PHẦN I GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

I. MỘT SỐ KHÁI NIỆM

- Thủ tục hành chính: là các quy định về trình tự thời gian, về không gian về cách thức giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước trong mối liên hệ với các cơ quan, tổ chức và cá nhân công dân.

Ví dụ:

- Làm giấy Khai sinh
- Đăng kí kết hôn
- Khai tử
- Cấp lại bản sao bằng tốt nghiệp THPT...

- Dịch vụ hành chính công: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.

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:** 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.

II. CÁC MỨC ĐỘ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

- 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.



Nhận kết quả

- 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.



nhận kết quả qua đường bưu điện

III.CÁC DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾNMỨC ĐỘ 3,4 LĨNH VỰC GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO.

Dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của Thành phốLĩnh vực Giáo dục và Đào tạo(<u>http://dichvucong.hanoi.gov.vn</u>)

STT	Nội dung	Số lượng TTHC	Ghi chú
1	Giáo dục đào tạo	71	
2	Cấp phép hoạt động	24	
3	Hệ thống văn bằng chứng chỉ	7	

- Tổng 102 TTHC (65 TTHC mức độ 3, 37 TTHC mức độ 2)

PHÀN II: HƯỚNG DÃN SỬ DỤNGDỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 3,4

I. HƯỚNG DĨN TẠO TÀI KHOẢN

1. Đăng ký tài khoản cá nhân

<u>Bước 1</u>: Người dùng bấm vào chữ Đăng ký ở góc trên bên phải màn hình, giao diện đăng ký sẽ hiện ra

CổNG DỊCH VỤ THÀNH PHÍ	công trực tuyến Ô HÀ NỘI				tổng t	đài trực tuyến: (024) 35 123 123 đăng nhập 7 đăng rý
ĐĂNG KÝ TRỰC TUYẾN	BỘ THỦ TỤC	TRA CỨU HỒ SƠ	HƯỚNG DẪN	GIỚI THIỆU	GÓP Ý / HỎI ĐÁP	ĐÁNH GIÁ HÀI LÒNG

Đăng ký một tài khoản mới

Bước 2: Người dùng nhập đầy đủ thông tin đăng ký, chú ý các thông tin có dấu (*) là các thông tin bắt buộc, và mã xác nhận là một chuỗi ký tự bất kỳ hệ thống tự sinh ra yêu cầu người dùng phải nhập vào, cuối cùng người dùng bấm vào nút **Đăng Ký** để hoàn tất quá trình đăng ký tài khoản.

CÔNG DỊCH VỤ THÀNH PH	CÔNG TRỰC TUYẾN Ô hà nội				tổng đ	ài trực tuyến: (024) 35 123 1 ĐĂNG NHẬP / ĐĂNG	2
ĂNG KÝ TRỰC TUYẾN	BỘ THỦ TỤC	TRA CỨU HỒ SƠ	HƯỚNG DẪN	GIỚI THIỆU	GÓP Ý / HỎI ĐÁP	ĐÁNH GIÁ HÀI LÔNG	
ang chủ 🔸 Đăng ký cá nhâr							
THÔNG TIN ĐĂNG K	ŕ						
Họ và tên *							
Nhập tên người đăng	ký						Į.
Giới tính							
Nam						*	Ĵ.
THÔNG TIN ĐĂNG NH	ÂΡ						
Email *			8	Số điện thoại *			
Nhập Email đăng ký				Nhập thông tin số	điện thoại		ĵ.
Mật khẩu *				Xác nhận mật khẩu	*		
*****				*****			ľ.

<u>Chủ ý:</u> Mật khẩu bao gồm ký tự HOA, thường và số

Giao diện đăng ký thông tin người dùng

<u>Bước 3</u>:Kích hoạt tài khoản qua thư hệ thống gửi tới địa chỉ hòm thư đăng kí.

Kích hoạt tài khoản 😕 Hóp thư đến 🗴

```
Hệ thống dịch vụ công trực tuyến Hà Nội <dichvucong@hanoi.gov.vn>
tới tôi ▼
```

Mail kích hoạt tài khoản



2. Đăng nhập tài khoản cá nhân

Khi đã có tài khoản được xác thực trên hệ thống, người dùng bấm vào Đăng nhập ở góc trên bên phải màn hình



Đăng nhập vào hệ thống

Người dùng nhập Email đăng nhập và mật khẩu sau đó bấm vào nút **Đăng** nhập để truy cập vào hệ thống.

II.HƯỚNG DÃN SỬ DỤNG DVCTT

Trước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến cần nắm được quy trình chung và một sốlưu ý sau:

-Truy cập địa chỉ <u>http://dichvucong.hanoi.gov.vn</u> (để xem hướng dẫn thành phần hồ sơ của TTHC cần thực hiện).

-Dùng các thiết bị để sao chụp hồ sơ đính kèm theo yêu cầu (máy scan, máy ảnh, điện thoại di động...) rồi sao lưu trên máy tính.

-Truy cập vào TTHC, điền thông tin, đính kèm các tài liệu liên quan.

- Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ.

- Nhận kết quả (Đến ngày hẹn trả kết quả, đem hồ sơ gốc đến đối chiếu và nhận kết quả đối với DVCTT mức độ 3. Nhận trực tuyến hoặc qua đường bưu điện đối với DVCTT mức độ 4. Nếu là dịch vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội công dân đến nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở GDĐT Hà Nội (23AQuang Trung, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội).

1. Hướng dẫn các bước thực hiện DVCTT mức độ 3,4

Bước 1: Truy cập vào địa chỉ : <u>http://dichvucong.hanoi.gov.vn/</u>



Chọn "Đăng ký trực tuyến" để bắt đầu

Bước 2: Chọn loại dịch vụ cần sử dụng

(Đối với những dịch vụ của Sở giáo dục và đào tạo Hà Nội ta chọn "Nộp hồ sơ tại sở/ngành" Sở/ngành chọn "Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội" Lĩnh vực "Giáo dục và đào tạo". Nháy vào nút Tìm kiếm sau đó chọn dịch vụ và nháy nút Thực hiện

			Than Suite Part 200				170- Kan 171 A	TOTA OTA LIS
ĐĂNG KÝ TRỰ	'C TUYẾN	BỘ THỦ TỤC	TRA CỨU HỒ SƠ	HƯỚNG DẪN	GIỚI THIỆU	GÓP Ý / HỎ	I ÐÁP ÐÁN	IH GIẢ HÀI LÒNG
NỘP HỒ S	SƠ TẠI PHƯỜ	ÝNG/XÃ/THỊ TRẤN	NỘP HỒ SƠ TẠI QU	JẬN/HUYỆN/THỊ XÃ	NỘP H	ồ sơ tại sở/ngả	NH	
Sở/Ngành				Lĩnh vực				Mức độ
Sở Giáo d	lục và Đào tạo	o Hà Nội	× ×	Giáo dục đào tạo			x v	Chọn
rữ khóa								
Nhân têr	n thủ tục							Tim kiếm
Tìm thấy (54 thủ tục t	thoả mãn điều kiện ti Tên thủ t	ra cứu uc	Thời gian xử lý	Μιάς độ	Phí, Lệ phí (VNĐ)	Hướng dẫn	Nôn hồ sự
Tìm thấy (STT	54 thủ tục t	thoả măn điều kiện ti Tên thủ t	ra cứu ục	Thời gian xử lý	Mức độ	Phí, Lệ phí (VNĐ)	Hướng dẫn	Nộp hồ sơ
Tìm thấy (STT Giáo dự	54 thủ tục t c đào tạo	thoả mãn điều kiện tr Tên thủ t	ra cứu ục	Thời gian xử lý	Μứς độ	Phí, Lệ phí (VNĐ)	Hướng dẫn	Nộp hồ sơ
Tîm thấy (STT Giáo dụ 1	64 thủ tục t c đào tạo Xin học lại	thoả mãn điều kiện tr Tên thủ t tại trường khác đối	ra cữu ục với học sinh trung học p	Thời gian xử lý hố thông	Mức độ	Phí, Lệ phí (VNĐ)	Hướng dẫn	Nộp hồ sơ
Tìm thấy (STT Giáo dụ 1.1	64 thủ tục t c đào tạo Xin học lại Xin học lại t thông từ H.	thoả mãn điều kiện tr Tên thủ t tại trường khác đối tại trường khác đối với à Nội đi tính, thành ph	ực Với học sinh trung học p I học sinh Trung học phổ iố khác	Thời gian xử lý hố thông 2 ngày	Mức độ Mức 3	Phí, Lệ phí (VNĐ) Miễn phí	Hướng dẫn Đ	Nộp hồ sơ Thực hiện

Bước 3:Điền thông tin theo mẫu tờ khai trực tuyến và đính kèm hồ sơ theo yêu cầu. Những trường thông tin có dấu * là bắt buộc nhập.

