

Phụ lục I
HƯỚNG DẪN VỀ QUY TRÌNH SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

*(Ban hành kèm theo Công văn số /PVHCC&KSTT-HCTH ngày /6/2022
của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính)*

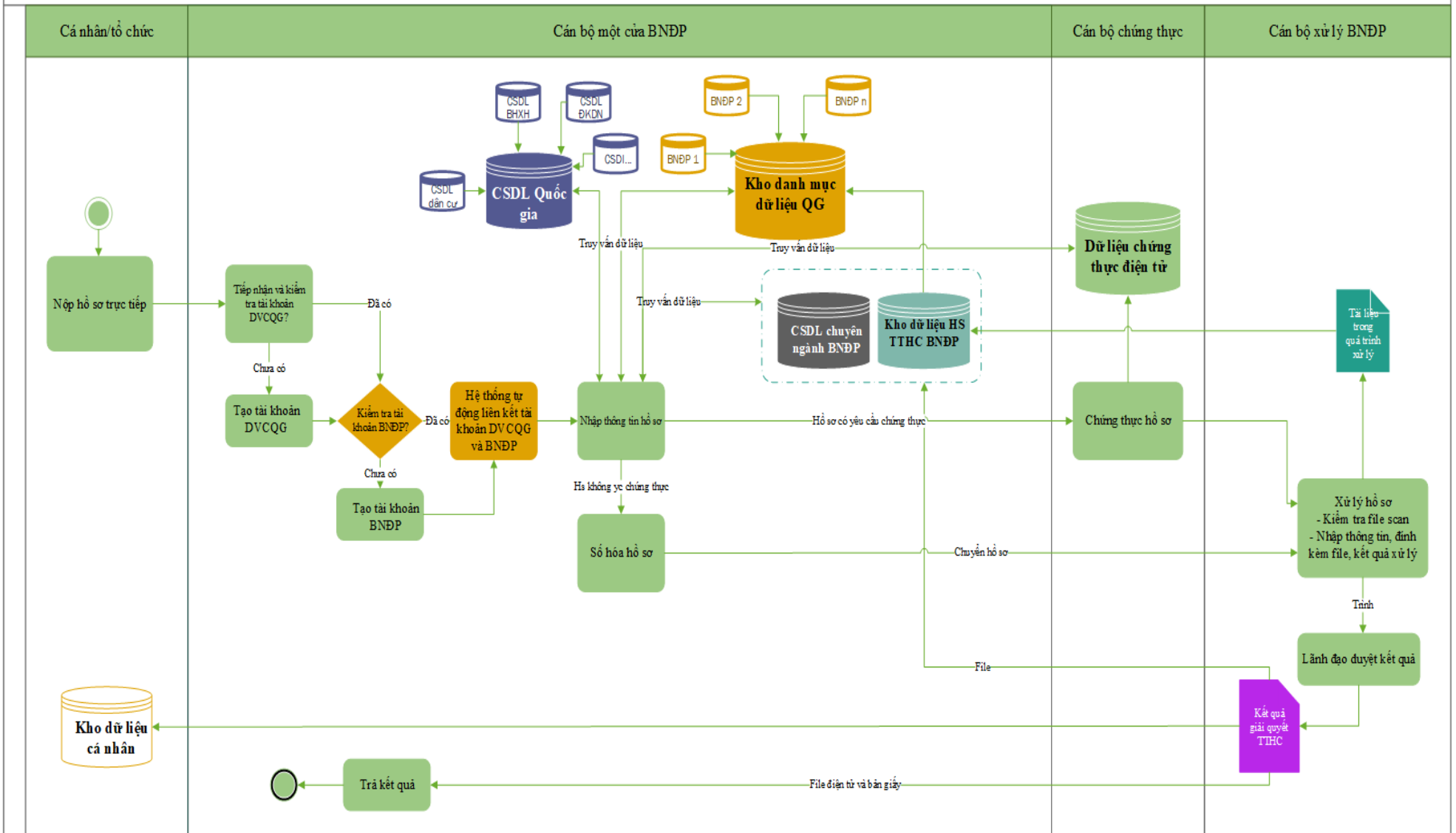
1. Đối tượng và địa điểm áp dụng

- Trung tâm Phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa của Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Bộ phận Một cửa cấp huyện, Bộ phận Một cửa cấp xã (gọi chung là **Bộ phận Một cửa các cấp**)
- Cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp có nhu cầu khai thác, trao đổi thông tin, thực hiện thủ tục hành chính và các dịch vụ tiện ích khác.
- Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (cán bộ một cửa).
- Cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị thực hiện xử lý, giải quyết thủ tục hành chính (cán bộ xử lý hồ sơ).
- Lãnh đạo cấp tỉnh, cấp sở, cấp huyện, cấp xã (Lãnh đạo cấp có thẩm quyền)
- Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh (gọi chung là Hệ thống thông tin một cửa điện tử)

2. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Căn cứ quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại **Điều 21a** Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại **Nghị định số 107/2021/NĐ-CP** ngày 06/12/2021 của Chính phủ) và các quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, quy trình và thao tác nghiệp vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được diễn giải cụ thể như sau:

QUY TRÌNH THỰC HIỆN NỘP HỒ SƠ TRỰC TIẾP TẠI BNĐP



Diễn giải quy trình:

Bước 1: Cá nhân, tổ chức tới Bộ phận một cửa các cấp để thực hiện thủ tục hành chính. Nộp hồ sơ cho cán bộ một cửa.

Bước 2: Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra sự tồn tại của tài khoản số của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (*số căn cước công dân (CCCD)*); cơ quan, tổ chức (*mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp*) hoặc trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (*đối với tài khoản đã đăng ký*).

Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

- Trường hợp chưa có, **cán bộ một cửa** hướng dẫn hoặc thực hiện quy trình tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Cán bộ một cửa hướng dẫn công dân liên kết tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia với tài khoản trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh của cá nhân, tổ chức qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (*số CCCD*); cơ quan, tổ chức (*mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp*) để hình thành mỗi cá nhân/tổ chức có một định danh duy nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu cá nhân/tổ chức.

- Trường hợp công dân đã có tài khoản số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống kiểm tra tài khoản trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và liên kết 2 tài khoản qua mã định danh cá nhân của công dân Việt Nam (*số CCCD*); cơ quan, tổ chức (*mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp*).

Bước 3: Cán bộ một cửa nhập các thông tin cơ bản về bộ hồ sơ trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh (gồm các thông tin: người nộp, tên thủ tục hành chính); và kiểm tra các thành phần hồ sơ theo quy định TTHC (*các thành phần hồ sơ được tích hợp kết nối chia sẻ dữ liệu trên Hệ thống một cửa điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các CSDL chuyên ngành khác nếu có*)

Căn cứ vào thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức cần giải quyết; trên cơ sở chia sẻ dữ liệu của các Hệ thống thông tin (nếu có) hoặc các dữ liệu có sẵn trên Hệ thống một cửa điện tử, **cán bộ một cửa** kiểm tra tính chính xác các thành phần hồ sơ đã lưu hoặc được tích hợp, đồng bộ trong hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống một cửa điện tử hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia (nếu có).

(1) Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử

Các tài liệu này sẽ được xác nhận việc chia sẻ dữ liệu, tính chính xác, cập nhật từ người dân, doanh nghiệp và đưa vào hồ sơ điện tử. Tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các hệ thống, Cơ sở dữ liệu thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

(2) Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử

Cán bộ một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; phân loại; sao chụp và chuyển thành tệp tin trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu theo quy định tại **Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP** bảo đảm tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác các nội dung theo bản giấy; ký số tài liệu trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu (*phần mềm ký số*) đã có.

Hồ sơ sau khi được số hóa được **cán bộ một cửa** kiểm tra và chuyển cho cán bộ xử lý hoặc phòng ban, đơn vị xử lý theo quy trình điện tử.

Các hồ sơ số hóa này sau khi có kết quả giải quyết TTHC sẽ được cập nhật vào mục **Cập nhật kết quả giải quyết** và chuyển vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (*trong trường hợp được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh*).

Bước 4: Cán bộ xử lý hồ sơ thực hiện kiểm tra thông tin trên tệp tin mà Cán bộ một cửa chuyển đến và chuyển sang dữ liệu điện tử để lưu vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (*trong trường hợp được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống một cửa điện tử tỉnh*) đối với loại giấy tờ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Trong trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ thì kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa thành dữ liệu điện tử để lưu vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh.

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình **Lãnh đạo cấp có thẩm quyền** ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả cả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân (*trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử*).

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đưa vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (*trong trường hợp được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh*).

Đối với thành phần hồ sơ điện tử (là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định pháp luật, yêu cầu quản lý) thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại **Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020** của Chính phủ về công tác văn thư.

Bước 5: Trả kết quả giải quyết TTHC

- Kết quả giải quyết điện tử lưu trữ trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (*kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh*).

