



Tài liệu hướng dẫn sử dụng

DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 3



QUẬN 10, 10/2016

MỤC LỤC

I. Giới Thiệu	2
II. Hướng dẫn tra cứu thủ tục hành chính	5
III. Hướng dẫn thực hiện dịch vụ công qua mạng	7
IV. Theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ	14
V. Nhận kết quả	17

I. Giới Thiệu

Với dịch vụ công trực tuyến, công dân, tổ chức có thể thực hiện giao nộp các Hồ sơ hành chính cho cơ quan nhà nước, sau đó có thể theo dõi tiến độ xử lý và nhận thông báo trả kết quả xử lý thông qua Cổng thông tin điện tử của cơ quan. Như vậy công dân, tổ chức chỉ phải đến cơ quan nhà nước một lần để nộp các giấy tờ chứng thực và nhận kết quả, còn lại mọi quá trình khác đều được thực hiện qua Cổng thông tin điện tử.

Triển khai các dịch vụ công trực tuyến có nghĩa là người dân, tổ chức có thể giao tiếp với cơ quan nhà nước 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, tại bất cứ đâu có kết nối internet, đây là bước nhảy vọt về cải cách hành chính, giảm thiểu tối đa công sức của người dân và chính quyền trong việc giải quyết các thủ tục hành chính.

Quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến được mô tả qua sơ đồ bên dưới như sau:

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Chuẩn bị hồ sơ

Quý khách chuẩn bị hồ sơ cần nộp để thực hiện thủ tục. Để biết thành phần hồ sơ, quý khách có thể tham khảo tại Trang Một cửa điện tử theo địa chỉ dichvucong.hochiminhcity.gov.vn

BƯỚC 01



BƯỚC 02

Sao chụp hồ sơ

Quý khách có thể dùng các thiết bị như máy ảnh, điện thoại di động để chụp hồ sơ. Sau đó lưu trên máy tính. Lưu ý: ảnh chụp cần rõ nét để chuyên viên xử lý kiểm tra hồ sơ

Đăng ký trực tuyến

Quý khách truy cập vào Trang Một cửa điện tử theo địa chỉ dichvucong.hochiminhcity.gov.vn Nhập yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính. Đính kèm các hồ sơ đã chuẩn bị ở bước 2. Gửi hồ sơ qua mạng

BƯỚC 03





BƯỚC 04

Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ

Sau khi đăng ký, hệ thống sẽ gửi mã số hồ sơ cho quý khách bằng tin nhắn SMS và thư điện tử. Quý khách sử dụng mã số này để theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ trên Trang Một cửa điện tử

Nhận kết quả

Đến ngày hẹn trả kết quả, quý khách mang theo hồ sơ gốc (đã chuẩn bị ở bước 1) đến bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Nộp hồ sơ gốc để đối chiếu và nhận kết quả

BƯỚC 05



Để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, người dân/tổ chức thực hiện như sau:

Dùng trình duyệt Web trên máy tính hoặc máy tính bảng truy cập Trang thông tin Một cửa điện tử của Thành phố tại địa chỉ:

<http://dichvucong.hochiminhcity.gov.vn>

The screenshot shows the homepage of the HCMC One-stop E-service portal. At the top, there is a blue header with the HCMC logo and the text "THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH" and "MỘT CỬA ĐIỆN TỬ". Below the header is a navigation menu with items like "TRANG CHỦ", "TIẾP NHẬN HỒ SƠ", "TRẢ KẾT QUẢ", "TRA CỨU HỒ SƠ", "THỦ TỤC HÀNH CHÍNH", "HƯỚNG DẪN", and "BỘ THỦ TỤC ĐẤT ĐAI". The main content area is divided into two columns. The left column features a search box for "TRA CỨU HỒ SƠ QUA WEBSITE" with a text input field for "Mã số biên nhận" and a dropdown menu for "Quận 1". Below this is a note in Vietnamese and a large green banner for "CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH". The right column has a mobile phone icon and text about sending SMS to "1900 545444". Below that is a section titled "KẾT QUẢ ISO ĐIỆN TỬ 2016:" with a list of performance metrics for various districts and provinces. At the bottom right, there is a banner for "CHỢ BẾN ĐÁNH GIÁ SỰ PHỤC VỤ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc TP.HCM".

