

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

**HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**

Hà Nội, 06/2025

## MỤC LỤC

<b>I. HỆ THỐNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL</b>	3
1. Hướng dẫn xử lý phản ánh trên máy tính.....	3
1.1. Đăng nhập.....	3
1.2. Chức năng danh sách phản ánh.....	3
1.3. Chức năng xem lịch xử lý phản ánh.....	5
1.4. Xử lý phản ánh.....	5
1.4.1. Chuyển cơ quan ngang cấp.....	6
1.4.2. Chuyển cơ quan xử lý cấp dưới.....	7
1.4.3. Trả lại cơ quan đã xử lý.....	8
1.4.4. Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời.....	8
1.4.5. Chức năng đồng xử lý, thêm cơ quan phối hợp xử lý.....	10
1.4.6. Chức năng trả lời phản ánh.....	11
2. Hướng dẫn xử lý phản ánh trên điện thoại.....	12
2.1 Hướng dẫn cài đặt.....	12
2.1.1 Hướng dẫn cài đặt trên điện thoại IOS.....	12
2.1.2 Cài đặt trên điện thoại Android.....	13
2.2 Hướng dẫn sử dụng.....	14
2.2.1 Màn hình đăng nhập.....	14
2.2.2 Trang chủ.....	15
2.2.3 Xử lý phản ánh.....	16
2.2.4 Thông kê.....	22
2.2.5 Thông báo.....	30
2.2.6 Cài đặt.....	31
<b>II. HỆ THỐNG BÁO CÁO, CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH</b>	34
1. Thông kê Tình hình tiếp nhận phản ánh:.....	34
2. Thông kê theo tỷ lệ phản ánh quá hạn.....	35
3. Thông kê Phản ánh đã xử lý quá hạn:.....	36
4. Thông kê Phản ánh đang xử lý quá hạn:.....	36
5. Thông kê Phản ánh theo tình trạng xử lý.....	37
6. Thông kê Xử lý phản ánh theo thời gian.....	38
7. Thông kê mức độ hài lòng của người phản ánh.....	40
8. Thông kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo ban ngành.....	41
9. Thông kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo Địa phương.....	42

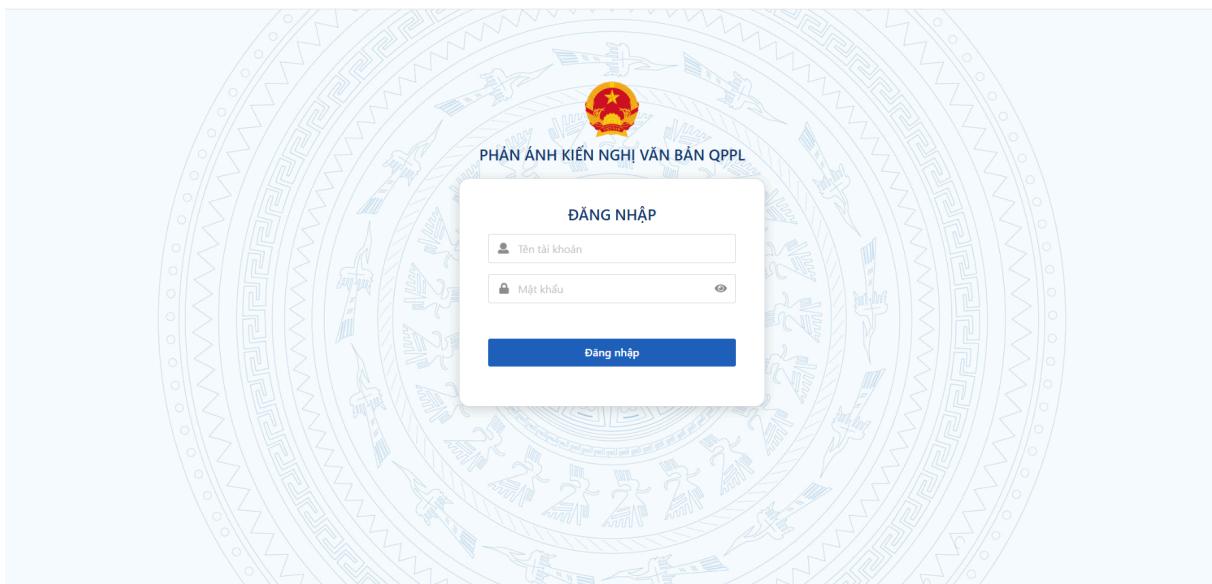
## I. HỆ THỐNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

- Hệ thống thực hiện việc xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức, cơ quan. Hệ thống phục vụ cho các đối tượng có vai trò sau:
  - + Lãnh đạo: Thực hiện đăng nhập để xem phần thống kê, báo cáo.
  - + Cơ quan điều phối: Thực hiện đăng nhập điều phối các phản ánh không có cơ quan xử lý tới các cơ quan, ban ngành, địa phương trong phạm vi xử lý.
  - + Cơ quan, ban ngành, địa phương: Thực hiện việc đăng nhập vào hệ thống để xử lý, trả lời các đơn phản ánh, kiến nghị từ người dân, tổ chức, địa phương đã được tiếp nhận.

### 1. Hướng dẫn xử lý phản ánh trên máy tính

#### 1.1. Đăng nhập

- Truy cập vào đường link: <https://paknvbqppl-xl.moj.gov.vn>
- Tại màn hình đăng nhập: Nhập tài khoản và mật khẩu (tài khoản công vụ của đơn vị được phân công nhiệm vụ xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức, và các cơ quan ban ngành)



Hình ảnh: Đăng nhập

- Người dùng nhập vào thông tin đăng nhập tại form, sau đó chọn biểu tượng đăng nhập **Đăng nhập** để đăng nhập vào hệ thống.
- Người dùng chọn chức năng ghi nhớ mật khẩu để thuận tiện cho lần đăng nhập tiếp theo.

#### 1.2. Chức năng danh sách phản ánh

- Giao diện bao gồm:
- Bộ lọc thuộc tính gồm các thuộc tính sau:

- + Họ tên
- + Tiêu đề nội dung phản ánh
- + Tìm kiếm theo loại văn bản
- + Theo trạng thái
- + Thời gian phản ánh
- Danh sách các phản ánh bao gồm các trường thông tin:
  - + Họ tên/Số điện thoại
  - + Đối tượng phản ánh/Văn bản phản ánh
  - + Mã phản ánh/Nội dung phản ánh
  - + Ngày phản ánh/Thời hạn trả lời
  - + Cơ quan xử lý/Thời hạn xử lý
  - + Đơn vị xử lý/Thời hạn xử lý
  - + Trạng thái
  - + Chức năng: Xử lý phản ánh, Xem lịch sử xử lý, Xem chi tiết trên trang phản ánh, Hiển thị nội bộ.

NỀN TẢNG PHẢN ÁNH CHÍNH SÁCH  
BỘ TƯ PHÁP

Tài khoản botuphap | Thoát

Danh sách phản ánh

Tìm kiếm: Nhập họ tên, tiêu đề, nội dung phản ánh để tìm kiếm Loại văn bản: Tất cả Trang thứ: Tất cả Tim kiếm

Thời gian phản ánh: Từ: Đến: Tư đồng cấp cập nhật sau 4:53

DANH SÁCH PHẢN ÁNH

Họ tên	Nội dung phản ánh	Lĩnh vực Đơn vị	Số điện thoại người gửi ý kiến	Trả lời cuối	Trạng thái	Ngày phản ánh Hạn xử lý	Chức năng
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 góp ý thông tư	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Đã chuyển DVCM	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Điều 1 Chương I	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 Góp ý	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 phản ánh	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 Góp ý	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 góp ý	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Điều 1 thưa	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Văn bản: Thông tư 08/2024/TT-BTP-H	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	
Tổng Mạnh Công	Điều 1 Góp ý pacis	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	

Tổng số 9 kết quả trong 1 trang

GHI CHÚ:

Ký hiệu: CXL - Chờ xử lý  
Ký hiệu: DTI - Đã trả lời  
Ký hiệu: DVCM - Đã chuyển DVCM

*Hình ảnh: Danh sách phản ánh*

- Mục ghi chú màu của các trạng thái xử lý.

## DANH SÁCH PHẢN ÁNH

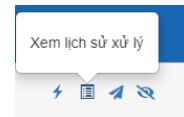
Tự động cập nhật sau 4:55

Số điện thoại	Danh mục Văn bản	Mã phản ánh Nội dung phản ánh	Ngày phản ánh Hạn trả lời	Cơ quan xử lý Hạn cơ quan xử lý	Ban/Đơn vị chuyên môn Hạn đơn vị chuyên môn	Trạng thái	Chức năng
NGÔ MINH TÙNG 0338565956	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733818141462 Điều 1	10/12/2024 08:09 30/12/2024 08:09	Hà Nội 20/12/2024 08:09	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0338565956	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733735873681 Kính gửi Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà	09/12/2024 09:18 09/12/2024 09:37	Hà Nội 19/12/2024 09:18	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Anonymous 0338565956	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733735730108 Ngày 14/10/2024, Tôi có gửi hồ sơ làm	09/12/2024 09:15 09/12/2024 09:37	Hà Nội 19/12/2024 09:15	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0338565956	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733590010675 test dia phuong app los 17h 7.12	07/12/2024 16:46 09/12/2024 09:37	Hà Nội 17/12/2024 16:46	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0338565956	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733582123362 app gửi phản ánh dia phuong chiếu 7.12	07/12/2024 14:35 09/12/2024 09:37	Hà Nội 17/12/2024 14:35	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Lê Quang Đức 0986163912	Chưa xác định Nghị định 20/NĐ	173334553963 cập nhật	04/12/2024 17:49 09/12/2024 09:37	Hà Nội 14/12/2024 17:49	ĐV chuyên môn 09/12/2024 09:37	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0338565956	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733742161125 Kính gửi Bộ Tư pháp, Tôi xin phản ánh về	09/12/2024 11:02 29/12/2024 11:02	Hà Nội 19/12/2024 11:02	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Nguyễn Tiến Đức 0338565956	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733741175476 Kính gửi Bộ Tư pháp, Tôi xin phản ánh về	09/12/2024 10:46 29/12/2024 10:46	Hà Nội 19/12/2024 10:46	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Anonymous 0338565956	Chưa xác định Quyết định 02/2023/QĐ-UBND	1733740786567 Để tương ứng áp dụng chưa được phân định	09/12/2024 10:39 29/12/2024 10:39	Hà Nội 19/12/2024 10:39	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Nguyễn Tiến Đức 0338565956	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733740146964 Yêu cầu bảo đảm chất lượng vụ việc cùn	09/12/2024 10:29 29/12/2024 10:29	Hà Nội 19/12/2024 10:29	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Đức	Chưa xác định	1733587087267	07/12/2024 15:58	Hà Nội	Chưa xác định	...	...

Hình ảnh: Trạng thái xử lý

- Màn hình danh sách này hiển thị với các chức vụ xử lý, đối với chức vụ lãnh đạo thì không hiển thị.

### 1.3. Chức năng xem lịch sử phản ánh



=&gt; màn hình

- Click vào nút chức năng Xem lịch sử phản ánh

- Hiện ra giao diện lịch sử phản ánh. Bao gồm các thông tin:
  - Thông tin chi tiết của người dân và văn bản, nội dung người dân góp ý.
  - Thông tin trả lời phản ánh
  - Nhật ký xử lý

Thông tin chi tiết

STT	Đơn vị	Nội dung	File
Không có bản ghi nào.			

Thông tin trả lời

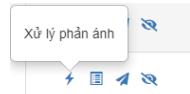
STT	Đơn vị	Nội dung	File
Không có bản ghi nào.			

Nhật ký xử lý

3.botuphap 10/10/2024 21:33	Chuyển đơn vi chuyển môn: test. Ghi chú: Đã chuyển với CV số 343242
2.Hệ thống 10/10/2024 20:39	Chia: botuphap
1.Hệ thống 10/10/2024 20:39	Thời gian người dân gửi ý kiến, phản ánh CHI TIẾT Họ tên: Tổng Mạnh Công Số điện thoại: 0974418301 Địa chỉ: Tiêu đề: Thông tư 23/2010/TT-BTP Quy định chi tiết và hướng dẫn thực hiện Nghị định số 17/2010/NĐ-CP ngày 04 tháng 3 năm 2010 của Chính Nội dung: Chương I Điều 1 gộp ý thông tư

Hình ảnh: Lịch sử xử lý

### 1.4. Xử lý phản ánh



=&gt; màn hình,

- Bước 1: Click vào nút chức năng Xử lý phản ánh

**Thông tin chi tiết**

<b>Thông tin người phản ánh</b>	<b>Thông tin văn bản</b>
Họ tên: Bùi Văn Anh	Điện thoại: 0359369336
Email: vananlaw@gmail.com	Tên văn bản: Luật 60/2014/QH13 Hộ tịch
Mã phản ánh: 1745575783754	Loại văn bản: Luật
Nội dung:	Có quan xử lý: Bộ Tư pháp lịch năm 2014 có quy định: + UBND cấp huyện có trách nhiệm thu hồi, hủy bỏ giấy tờ hộ tịch do UBND cấp xã cấp trái quy định của Luật Hộ tịch; + UBND cấp lãnh có trách nhiệm thu hồi, hủy bỏ giấy tờ hộ tịch do UBND cấp huyện cấp trái quy định của Luật Hộ tịch Tuy nhiên, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hộ tịch và Thông tư số 04/2020 TT-BTP ngày 28/5/2020 của Bộ Tư pháp quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Hộ tịch và Nghị định số 123/2015/NĐ-CP chưa quy định trình tự, thủ tục thực hiện việc thu hồi, hủy bỏ giấy tờ hộ tịch cấp trái quy định, nên khó khăn trong việc kiểm tra, xác định hồ sơ có đảm bảo đủ điều kiện để thực hiện việc thu hồi, hủy bỏ hay không. Tại điểm e khoản 1 Điều 63 và điểm h khoản 1 Điều 70 Luật Hộ tịch năm 2014 đã quy định trách nhiệm thu hồi, hủy bỏ giấy tờ hộ tịch cấp xã, huyện cấp trái quy định của pháp luật. Tuy nhiên, Nghị định số 123/2015/NĐ-CP vẫn

**Thông tin phản ánh**

Mã phản ánh: 1745575783754  
Nội dung:

**Có quan phối hợp xử lý**

Tự động cập nhật sau 00:00

Chưa có phản ánh đồng xử lý

**Thêm cơ quan phối hợp xử lý**

**Trả lời phản ánh**

Nội dung:

**Phản ánh:** Phản ánh có cơ sở, cần nghiên cứu tiếp thu trong thời gian tới

**Upload file:** Chọn tệp Không có tệp nào được chọn Upload file

**Danh sách file:**

STT	Tên file	Ngày tạo
Không có bản ghi nào.		