- Kết quả giải quyết điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức tại mục **Quản lý hồ sơ công dân** trên Cổng Dịch vụ công tỉnh, được kết nối chia sẻ với mục **Dịch vụ công của tôi** của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Cán bộ một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho cá nhân, tổ chức.

3. Quy trình phân loại, số hóa hồ sơ

Theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, việc số hóa hồ sơ, giấy tờ trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo nguyên tắc phân loại như sau:

- Hồ sơ, giấy tờ phải thực hiện số hóa theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP bao gồm:

(1) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức nộp là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó;

(2) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

(3) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo yêu cầu quản lý do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định;

(4) Kết quả xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

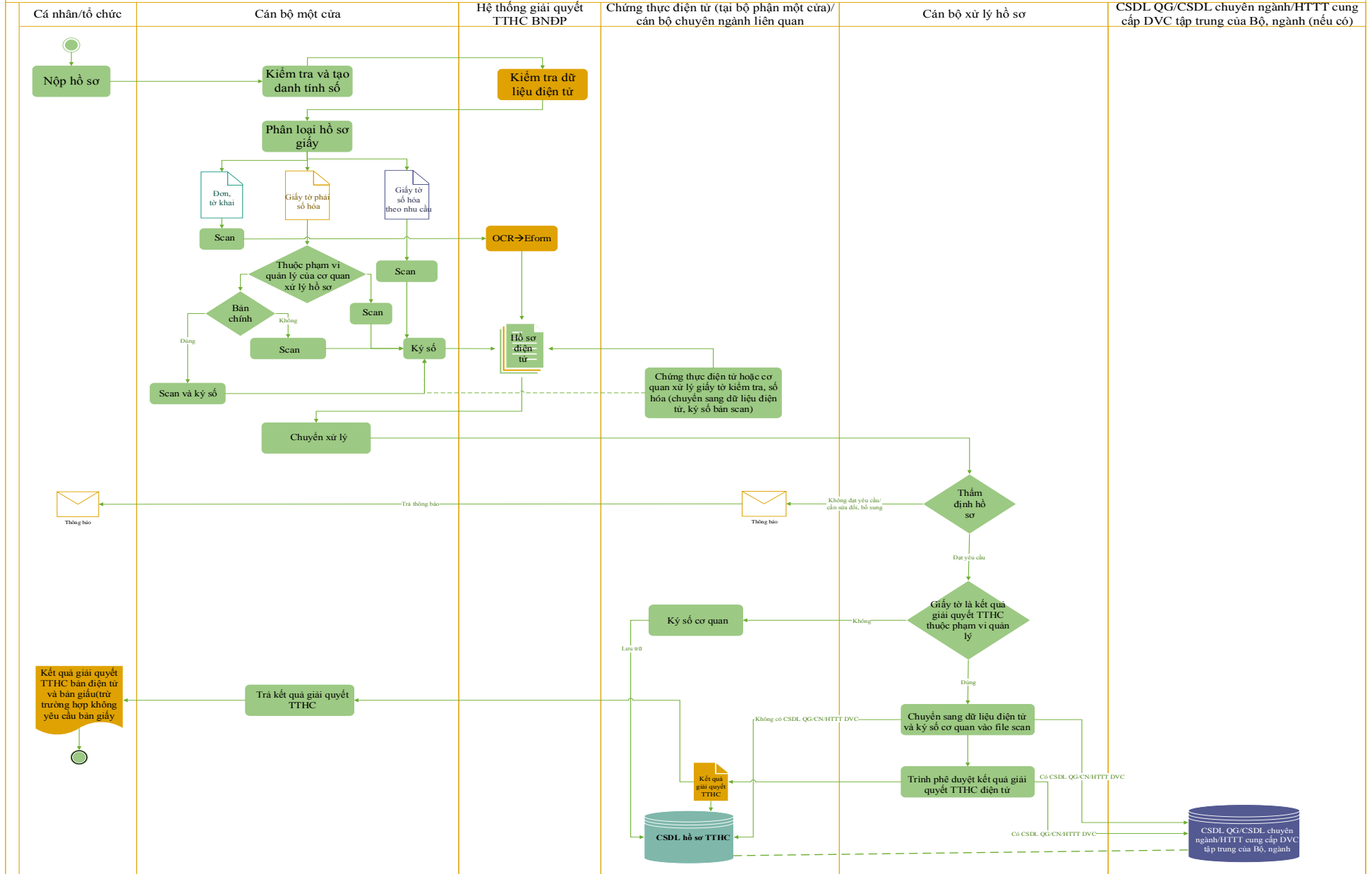
(5) Kết quả giải quyết của thủ tục hành chính.