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

TRANG CHỦ TIẾP NHẬN HỒ SƠ TRẢ KẾT QUẢ TRA CỨU HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HƯỚNG DẪN BỘ THỦ TỤC ĐẤT ĐAI

TRA CỨU HỒ SƠ QUA WEBSITE

Mã số biên nhận **TRA CỨU**

Quận 1

* Nhập số biên nhận mà bạn nhận được từ hệ thống hoặc cơ quan chức năng sau khi đăng ký hồ sơ thành công và chọn cơ quan chức năng đã tiếp nhận hồ sơ

CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nơi thực hiện chức năng "một cửa điện tử" cho phép tiếp nhận, xử lý, chuyển trả kết quả cũng như tra cứu về tình trạng xử lý hồ sơ.

→ NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN **Q. TRA CỨU HỒ SƠ TRỰC TUYẾN**

Soạn tin nhắn với nội dung: <Số biên nhận>

Gửi tin nhắn đến số 1900 545444

KẾT QUẢ ISO ĐIỆN TỬ 2016:
Kết quả đạt mục tiêu chất lượng hành chính công của thành phố hiện tại đạt **84%**
Trong tháng 9 hồ sơ đúng hạn của toàn thành phố đạt **85%** - giảm **4%** so với tháng trước

- Huyện Củ Chi đạt 86%
- Huyện Hóc Môn đạt 81%
- Quận 1 đạt 100%
- Quận 10 đạt 65%
- Quận 2 đạt 99%
- Quận 3 đạt 91%
- Quận 3 đạt 69%
- Quận 4 đạt 100%

→ Click vào đây để xem chi tiết

CHỢ BẾN ĐÁNH GIÁ SỰ PHỤC VỤ
của cơ quan hành chính nhà nước thuộc TP.HCM

Hình 1. Màn hình trang thông tin Một cửa điện tử

II. Hướng dẫn tra cứu thủ tục hành chính

Để xem hướng dẫn về quy trình thực hiện, thành phần và số lượng hồ sơ, thời gian giải quyết hồ sơ... Người dân/tổ chức thực hiện như sau:

Bước 1: Tại **TRANG CHỦ**, click vào **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

The screenshot shows the homepage of the HCMC government website. At the top, there is a blue header with the HCMC logo and the text 'THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH' and 'MỘT CỬA ĐIỆN TỬ'. Below the header is a navigation bar with several menu items: 'TRANG CHỦ', 'TIẾP NHẬN HỒ SƠ', 'TRẢ KẾT QUẢ', 'TRA CỨU HỒ SƠ', 'THỦ TỤC HÀNH CHÍNH' (highlighted in orange), 'HƯỚNG DẪN', and 'BỘ THỦ TỤC ĐẤT ĐAI'. The main content area is divided into two columns. The left column features a search box for 'TRA CỨU HỒ SƠ QUA WEBSITE' with a dropdown menu for 'Mã số biên nhận' and a 'TRA CỨU' button. Below this is a dropdown menu for 'Quận 1'. A note in Vietnamese explains the search process. Further down, there is a large green banner for 'CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN' and 'THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH', followed by a description of the 'một cửa điện tử' service and two buttons: '→ NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN' and 'Q TRA CỨU HỒ SƠ TRỰC TUYẾN'. The right column contains a mobile phone icon and the text 'Soạn tin nhắn với nội dung: <Số biên nhận>' and 'Gửi tin nhắn đến số 1900 545444'. Below this is a section titled 'KẾT QUẢ ISO ĐIỆN TỬ 2016:' with a sub-header 'Kết quả đạt mục tiêu chất lượng hành chính công của thành phố hiện tại đạt 84%'. It states that in the 9th month, the compliance rate of the city reached 85%, a 4% increase from the previous month. A list of district compliance rates is provided: Quận 1 (100%), Quận 10 (65%), Quận 2 (99%), Quận 3 (91%), Quận 3 (69%), Quận 4 (100%), Quận 5 (83%), and Quận 6 (100%). A link '→ Click vào đây để xem chi tiết' is also present. At the bottom right, there is a banner for 'CHỢ BẾN GIÀ ĐÁNH GIÁ SỰ PHỤC VỤ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc TP.HCM' with a hand icon pointing to the text.