**Chuyển cơ quan ngang cấp** **Chuyển cơ quan cấp dưới** **Trả lại cơ quan đã xử lý** **Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời** **Gửi trả lời phản ánh** **Bí mật**

### Màn hình xử lý phản ánh

#### 1.4.1. Chuyển cơ quan ngang cấp.

- **Mục đích:**
  - + Đối với các đơn phản ánh được chuyển tới cho cơ quan xử lý, cán bộ xử lý phản ánh của cơ quan đó thực hiện xem nội dung đơn phản ánh và kiểm tra xem đơn có đúng nghiệp vụ hay không. Nếu không thì thực hiện chuyển sang cho cơ quan ngang cấp.
- **Các bước thực hiện:**
- **Bước 1:** Sau khi truy cập màn hình xử lý phản ánh. Người dùng thực hiện click vào chức năng Chuyển cơ quan xử lý ngang cấp **Chuyển cơ quan ngang cấp** Hệ thống hiển thị lên giao diện PU xử lý sau:

**Chuyển cơ quan xử lý ngang cấp**

<b>Cơ quan xử lý:</b> Bộ Tư pháp
<b>Ghi chú:</b>

**Thực hiện chuyển** **Đóng**

PU giao diện chuyển cơ quan xử lý ngang cấp

- **Bước 2:** Sau khi hệ thống hiển thị **Popup** chuyển cơ quan ngang cấp, người dùng chọn cơ quan xử lý. Thực hiện nhập đầy đủ thông tin ghi chú chuyển cơ quan.

- **Bước 3:** Chọn chức năng thực hiện chuyển Thực hiện chuyển để chuyển đơn phản ánh sang cho cơ quan đã được chọn.
- **Bước 4:** Người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng** Đóng để đóng giao diện **Popup**.
- **Lưu ý:** Người dùng chỉ có thể thực hiện chuyển xử lý cho các cơ quan ngang cấp. Không thể chuyển vượt cấp hoặc xuống cấp đối với chức năng này.

#### **1.4.2. Chuyển cơ quan xử lý cấp dưới.**

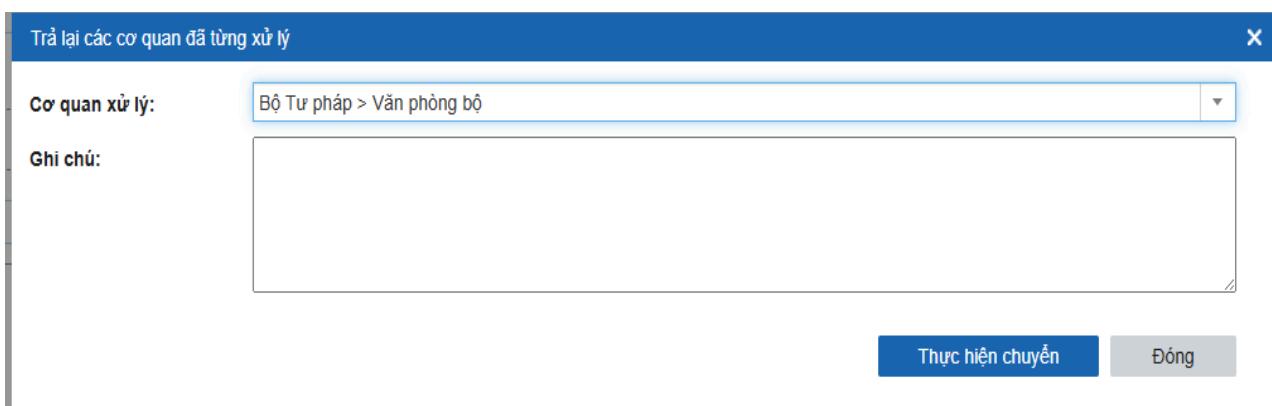
- **Mục đích:**
  - + Chức năng dùng để chuyển các đơn phản ánh xuống các phòng ban cấp dưới của của các bộ, ban ngành địa phương, đơn phản ánh sẽ được trả lời một cách đúng chuyên môn và đầy đủ nội dung hơn.
- **Các bước thực hiện:**
- **Bước 1:** Tại giao diện xử lý phản ánh, người dùng thực hiện chọn chức năng chuyển cơ quan cấp dưới Chuyển cơ quan cấp dưới, sau đó hệ thống sẽ hiển thị giao diện chuyển cơ quan cấp dưới như sau:

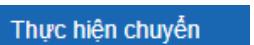
- **Bước 2:** Người dùng nhập chọn cơ quan xử lý cấp dưới, chỉ được phép chọn 1 cấp dưới. Sau khi chọn cấp dưới, nhập vào thông tin ghi chú lý do chuyển và yêu cầu xử lý.
- **Bước 3:** Chọn chức năng **Thực hiện chuyển** Thực hiện chuyển để chuyển đơn phản ánh xuống cấp dưới.
- **Bước 4:** Chọn chức năng **Đóng** Đóng để thực hiện đóng giao diện chuyển cơ quan xử lý cấp dưới.
- **Lưu ý:** Chức năng này chỉ có thể thực hiện chuyển tại giao diện cơ quan bộ ban ngành, địa phương. Đối với cơ quan cấp dưới chức năng sẽ không được sử

dụng.

#### **1.4.3. Trả lại cơ quan đã xử lý.**

- **Mục đích:**
  - + Chức năng dùng để trả lại đơn phản ánh cho cơ quan xử lý trước đây với các trường hợp như không đúng chuyên môn nghiệp vụ của ban ngành, địa phương nhận đơn phản ánh này.
- **Các bước thực hiện:**
  - **Bước 1:** Tại giao diện xử lý phản ánh, người dùng chọn chức năng **Trả lại cơ quan đã xử lý** , sau đó hệ thống hiển thị màn hình thông tin như sau:



- **Bước 2:** Người dùng thực hiện chọn cơ quan đã từng xử lý, sau đó nhập ghi chú nội dung trả lại đơn phản ánh.
- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ dữ liệu thông tin, người dùng chọn chức năng **Thực hiện chuyển**  để trả lại đơn phản ánh cho cơ quan xử lý trước đó mà bạn đã chọn.
- **Bước 4:** Người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng**  để đóng lại giao diện **popup** đang xử lý.
- **Lưu ý:** Chức năng này chỉ sử dụng được khi đơn phản ánh được nhận từ một bộ ban ngành, địa phương khác.

#### **1.4.4. Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời.**

- **Mục đích:**
  - + Chức năng dùng để đặt lịch hẹn xử lý với các đơn vị chuyên môn cấp dưới, các đơn vị phụ ngoài hệ thống cơ quan nhà nước, các công ty kỹ thuật liên quan.

- **Các bước thực hiện:**

- **Bước 1:** Người dùng chọn chức năng **Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời**

Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời , hệ thống thực hiện mở giao diện sau:

*PU đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời*

- **Bước 2:** Người dùng thực hiện chọn đơn vị chuyên môn, sau đó nhập nội dung ghi chú, chọn lịch hẹn xử lý theo thông tin đã trao đổi với đơn vị chuyên môn. Đối với trường hợp đơn vị chuyên môn chưa có trong danh sách, thực hiện

thêm mới bằng cách click vào chức năng . Hệ thống hiển thị lên form thêm mới đơn vị chuyên môn như sau:

- **Bước 3:** Người dùng nhập tên đơn vị chuyên môn, sau đó chọn chức năng **Tạo đơn vị** để lưu thông tin đơn vị chuyên môn đã nhập. Chọn

chức năng **Đóng thêm mới** để đóng giao diện thêm mới.

- **Bước 4:** Sau khi thêm đơn vị chuyên môn thành công, người dùng rà soát lại thông tin và chọn chức năng **Thực hiện chuyển** để chuyển đơn phản ánh sang trạng thái hẹn đơn vị chuyên môn xử lý.
- **Bước 5:** Khi người dùng không còn nhu cầu chuyển đơn phản ánh hoặc hủy quá trình gửi đơn phản ánh, người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng** .

- **Lưu ý.** Thời gian hẹn xử lý không được lớn hơn hạn xử lý còn lại của đơn phản ánh.

#### **1.4.5. Chức năng đồng xử lý, thêm cơ quan phối hợp xử lý.**

- **Mục đích:**

+ Chức năng giúp người dùng xử lý một đơn phản ánh với nhiều bộ, ban ngành, địa phương khác nhau trong trường hợp cần câu trả lời từ nhiều nguồn.

- **Các bước thực hiện:**

- **Bước 1:** Tại giao diện phản ánh xử lý phản ánh, người dùng chọn chức năng **Thêm cơ quan phối hợp xử lý** Sau chọn chức năng hệ thống sẽ hiển thị lên màn hình Popup thông tin như sau:

#### *PU thêm cơ quan phối hợp xử lý*

- **Bước 2:** Người dùng nhập vào nội dung cần phối hợp, chọn file, tệp đính kèm thông tin phối hợp nếu có sau khi chọn xong file, chọn chức năng **Upload file** để thực hiện tải lên. Cơ quan xử lý chính thực hiện chọn các cơ quan xử lý cần phối hợp bằng cách nhập tên, thực hiện nhập tên cơ quan cần phối hợp hoặc có thể cuộn chuột để tìm, tích vào tên cơ quan cần phối hợp, có thể chọn được nhiều cơ quan. Sau đó đặt hạn xử lý cho các cơ quan này.
- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin cần phối hợp, người dùng thực hiện chọn chức năng **Chuyển cơ quan phối hợp xử lý** Sau khi chọn chức năng, đơn phản ánh sẽ chuyển tới cho cơ quan cần xử lý.

- **Bước 4:** Để thoát khỏi quá trình thêm cơ quan phối hợp này, người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng** để đóng màn hình và hủy quá trình thêm đơn vị phối hợp xử lý.
- **Lưu ý:** Khi thực hiện chuyển cơ quan điều phối, thời gian hẹn xử lý phải ít hơn 15 ngày.

#### 1.4.6. Chức năng trả lời phản ánh

- **Các bước thực hiện:**

The screenshot shows the 'Xử lý phản ánh' (Handle Feedback) interface. At the top right is a button labeled 'Đóng' (Close). Below it is a summary box containing the reporter's name (Le Cong Huy), phone number (0373565703), and email (conghuy29062003@gmail.com). To the right is another summary box for the document, mentioning the document number (1741689873205), the subject (Điều 1 - Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 18/2021/TT-BGTVT ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ đường thủy nội địa), the handling agency (Bộ Tư pháp), and the handling type (Thông tư). Below these are sections for handling logs, attachments, and a reply section. The reply section includes a text area for 'Trả lời phản ánh', a file upload section, and a table for attachments. At the bottom are buttons for 'Chuyển cơ quan ngang cấp', 'Chuyển cơ quan cấp dưới', 'Trả lại cơ quan đã xử lý', 'Đặt hẹn chờ đơn vị chuyển món trả lời', 'Gửi trả lời phản ánh', and 'Đóng'.

*Hình ảnh: Chức năng xử lý*

- **Bước 2:** Kiểm tra nếu đơn phản ánh có thực hiện đồng xử lý với các cơ quan khác, người dùng thực hiện lấy thông tin các cơ quan khác đã gửi để thêm vào câu trả lời. Có thể thực hiện lấy mình nội dung, file hoặc thực hiện lấy cả 2:

The screenshot shows the 'Cơ quan phối hợp xử lý' (Cooperative Handling Agency) interface. It has two main sections for selecting agencies. The first section is for 'Vụ Pháp luật dân sự - kinh tế' and the second for 'Vụ Pháp luật hành chính'. Both sections include checkboxes for 'Phối hợp xử lý', 'Tệp phối hợp định kèm:', and 'Tệp trả lời định kèm:'. There are also buttons for 'Thêm cơ quan phối hợp xử lý', 'Chờ xử lý', and 'Kết thúc'.

