầy đủ, hồ sơ sẽ tự động được chuyển về cán bộ một cửa.



3. Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ bổ sung trực tuyến của Công dân

Sau khi công dân đã bổ sung đầy đủ, hồ sơ (đang ở bước của cán bộ duyệt đồng ý bổ sung hồ sơ) sẽ tự động chuyển cho cán bộ tiếp nhận. Cán bộ một cửa thực hiện thao tác in phiếu bổ sung và nhận bổ sung tương tự giống như đối với hồ sơ bình thường.

4. Từ chối giải quyết hồ sơ trực tuyến (online) mức độ 3

Thao tác của lãnh đạo cũng giống như đối với hồ sơ bình thường.

Khi hồ sơ tới bước kết thúc trả về cán bộ trả kết quả, cán bộ trả kết quả mở hồ sơ lên, chọn tab [**Thông tin hồ sơ**], nhấn nút [**Gửi kết quả**] rồi thực hiện tương tự như chức năng [**Gửi lời nhắn**]:

Đơn vị hành chính [icon]

Phương Lợi Thọ

Địa chỉ

11/05 Nguyễn Thiện Thuật - Phường Lợi Thọ

Gửi kết quả

Thành phần hồ sơ

Gửi thông báo kết quả công dân

Chúng tôi không chấp nhận giải quyết hồ sơ này

Gửi file thông báo công dân

Gửi thông báo