Hình 2.

Bước 2: Tìm kiếm thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính

Nhóm đơn vị: Tất cả
Đơn vị: Quận 10
Lĩnh vực: --- Tất cả lĩnh vực ---
Mức độ: Tất cả
Tên thủ tục: đăng ký kinh doanh

Q Tra cứu

Tìm thấy **36** thủ tục thỏa điều kiện tra cứu.

STT	Tên thủ tục	Lĩnh vực	Mức độ
1	Thay đổi đăng ký kinh doanh	Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch	Mức độ 2
2	Thủ tục Xác nhận hồ sơ đổi Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc do thay đổi địa điểm trụ sở đăng ký kinh doanh trong trường hợp trụ sở đăng ký kinh doanh không phải là	Dược - Mỹ phẩm	Mức độ 2

Hình 3. Màn hình tìm kiếm thủ tục hành chính

Tại màn hình thủ tục hành chính có các mục sau:

- **Nhóm đơn vị:** nhóm các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính
- **Đơn vị:** cơ quan giải quyết thủ tục hành chính
- **Lĩnh vực:** lĩnh vực của thủ tục hành chính
- **Mức độ:** mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục
- **Tên thủ tục**

Gõ vào tên thủ tục, các mục bên trên có thể chọn hoặc không, sau đó click nút **TRA CỨU**

Bước 3: Xem hướng dẫn thủ tục hành chính

Người dân/tổ chức click vào tên thủ tục trong danh sách thủ tục hành chính vừa tìm thấy để xem hướng dẫn thủ tục.

III. Hướng dẫn thực hiện dịch vụ công qua mạng

Trước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, người dân/tổ chức cần lưu ý một số nội dung sau:

1. Tìm hiểu kỹ quy trình giải quyết thủ tục hành chính có liên quan

- Chuẩn bị đầy đủ thành phần hồ sơ để thực hiện thủ tục
- Sao chụp thành phần hồ sơ để lưu trên máy vi tính (khuyến nghị sử dụng định dạng tập tin PDF), chất lượng sao chụp cần rõ ràng để chuyên viên giải quyết hồ sơ có thể đọc được.
- Người dân/tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác của hồ sơ nộp trực tuyến so với hồ sơ gốc.

Để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, người dân/tổ chức thực hiện các bước sau:

Bước 1: Tại **TRANG CHỦ**, click **TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

TRANG CHỦ TIẾP NHẬN HỒ SƠ TRẢ KẾT QUẢ TRA CỨU HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HƯỚNG DẪN BỘ THỦ TỤC ĐẤT ĐAI

TRA CỨU HỒ SƠ QUA WEBSITE

Mã số biên nhận ...

Quận 1

* Nhập số biên nhận mà bạn nhận được từ hệ thống hoặc cơ quan chức năng sau khi đăng ký hồ sơ thành công và chọn cơ quan chức năng đã tiếp nhận hồ sơ

CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nơi thực hiện chức năng "một cửa điện tử" cho phép tiếp nhận, xử lý, chuyển trả kết quả cũng như tra cứu về tình trạng xử lý hồ sơ.

Soạn tin nhắn với nội dung: <Số biên nhận>

KẾT QUẢ ISO ĐIỆN TỬ 2016:
Kết quả đạt mục tiêu chất lượng hành chính công của thành phố hiện tại đạt **84%**
Trong tháng 9 hồ sơ đúng hạn của toàn thành phố đạt **85%** - giảm **4%** so với tháng trước

- Quận 3 đạt 91%
- Quận 4 đạt 69%
- Quận 5 đạt 100%
- Quận 6 đạt 83%
- Quận 7 đạt 100%
- Quận 8 đạt 67%
- Quận 9 đạt 86%
- Quận 10 đạt 91%

→ Click vào đây để xem chi tiết

CHỢ BẾN GIÀ ĐÁNH GIÁ SỰ PHỤC VỤ
của cơ quan hành chính nhà nước thuộc TP.HCM

Hình 4.