*Thông tin trả lời của cơ quan phối hợp xử lý*

- Chức năng đồng xử lý (phối hợp xử lý) đã được hướng dẫn tại mục [1.4.5. Chức năng đồng xử lý, phối hợp xử lý](#)

- **Bước 3:** Người dùng nhận thấy đơn phản ánh có thể tự xử lý, thực hiện nhập nội dung xử lý, tải lên file đính kèm (Nếu có). Sau đây người dùng chọn chức năng **Gửi trả lời phản ánh** Gửi trả lời phản ánh để gửi thông tin trả lời đến người dân. Đối với các phản ánh có thực hiện đồng xử lý với các cơ quan ban ngành khác, người dùng thực hiện bước chọn nội dung phối hợp trước khi bấm **Gửi trả lời phản ánh.**

**Trả lời phản ánh**

Nội dung:

Điều 1 - Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 18/2021/TT-BGTVT ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ đường thủy nội địa

Phản loại:

Upload file: Choose Files BTP\_PACS\_UM (2).docx

Hiển thị cộng đồng

Danh sách file:

STT	Tên file	Ngày tạo
1	BTP_PACS_UM (2).docx	28/04/2025 17:12

Chuyển cơ quan ngang cấp | Chuyển cơ quan cấp dưới | Trả lại cơ quan đã xử lý | Đặt hẹn chờ đơn vị chuyển món trả lời | Gửi trả lời phản ánh | Đóng

## 2. Hướng dẫn xử lý phản ánh trên điện thoại

Ngoài việc xử lý phản ánh thông qua web trên máy tính, cán bộ có thể thực hiện xử lý phản ánh thông qua ứng dụng “**Xử lý PA, KN về VBQPPL**” trên điện thoại

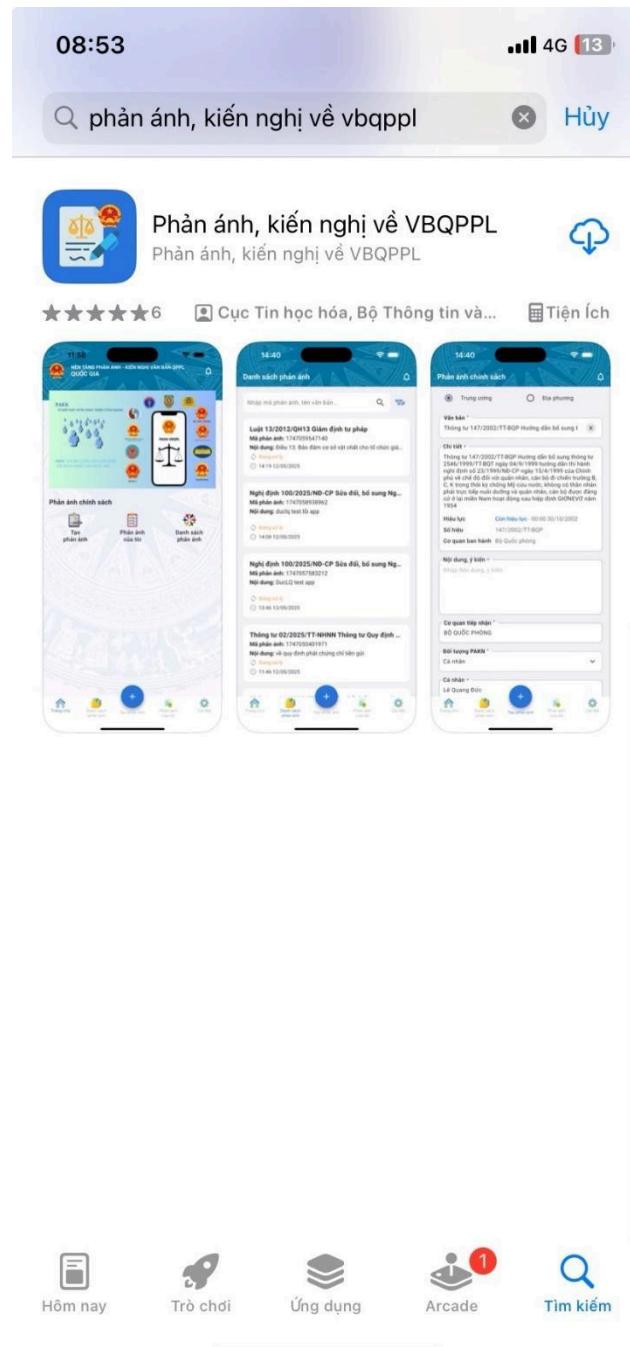
### 2.1 Hướng dẫn cài đặt

#### 2.1.1 Hướng dẫn cài đặt trên điện thoại IOS

- **Bước 1:** Truy cập vào ứng dụng App Store, tìm kiếm ứng dụng “**Xử lý PA, KN về VBQPPL**”



- **Bước 2:** Bấm chọn ứng dụng có biểu tượng sau và bấm “Nhận” để thực hiện cài đặt ứng dụng



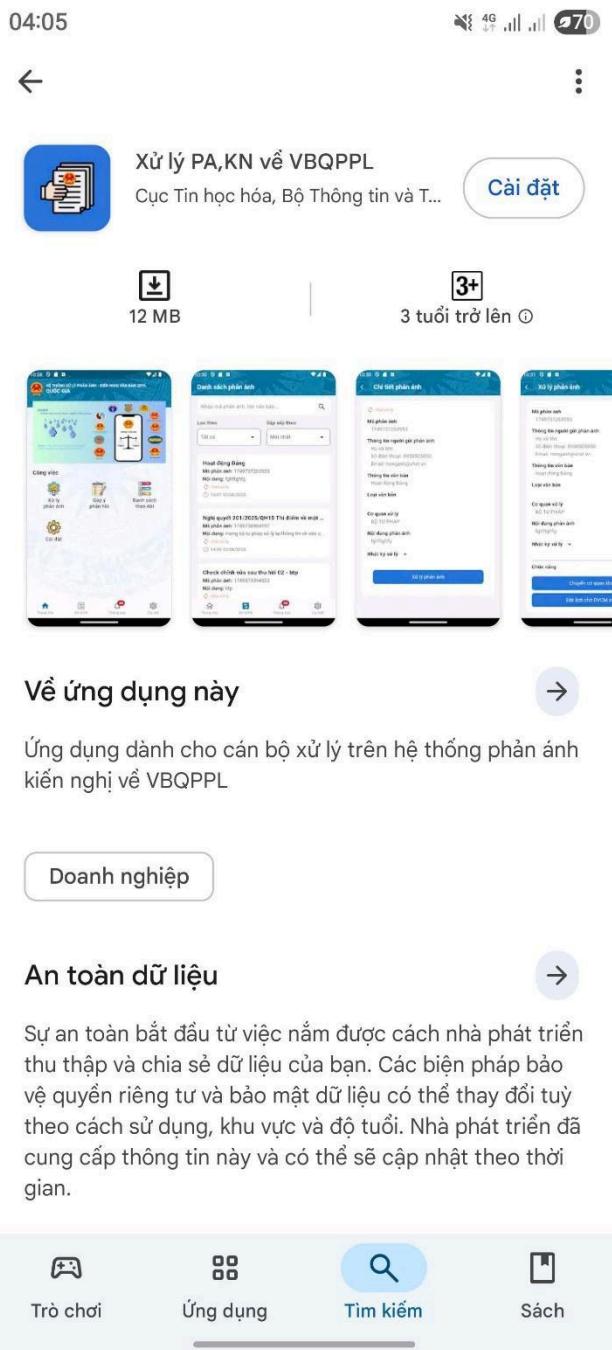
- **Bước 3:** Sau khi cài đặt thành công, người dùng thực hiện đăng nhập và sử dụng theo hướng dẫn tại mục **2.2 Hướng dẫn sử dụng**

### 2.1.2 Cài đặt trên điện thoại Android

- **Bước 1:** Truy cập vào ứng dụng CHPlay, tìm kiếm ứng dụng “**Xử lý PA,KN về VBQPPL**”



- **Bước 2:** Bấm chọn ứng dụng có biểu tượng sau và bấm “**Cài đặt**” để thực hiện cài đặt ứng dụng



- **Bước 3:** Sau khi cài đặt thành công, người dùng thực hiện đăng nhập và sử dụng theo hướng dẫn tại mục **2.2 Hướng dẫn sử dụng**

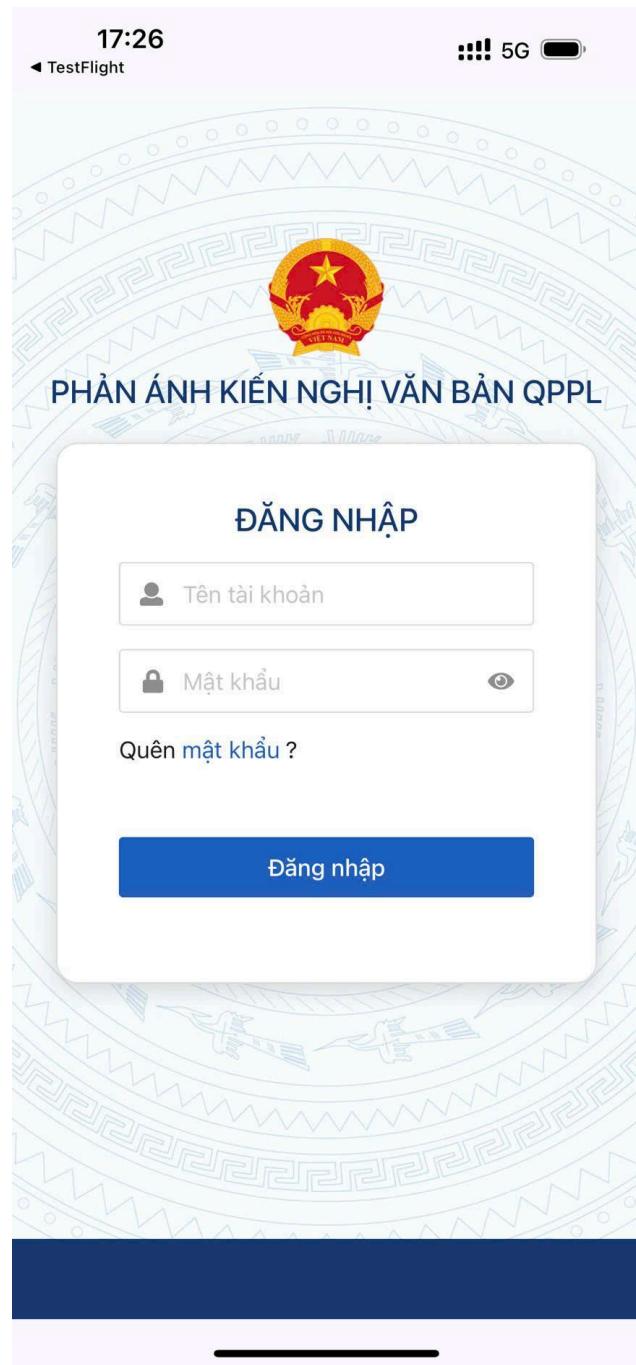
## 2.2 Hướng dẫn sử dụng

### 2.2.1 Màn hình đăng nhập

- Mở ứng dụng Xử lý PA, KN về VBQPPPL đã được cài đặt trước đó
- Nhập Tên tài khoản và Mật khẩu đã được cấp trước đó và bấm “Đăng nhập”

Đăng nhập

để đăng nhập vào hệ thống

*Màn hình đăng nhập*

### **2.2.2 Trang chủ**

- Màn hình trang chủ của hệ thống PA, KN bao gồm **Xử lý phản ánh**,

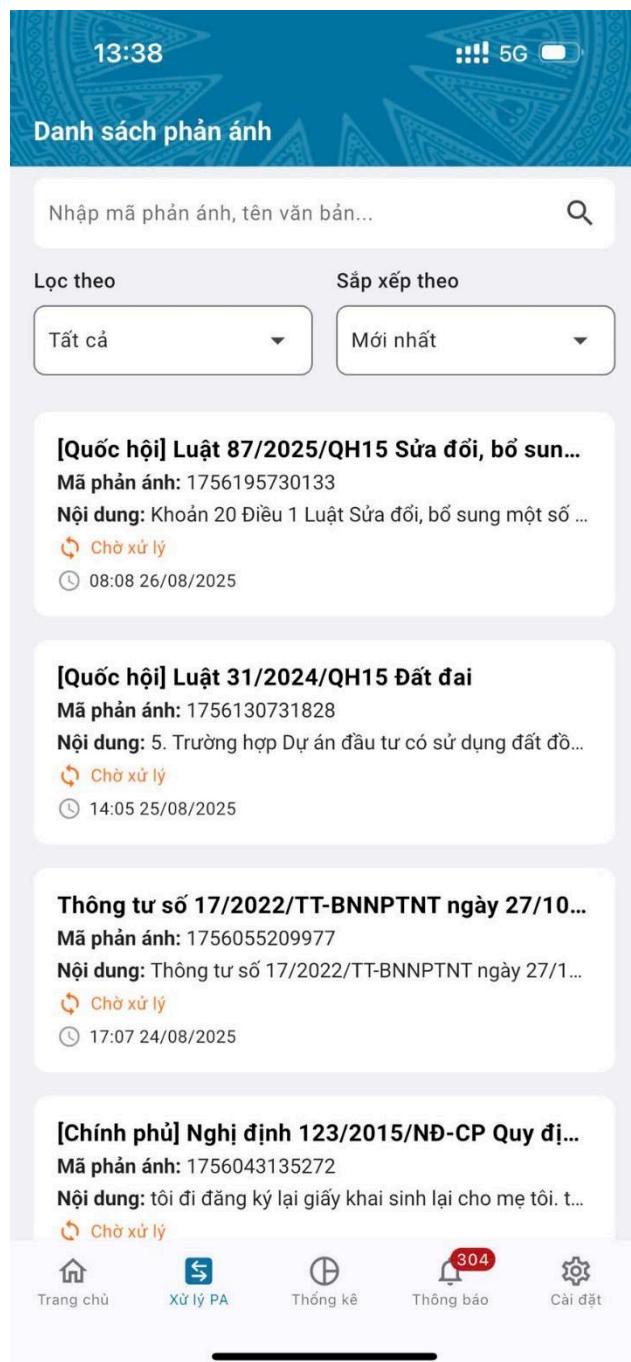
**Thống kê**  , **Thông báo**  , **Cài đặt**  .