	Cơ quan tiếp nhận	Sở Giáo dục và	Đào tạo Thành phố	× _ ~ _	
THÔNG TIN ĐĂNG K	Ŷ				
Năm tốt nghiệp*			Số tốt nghiệp		
Tên trường tốt	Chọn tên trường tốt nghiệp	- ~]			
Họ tên*			Giới tính*	Chon giới tính	~
Dân tộc*			Ngày sin <mark>h*</mark>		
Nơi sinh*					
Giấy tờ tùy thân					
∟oại giấy tờ*	Thẻ căn cước công dân	 	Số giấy tờ*		
Ngày cấp*			Nơi cấp*	Cuc Cảnh sát ĐKQL cư trú và	DLQG v

Hồ SƠ ĐÍNH KÈM

Vui lòng đính kèm các tập tin hình ảnh về các loại giấy tờ sau để giúp cơ quan chức năng xác mình và giải quyết nhanh hồ sơ của ông/bà:

				Thành phần p <mark>hải nộ</mark> j nhận k	p/xuất trình khi đến ết quả
Tên hồ sơ	Đinh kèm	Số lượng	Ghi chú	Xuất trình/Giao nộp	Hình thức giấy tờ
Đơn xin cấp bản sao bằng tốt nghiệp có chữ ký công dân	<u></u>	0		Xuất trình	
Chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác có ảnh của người được cấp bằng tốt nghiệp.	<u></u>	0		Xuất trình	

Bước 4: Sau khi điền đầy đủ thông tin, nhấn vào nút **Tiếp tục** để xem lại thông tin đã điền.

Tôi xin chịu trách nhiệm trước pháp luật về lời kh	na <mark>i t</mark> rên.			
	In mẫu 🖨 🔺	Tiếp tục >		

Bước 5: Sau khi đã kiểm tra thông tin và chính xác, nhập **Mã Xác Nhận** và nhấn vào nút **Tiếp tục**

Hồ SƠ ĐÍNH KÈM

Vui lòng đính kèm các tập tin hình ảnh về các loại giấy tờ sau để giúp cơ quan chức năng xác minh và giải quyết nhanh hồ sơ của ông/bà:

			Thành phần phải nộp/xuấ qu	ất trình khi đến nhận kết lả
Tên hồ sơ	Số lượng	Ghi chú	Xuất trình/Giao nộp	Hình thức giấy tờ
Đơn xin cấp bản sao bằng tốt nghiệp có chữ ký công dân	1		Xuất trình	
Chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác có ảnh của người được cấp bằng tốt nghiệp.	1		Xuất trình	

🕑 Tôi xin chịu trách nhiệm trước pháp l	uật về lời khai trên.		
	Nhập mã xác nhận	cUM6E	C
	< Quay lại	Tiếp tục >	

Bước 6: Thông tin đăng ký thành công sẽ đi đến trang hướng dẫn các bước tiếp theo để hoàn tất hồ sơ. Ta có thể lưu lại Mã hồ sơ để Tra cứu tình trạng hồ sơ. Xem thêm Cách Tra Cứu Thông Tin Hồ Sơ.

ĐÃ GỬI THÔNG TIN THÀNH CÔNG!
Mã hồ sơ đăng ký: 000.00.04.H26-190313-0010
L HỒ SƠ KÊM THEO
Ông/Bà vui lòng mang các giấy tờ có giá trị pháp lý sau để giao nộp/đối chiều khi nhận thông báo có kết quả qua Email, tin nhắn SMS
♀ điểm hoàn tất hồ sơ
Văn phòng: Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội
Địa chỉ: Số 23 phố Quang Trung, quận Hoàn Kiểm, thành phố Hà Nội; số 81 phố Thợ Nhuộm, phường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiểm, thành phố Hà Nội
Lưu ý: Nếu không nhận được email phản hồi trong Hộp thư đền (Inbox), vui lòng kiểm tra hòm thư rác (Junk Mail hoặc Spam Mail).
Xem bản đồ lớn hơn CHÂU Á S Đảng nhập CHÂU ÂU BÁC M? CHÂU ÂU BÁC M? CHÂU PHI CHÂU PHI CHÂU PHI CHÂU PHI

Bước 7: Thông tin đăng ký sẽ được gửi đến hộp thư điện tử mà ta đã điền trong biểu mẫu.Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yêu cầu khác, sẽ được hướng dẫn chi tiết để bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ.



2. Tra cứu hồ sơ Bước 1: Từ Trang Chủ nhập mã hồ sơ cần tra cứu.



9

Bước 2: Nhập Mã Xác Nhận và nhấn nút **Tra cứu**. Thông tin hồ sơ đã đăng ký sẽ hiện ra bên dưới ô Tra cứu. Hoặc có thể tra cứu qua tin nhắn SMS

	/ TRỰC TUYEN	BỘ THỦ TỤC TR	A CỨU HỒ SƠ	HƯỚNG DẦN	giới thiệ	U GÓPÝ/	HỔI ĐẤP Đ	DÁNH GIÁ HÀI LÒNG	G
rang chủ	່ມ > Tra cứu hồ sơ								
			TR	A CỨU THÔN	NG TIN HỒ SƠ	J			
	(Cách 1: Tra cứu trực t	uyến			Cách 2: Tr	ra cứu bằng t	in nhắn SMS	
000	00.00 NC1 1910	1 0019				Thực hi	iện nhắn tin the	o cú pháp:	
	.00.00.1401-18103	31-0019				TTHS N	lã số hồ sự	n ain 8088	
A 47 - 7				22.21.2.2				Sul Coco	
NNG	ập m² xác nhận		olnw	vh s		Ví dụ: TTHS	OS2017081500	00337 gửi 8088	
NNG	ập m² xác nhận	Q, Tra cứu	olnw	VH C		Ví dụ: TTHS	OS2017081500	00337 gửi 8088	
Nna	ập m2 xác nhận	Q Tra cứu	oLNW	VH ≎		Ví dụ: TTHS	OS2017081500	00337 gửi 8088	
Nns	ập m <mark>a x</mark> ác nhận	Q, Tra cứu	oLNW	VH ≈		Ví dụ: TTHS	OS2017081500	10337 gửi 8088	
sπ	ập m2 xác nhận	Q Tra cứu Thủ tục	OLNW Số biệ	VH ≈ Èn nhận	Họ và tên	Ví dụ: TTHS Ngày nộp	OS2017081500 Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Tinh trạng
STT 1	Chứng thực bắ	Q Tra cứu Thủ tục sao từ bản chính giấy từ, vă	OLNW 56 bie 000.00.N	₩ Н с èn nhận IC1-181031-	Họ và tên NGUYỆN VĂN	Ví dụ: TTHS Ngày nộp 14:41	OS2017081500 Ngày tiếp nhận 14:41	Ngày hẹn trả	Tinh trạng Hoàn
STT 1	Chứng thực bắr do cơ quan tổ ci cấp hoặc chứng	Q Tra cứu Thủ tục sao từ bản chính giấy tờ, vă nức có thẩm quyện của Việt I nhận	OLNW 56 bie lam 000.00.00.N 0019	WH 2 èn nhận N KC1-181031-* N	Họ và tên NGUYỄN VĂN NAM	Ví dụ: TTHS Ngày nộp 14:41 31/10/2018	OS2017081500 Ngày tiếp nhận 14:41 31/10/2018	Ngày hẹn trả 14:41 01/11/2018	Tình trạng Hoàn thành
STT 1	Chứng thực bảr do cơ quan tố c cấp hoặc chứng	Q Tra cứu Thủ tục sao từ bản chính giấy tờ, vă rức có thẩm quyền của Việt l nhận	oLNW sõ bia lam 000.00.00.N 0019	WH C En nhận N IC1-181031- N N N	Họ và tên NGUYỄN VĂN NAM	Ví dụ: TTHS Ngày nộp 14:41 31/10/2018	OS2017081500 Ngày tiếp nhận 14:41 31/10/2018	Ngày hẹn trả 14:41 01/11/2018	Tình trạng Hoàn thành