Bước 2: Chọn thủ tục hành chính cần thực hiện

Tại màn hình **TIẾP NHẬN HỒ SƠ**, thực hiện như sau:

- Click vào **Quận 10** trong phần danh sách **ĐƠN VỊ** bên tay phải. Màn hình hiện ra các lĩnh vực thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Quận 10.

Hiện nay UBND quận 10 cung cấp 2 lĩnh vực thực hiện dịch vụ công trực tuyến là Thành lập và phát triển doanh nghiệp; Lao động, tiền lương, tiền công gồm các thủ tục sau:

– **Lĩnh vực Thành lập và phát triển doanh nghiệp:**

- + Cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh
- + Cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh
- + Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh
- + Tạm ngừng kinh doanh hộ kinh doanh
- + Chấm dứt hoạt động kinh doanh hộ kinh doanh

– **Lao động, tiền lương, tiền công:**

- + Báo cáo tình hình thay đổi lao động (6 tháng/lần)
- + Khai trình sử dụng lao động
- + Đăng ký nội quy lao động
- + Đăng ký thang lương, bảng lương

2. Chọn lĩnh vực thực hiện. Ví dụ chọn Thành lập và phát triển doanh nghiệp. Danh sách Dịch vụ công trực tuyến bên phải hiện ra các thủ tục thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
3. Chọn thủ tục muốn thực hiện. Ví dụ chọn Cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh.

TRANG CHỦ **TIẾP NHẬN HỒ SƠ** TRẢ KẾT QUẢ TRA CỨU HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH HƯỚNG DẪN BỘ THỦ TỤC ĐẤT ĐAI

ĐƠN VỊ Dịch vụ công trực tuyến

Quận 1 >
 Quận 2 >
 Quận 3 >
 Quận 4 >
 Quận 5 >
 Quận 6 >
 Quận 7 >
 Quận 8 >
 Quận 9 >
 Quận 10 >
 Lao động tiền lương tiền công
 Thành lập và phát triển doanh nghiệp
 Quận 11 >
 Quận 12 >
 Quận Bình Tân >
 Quận Bình Thạnh >
 Quận Gò Vấp >
 Quận Phú Nhuận >
 Quận Tân Bình >
 Quận Tân Phú >
 Quận Thủ Đức >
 Huyện Bình Chánh >

Tên thủ tục:

Lĩnh vực:

Tìm thấy 5 thủ tục thỏa điều kiện tra cứu.

STT	Tên thủ tục	Lĩnh vực
1	Thủ tục Tạm ngừng kinh doanh hộ kinh doanh	Thành lập và ph doanh nghiệp
2	Thủ tục chấm dứt hoạt động kinh doanh hộ kinh doanh	Thành lập và ph doanh nghiệp
3	Thủ tục cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	Thành lập và ph doanh nghiệp
4	Thủ tục cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	Thành lập và ph doanh nghiệp
5	Thủ tục đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh.	Thành lập và ph doanh nghiệp

« Trang trước 1 Trang sau »

Hình 5. Chọn thủ tục hành chính cần thực hiện

Bước 3: Chọn dịch vụ nộp hồ sơ

Tại màn hình **CHỌN DỊCH VỤ NỘP HỒ SƠ** có 2 ô: Dịch vụ nộp hồ sơ qua mạng và Nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Click vào nút **CHỌN** trong ô **Dịch vụ nộp hồ sơ qua mạng**.

Chọn dịch vụ nộp hồ sơ

Bạn vui lòng chọn một cách nộp hồ sơ bên dưới thuận tiện cho mình trong việc nộp hồ sơ.

Dịch vụ nộp hồ sơ qua mạng

Người dân nộp hồ sơ thông qua trang dịch vụ công và đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị ban hành dịch vụ công nhận kết quả. Bạn hãy chọn đơn vị tiếp nhận hồ sơ dưới đây để nộp hồ sơ.