*Màn hình trang chủ*

### 2.2.3 Xử lý phản ánh

Hiển thị danh sách phản ánh **Chờ xử lý**, **Đang xử lý**, **Đã xử lý**, người dùng có thể tìm phản ánh theo **Mã phản ánh**, **tên văn bản** hoặc lọc theo trạng thái xử lý hoặc thời gian tạo phản ánh.



### Màn hình danh sách phản ánh

- Người dùng bấm vào phản ánh muốn xử lý, màn hình hiện ra đầy đủ thông tin phản ánh bao gồm: **Mã phản ánh, Thông tin người gửi phản ánh, Thông tin văn bản, Loại văn bản, Cơ quan xử lý, Nội dung phản ánh, Nhật ký xử lý.**

Người dùng bấm **Xử lý phản ánh** để thực hiện các thao tác tiếp theo.

Xử lý phản ánh

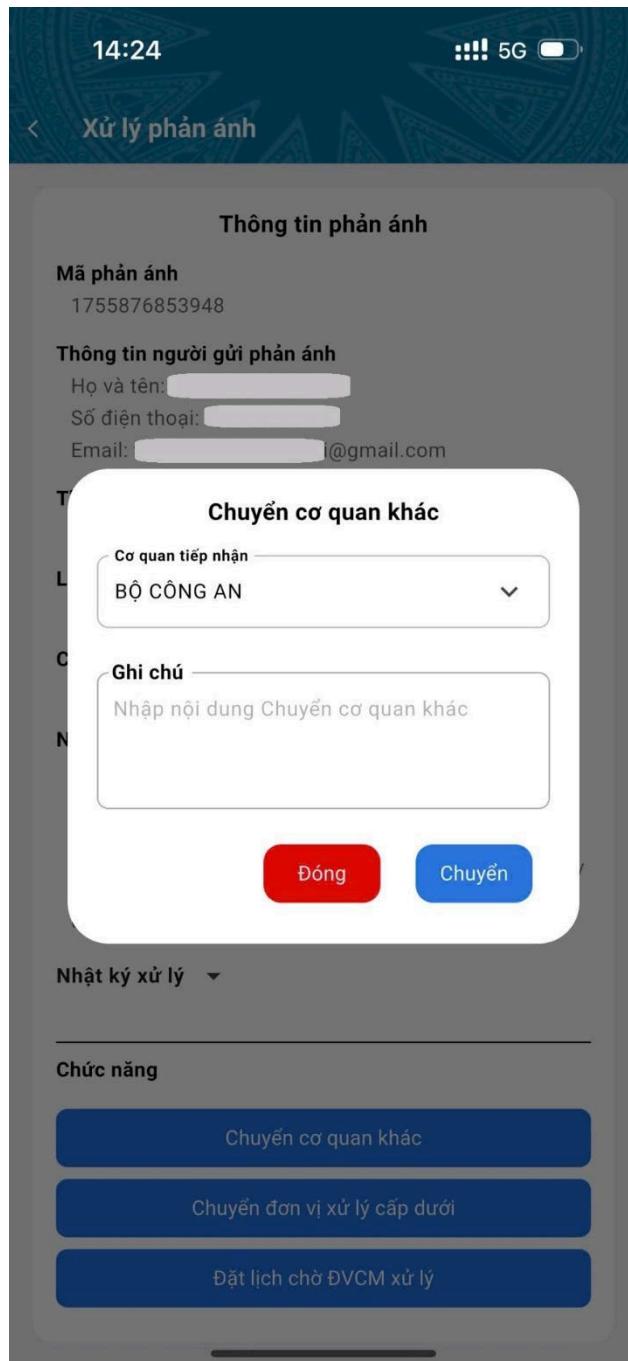


### *Màn hình chi tiết phản ánh*

- Người dùng chọn **Xử lý phản ánh** sẽ chuyển hướng sang các tùy chọn tương ứng tiếp theo:

*Hình ảnh xử lý phản ánh*

- + **Chuyển cơ quan khác** Chuyển cơ quan khác Cơ quan tiếp nhận thấy đơn phản ánh không thuộc chuyên môn xử lý của mình, cơ quan tiếp nhận thực hiện chuyển đơn phản ánh cho cơ quan khác.



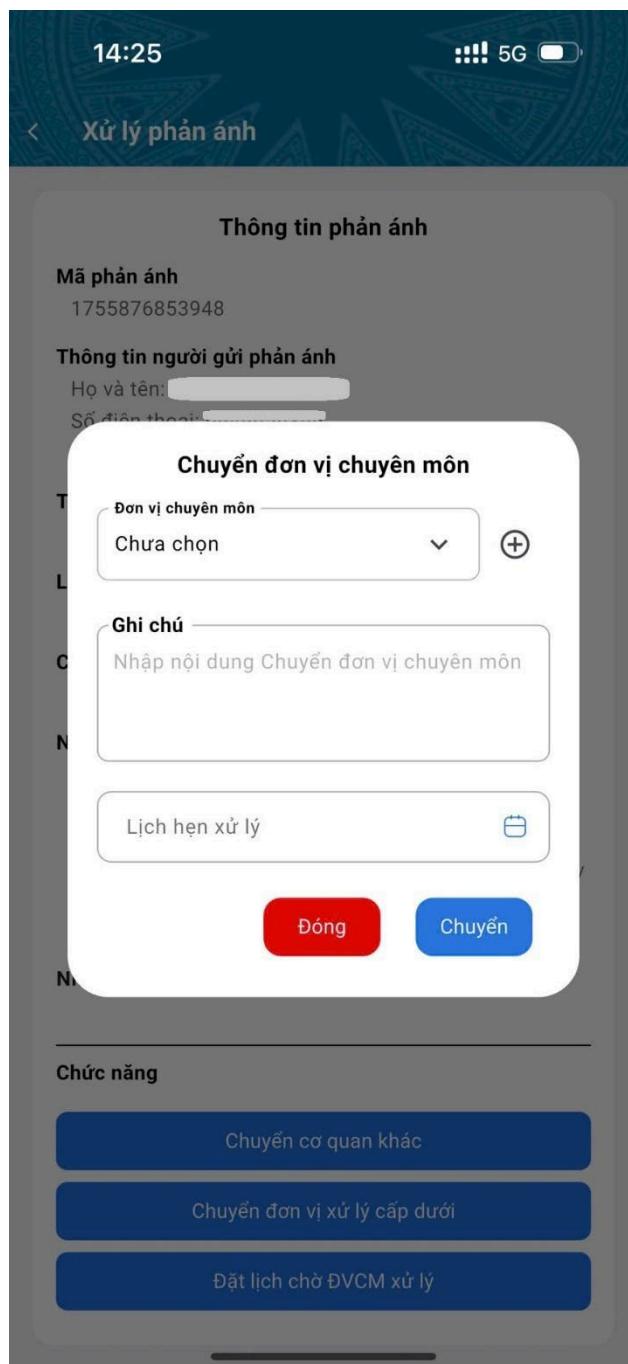
*Hình ảnh Chuyển cơ quan khác*

- + **Chuyển đơn vị xử lý cấp dưới** Chuyển đơn vị xử lý cấp dưới Chức năng dùng để chuyển các đơn phản ánh xuống các phòng ban cấp dưới của các bộ, ban ngành địa phương, đơn phản ánh sẽ được trả lời một cách đúng chuyên môn và đầy đủ nội dung hơn.



*Hình ảnh Chuyển đơn vị xử lý cấp dưới*

- + **Đặt lịch chờ ĐVCM trả lời** Đặt lịch chờ ĐVCM xử lý Chức năng  
dùng để đặt lịch hẹn xử lý với các đơn vị chuyên môn cấp dưới, các đơn vị ngoài hệ thống cơ quan nhà nước, các đơn vị liên quan...

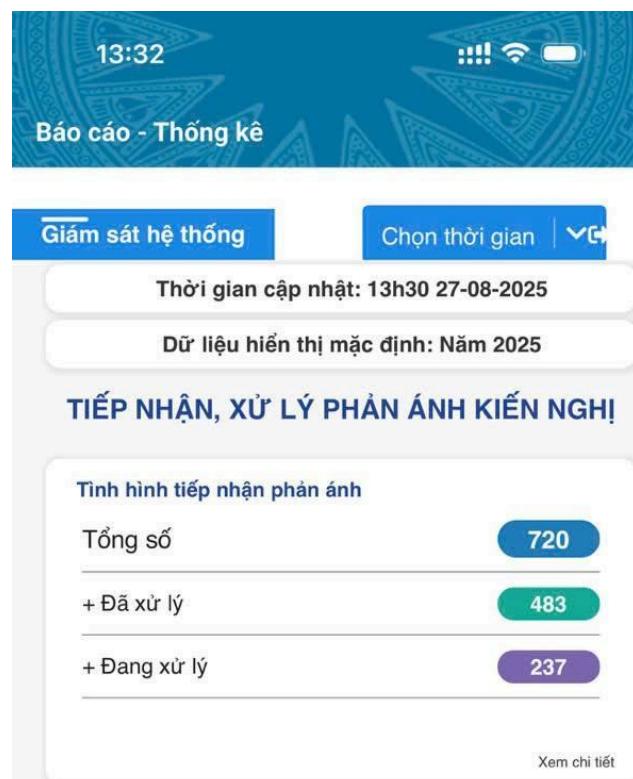


*Hình ảnh Đặt lịch chờ DVCM xử lý*

#### **2.2.4 Thông kê**

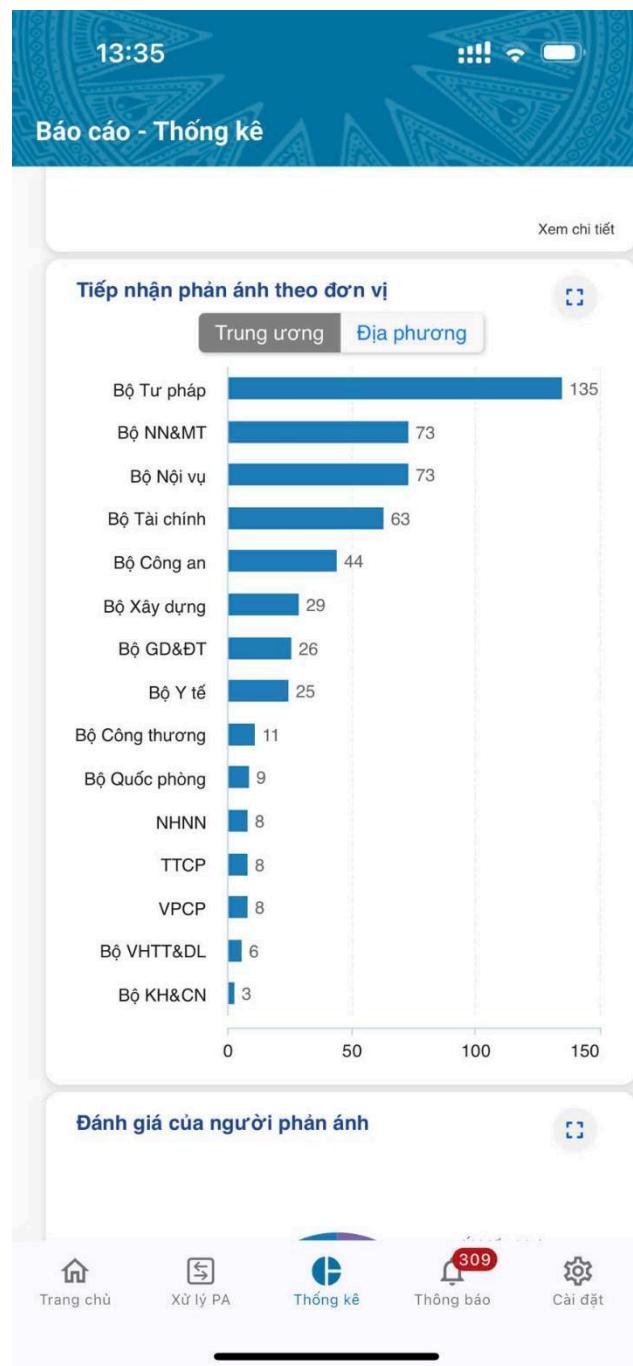
- Hệ thống thống kê cho phép các cấp quản lý có thể dễ dàng thống kê theo các tiêu chí khác nhau và hiển thị dưới nhiều dạng biểu đồ.
- Đối với mục báo cáo, thống kê sẽ thực hiện xem dưới 2 nội dung khác nhau giữa 2 chức vụ:
  - + Đối với chỉ đạo điều hành trung ương sẽ thực hiện xem được thông tin xử lý của tất cả các bộ ban ngành, địa phương trên hệ thống.

