

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH BÀ RỊA -VŨNG TÀU

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ
CÔNG TRỰC TUYẾN**

Dành cho: Cá nhân/Doanh nghiệp

BRVT - 2022

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU CHUNG	3
2. DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN	4
2.1. Giới thiệu	4
2.2. Trang chủ.....	4
2.3. Nộp hồ sơ trực tuyến.....	5
2.3.1. Tổ chức/cá nhân Đăng ký tài khoản	5
2.3.2. Cập nhật thông tin tài khoản.....	6
2.3.3. Nộp hồ sơ.....	7
2.4. Tra cứu hồ sơ trực tuyến trên cổng Dịch vụ công	11
2.5. Thanh toán phí/ lệ phí.....	13
2.6. Đánh giá hài lòng	15
2.6.1. Đánh giá Cổng DVC.....	15
2.6.2. Đánh giá quá trình giải quyết hồ sơ.....	17
2.7. Hỏi đáp	18
2.7.1. Hỏi đáp và kiến nghị Văn phòng chính phủ	18
2.7.2. Hỏi đáp và kiến nghị đối với UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu	19
2.8. Tra cứu nhanh trên cổng Dịch vụ công	20
3. GIÚP ĐỠ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT	21

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

1. GIỚI THIỆU CHUNG

Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

- Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.
- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.
- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.
- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.
- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Với phần mềm Dịch vụ công trực tuyến, mọi công dân, doanh nghiệp có thể thực hiện giao nộp các hồ sơ hành chính cho các cơ quan hành chính nhà nước xử lý, 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 chính quyền.

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

2. DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

2.1. Giới thiệu

Website Dịch vụ công trực tuyến cung cấp đến người truy cập những nội dung sau:

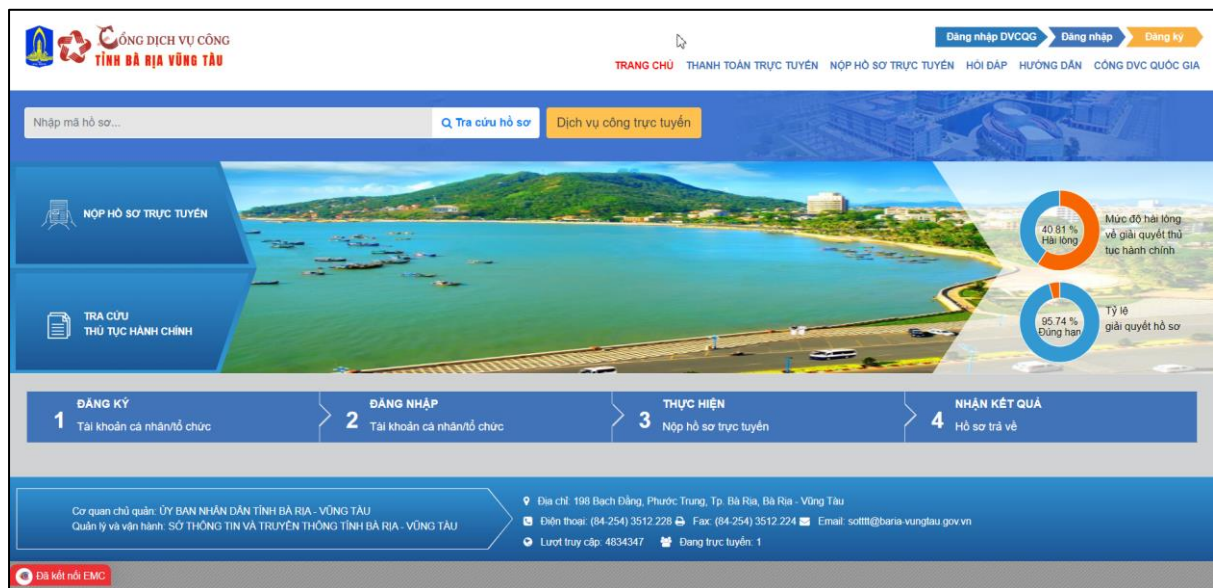
- Cung cấp dịch vụ hành chính công và các dịch vụ công của cơ quan nhà nước cho công dân, doanh nghiệp trên môi trường mạng.
- Cung cấp thông tin tình hình tiếp nhận, xử lý của các tổ chức, cơ quan ban ngành.
- Cung cấp dịch vụ tra cứu tình hình xử lý hồ sơ cho công dân, doanh nghiệp.

2.2. Trang chủ

Trang chủ của website theo đường dẫn **<https://dvc.baria-vungtau.gov.vn/>** thể hiện:

- Biểu đồ tổng hợp Tình hình xử lý hồ sơ năm hiện hành
- Biểu đồ tổng hợp mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính
- Đường dẫn nhanh đến phần Nộp hồ sơ trực tuyến, Cơ sở dữ liệu Thủ tục hành chính
- Tra cứu hồ sơ đã nộp

Sau đây là giao diện trang chủ



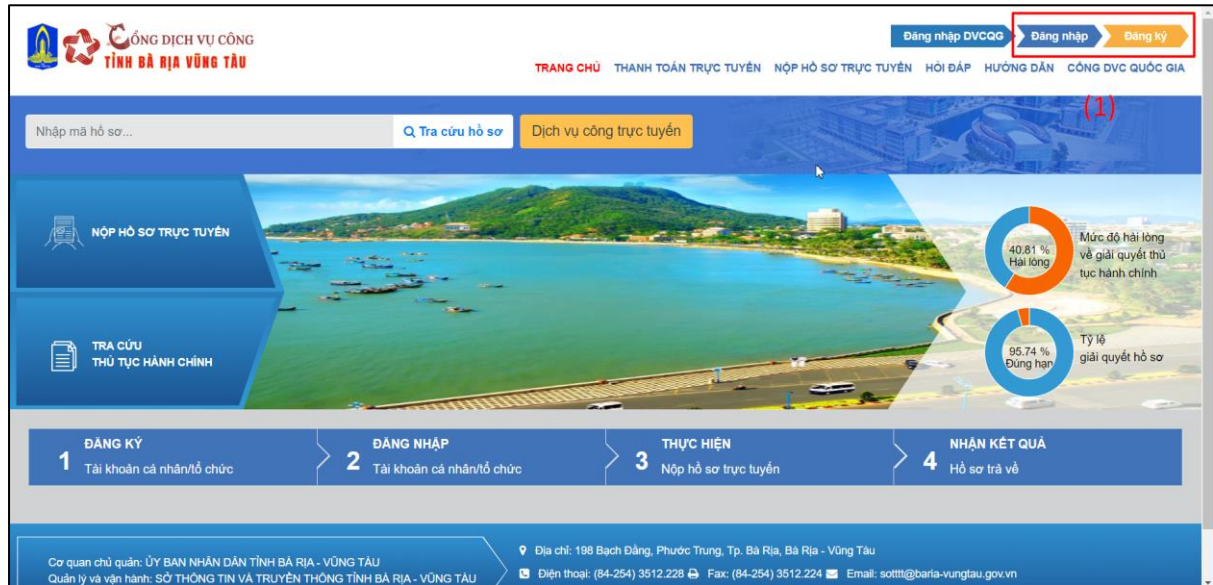
Hình: Giao diện trang chủ dịch vụ công trực tuyến