Danh sách đơn vị tiếp nhận hồ sơ qua mạng:

Hình 6: Chọn dịch vụ nộp hồ sơ qua mạng

Bước 4: Đăng ký thông tin người nộp hồ sơ

Khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến lần đầu, người dân/tổ chức cần đăng ký thông tin người nộp hồ sơ. Khi thực hiện các lần tiếp theo, người dân/tổ chức chỉ cần cung cấp thông tin: họ và tên, ngày sinh, số CMND để tiếp tục thực hiện bước kế tiếp.

1. Tại màn hình **DỊCH VỤ NỘP HỒ SƠ QUA MẠNG**, điền các thông tin vào các ô **Họ và tên, Ngày sinh, Số CMND**.

*Nếu người dân/tổ chức sử dụng máy vi tính cá nhân có thể chọn ô **Lưu thông tin cho lần sau**, nếu sử dụng máy vi tính công cộng thì không nên chọn này.*

2. Click vào nút **XÁC NHẬN**.

Dịch vụ nộp hồ sơ qua mạng _____

Hồ sơ Thủ tục cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh

Bước 1: Nhập thông tin liên hệ Bước 2: Nhập nội dung hồ sơ Bước 3: Kết quả hồ sơ

Thông tin liên hệ đơn vị tiếp nhận hồ sơ Bấm vào đây để thu gọn lại

Quận 10

Địa chỉ: 474 đường 3 Tháng 2, phường 14, quận 10, TP.HCM

Điện thoại: (08) 38655907

Fax:

Website: <http://www.quan10.hochiminhcity.gov.vn>

Thông tin người nộp hồ sơ

Họ và tên (*): Ngày sinh (*):

Số CMND (*):

Lưu thông tin cho lần sau.

Xác nhận ➔

Hình 7. Đăng ký thông tin người nộp hồ sơ

3. Tại màn hình kế tiếp, trong phần **THÔNG TIN NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**, điền đầy đủ thông tin vào các ô có dấu (*). Sau đó nhập mã bảo vệ trong phần **BẢO MẬT** rồi click nút **TIẾP TỤC**.

Thông tin người nộp hồ sơ

Họ và tên (*):	Nghiêm Hồng Lý	Ngày sinh (*):	02/12/1978
Số CMND (*):	023079452	Ngày cấp CMND (*):	22/12/2010
Dân tộc (*):	Kinh	Nơi cấp CMND (*):	Công an TPHCM
Số giấy tờ CTCN khác:		Quốc tịch (*):	Việt Nam
Nơi cấp giấy tờ CTCN khác:		Ngày cấp giấy tờ CTCN:	
Chỗ ở hiện tại (*):	52 Ấu 1 Nguyễn Đình Chi Phường 9 quận 6	Giới tính:	<input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ
Số điện thoại di động (*):	0908874931	Địa chỉ thường trú (*):	52 Ấu 1 Nguyễn Đình Chi Phường 9 quận 6
		Email (*):	nghiemly@gmail.com

Bảo mật

Mã bảo vệ:  

Nhập mã bảo vệ (*):

[Tiếp tục](#)

Hình 8. Điền thông tin người nộp hồ sơ

Bước 5: Nhập thông tin hồ sơ

1. Người dân/tổ chức nhập đầy đủ và chính xác thông tin vào các ô trên màn hình. Lưu ý: các ô có dấu (*) là ô bắt buộc phải nhập.

Bước 1: Nhập thông tin liên hệ

Bước 2: Nhập nội dung hồ sơ

Bước 3: Kết quả hồ sơ

1. Giấy đề nghị đăng ký hộ kinh doanh

Họ tên(*):	Giới tính(*):
Sinh ngày(*):	Dân tộc(*):
CMND hoặc số căn cước(*):		
Ngày cấp(*):	Nơi cấp(*):
Giấy tờ chứng thực khác (nếu không có CMND)		
Số giấy tờ chứng thực cá nhân:	Ngày cấp:
Ngày hết hạn	Nơi cấp

2. Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú

Số nhà(*):	Phường xã(*):
Quận huyện(*):	Tỉnh/TP(*):

3. Chỗ ở hiện tại

Số nhà(*):	Phường xã(*):
------------	-------	---------------	-------

Hình 9. Nhập thông tin hồ sơ

2. Tại Phần 6. **DANH SÁCH TẬP TIN ĐÍNH KÈM**. Người dân/tổ chức chọn các thành phần hồ sơ đã được sao chụp trước để gửi kèm qua mạng bằng cách click vào nút **BROWSE...** tại các mục tương ứng.
3. Nhập mã bảo vệ trong phần **BẢO MẬT** rồi click nút **NỘP HỒ SƠ**.

6. Danh sách tập tin đính kèm

Giấy đề nghị đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh (*) [Tải về]	<input type="button" value="Browse..."/>
Tờ khai đăng ký thuế (*) [Tải về]	<input type="button" value="Browse..."/>
Chứng minh nhân dân các cá nhân tham gia hộ gia đình hoặc người đại diện hộ gia đình (*)	<input type="button" value="Browse..."/>
Danh sách cá nhân góp vốn thành lập hộ kinh doanh và Biên bản họp nhóm cá nhân về việc thành lập hộ kinh doanh [Tải về]	<input type="button" value="Browse..."/>
Chứng chỉ hành nghề (đối với những ngành nghề kinh doanh có điều kiện)	<input type="button" value="Browse..."/>
Văn bản xác nhận vốn pháp định của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền (đối với những ngành, nghề phải có vốn pháp định)	<input type="button" value="Browse..."/>

Bảo mật

Mã bảo vệ:

3895



Nhập mã bảo vệ (*):

Hình 10. Đính kèm thành phần hồ sơ

Sau khi người dân click nút nộp hồ sơ, hồ sơ điện tử sẽ được gửi đến bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước. Đồng thời, hệ thống xử lý dịch vụ công trực tuyến sẽ gửi cho người dân thông tin về mã hồ sơ thông qua tin nhắn SMS và địa chỉ email để người dân có thể theo dõi tình hình giải quyết hồ sơ.

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả sẽ kiểm tra hồ sơ của người dân/tổ chức, nếu hồ sơ đầy đủ và hợp lệ sẽ tiếp nhận và chuyển cho cơ quan giải quyết hồ sơ. Quá trình giải quyết hồ sơ sẽ diễn ra giống như cách thức nộp hồ sơ trực tiếp tại cơ quan nhà nước.

Trường hợp hồ sơ của người dân/tổ chức chưa hoàn chỉnh hoặc có yêu cầu khác, bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả sẽ hướng dẫn chi tiết để người dân/tổ chức hoàn chỉnh hồ sơ.

IV. Theo dõi kết quả giải quyết hồ sơ

Người dân/tổ chức sau khi nộp hồ sơ trực tuyến có thể theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ và thời gian nhận kết quả như sau:

Bước 1: Tại **TRANG CHỦ**, click vào **TRẢ KẾT QUẢ**

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

TRANG CHỦ | TIẾP NHẬN HỒ SƠ | **TRẢ KẾT QUẢ** | TRA CỨU HỒ SƠ | THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | HƯỚNG DẪN | BỘ THỦ TỤC ĐẤT ĐAI

TRA CỨU HỒ SƠ QUA WEBSITE

Mã số biên nhận **TRA CỨU**

Quận 1

* Nhập số biên nhận mà bạn nhận được từ hệ thống hoặc cơ quan chức năng sau khi đăng ký hồ sơ thành công và chọn cơ quan chức năng đã tiếp nhận hồ sơ

CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nơi thực hiện chức năng "một cửa điện tử" cho phép tiếp nhận, xử lý, chuyển trả kết quả cũng như tra cứu về tình trạng xử lý hồ sơ.

→ **NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN** **Q. TRA CỨU HỒ SƠ TRỰC TUYẾN**

Soạn tin nhắn với nội dung: <Số biên nhận>
Gửi tin nhắn đến số 1900 545444

KẾT QUẢ ISO ĐIỆN TỬ 2016:
Kết quả đạt mục tiêu chất lượng hành chính công của thành phố hiện tại đạt **84%**
Trong tháng 9 hồ sơ đúng hạn của toàn thành phố đạt **85%** - giảm **4%** so với tháng trước

- Sở Xây dựng đạt 79%
- Sở Y Tế đạt 100%
- Chi cục Tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng đạt 55%
- Huyện Củ Chi đạt 86%
- Huyện Hóc Môn đạt 81%
- Quận 1 đạt 100%
- Quận 10 đạt 65%
- Quận 2 đạt 99%

→ Click vào đây để xem chi tiết

CHỢ BẾN GIÀ ĐÁNH GIÁ SỰ PHỤC VỤ
của cơ quan hành chính nhà nước thuộc TP.HCM

Hình 11.

Bước 2: Nhập thông tin người nộp hồ sơ

Tại màn hình **THÔNG TIN HỒ SƠ**, nhập thông tin người nộp hồ sơ đã đăng ký trước đó vào các ô Họ và tên, Ngày sinh, Số CMND rồi click nút **XÁC NHẬN**.

Thông tin hồ sơ _____

Xác nhận thông tin

Họ và tên (*)

Ngày sinh (*)

Số CMND (*)

Lưu thông tin và tự động xác nhận cho lần sau.

Xác nhận

Bạn hãy nhập chính xác họ tên, ngày sinh và số chứng minh nhân dân khi đăng ký dịch vụ và bấm nút "**Xác nhận**" để vào phần quản hồ sơ của bạn.

Hình 12. Xác nhận thông tin người nộp hồ sơ

Bước 3: Xem tình trạng giải quyết hồ sơ

Tại màn hình kế tiếp sẽ hiển thị danh sách hồ sơ mà người dân/tổ chức đã nộp trực tuyến.

Thông tin hồ sơ

Họ và tên	██████████
Ngày sinh	██████████
Số CMND	██████████

Bạn đã nộp 7 hồ sơ vào hệ thống.

STT	Mã số hồ sơ	Tên hồ sơ	Thời gian tiếp nhận	Hình thức nộp	Trạng thái	
1	1610202401278	Thủ tục cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	08:30 20/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà
2	1610182397370	Thủ tục Tạm ngừng kinh doanh hộ kinh doanh	14:13 18/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà
3	1610182397158	Thủ tục cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	13:44 18/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà
4	1610182397141	Thủ tục cấp lại giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	13:44 18/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà
5	1610172393917	Thủ tục đăng ký thay đổi nội dung đăng ký kinh doanh.	13:54 17/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà
6	1610172393795	Thủ tục cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	13:40 17/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà
7	1610172393788	Thủ tục cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh	13:40 17/10/2016	Qua mạng	Đang chờ tiếp nhận	Đăng ký nhận kết quả tại nhà

Hình 13. Danh sách hồ sơ đã nộp trực tuyến

Để xem tình trạng giải quyết hồ sơ, click vào hồ sơ muốn xem.

Chi tiết hồ sơ

Thông tin hồ sơ	
Tên hồ sơ:	Thủ tục cấp mới giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh
Mã hồ sơ:	1610202401278
Số biên nhận:	08-16-000032
Thời gian tiếp nhận:	08:30 20/10/2016
Ngày hẹn trả:	
Trạng thái:	Đang chờ tiếp nhận

Tên công việc	Trách nhiệm	Người thực hiện	Thời gian	Hạn xử lý
Nộp hồ sơ	Quận 10	Nghiêm Hồng Lý	08:30 20/10/2016	

Hình 14. Xem thông tin hồ sơ

V. Nhận kết quả

Sau khi có thông báo hồ sơ đã giải quyết xong hoặc đến ngày hẹn trả kết quả, người dân/tổ chức đến bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan nhà nước để nhận kết quả.

Người dân/tổ chức cần mang theo hồ sơ gốc nộp tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, chuyên viên tiếp nhận hồ sơ sẽ đối chiếu hồ sơ gốc với hồ sơ điện tử đã nộp trực tuyến, nếu chính xác, người dân/tổ chức sẽ nhận được kết quả giải quyết hồ sơ.