- + Đối với các cơ quan, ban bộ, địa phương sẽ thực hiện xem thông tin thống kê, báo cáo của chính cơ quan của mình, không thể xem các cơ quan, địa phương khác.
- **Thông kê Tình hình tiếp nhận phản ánh:** Để xem tình hình tiếp nhận phản ánh xem tại biểu đồ: “[Tình hình tiếp nhận phản ánh năm 2025](#)” - biểu đồ thể hiện số liệu về **Tổng số lượng phản ánh** được tiếp nhận và số lượng phản ánh theo từng trạng thái (**Tổng số**, **Đã xử lý**, **Đang xử lý**). Người dùng bấm “Xem chi tiết” để xem cụ thể hơn.

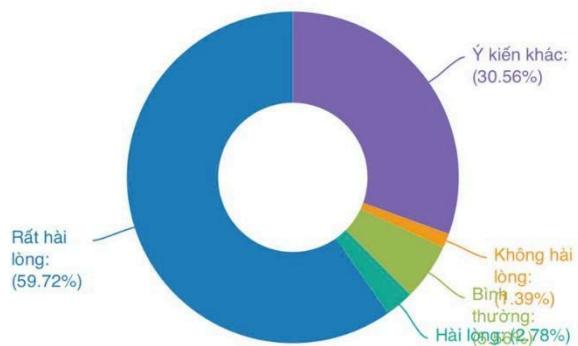


*Hình ảnh thống kê tình hình tiếp nhận phản ánh*

- **Tiếp nhận phản ánh theo đơn vị:** Biểu đồ “[Tiếp nhận phản ánh theo đơn vị](#)” thống kê số liệu về số lượng phản ánh tiếp nhận và xử lý của từng Địa phương và Trung ương.



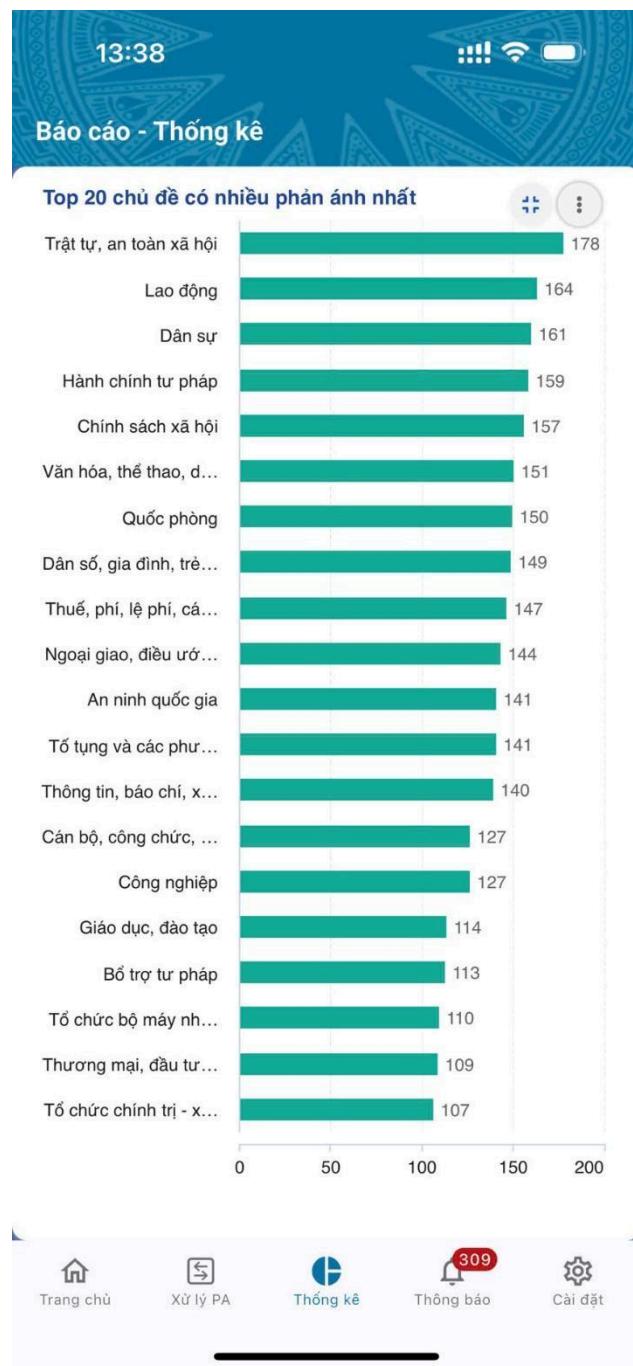
- **Đánh giá của người phản ánh:** Biểu đồ “Đánh giá của người phản ánh” thể hiện số liệu về đánh giá của người phản ánh theo các mức độ:
  - + Rất hài lòng
  - + Hài lòng
  - + Không hài lòng
  - + Bình thường
  - + Ý kiến khác



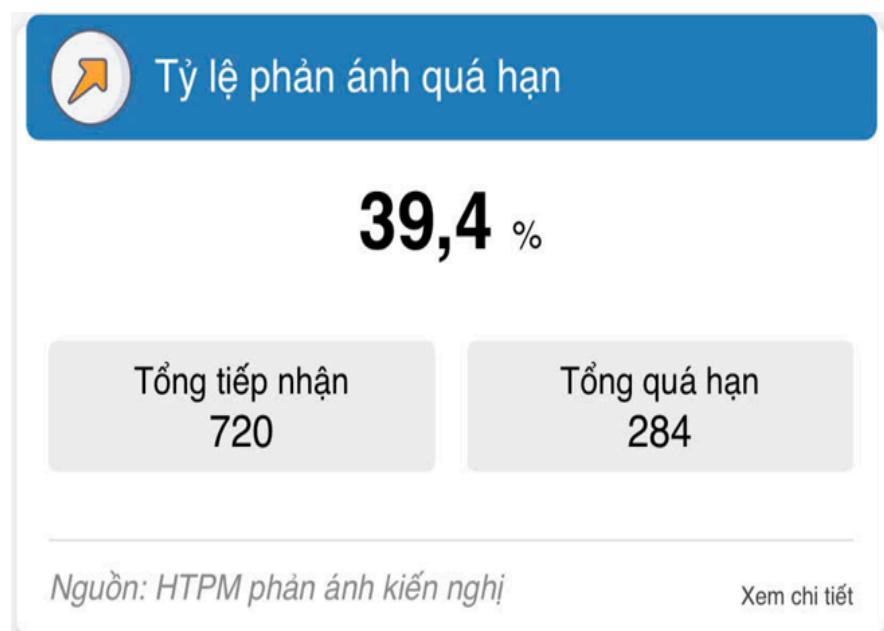
Click vào từng phần của biểu đồ tròn để xem chi tiết.



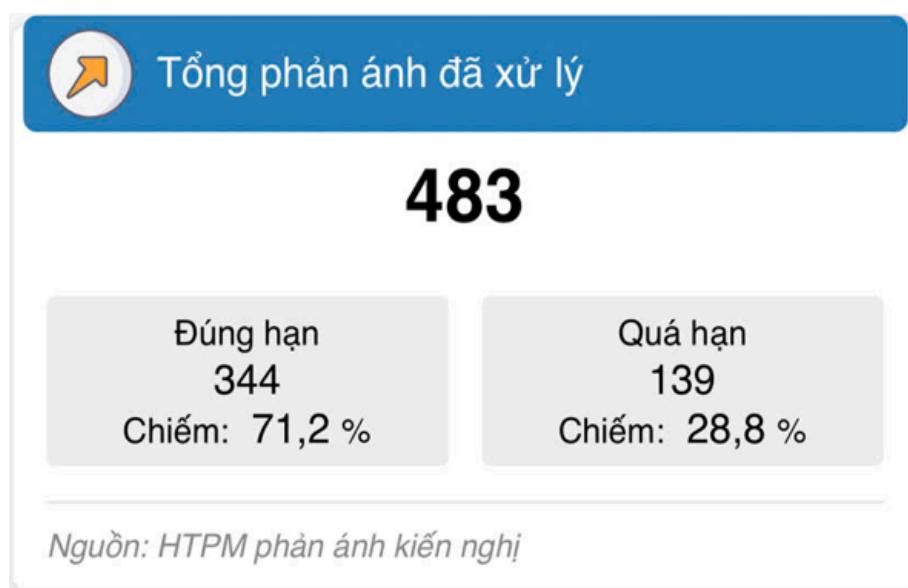
- **Tốp 20 chủ đề có nhiều phản ánh nhất:** Thống kê các vấn đề được người dân quan tâm nhất.



- **Tỷ lệ phản ánh quá hạn:** Biểu đồ “**Tỷ lệ phản ánh quá hạn**” thể hiện:
  - + Tỷ lệ số phản ánh quá hạn/tổng số phản ánh được tiếp nhận
  - + Tổng số phản ánh tiếp nhận
  - + Số lượng phản ánh quá hạn

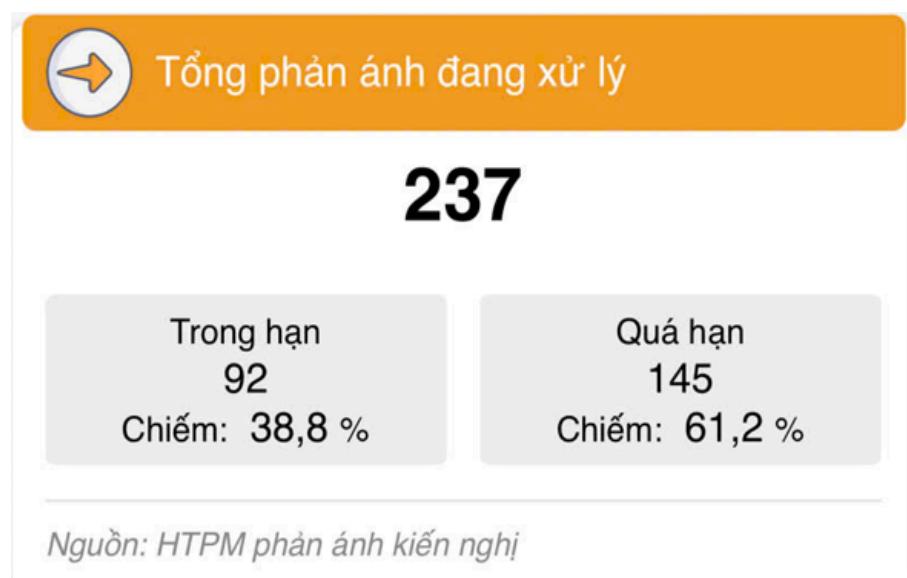


- **Tổng phản ánh đã xử lý:** Biểu đồ “[Tổng phản ánh đã xử lý](#)” thể hiện:
  - + Tổng phản ánh đã xử lý
  - + Tỷ lệ số phản ánh đã xử lý đúng hạn/tổng số phản ánh đã xử lý
  - + Tỷ lệ số phản ánh đã xử lý quá hạn/tổng số phản ánh đã xử lý

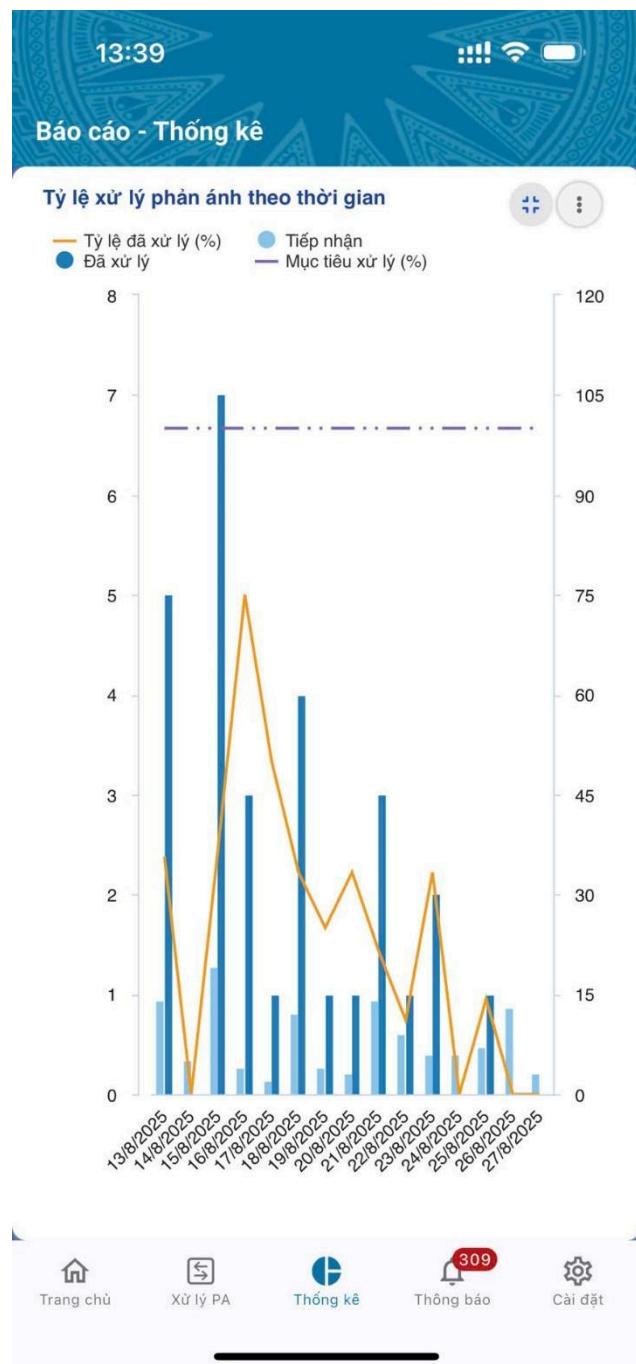


- **Tổng phản ánh đang xử lý:** Biểu đồ “[Tổng phản ánh đang xử lý](#)” thể hiện:
  - + Tổng phản ánh đang xử lý
  - + Tỷ lệ số phản ánh đã xử lý trong hạn/tổng số phản ánh đang xử lý