- Hồ sơ, giấy tờ còn lại không thuộc 5 trường hợp nêu trên được thực hiện số hóa theo nhu cầu trên cơ sở đề nghị của cá nhân, tổ chức. Bộ phận Một cửa đáp ứng các yêu cầu về trang thiết bị, máy móc để phục vụ số hóa đối với các loại giấy tờ theo nhu cầu.

Trường hợp này cá nhân, tổ chức phải trả chi phí số hóa bằng mức chi theo quy định pháp luật cho việc tạo lập, chuyển đổi thông tin điện tử, số hoá thông tin trên môi trường mạng phục vụ hoạt động thường xuyên của cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước.

Quy trình phân loại hồ sơ, số hóa gắn với quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC như sau:

QUY TRÌNH PHÂN LOẠI, SỐ HÓA HỒ SƠ



Ghi chú
 Tác nhân thực hiện
 Hệ thống thực hiện

Mô tả quy trình:

Bước 1: Cán bộ một cửa phân loại giấy tờ chưa có bản điện tử có giá trị pháp lý trong thành phần hồ sơ của cá nhân, tổ chức và tiến hành số hóa, cụ thể:

- Đơn, tờ khai: Thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh.

- Giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC: Nếu thuộc phạm vi quản lý của cơ quan xử lý hồ sơ, cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh. Trường hợp còn lại, cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin và ký số trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh; đồng thời, chuyển tệp tin (không cần ký số) để thực hiện chứng thực (nếu có bộ phận chứng thực được bố trí ngay tại Bộ phận một cửa) hoặc chuyển tệp tin đã ký số đến cơ quan quản lý giấy tờ này để kiểm tra, số hóa theo quy định.

- Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý: Cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh;

Trường hợp theo yêu cầu quản lý, pháp luật chuyên ngành có quy định khác về việc số hóa các giấy tờ này thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành (ví dụ: Điểm a khoản 7 Điều 15 Nghị định số 15/2021/NĐ-CP ngày 03 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định người đề nghị thẩm định có trách nhiệm nộp bản chụp (định dạng .PDF) tài liệu Báo cáo nghiên cứu khả thi, thiết kế xây dựng đã đóng dấu thẩm định cho cơ quan chuyên môn về xây dựng) hoặc các loại giấy tờ, thành phần hồ sơ là các Báo cáo kinh tế kỹ thuật, hồ sơ dự án, các tập tài liệu là bản thảo có kích thước, khổ lớn,.....

- Giấy tờ số hóa theo nhu cầu: Thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin và ký số cơ quan, tổ chức theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

Tùy thuộc vào điều kiện cụ thể của Bộ phận một cửa và loại giấy tờ cần phải số hóa để tổ chức công việc, bố trí nhân sự bộ phận một cửa phù hợp, trong đó có một số loại hồ sơ, giấy tờ cần chú ý đặc biệt:

- Hồ sơ có khổ lớn, bao gồm bản thiết kế, bản đồ,... Đối với các tài liệu này có thể cần thiết bị máy tính, máy scan, sao chụp chuyên dụng.

- Hồ sơ, tài liệu có kích thước nhỏ hơn mức bình thường.

- Hồ sơ gồm nhiều loại tài liệu có kích thước, màu sắc, chất lượng giấy, mực, làm bằng các chất liệu,... khác nhau.

- Hồ sơ bị nhăn, ghim, đóng gáy, cuộn,... cần chuẩn bị thêm trước khi số hóa.

- Hồ sơ dễ hỏng mà có thể gặp rủi ro trong quá trình số hóa (nếu là hồ sơ quan trọng, có thể đưa đến quyết định không số hóa).

- Hồ sơ có lớp phủ đặc biệt (trong suốt, bán trong suốt, mờ), bề mặt phản chiếu, dầu nổi thì cần phải chuẩn bị thêm trước khi số hóa hoặc cần tối ưu ảnh sau khi số hóa.

- Hồ sơ là sản phẩm nghe - nhìn như băng, đĩa,... cần các thiết bị chuyên dụng và các bước xử lý khác thông thường.

- Hồ sơ có giá trị văn hóa, lịch sử thì ngoài việc số hóa có thể cần thực hiện các giải pháp lưu trữ hồ sơ gốc thích hợp.

