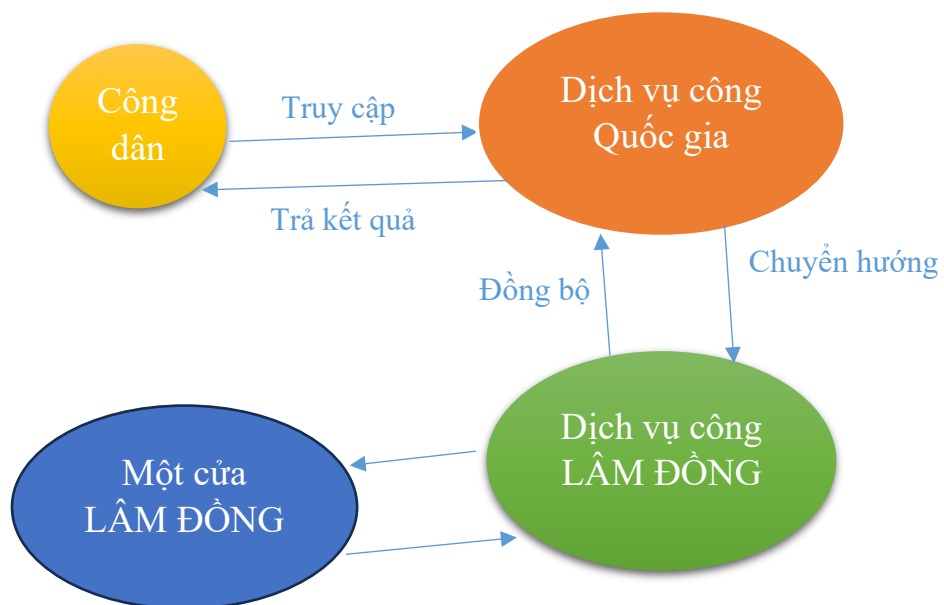


TẬP HUẤN KỸ NĂNG XỬ LÝ HỒ SƠ IGATE (LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI)

Sơ đồ quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến



SỐ HÓA – TÀI LIỆU ĐIỆN TỬ - KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

Theo **Điều 11 ND-CP 45/2020**, kết quả thủ tục hành chính bản điện tử khi trả cho công dân/tổ chức **bắt buộc** phải có **chữ ký số** của cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo tính toàn vẹn, tính xác thực, tính chống chối bỏ.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

- ✓ Kết quả thủ tục hành chính chính thức.
- ✓ Phiếu Yêu cầu bổ sung/ Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.
- ✓ Phiếu Từ chối/ Dừng xử lý đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.

Theo **Khoản 2 Điều 19 ND118/2025**, cán bộ, công chức, viên chức xử lý hồ sơ phải ký số vào bản sao y đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hoặc thành phần hồ sơ phải số hóa.

Loại Tài liệu	Yêu cầu kiểm soát và Ký số
File Thành phần hồ sơ	Phải đảm bảo có ít nhất 1 tệp tin Thành phần hồ sơ được đính kèm do cán bộ số hóa. Các file thành phần hồ sơ phải được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng DVCQG .
File Xử lý/Ý kiến xử lý	Cần có Tệp tin ý kiến xử lý để hồ sơ được tính là số hóa. Quá trình giải quyết TTHC phải được minh bạch hóa , bao gồm việc lưu trữ vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC .
File Kết quả	Cần chủ động đính kèm tệp tin kết quả điện tử trên hồ sơ khi xử lý. Hồ sơ được tính là có cấp kết quả điện tử khi đã đồng bộ đường dẫn file kết quả đúng quy định .
File Từ chối, Yêu cầu bổ sung, Dừng xử lý	Các thao tác Từ chối tiếp nhận, Yêu cầu bổ sung, Dừng xử lý đều yêu cầu đính kèm tệp tin giải trình .

Mọi hành động xử lý trên hệ thống (từ tiếp nhận, yêu cầu bổ sung, dừng xử lý, đến trả kết quả) đều phải gắn liền với việc tạo và ký số đầy đủ các tệp tin điện tử tương ứng. Điều này đảm bảo tính pháp lý của tài liệu điện tử và số hóa hồ sơ.

KIỂM SOÁT TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT

Việc xử lý hồ sơ **đúng hạn** là chỉ tiêu quan trọng trong đánh giá chất lượng phục vụ. Cán bộ cần đảm bảo hồ sơ được xử lý **trước hạn hoặc đúng hạn**.

Hoạt động	Yêu cầu
Xác định Hạn xử lý TOÀN TRÌNH	Kiểm tra và nắm rõ " Hạn xử lý toàn quy trình " được Công Dịch vụ công Quốc gia (DVCQG) tính toán. Hạn xử lý này bắt đầu tính từ Ngày tiếp nhận hồ sơ .
Xác định bước hiện tại của quy trình	Xem và nhận biết rõ ràng quy trình của hồ sơ.
Xác định thời hạn xử lý bước hiện tại	Phân biệt rõ ngày tiếp nhận, hạn xử lý của bước để thực hiện chuyển hồ sơ trước hạn xử lý của bước.
Xác định trễ tiến trình	Rà soát các bước trước trong quy trình đã trễ hay chưa, ảnh hưởng tới tiến độ toàn trình ra sao?

Hồ sơ có quy trình có bước Niêm Yết

- Thời gian Niêm yết, Thực hiện NVTC không nằm trong tổng thời gian xử lý của quy trình.
 - ⇒ Tiến trình tới bước Niêm Yết => Tạm dừng hồ sơ trong 15 ngày (Yêu cầu bổ sung < 15 ngày)
 - ⇒ Thực hiện NVTC => Hồ sơ tự động trả về chờ tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận => Khi Thuế chuyển thông báo hoàn thành NVTC, Bộ phận Tiếp nhận xác nhận hoàn thành NVTC.

- Thường xuyên kiểm tra hồ sơ đến hạn xử lý: Cấu hình thông báo nhắc việc hồ sơ, Báo cáo đến hạn xử lý hồ sơ.
- Đối với hồ sơ có bước Niêm Yết: lưu ý là **Bấm tạm dừng 15 ngày (tính ngày nghỉ + lễ)**. Với quy trình có thời gian [ngày làm việc] thì 15 ngày tạm dừng sẽ < hơn [hạn xử lý] của bước quy trình.
- Đối với hồ sơ đã có tạm dừng thì hạn chế thực hiện yêu cầu bổ sung hồ sơ => 2 lần bổ sung hồ sơ sẽ quá hạn trên cổng DVCQG
- Hồ sơ yêu cầu bổ sung, nếu sau **15 ngày** công dân không bổ sung => Từ chối hồ sơ.
- Hồ sơ Dừng xử lý/Rút hồ sơ phải thực hiện đính văn bản vào **[Kết quả xử lý]** trước khi thực hiện chức năng Dừng xử lý/Rút hồ sơ.
- Hồ sơ Dừng xử lý/Rút hồ sơ bộ phận **TIẾP NHẬN** phải thực hiện Từ chối hồ sơ/Xác nhận rút hồ sơ trong thời hạn hẹn trả của hồ sơ.

Tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công

STT	Chỉ tiêu	Khung điểm	Thẩm quyền
***	TỔNG CỘNG	100	
I	Nhóm chỉ tiêu Công khai minh bạch	18	Tỉnh
I.1	Chỉ tiêu tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	6	
I.2	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4	
I.3	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các quy định về các Bộ phận tạo thành của TTHC	2	
I.4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	
II	Nhóm chỉ tiêu Tiến độ giải quyết	20	Xã
II.1	Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn	20	
III	Dịch vụ công trực tuyến	12	Người dân
III.1	Tỷ lệ TTHC cung cấp Dịch vụ công trực tuyến	2	
III.2	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	
III.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ	6	
IV	Thanh toán trực tuyến	10	Xã
IV.1	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	Người dân
IV.2	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	2	
IV.3	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	
V	Mức độ hài lòng	18	Người dân
V.1	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	
V.2	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	
V.3	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	
VI	Số hóa hồ sơ	22	Xã
VI.1	Tỷ lệ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	
VI.1	Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	4	
VI.1	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	
VI.1	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	
VI.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	4	Tỉnh
VI.1	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	Tỉnh
VI.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	

Tiêu chí đánh giá **Xã** có thể kiểm soát

STT	Chỉ tiêu	Khung điểm	Thẩm quyền
	TỔNG CỘNG	44	
II	Nhóm chỉ tiêu Tiến độ giải quyết	20(45%)	Xã
II.1	Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn	20(45%)	
IV	Thanh toán trực tuyến	8	Xã
IV.2	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	2	
IV.3	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	
VI	Số hóa hồ sơ	16	Xã
VI.1	Tỷ lệ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	
VI.1	Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	4	
VI.1	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	
VI.1	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	
VI.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	