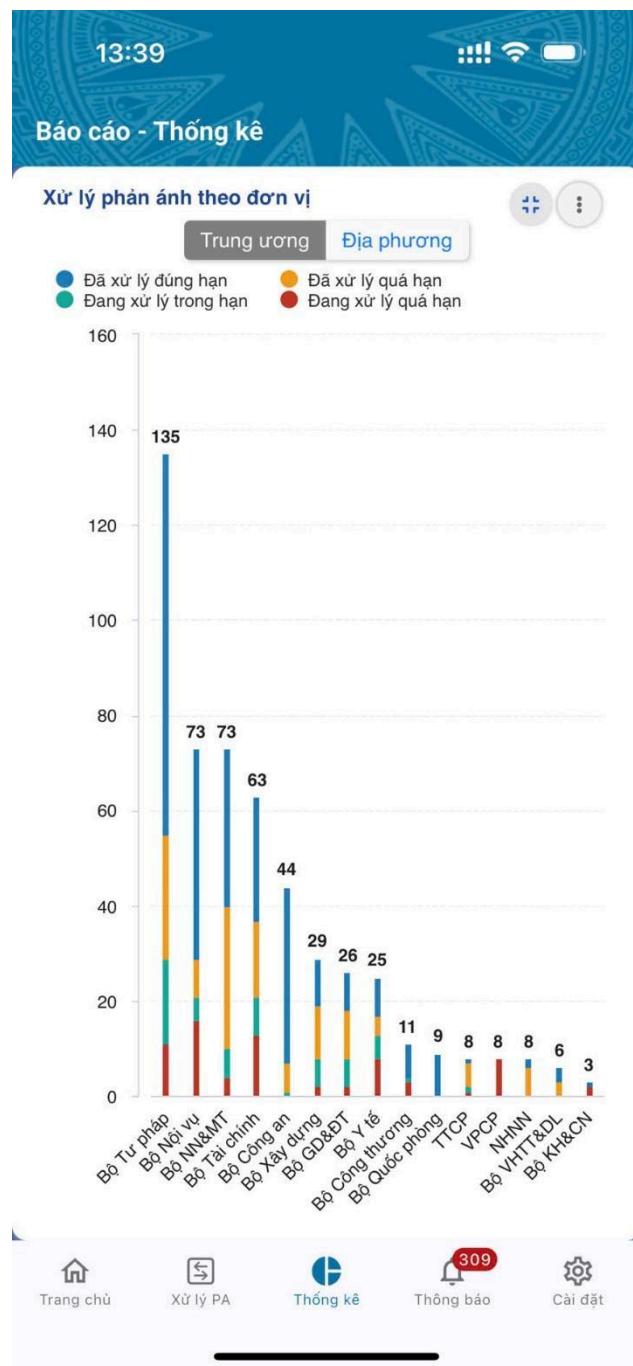
- + Tỷ lệ số phản ánh đang xử lý quá hạn/tổng số phản ánh đang xử lý



- **Tỷ lệ xử lý phản ánh theo thời gian:** Biểu đồ “**Tỷ lệ xử lý phản ánh theo ngày**” thể hiện các số liệu:
  - + Tỷ lệ LK tổng đã xử lý/LK tổng tiếp nhận: là tỷ lệ giữa số lượng phản ánh đã xử lý lũy kế đến ngày so với số lượng phản ánh đã tiếp nhận lũy kế đến cùng kỳ.
  - + Tổng số tiếp nhận: là tổng số lượng các phản ánh đã được tiếp nhận trong ngày
  - + Tổng số đã xử lý: là tổng số lượng các phản ánh đã được xử lý trong ngày
  - + Mục tiêu xử lý: tỷ lệ xử lý phản ánh mong muốn

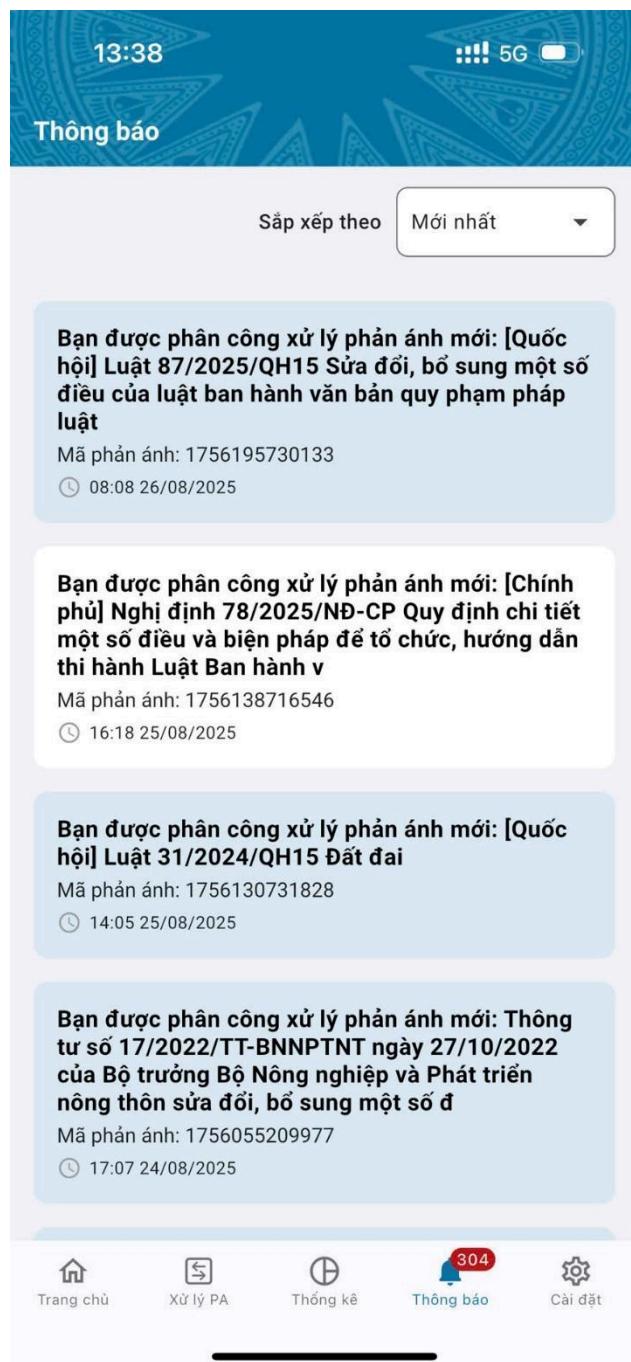


- **Xử lý phản ánh theo đơn vị:** Biểu đồ “Xử lý phản ánh theo đơn vị” thể hiện:
  - + Đã xử lý đúng hạn
  - + Đã xử lý quá hạn
  - + Đang xử lý trong hạn
  - + Đang xử lý quá hạn



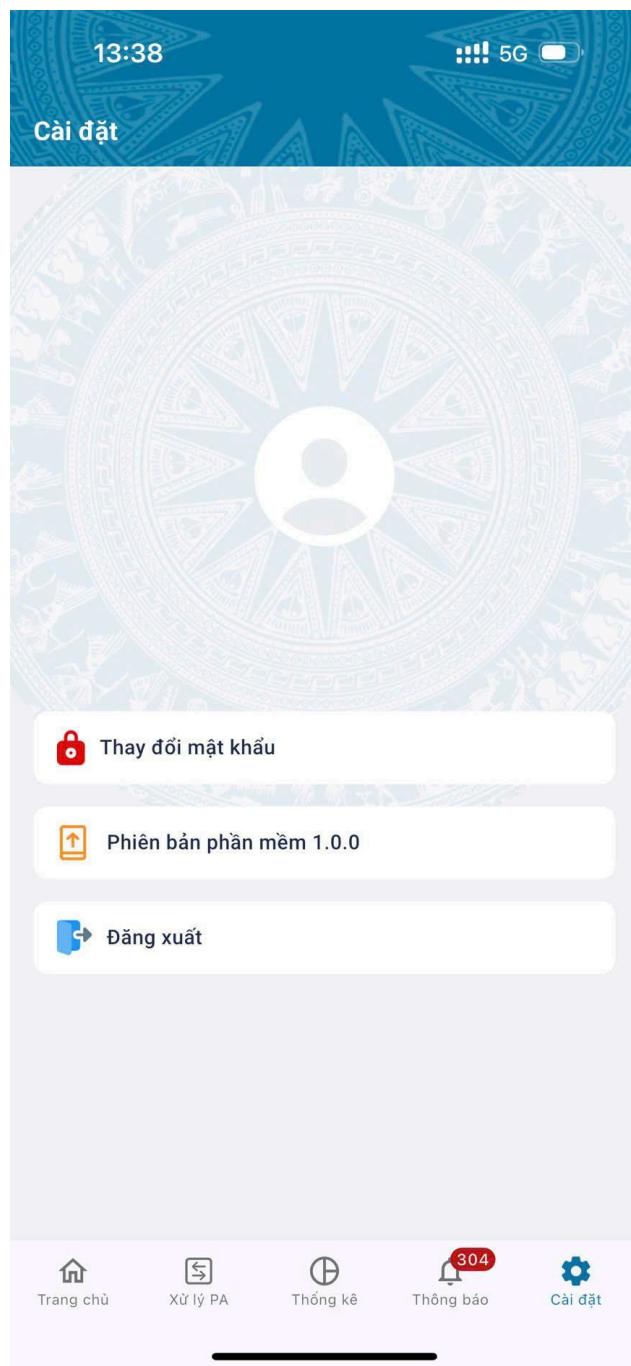
### 2.2.5 Thông báo

- Nhận được thông báo khi có thông tin thay đổi hoặc được phân công phản ánh mới
- Thông báo mới được gửi đến, khi chưa xem nội dung chi tiết sẽ hiển thị màu xám đậm. Sau khi nhấn vào thông báo để xem chi tiết thì chuyển sang màu trắng. Đánh dấu là đã xem.

*Màn hình thông báo*

### 2.2.6 Cài đặt

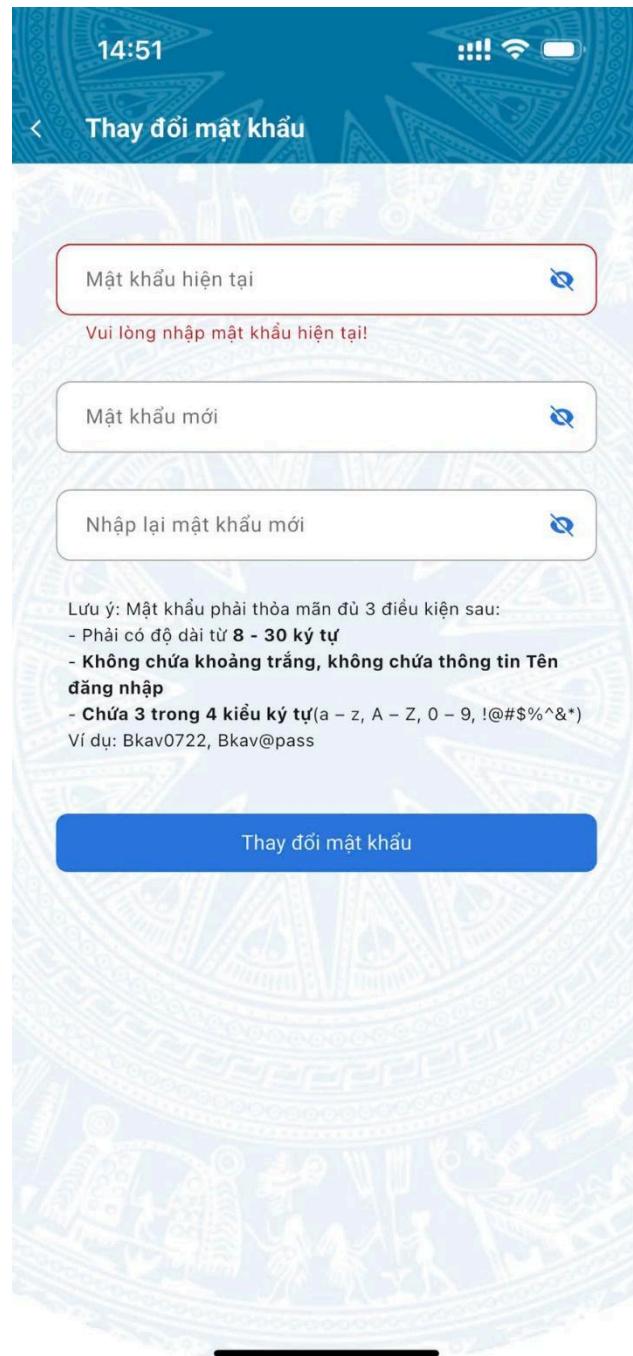
- Phần cài đặt hiển thị các thông tin như: **Đổi mật khẩu, phiên bản phần mềm, Đăng xuất**