Việc sao chụp hồ sơ cần đảm bảo tối thiểu các yêu cầu sau:

- Chụp cả hai mặt tài liệu, trừ khi tất cả các tờ đều trắng một mặt.
- Xác thực số lượng hồ sơ gốc theo số lượng bản sao chụp để đảm bảo tất cả các hồ sơ gốc đều được số hóa.
- Số lượng ảnh ở bản sao chụp phải bằng số lượng trang đầu vào và được sắp xếp theo đúng thứ tự.
- Tạo hai bản quét cho các trang có gắn giấy ghi chú: Một bản có giấy có ghi chú trên văn bản và một bản đã bỏ giấy ghi chú.
- Đảm bảo chụp toàn bộ văn bản.
- Đảm bảo các bản sao chụp chính xác, toàn diện, đầy đủ so với bản gốc.
- Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu trong quá trình chuyển giao xử lý.
- Về thông số kỹ thuật phải đáp ứng tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào của cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ tại Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.

Bước 2: Hồ sơ điện tử được công dân ký số (nộp qua hình thức trực tuyến) hoặc được cán bộ một cửa ký số, chuyển đến cơ quan, đơn vị, phòng ban chủ trì xử lý, thẩm định hồ sơ và các cơ quan phối hợp (nếu có) trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh. Cán bộ xử lý thực hiện kiểm tra, xử lý hồ sơ.

- Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu: Thông báo cho cá nhân, tổ chức theo quy định về kết quả thẩm định, xử lý hồ sơ.

- Nếu hồ sơ đạt yêu cầu: Cán bộ xử lý kiểm tra giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý để thực hiện số hóa (chuyển sang dữ liệu điện tử trên hệ thống), cập nhật, lưu trữ vào hệ thống.

Việc số hóa của cán bộ xử lý được thực hiện trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh và theo yêu cầu nghiệp vụ (Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định).

Quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được cơ quan thẩm tra, xác minh, cơ quan phối hợp số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

Bước 3: Cán bộ xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền ký duyệt kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định.

Kết quả giải quyết TTHC điện tử được ký số, phát hành theo quy định công tác văn thư và lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành (lưu trữ đường links vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC) hoặc lưu trữ trên Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trong trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành.

Bản điện tử của giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

Bước 4: Kết quả giải quyết TTHC được trả cho cá nhân, tổ chức cả bản giấy và bản điện tử, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử.

Một số yêu cầu:

- Quá trình số hóa phải bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, toàn vẹn dữ liệu của hồ sơ, giấy tờ được số hóa và tính hoàn thiện về nội dung, quy trình số hóa.

- Thường xuyên tổ chức kiểm soát chất lượng bản số hóa trên cơ sở các tiêu chuẩn quy định dữ liệu đầu vào như: Kiểm soát chất lượng hoạt động của máy quét; kiểm tra mẫu trong trường hợp thực hiện số hóa đồng loạt; kiểm tra chất lượng ảnh; kiểm tra dữ liệu đặc tả,...

4. Hướng dẫn quy trình ký số hồ sơ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống một cửa điện tử tỉnh

Cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa các cấp và cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, ký duyệt hồ sơ trên Hệ thống một cửa điện tử thực hiện cài đặt phần mềm ký số và thực hiện quy trình ký số hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Tài liệu hướng dẫn tại Phụ lục số 02 và đăng tải trên Cổng Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tại địa chỉ sau:

<https://dichvucong.hungyen.gov.vn/dichvucong/congdan/huongdancongdan>



Tài liệu hướng dẫn công dân

STT	Tiêu đề	File hướng dẫn	Loại hướng dẫn
1	VNPT iGate - Hướng dẫn công dân tra cứu kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đã nộp		Hướng dẫn tra cứu
2	Hướng dẫn cán bộ quản trị cấu hình quy trình thực hiện ký số file kết quả	HUONG DAN CAU HINH QUY TRINH THUC HIEN KY SO_1653360975.docx	Hướng dẫn tra cứu
3	Tài liệu Hướng dẫn Cài đặt và ký số Ban cơ yếu	huong dan ky BAN CO YEU 1 2_1653361383.docx	Hướng dẫn tra cứu
4	File Cài đặt Ký số	Bo Cai Ky so iGate.rar	Hướng dẫn tra cứu
5	VNPT iGate - Hướng dẫn công dân tra cứu thủ tục hành chính		Hướng dẫn tra cứu

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị liên hệ thông qua số điện thoại hỗ trợ kỹ thuật: 0221.3856789; Email: motcuahy@gmail.com hoặc số điện thoại di động: 082 6959996; 091 2709689; 035 2379009.