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

2.3. Nộp hồ sơ trực tuyến

2.3.1. Tổ chức/cá nhân Đăng ký tài khoản

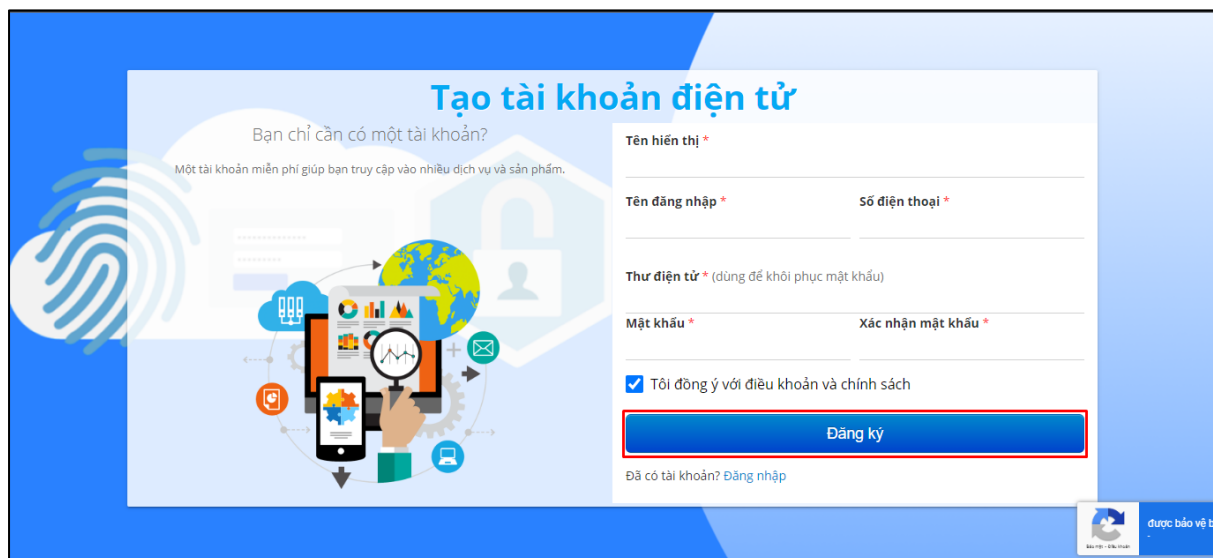
Để nộp hồ sơ trực tuyến Tổ chức/cá nhân thực hiện đăng ký tài khoản trên trang Dịch vụ công của tỉnh theo các bước như hình sau:



Giao diện đăng ký tài khoản

Các bước thực hiện đăng ký gồm:

- **Bước 1:** Chọn vào Đăng ký (hoặc đăng nhập) (1)
- **Bước 2:** Nhập thông tin cá nhân/doanh nghiệp
- **Bước 3:** Thực hiện đăng ký (2) như hình sau:



Nhập thông tin đăng ký tài khoản

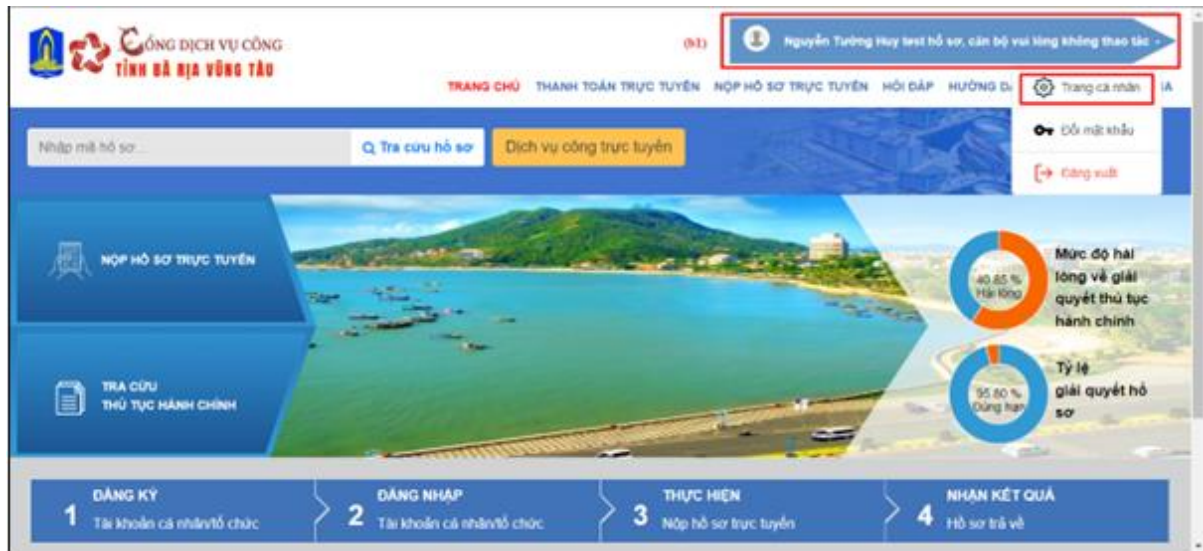
Lưu ý: Những ô có dấu (*) là bắt buộc phải nhập

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

2.3.2. Cập nhật thông tin tài khoản

Để nộp hồ sơ trực tuyến, tài khoản nộp hồ sơ phải cập nhật đầy đủ thông tin tài khoản, trong trường hợp tài khoản chưa cập nhật thông tin, hệ thống sẽ ràng buộc chỉ cho phép tài khoản “Lưu hồ sơ” và nộp lại sau khi đã cập nhật thông tin đầy đủ, để cập nhật thông tin tài khoản, thực hiện theo các bước sau:

- **Bước 1:** Nhấn vào tên tài khoản, sau đó chọn “**Trang cá nhân**”



Chọn “Trang cá nhân” để cập nhật thông tin tài khoản

- **Bước 2:** Chọn “**Thông tin tài khoản**”
- **Bước 3:** Chọn hình thức thông tin “**Cá nhân**” hoặc “**Tổ chức**”
- **Bước 4:** Thực hiện nhập các thông tin của tài khoản

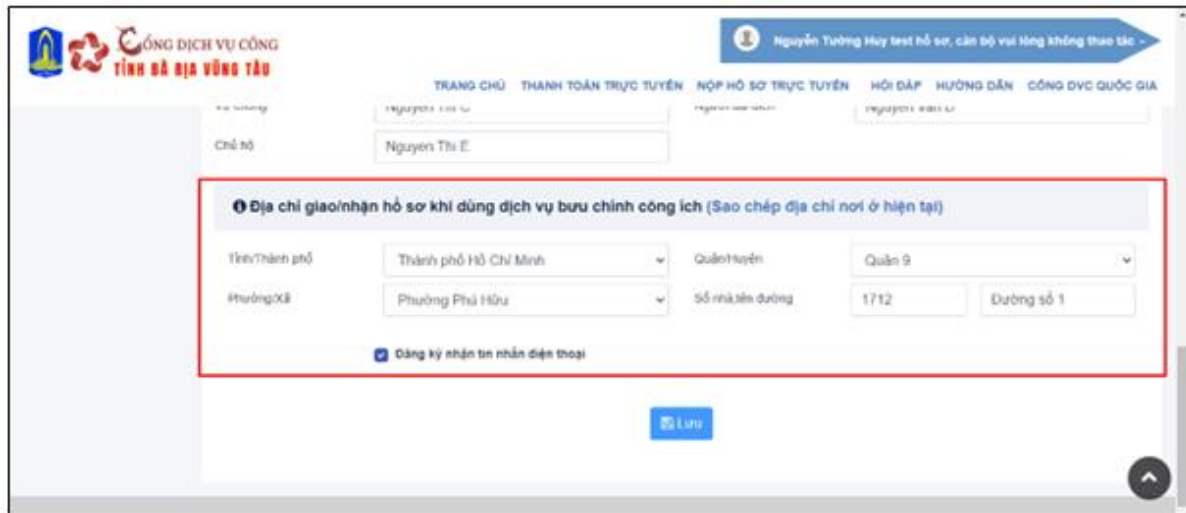
Nhập thông tin tài khoản

Lưu ý: Những ô có dấu (*) là bắt buộc phải nhập

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

- **Bước 5:** Nhấn  để lưu các thông tin đã nhập

Lưu ý: Để sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích, người dân/doanh nghiệp phải nhập đầy đủ các thông tin ở mục “**Địa chỉ giao/nhận hồ sơ khi dùng dịch vụ bưu chính công ích**”



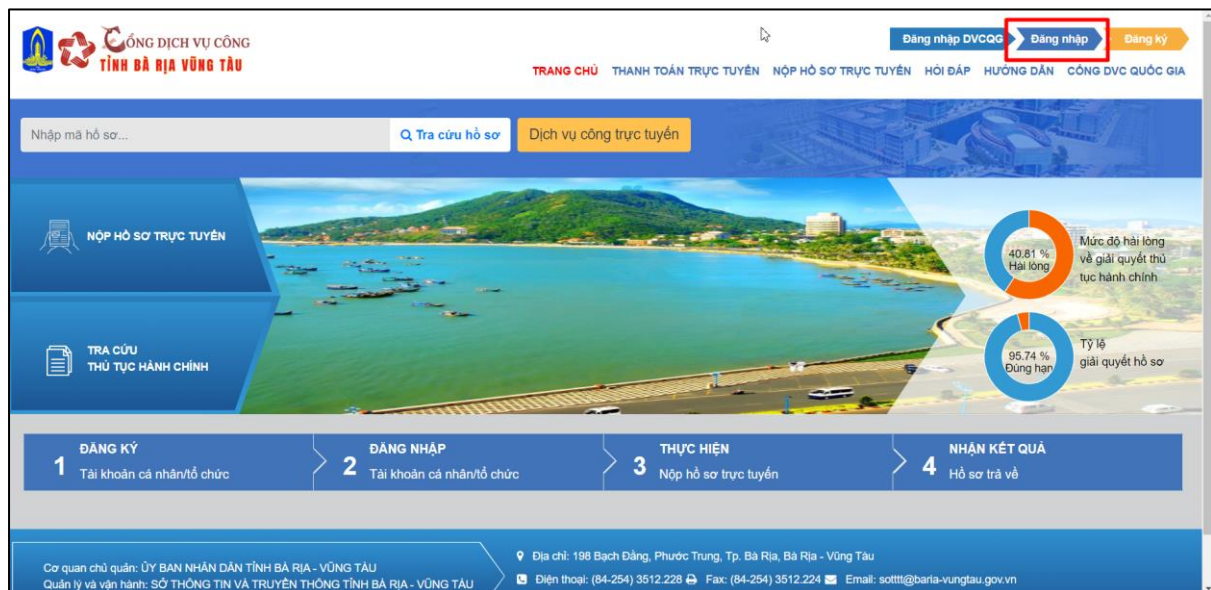
The screenshot shows the 'CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU' website. A red box highlights the 'Địa chỉ giao/nhận hồ sơ khi dùng dịch vụ bưu chính công ích' section. The form includes dropdown menus for 'Tỉnh/Thành phố' (Thành phố Hồ Chí Minh), 'Quận/Huyện' (Quận 9), and 'Phường/Xã' (Phường Phú Hữu). It also has input fields for 'Số nhà/tên đường' (1712) and 'Đường số 1'. A 'Lưu' (Save) button is visible at the bottom.

Nhập các thông để sử dụng dịch vụ Bưu chính công ích

2.3.3. Nộp hồ sơ

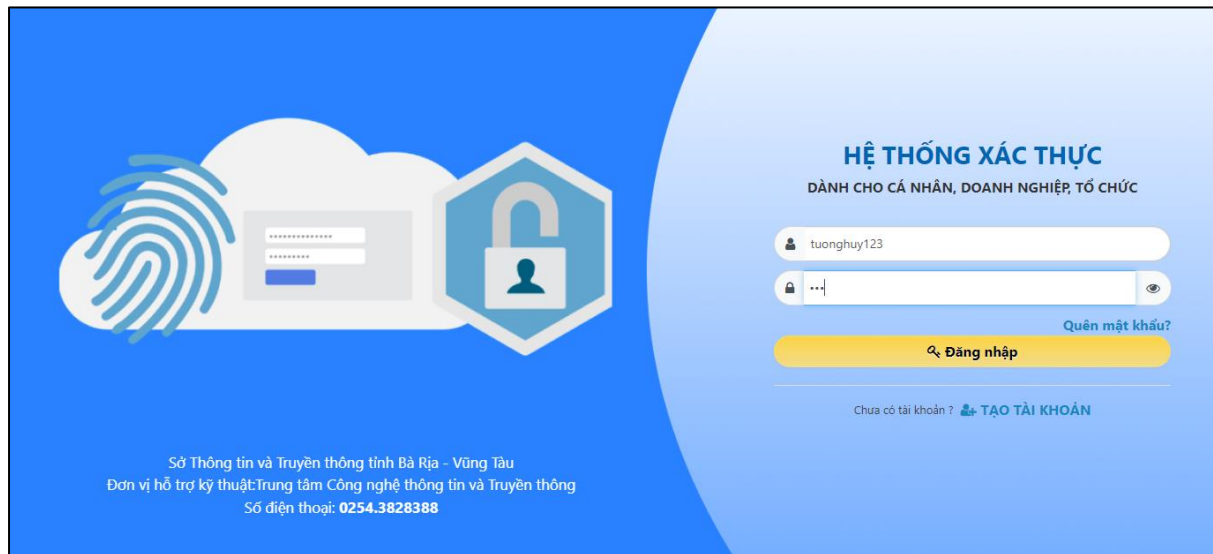
Tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng theo các bước sau:

- **Bước 1:** Đăng nhập bằng tài khoản (cá nhân hoặc tổ chức) đã đăng ký trên trang dịch vụ công trực tuyến như hình sau:



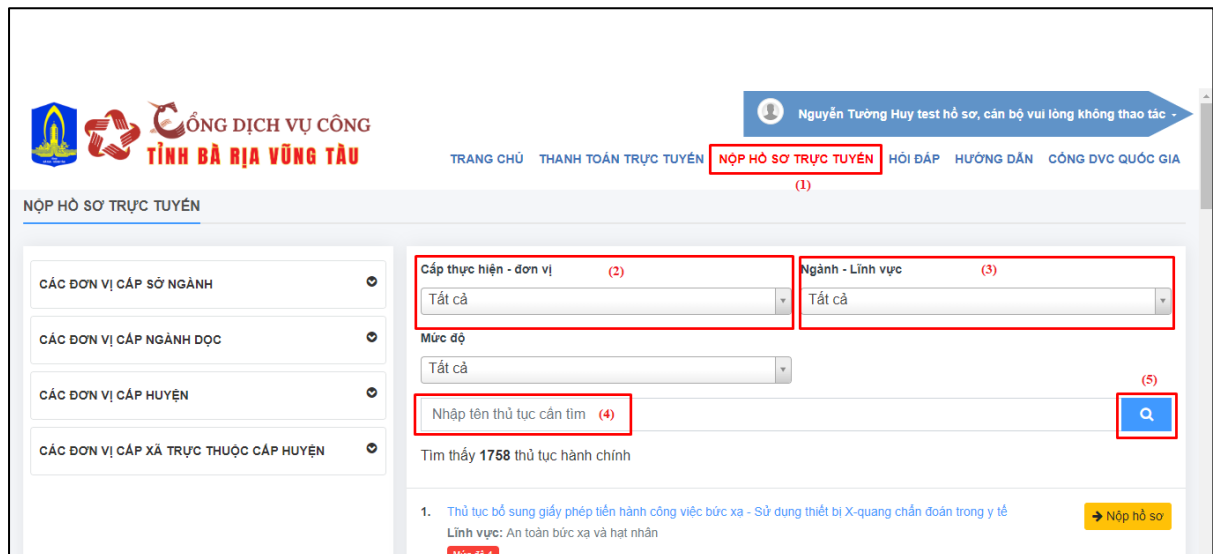
The screenshot shows the 'CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU' website. A red box highlights the 'Đăng nhập' (Login) button in the top right corner. The page also features a search bar, a navigation menu, and a progress bar at the bottom showing four steps: 1. ĐĂNG KÝ, 2. ĐĂNG NHẬP, 3. THỰC HIỆN, and 4. NHẬN KẾT QUẢ.

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày



Đăng nhập bằng tài khoản cá nhân/tổ chức

- **Bước 2:** Chọn nộp hồ sơ trực tuyến (1) -> Chọn đơn vị thực hiện (2) -> Chọn ngành-lĩnh vực (3)-> Nhập tên thủ tục cần tìm kiếm (4)-> Tra cứu thủ tục hành chính (5) như hình sau:



Hoặc:

- Chọn Nộp hồ sơ trực tuyến (1) -> Chọn đơn vị ->(2) Nhập tên thủ tục cần tìm kiếm (3)-> Tra cứu thủ tục hành chính (4) như hình sau:

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

- **Bước 3:** Chọn Nộp hồ sơ như hình:

- **Bước 4:**

- **Bước 4.1:** Chọn đối tượng nộp hồ sơ (cá nhân hoặc doanh nghiệp) -> Nhập thông tin cá nhân/doanh nghiệp -> Thực hiện nhập nội dung hồ sơ như hình:

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

- **Bước 4.2:** Chọn đính kèm file thành phần hồ sơ (1) -> Chọn nộp hồ sơ (2) như hình sau:

STT	Thành phần hồ sơ	Đính kèm (Tổng dung lượng tối đa 300MB)	Số lượng		Ghi chú	Thành phần phải nộp/xuất trình khi đến nhận kết quả	
			Bản chính	Bản sao		Xuất trình/Giao nộp	Hình thức giấy tờ
1	Đơn đề nghị/thông báo hợp báo	(1) Đính kèm tập tin	1	0			

Tổng dung lượng đã tải lên: 0MB/300MB
 Hồ sơ kèm theo khác:

[Lưu hồ sơ](#) [Nộp hồ sơ](#) (2)

Giao diện thực hiện nhập nội dung của hồ sơ

Lưu ý: Đối với tài khoản chưa cập nhật đầy đủ thông tin cá nhân, hệ thống sẽ ràng buộc chỉ cho phép tài khoản đó “**Lưu hồ sơ**” và nộp lại sau khi cập nhật đầy đủ thông tin cá nhân, trong trường hợp này, để nộp hồ sơ, tài khoản phải cập nhật đầy đủ thông tin tài khoản ở mục “**Trang cá nhân**” (xem lại ở mục 2.3.2)

- **Bước 5:**
- **Bước 5.1:** Sau khi nộp hồ sơ, màn hình hiển thị kết quả nộp hồ sơ, xem chi tiết hồ sơ hoặc đánh giá hài lòng về cổng DVC.

KẾT QUẢ NỘP HỒ SƠ QUA MẠNG

Hồ sơ của bạn đã được nộp qua mạng thành công!
 Mời bạn đánh giá quá trình nộp hồ sơ để giúp hoàn thiện dịch vụ tốt hơn

[Đánh giá hài lòng](#)

CHI TIẾT HỒ SƠ

Tên hồ sơ:	Cho phép hợp báo (nước ngoài)
Tên thủ tục:	Cho phép hợp báo (nước ngoài)
Đơn vị tiếp nhận:	Sở Thông tin và Truyền thông - tỉnh BR/VT 918 Bạch Đằng, phường Phước Trung, TP.Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
Thời gian nộp hồ sơ:	09/04/2022
Trạng thái hồ sơ:	Xem chi tiết hồ sơ

- **Bước 5.2:** Chọn đăng ký dịch vụ tiếp nhận hồ sơ tại nhà, trả kết quả tại nhà -> Nhận đăng ký dịch vụ

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

DỊCH VỤ HỖ TRỢ		
	Tên dịch vụ	Mô tả dịch vụ
☐	Tiếp nhận hồ sơ tại nhà (1)	Sau khi hồ sơ hoàn chỉnh Tổ chức/Cá nhân có thể đăng ký nộp hồ sơ tại nhà
☐	Nhận kết quả tại nhà	Tổ chức/Cá nhân sau khi nộp hồ sơ trực tuyến hoàn chỉnh và nhận trả kết quả tại nhà
Đăng ký dịch vụ (2)		

Lưu ý: Để sử dụng được dịch vụ Bưu chính công ích, tài khoản nộp hồ sơ phải cập nhật phần thông tin “Địa chỉ giao/nhận hồ sơ khi dùng dịch vụ bưu chính công ích” ở mục “Trang cá nhân” (xem lại ở mục 2.3.2)

2.4. Tra cứu hồ sơ trực tuyến trên cổng Dịch vụ công

Tra cứu hồ sơ của tổ chức/cá nhân về việc nộp các hồ sơ trên cổng DVC.

- **Bước 1:** Từ giao diện Cổng DVC, chọn vào tên tài khoản sau đó chọn “Trang cá nhân”



Chọn Trang cá nhân

- **Bước 2:** Chọn “Quản lý dịch vụ công”, sau đó chọn “Dịch vụ công của tôi”

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

CÔNG DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH BÌNH ĐỊNH

Nguyễn Tường Huy test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác

TRANG CHỦ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN HỎI ĐÁP HƯỚNG DẪN CÔNG DVC QUỐC GIA

Nguyễn Tường Huy
 test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác
 Dung lượng sử dụng : 5.0 GB

Thông tin tài khoản
 Quản lý dịch vụ công
Dịch vụ công của tôi
 Kho dữ liệu cá nhân
 Lịch sử đánh giá
 Hồ sơ lưu nhập

Tìm thấy 2 hồ sơ

#	Mã số hồ sơ	Tên hồ sơ	Thời gian tiếp nhận	Hình thức nộp	Trạng thái	Ghi chú	Chức năng
1	000.00.14.H06-221006-0002	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:56:37 06/10/2022	Trực tuyến	Để trả cho công dân		★ Đánh giá
2	000.00.14.H06-221006-0001	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:40:00 06/10/2022	Trực tuyến	Để trả cho công dân		★ Đánh giá

Chọn xem hồ sơ trực tuyến

- **Bước 3:** Chọn hồ sơ cần tra cứu

CÔNG DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH BÌNH ĐỊNH

Nguyễn Tường Huy test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác

TRANG CHỦ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN HỎI ĐÁP HƯỚNG DẪN CÔNG DVC QUỐC GIA

Nguyễn Tường Huy
 test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác
 Dung lượng sử dụng : 5.0 GB

Thông tin tài khoản
 Quản lý dịch vụ công
Dịch vụ công của tôi
 Kho dữ liệu cá nhân

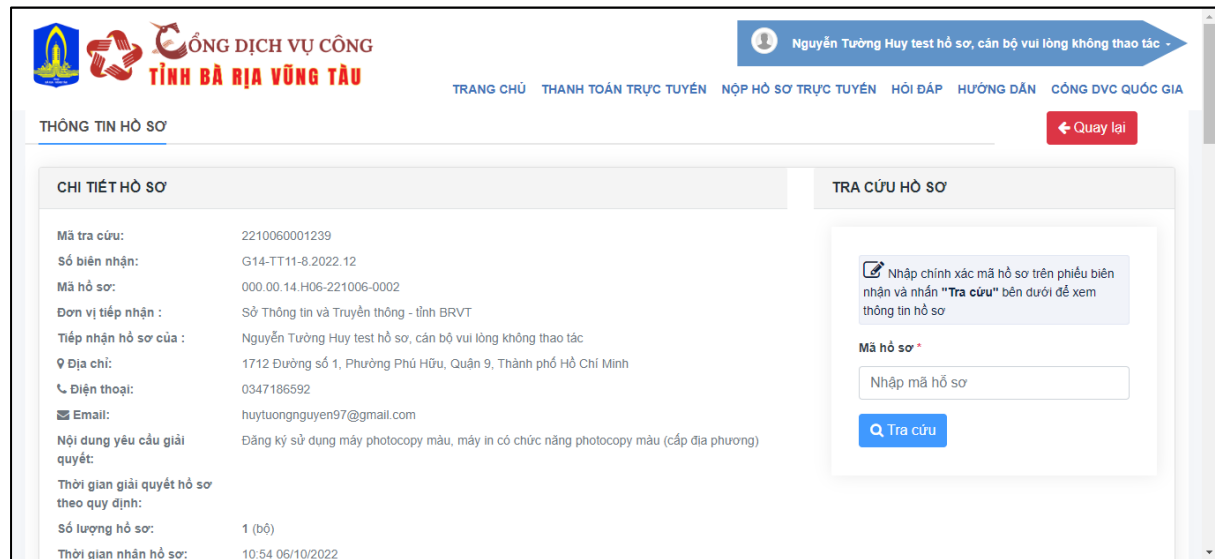
DANH SÁCH DỊCH VỤ CÔNG ĐÃ THỰC HIỆN
 Tìm kiếm

Tìm thấy 2 hồ sơ

#	Mã số hồ sơ	Tên hồ sơ	Thời gian tiếp nhận	Hình thức nộp	Trạng thái	Ghi chú	Chức năng
1	000.00.14.H06-221006-0002	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:56:37 06/10/2022	Trực tuyến	Để trả cho công dân		★ Đánh giá
2	000.00.14.H06-221006-0001	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:40:00 06/10/2022	Trực tuyến	Để trả cho công dân		★ Đánh giá

Chọn hồ sơ cần tra cứu

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày



THÔNG TIN HỒ SƠ

CHI TIẾT HỒ SƠ

Mã tra cứu: 2210060001239
Số biên nhận: G14-TT11-8.2022.12
Mã hồ sơ: 000.00.14.H06-221006-0002
Đơn vị tiếp nhận: Sở Thông tin và Truyền thông - tỉnh BRVT
Tiếp nhận hồ sơ của: Nguyễn Tường Huy test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác
Địa chỉ: 1712 Đường số 1, Phường Phú Hữu, Quận 9, Thành phố Hồ Chí Minh
Điện thoại: 0347186592
Email: huytuongnguyen97@gmail.com
Nội dung yêu cầu giải quyết: Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định:
Số lượng hồ sơ: 1 (bộ)
Thời gian nhận hồ sơ: 10/54 06/10/2022

TRA CỨU HỒ SƠ

Nhập chính xác mã hồ sơ trên phiếu biên nhận và nhấn "Tra cứu" bên dưới để xem thông tin hồ sơ

Mã hồ sơ *

Giao diện xem tình trạng xử lý hồ sơ

2.5. Thanh toán phí/ lệ phí

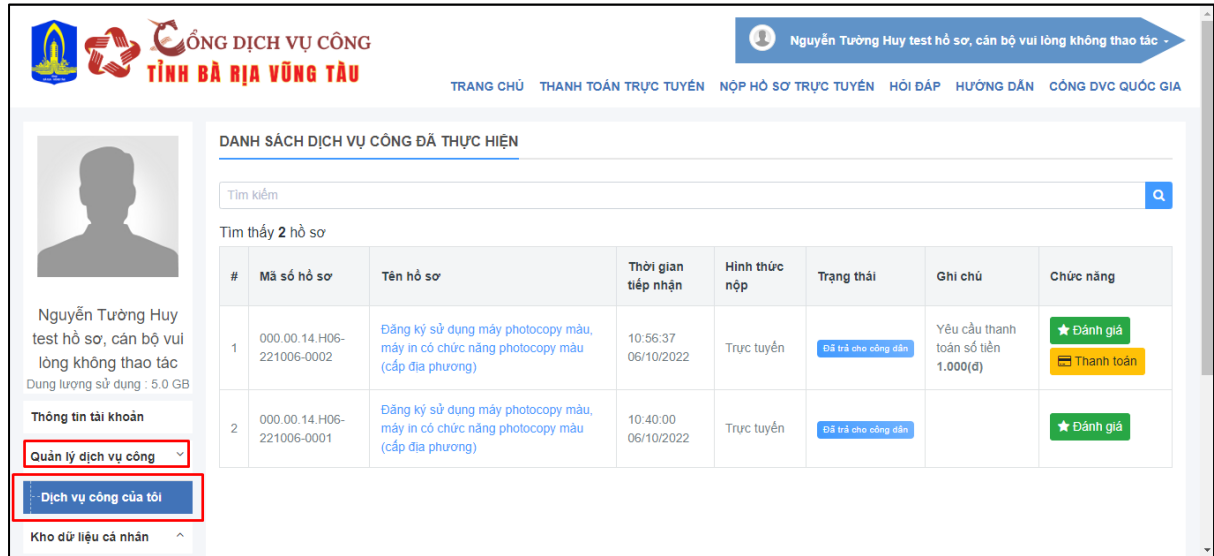
- **Bước 1:** Từ giao diện Cổng DVC, chọn vào tên tài khoản sau đó chọn “Trang cá nhân”



Chọn Trang cá nhân

- **Bước 2:** Chọn “Quản lý dịch vụ công”, sau đó chọn “Dịch vụ công của tôi”

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

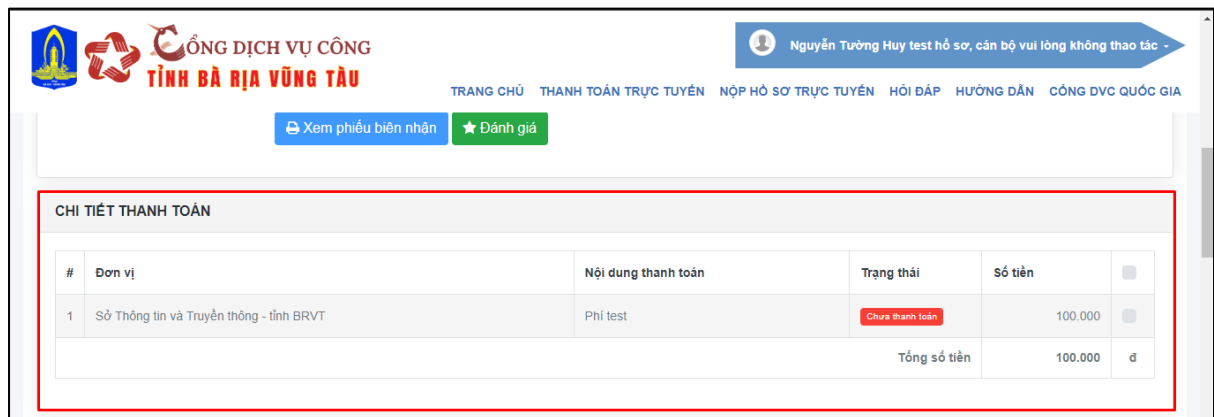


The screenshot shows the user profile of Nguyễn Tường Huy and a list of services performed. The user has two services listed, both with a status of 'Trực tuyến' (Online).

#	Mã số hồ sơ	Tên hồ sơ	Thời gian tiếp nhận	Hình thức nộp	Trạng thái	Ghi chú	Chức năng
1	000.00.14.H06-221006-0002	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:56:37 06/10/2022	Trực tuyến	Đã trả cho công dân	Yêu cầu thanh toán số tiền 1.000(đ)	★ Đánh giá Thanh toán
2	000.00.14.H06-221006-0001	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:40:00 06/10/2022	Trực tuyến	Đã trả cho công dân		★ Đánh giá

Chọn xem hồ sơ trực tuyến

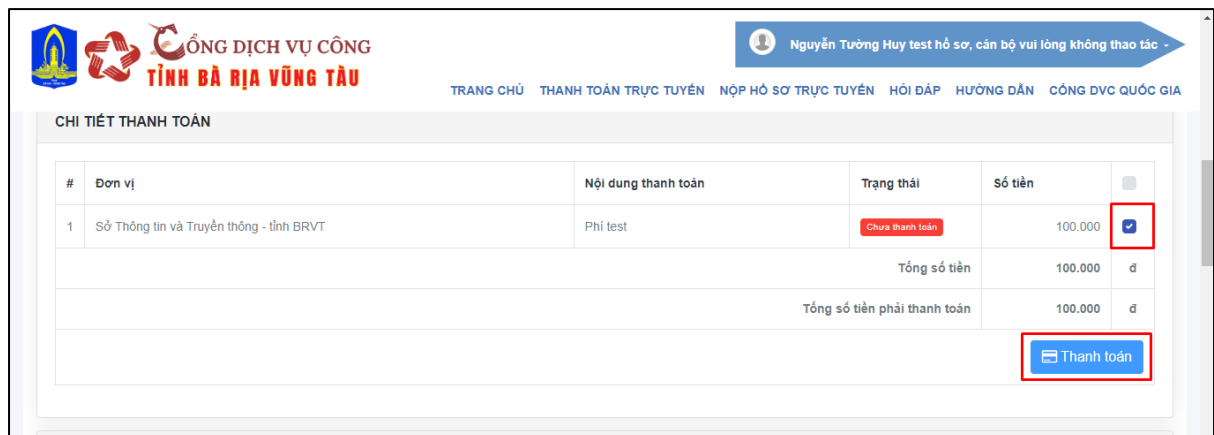
- **Bước 3:** Nhấn vào chức năng thanh toán 
- **Bước 4:** Màn hình hiển thị chi tiết thông tin thanh toán như hình sau:



The screenshot shows the payment details screen. The table below is highlighted with a red border.

#	Đơn vị	Nội dung thanh toán	Trạng thái	Số tiền	
1	Sở Thông tin và Truyền thông - tỉnh BRVT	Phí test	Chưa thanh toán	100.000	
Tổng số tiền				100.000	đ

- **Bước 4:** Nhấn chọn “Số tiền” (1) -> Chọn “Thanh toán” (2)



The screenshot shows the payment details screen with the 'Số tiền' (100.000) selected and the 'Thanh toán' button highlighted.

#	Đơn vị	Nội dung thanh toán	Trạng thái	Số tiền	
1	Sở Thông tin và Truyền thông - tỉnh BRVT	Phí test	Chưa thanh toán	100.000	☒
Tổng số tiền				100.000	đ
Tổng số tiền phải thanh toán				100.000	đ

- **Bước 5:** Chọn phương thức thanh toán -> Thực hiện thanh toán

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

Chọn Phương thức thanh toán



Thẻ ATM và tài khoản ngân hàng





Thẻ thanh toán quốc tế



QUAY LẠI

2.6. Đánh giá hài lòng

Chức năng Đánh giá hài lòng giúp cá nhân/ doanh nghiệp đánh giá, phản ánh việc giải quyết hồ sơ của cơ quan nhà nước đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ

2.6.1. Đánh giá Cổng DVC

Cách thức thực hiện

- **Bước 1:** Từ giao diện Cổng DVC, chọn vào tên tài khoản sau đó chọn “Trang cá nhân”



Chọn Trang cá nhân

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

- **Bước 2:** Chọn “**Quản lý dịch vụ công**”, sau đó chọn “**Dịch vụ công của tôi**”

CỔNG DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH BÀ RỊA VŨNG TÀU

TRANG CHỦ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN HỎI ĐÁP HƯỚNG DẪN CÔNG DVC QUỐC GIA

Nguyễn Tường Huy test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác

DANH SÁCH DỊCH VỤ CÔNG ĐÃ THỰC HIỆN

Tìm kiếm

Tìm thấy 2 hồ sơ

#	Mã số hồ sơ	Tên hồ sơ	Thời gian tiếp nhận	Hình thức nộp	Trạng thái	Ghi chú	Chức năng
1	000.00.14.H06-221006-0002	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:56:37 06/10/2022	Trực tuyến	Đã trả cho công dân	Yêu cầu thanh toán số tiền 1.000(đ)	★ Đánh giá Thanh toán
2	000.00.14.H06-221006-0001	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu (cấp địa phương)	10:40:00 06/10/2022	Trực tuyến	Đã trả cho công dân		★ Đánh giá

Thông tin tài khoản
Quản lý dịch vụ công
Dịch vụ công của tôi
Kho dữ liệu cá nhân

Chọn xem hồ sơ trực tuyến

- **Bước 3:** Nhấn vào chức năng đánh giá **★ Đánh giá** để đánh giá có hài lòng về việc giải quyết hồ sơ của đơn vị tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ

CỔNG DỊCH VỤ CÔNG
TỈNH BÀ RỊA VŨNG TÀU

TRANG CHỦ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN HỎI ĐÁP HƯỚNG DẪN CÔNG DVC QUỐC GIA

Nguyễn Tường Huy test hồ sơ, cán bộ vui lòng không thao tác

SƠ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG - TỈNH BRVT

1

TỔNG THỜI GIAN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH SO VỚI THỜI GIAN CHO PHÉP THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT (CS1)

☒ Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định

☐ Tổng thời gian bằng thời gian quy định

☐ Tổng thời gian dài hơn so với quy định

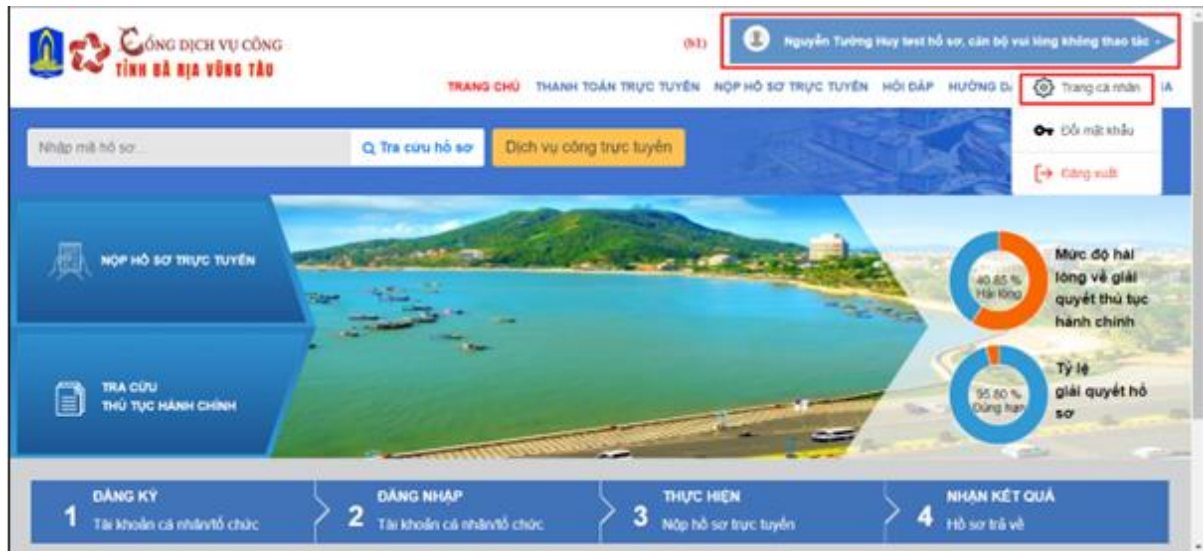
Thực hiện đánh giá

- **Bước 3:** Nhấn vào ô đánh giá **★ Đánh giá** để hoàn thành đánh giá

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

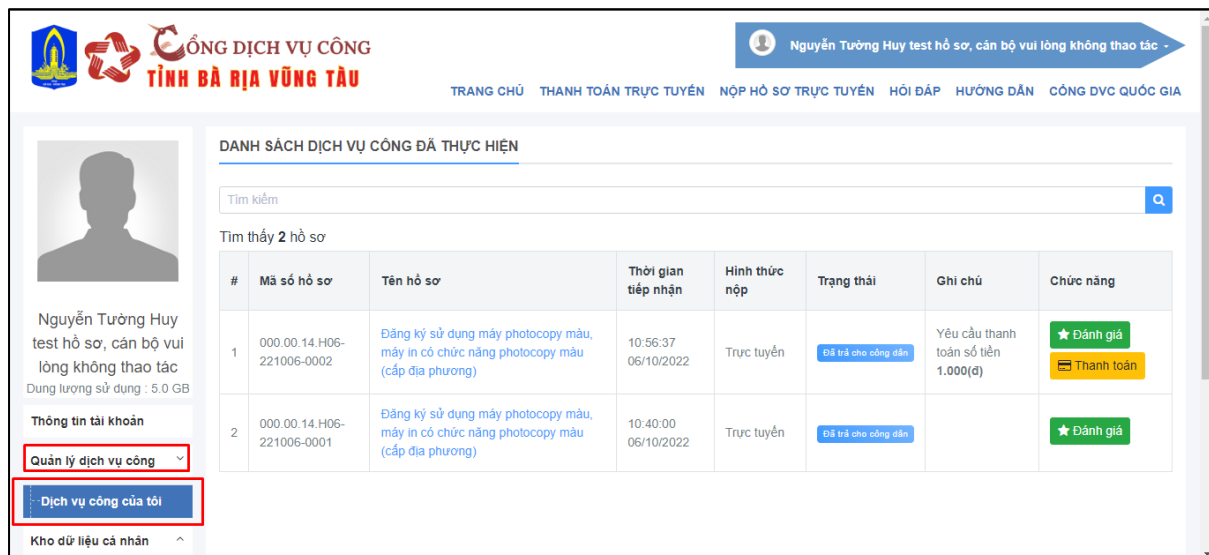
2.6.2. Đánh giá quá trình giải quyết hồ sơ

- **Bước 1:** Từ giao diện Cổng DVC, chọn vào tên tài khoản sau đó chọn “Trang cá nhân”



Chọn Trang cá nhân

- **Bước 2:** Chọn “Quản lý dịch vụ công”, sau đó chọn “Dịch vụ công của tôi”



Chọn xem hồ sơ trực tuyến

- **Bước 3:** Chọn hồ sơ cần đánh giá
- **Bước 4:** Tại mục quá trình giải quyết hồ sơ, thực hiện đánh giá các bước xử lý của hồ sơ

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

 TRANG CHỦ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN HỎI ĐÁP HƯỚNG DẪN CÔNG ĐVC QUỐC GIA								
#	Nội dung công việc	Trạng thái	Ghi chú	Thời gian bắt đầu	Hạn xử lý	Hoàn thành	Đánh giá xử lý	
1	Tiếp nhận hồ sơ - Quản Trị - iNet	Đã xử lý		10:38 06/10/2022	15:38 06/10/2022	10:38 06/10/2022	Đúng hạn	★ Đánh giá
2	Trưởng phòng chuyển môn chuyển chuyên viên xử lý hồ sơ - Quản Trị - iNet	Đã xử lý		10:38 06/10/2022	15:38 06/10/2022	10:38 06/10/2022	Đúng hạn	★ Đánh giá
3	Chuyên viên xem xét, thẩm tra, dự thảo kết quả TTHC và trình Trưởng phòng chuyển môn xem xét - Quản Trị - iNet	Đã xử lý		10:38 06/10/2022	15:39 07/10/2022	10:39 06/10/2022	Đúng hạn	★ Đánh giá
4	Trưởng phòng chuyển môn thẩm định lại hồ sơ, trình phê duyệt kết quả TTHC lên lãnh đạo Sở - Quản Trị - iNet	Đã xử lý		10:39 06/10/2022	15:39 06/10/2022	10:39 06/10/2022	Đúng hạn	★ Đánh giá
5	Lãnh đạo Sở ký phê duyệt kết quả TTHC - Quản Trị - iNet	Đã xử lý		10:39 06/10/2022	10:39 07/10/2022	10:39 06/10/2022	Đúng hạn	★ Đánh giá
6	Nhận và Trả kết quả cho	Đã xử lý		10:39 06/10/2022	15:39 06/10/2022	10:39 06/10/2022	Đúng hạn	★ Đánh giá

Giao diện đánh giá quá trình giải quyết hồ sơ

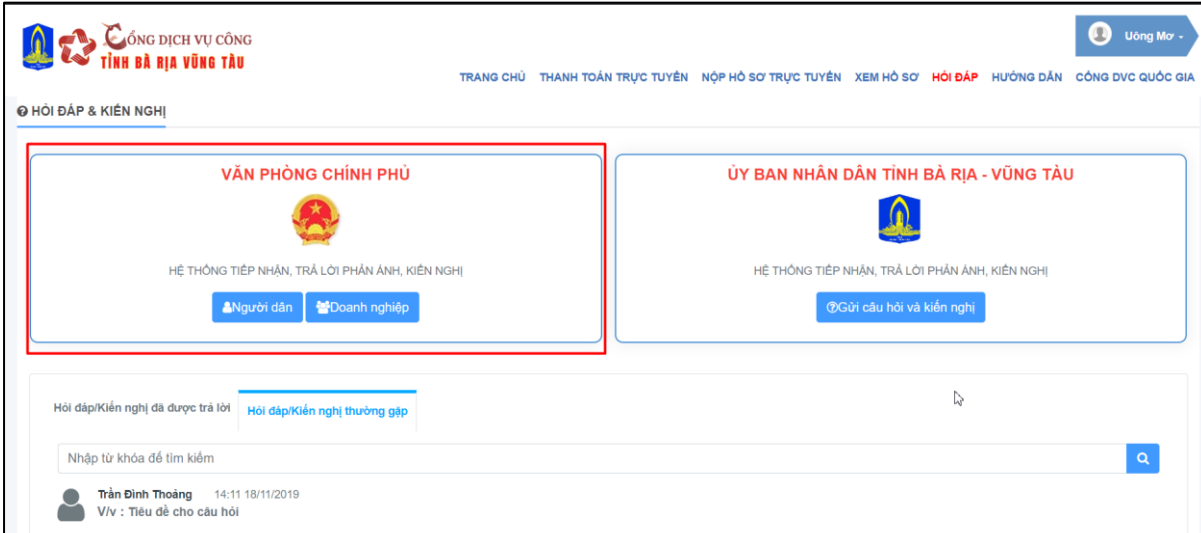
2.7. Hỏi đáp

Hỏi đáp là chức năng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp

2.7.1. Hỏi đáp và kiến nghị Văn phòng chính phủ

Cách thức thực hiện

- **Bước 1:** Chọn mục “Hỏi đáp”, giao diện hiển thị như hình sau:



- **Bước 2:** Tại mục Văn phòng chính phủ chọn người dân hoặc doanh nghiệp
- **Bước 3:** Đăng nhập tài khoản, màn hình hiển thị giao diện tiếp nhận phản ánh kiến nghị như hình sau:

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

- **Bước 4:** Nhấn gửi phản ánh kiến nghị

Gửi phản ánh

2.7.2. Hỏi đáp và kiến nghị đối với UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Cách thức thực hiện

- **Bước 1:** Chọn mục “Hỏi đáp”, giao diện hiển thị như hình sau:

- **Bước 2:** Tại mục UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu chọn Gửi câu hỏi và kiến nghị
- **Bước 3:** Màn hình hiển thị giao diện tiếp nhận câu hỏi và kiến nghị như hình sau:

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

HỎI ĐÁP & KIẾN NGHỊ

ĐẶT CÂU HỎI HOẶC KIẾN NGHỊ
Phản ánh, kiến nghị của bạn sẽ được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận để trả lời. Xin vui lòng gõ tiếng Việt có dấu

Loại câu hỏi * ☒ Hỏi đáp ☐ Phản ánh kiến nghị

Đơn vị * --Lựa chọn--

Lĩnh vực * --Lựa chọn--

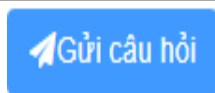
Thủ tục * --Lựa chọn--

Tiêu đề * Tiêu đề câu hỏi

Nội dung * Nội dung câu hỏi

Tài liệu đính kèm
Chỉ chấp nhận tệp jpg, png, pdf, doc, docx, xls,xlsx (tối đa 5 tệp)

- **Bước 4:** Nhấn gửi câu hỏi



2.8. Tra cứu nhanh trên cổng Dịch vụ công

Tìm hồ sơ giúp công dân, doanh nghiệp tra cứu nhanh hơn mà không cần đăng nhập vào hệ thống, chỉ cần nhập mã số biên nhận của hồ sơ vào ô tìm kiếm kết quả là có thể tra cứu để xem thông tin hồ sơ.

Sau đây là màn hình tra cứu nhanh hồ sơ:

TRANG CHỦ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN HỎI ĐÁP HƯỚNG DẪN CÔNG DVC QUỐC GIA

Nhập mã hồ sơ...

NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

TRA CỨU THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính
40.85 % Hài lòng

Tỷ lệ giải quyết hồ sơ
95.79 % Đúng hạn

1 ĐĂNG KÝ Tài khoản cá nhân/tổ chức

2 ĐĂNG NHẬP Tài khoản cá nhân/tổ chức

3 THỰC HIỆN Nộp hồ sơ trực tuyến

4 NHẬN KẾT QUẢ Hồ sơ trả về

Giao diện tra cứu hồ sơ

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày

3. GIÚP ĐỠ VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Nếu bạn cần giúp đỡ, dịch vụ, hay hỗ trợ kỹ thuật đừng ngần ngại và gọi điện thoại đến số Tổng đài hỗ trợ **02873000126** để chúng tôi giải đáp qua điện thoại.

-----**HẾT**-----

Expway	Phiên bản 1.0
Dịch vụ công	Ngày