*Màn hình cài đặt*

- **Phần đổi mật khẩu cho phép người dùng đổi mật khẩu mới sử dụng,**
- Lưu ý: Mật khẩu phải thoả mãn đủ 5 điều kiện sau:

- Phải có độ dài từ **8 - 30 ký tự**
- **Không chứa khoảng trắng,**
- **Không chứa thông tin Tên đăng nhập**
- **Chứa 3 trong 4 kiểu ký tự** (a – z, A – Z, 0 – 9, !@#\$%^&\*)
- **Khác mật khẩu cũ**

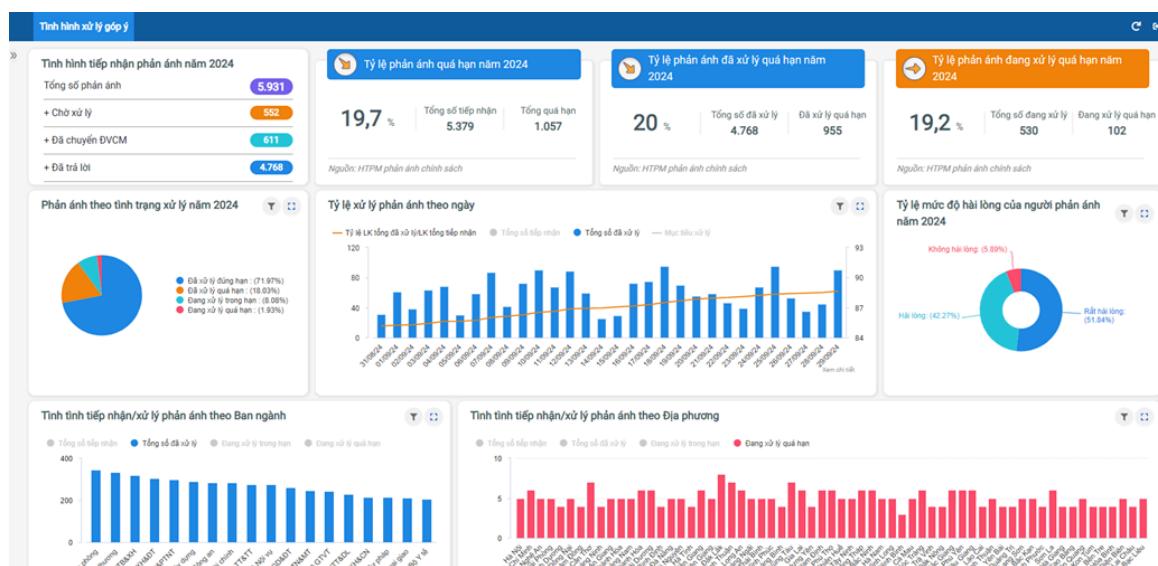
Ví dụ: PacsC0722, Pacs@ket”



*Màn hình đổi mật khẩu*

## II. HỆ THỐNG BÁO CÁO, CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH

- Hệ thống phần mềm cho phép các cấp quản lý có thể dễ dàng xem thống kê theo các tiêu chí khác nhau và hiển thị dưới nhiều dạng biểu đồ. Người dùng có thể xem thông qua ứng dụng “Xử lý PA, KN về VBQPPL” trên điện thoại (phần 2.2.4 *Thông kê*) và thông qua website <https://paknvhqppl-xl.moj.gov.vn> trên máy tính.
- Đối với mục báo cáo, thống kê sẽ thực hiện xem dưới 2 nội dung khác nhau giữa 2 chức vụ:
  - + Đối với chỉ đạo điều hành trung ương sẽ thực hiện xem được thông tin xử lý của tất cả các bộ ban ngành, địa phương trên hệ thống.
  - + Đối với các cơ quan, ban bộ, địa phương sẽ thực hiện xem thông tin thống kê, báo cáo của chính cơ quan của mình, không thể xem các cơ quan, địa phương khác.



### 1. Thông kê Tình hình tiếp nhận phản ánh:

- Để xem tình hình tiếp nhận phản ánh xem tại biểu đồ: “**Tình hình tiếp nhận phản ánh năm 2024**” - biểu đồ thể hiện số liệu về **Tổng số lượng phản ánh** được tiếp nhận và **số lượng phản ánh theo từng trạng thái (Chờ xử lý, Đã chuyển Đơn vị chuyên môn, Đã trả lời)**

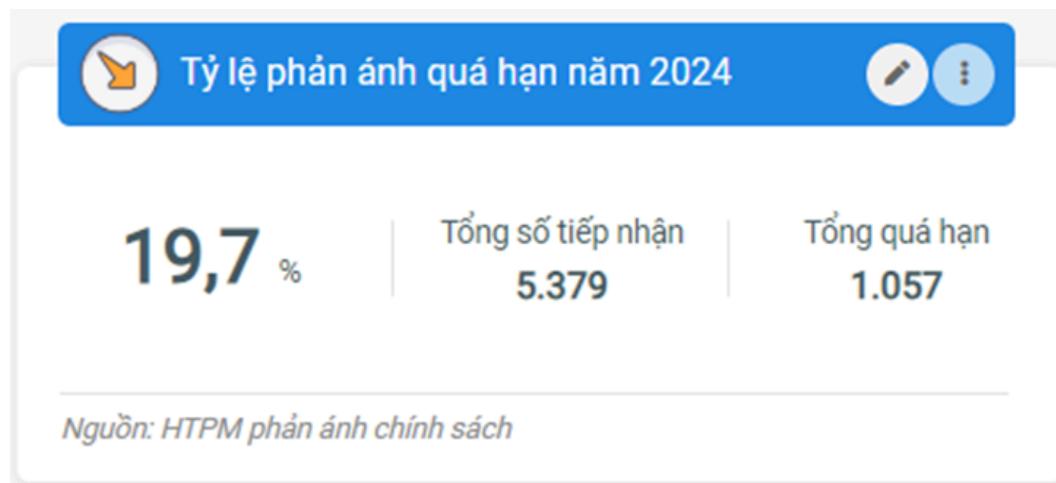
### Tình hình tiếp nhận phản ánh năm 2024

Tổng số phản ánh	5.931
+ Chờ xử lý	552
+ Đã chuyển ĐVCM	611
+ Đã trả lời	4.768

## 2. Thống kê theo tỷ lệ phản ánh quá hạn

- Biểu đồ “Tỷ lệ phản ánh quá hạn năm 2024” thể hiện:

- + Tỷ lệ số phản ánh quá hạn/tổng số phản ánh được tiếp nhận
- + Tổng số phản ánh tiếp nhận
- + Số lượng phản ánh quá hạn

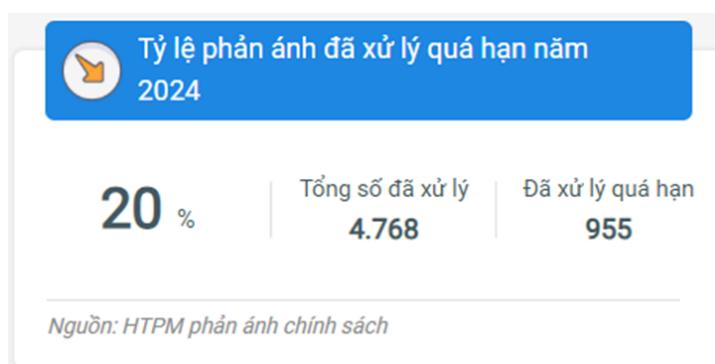


- Thêm chú thích cho biểu đồ: Khi phát hiện số liệu bất thường cần giải trình hoặc có điều gì cần lưu ý về số liệu trên biểu đồ, người dùng hãy đưa chuột vào vị trí của biểu đồ cần thêm chú thích và nhấp vào biểu tượng ở góc trên bên phải của biểu đồ để thêm chú thích.

- Tải biểu đồ về máy dạng file ảnh: người dùng đưa chuột vào biểu đồ cần tải và click vào biểu tượng sau đó chọn “Xuất ảnh”, biểu đồ sẽ được tải về máy tính dưới dạng file ảnh.

### 3. Thống kê Phản ánh đã xử lý quá hạn:

- Biểu đồ “Tỷ lệ phản ánh đã xử lý quá hạn năm 2024” thể hiện:
  - + Tỷ lệ số phản ánh đã xử lý quá hạn/tổng số phản ánh đã xử lý
  - + Tổng số phản ánh đã xử lý
  - + Số lượng phản ánh đã xử lý quá hạn



### 4. Thống kê Phản ánh đang xử lý quá hạn:

- Biểu đồ “Tỷ lệ phản ánh đang xử lý quá hạn năm 2024” thể hiện:
  - + Tỷ lệ số phản ánh đang xử lý quá hạn/tổng số phản ánh đang xử lý
  - + Tổng số phản ánh đang xử lý
  - + Số lượng phản ánh đang xử lý quá hạn

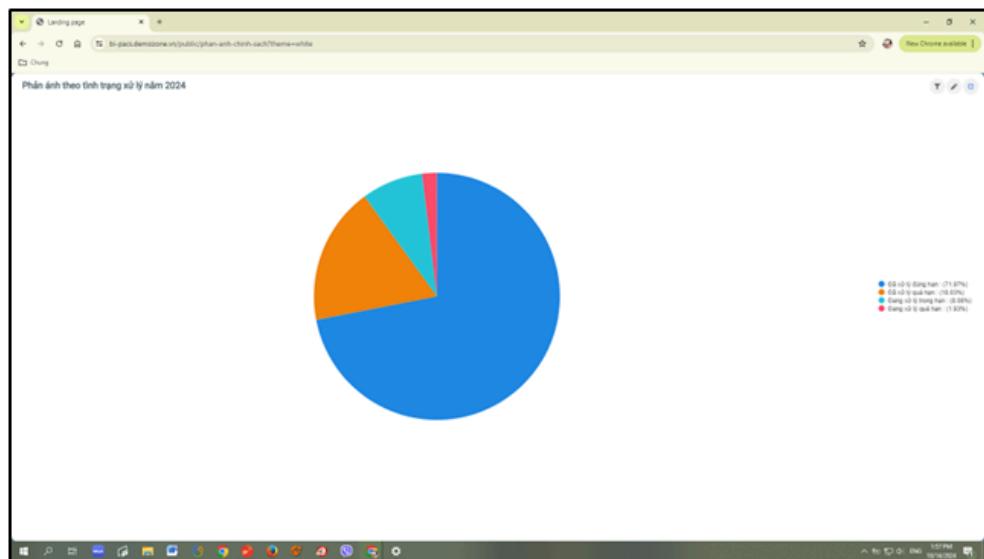


## 5. Thông kê Phản ánh theo tình trạng xử lý

- Biểu đồ “Phản ánh theo tình trạng xử lý năm 2024” thể hiện:
  - + Đã xử lý đúng hạn: là số lượng phản ánh được xử lý trong thời gian quy định.
  - + Đã xử lý quá hạn: là số lượng phản ánh đã được xử lý nhưng không trong thời gian quy định, tức là quá thời hạn đã đề ra cho việc giải quyết phản ánh đó.
  - + Đang xử lý trong hạn: là số lượng phản ánh hiện tại đang trong quá trình giải quyết và vẫn nằm trong thời gian quy định để hoàn thành.
  - + Đang xử lý quá hạn: là số lượng phản ánh hiện tại đang trong quá trình giải quyết nhưng đã vượt quá thời gian quy định để hoàn thành.



- Ngoài ra biểu đồ có 1 số chức năng:
  - + Lọc dữ liệu theo năm: đưa chuột vào vị trí của biểu đồ sau đó click vào biểu tượng  và chọn năm cần xem dữ liệu bằng cách đánh dấu vào năm tương ứng, biểu đồ sẽ tự động cập nhật số liệu của năm đã chọn.
  - + Thêm ghi chú cho biểu đồ
  - + Phóng to biểu đồ toàn màn hình: đưa chuột vào vị trí của biểu đồ sau đó click vào biểu tượng  biểu đồ sẽ được xem dưới dạng toàn màn hình

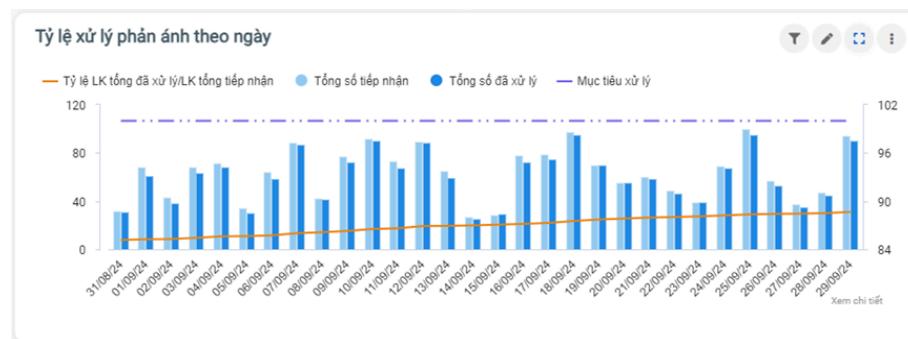


- Để trở về giao diện chính người dùng click vào biểu tượng  ở góc trên bên phải của giao diện biểu đồ.

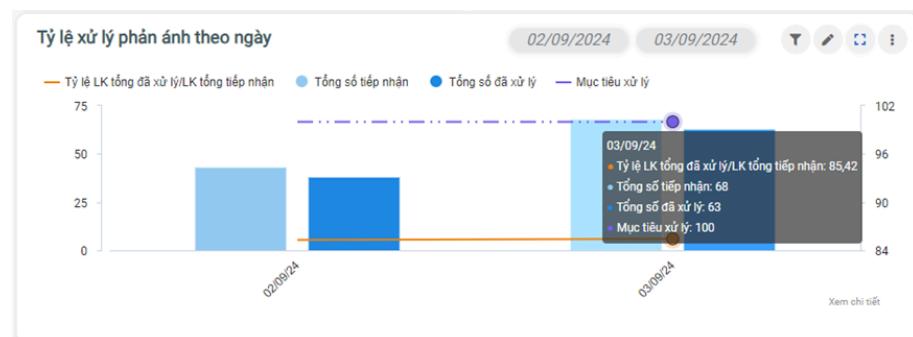
## 6. Thông kê Xử lý phản ánh theo thời gian

- Biểu đồ “Tỷ lệ xử lý phản ánh theo ngày” thể hiện các số liệu:
  - + Tỷ lệ LK tổng đã xử lý/LK tổng tiếp nhận: là tỷ lệ giữa số lượng phản ánh đã xử lý lũy kế đến ngày so với số lượng phản ánh đã tiếp nhận lũy kế đến cùng kỳ.

- + Tổng số tiếp nhận: là tổng số lượng các phản ánh đã được tiếp nhận trong ngày
- + Tổng số đã xử lý: là tổng số lượng các phản ánh đã được xử lý trong ngày
- + Mục tiêu xử lý: tỷ lệ xử lý phản ánh mong muốn



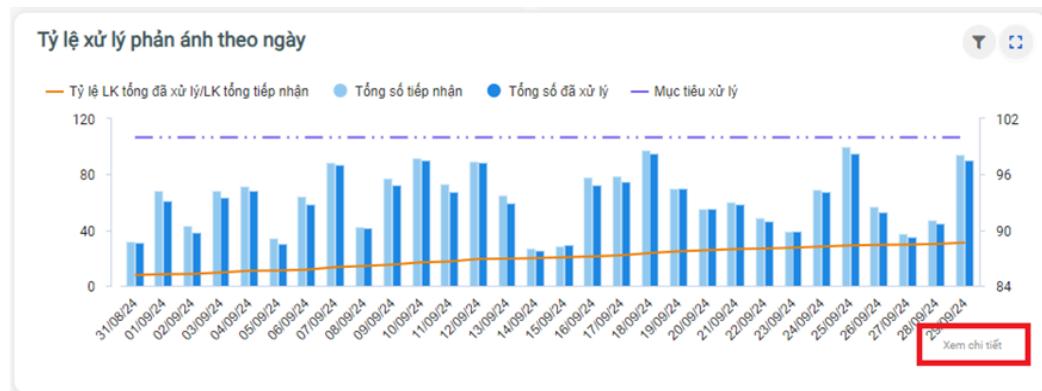
- Lọc xem dữ liệu theo ngày: đưa chuột vào vị trí biểu đồ, chọn biểu tượng , sau đó chọn ngày cần xem dữ liệu, biểu đồ sẽ tự động cập nhật dữ liệu của ngày cần xem:



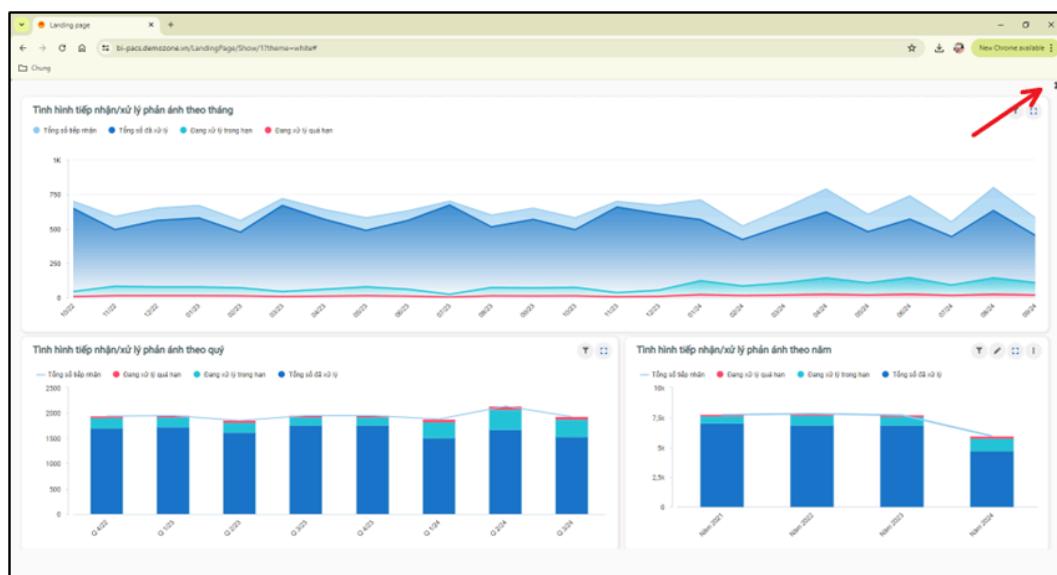
- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chú thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:



- Xem lớp trong biểu đồ: click chuột vào chữ “Xem chi tiết” ở góc dưới biểu đồ

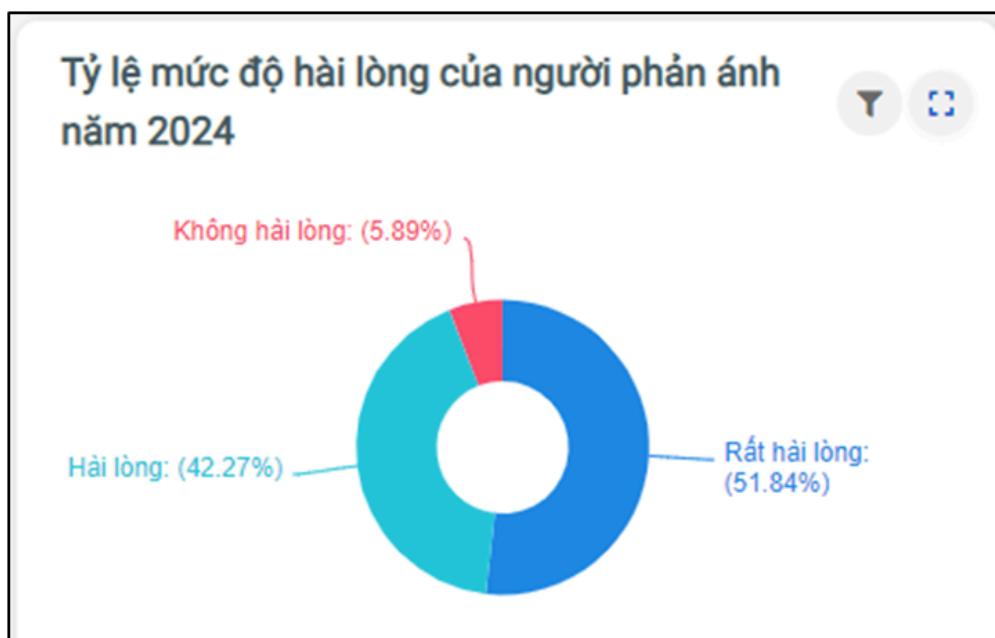


- Sau khi chọn xem chi tiết giao diện sẽ hiển thị lớp trong của biểu đồ
- Lớp trong bao gồm các biểu đồ thể hiện dữ liệu phản ánh theo Tháng/Quý/Năm
- Để trở về giao diện ban đầu click chuột vào dấu góc trên bên phải của giao diện.



## 7. Thống kê mức độ hài lòng của người phản ánh

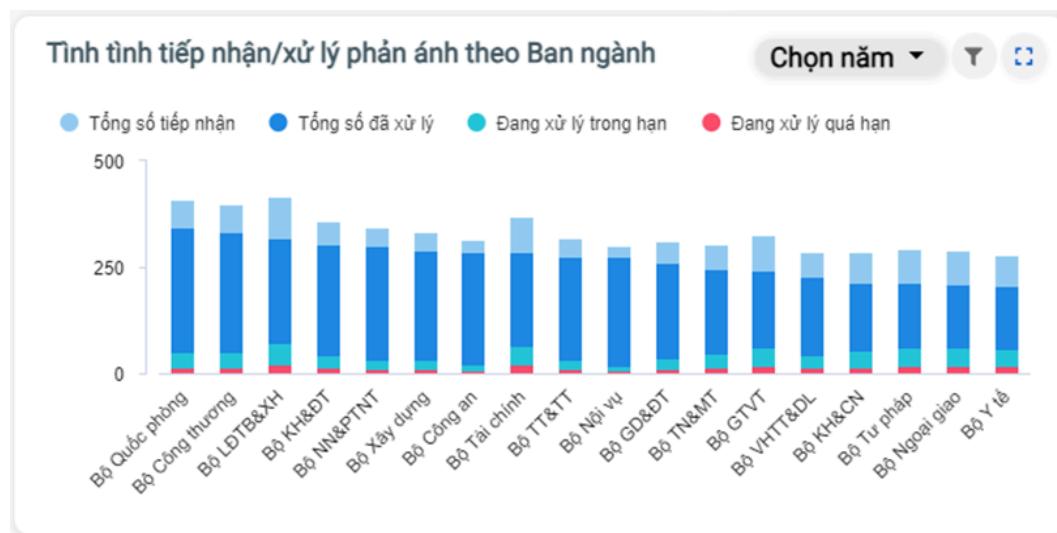
- Biểu đồ “Tỷ lệ mức độ hài lòng của người phản ánh năm 2024” thể hiện số liệu về đánh giá của người phản ánh theo các mức độ:
  - + Rất hài lòng
  - + Hài lòng
  - + Không hài lòng



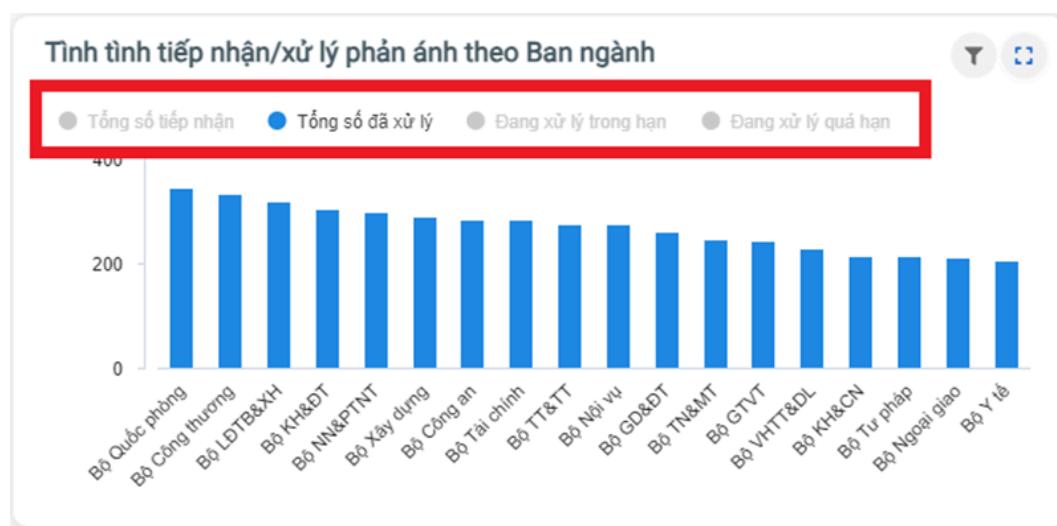
- Người dùng có thể lọc dữ liệu cần xem theo năm bằng cách chọn vào bộ lọc

## **8. Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo ban ngành**

- Biểu đồ “Tình hình tiếp nhận/xử lý phản ánh theo Ban ngành” thống kê số liệu về số lượng phản ánh tiếp nhận và xử lý của từng Bộ ban ngành. Bao gồm các số liệu về:
  - + Tổng số tiếp nhận
  - + Tổng số đã xử lý
  - + Đang xử lý trong hạn
  - + Đang xử lý quá hạn
- Biểu đồ cũng cho phép người dùng lọc dữ liệu theo năm bằng cách chọn vào biểu tượng



- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chủ thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:



## 9. Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo Địa phương

- Biểu đồ “Tình hình tiếp nhận/xử lý phản ánh theo Địa phương” thống kê số liệu về số lượng phản ánh tiếp nhận và xử lý của từng Địa phương. Bao gồm các số liệu về:
  - + Tổng số tiếp nhận
  - + Tổng số đã xử lý
  - + Đang xử lý trong hạn
  - + Đang xử lý quá hạn
- Biểu đồ cũng cho phép người dùng lọc dữ liệu theo năm bằng cách chọn vào biểu tượng

biểu tượng



- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chủ thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:

