

CÔNG TY CỔ PHẦN BKAV



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN
QUY PHẠM PHÁP LUẬT

Thông tin tài liệu	
Mã tài liệu:	BTP_PACS_UM
Đơn vị phát hành:	Công ty Cổ phần Bkav
Ngày ban hành tài liệu:	Tháng..../2025

Hà Nội, 12/2024

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU CHUNG.....	0
HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT APP PAKN.....	1
1. Cài đặt trên Apple Store.....	1
A. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN APP PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.....	3
1. Thông tin tài khoản.....	3
1.1. Đăng nhập bằng tài khoản số điện thoại, mật khẩu.....	3
1.2. Đăng nhập bằng xác thực định danh VNID trên điện thoại.....	4
1.3. Đăng xuất.....	4
2. Tạo phản ánh.....	5
2.1. Tạo phản ánh với cấp trung ương.....	5
2.2. Tạo phản ánh với cấp địa phương.....	9
3. Phản ánh của tôi.....	10
3.1. Danh sách phản ánh của tôi.....	10
3.2. Tiến trình phản ánh.....	11
3.3. Đánh giá trả lời phản ánh.....	13
4. Danh sách phản ánh.....	14
4.1. Tra cứu phản ánh.....	14
4.2. Chi tiết phản ánh.....	17
5. Thay đổi mật khẩu.....	18
B. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN WEBSITE PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.....	20
1. Thông tin tài khoản.....	20
1.1. Đăng ký.....	20
1.2. Đăng nhập.....	22
1.3 Quên mật khẩu.....	23
- Bước 3: Sau khi người dùng nhập đầy đủ thông tin, người dùng thực hiện gửi thông tin, mật khẩu mới sẽ được gửi vào email. Người dùng truy cập vào hộp thư gmail để lấy thông tin.....	24
1.4. Thay đổi mật khẩu.....	24
2. Gửi phản ánh.....	25
2.1. Gửi phản ánh ẩn danh.....	25
2.2. Gửi phản ánh khi đã đăng nhập.....	30
3. Phản ánh của tôi.....	38
3.1. Tìm kiếm phản ánh bằng bộ lọc.....	38
3.2. Danh sách phản ánh của tôi.....	40

3.3. Thông tin chi tiết phản ánh.....	40
3.4. Đánh giá trả lời phản ánh.....	41
4. Danh sách phản ánh.....	42
4.1. Tìm kiếm phản ánh.....	42
4.2. Danh sách phản ánh.....	43
4.3. Chi tiết phản ánh.....	44
5. Trang chủ.....	45
6. Giới thiệu.....	45
7. Hướng dẫn.....	46
C. HỆ THỐNG BÁO CÁO, CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH.....	47
1. Thống kê Tình hình tiếp nhận phản ánh:.....	47
2. Thống kê theo tỷ lệ phản ánh quá hạn.....	47
3. Thống kê Phản ánh đã xử lý quá hạn:.....	48
4. Thống kê Phản ánh đang xử lý quá hạn:.....	49
5. Thống kê Phản ánh theo tình trạng xử lý.....	49
6. Thống kê Xử lý phản ánh theo thời gian.....	51
7. Thống kê mức độ hài lòng của người phản ánh.....	53
8. Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo ban ngành.....	53
9. Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo Địa phương.....	55
1. Đăng nhập.....	56
3. Chức năng xem lịch xử phản ánh.....	58
4. Chức năng trả lời phản ánh.....	58

GIỚI THIỆU CHUNG

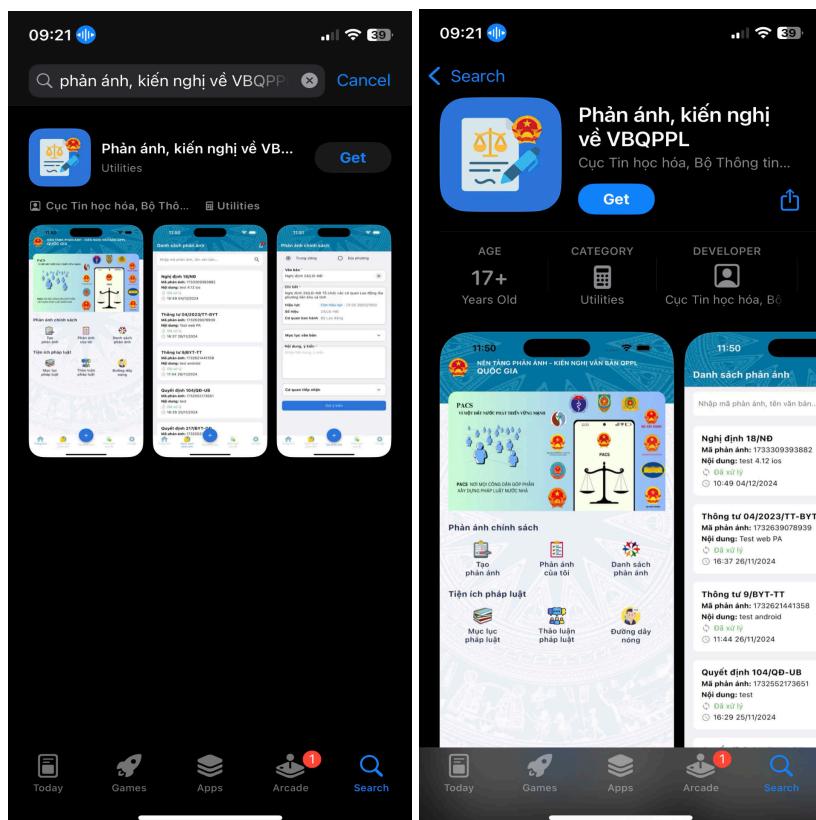
- Tài liệu này áp dụng cho hướng dẫn sử dụng ứng dụng App Phản ánh, kiến nghị văn bản QPPL với các chức năng sau đây:

STT	Tên chức năng	Mục đích
	App mobile PAKN	
1.	Thông tin tài khoản	Đăng nhập/ Đăng xuất tài khoản và các phương thức đăng nhập
2.	Tạo phản ánh	Tạo phản ánh, kiến nghị.
3.	Phản ánh của tôi	Người dùng xem lại những phản ánh của mình đã gửi đi, có thể nắm bắt được bộ phận ban ngành xử lý, tiến trình xử lý.
4.	Danh sách phản ánh	Dùng xem thông tin các phản ánh đã được xử lý, người dùng có thể đọc khám khảo.
5.	Thay đổi mật khẩu	Thay đổi mật khẩu tài khoản đăng nhập.
	Web PAKN	
1.	Thông tin tài khoản	Đăng nhập/ Đăng xuất tài khoản và các phương thức đăng nhập/ Đăng ký tài khoản./Thay đổi mật khẩu tài khoản đăng nhập.
2.	Tạo phản ánh	Người dùng thực hiện tạo phản ánh kiến nghị trên website phản ánh.
3.	Phản ánh của tôi	Người dùng xem lại những phản ánh của mình đã gửi đi, có thể nắm bắt được bộ phận ban ngành xử lý, tiến trình xử lý.
4.	Danh sách phản ánh	Dùng xem thông tin các phản ánh đã được xử lý, người dùng có thể đọc khám khảo.
5.	Trang chủ	Giao diện trang chủ
6.	Giới thiệu	Giới thiệu về hệ thống
7.	Hướng dẫn	Hướng dẫn người dân về cách sử dụng hệ thống

HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT APP PAKN

1. Cài đặt trên Apple Store

- Người dùng sử dụng điện thoại hệ điều hành IOS có thể tải ứng dụng từ kho ứng dụng app Store bằng những bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập vào ứng dụng App Store, tìm kiếm tên ứng dụng với tên “ Phản ánh kiến nghị văn bản QPPL
- **Bước 2:** Sau khi nhập nội dung tìm kiếm, hiển thị lên icon sau :



- **Bước 3:** Thực hiện nhấn tải về/get để thực hiện tải về. Vui lòng kết nối Wifi hoặc cho phép tải xuống bằng dữ liệu di động,

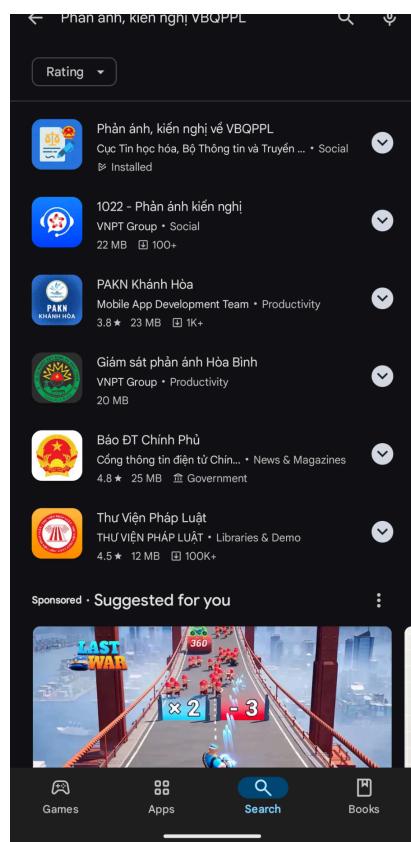
1. Cài đặt trên CHPlay

- Người dùng sử dụng điện thoại hệ điều hành android có thể tải ứng dụng từ kho ứng dụng CHPlay bằng những bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập vào ứng dụng CHPlay, tìm kiếm tên ứng dụng với tên”Phản ánh, kiến nghị VBQPPL”,.
- **Bước 2:** Sau khi nhập vào nội dung và tìm kiếm, Danh sách sẽ hiển thị lên ứng

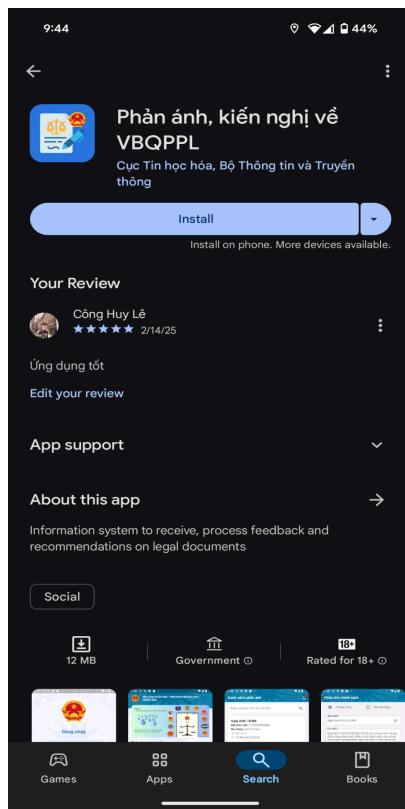


dụng có biểu tượng sau:

- Hiển thị lên danh sách sau:



- **Bước 3:** Người dùng chọn vào ứng dụng và thực hiện cài đặt ứng dụng về thiết bị. Vui lòng kết nối wifi hoặc cho phép tải về bằng dữ liệu di động để thực hiện tải về ứng dụng.



A. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN APP PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.

1. Thông tin tài khoản

1.1. Đăng nhập bằng tài khoản số điện thoại, mật khẩu.

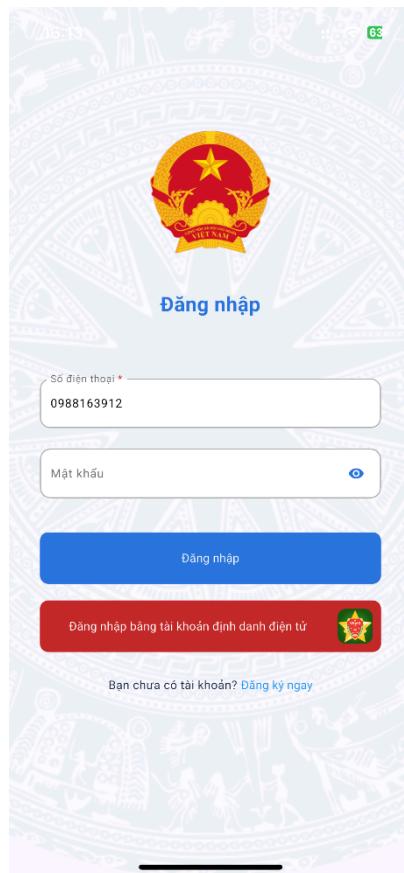
- Mở app đã được cài đặt, tại trang đăng nhập App Phản ánh, kiến nghị văn bản QPPL

+ **Bước 1:** Nhập thông tin đăng nhập

Tên tài khoản: Nhập theo số điện thoại đã đăng ký tài khoản được cung cấp (ví dụ “0952574615”)

Mật khẩu: Nhập vào mật khẩu đã được cung cấp (đối với đăng nhập lần đầu) hoặc mật khẩu của tài khoản (ví dụ “BKav@2024”)

+ **Bước 2 - Đăng nhập:** Chọn [Đăng nhập] để đăng nhập hệ thống.



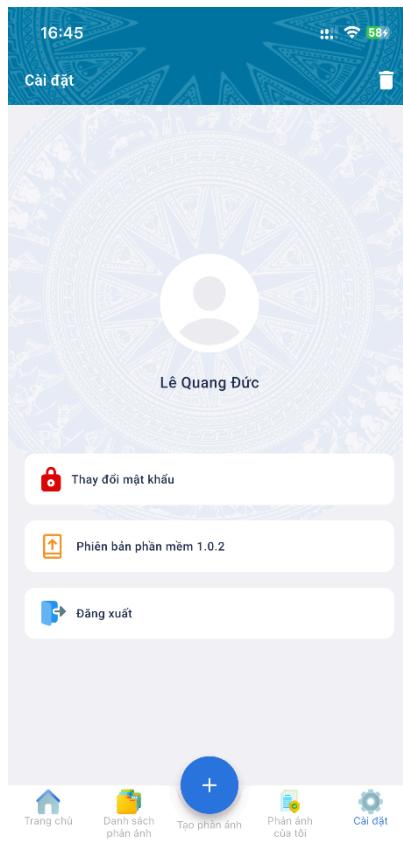
Màn hình đăng nhập

1.2. Đăng nhập bằng xác thực định danh VNeID trên điện thoại.

- **Bước 1:** Chọn đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID.
- **Bước 2:** Tại màn hình đăng nhập của hệ thống VNeID người dùng chọn đăng nhập bằng VneID sau khi đăng nhập thành công thì sẽ phải chọn cá nhân hoặc tổ chức.

1.3. Đăng xuất.

- **Bước 1:** Người dùng chọn biểu tượng cài đặt tại phần right menu, chọn biểu tượng  Cài đặt để truy cập màn hình cài đặt.
- **Bước 2:** Người dùng chọn biểu tượng đăng xuất tại mục cài đặt để tiến hành đăng xuất ra khỏi hệ thống, người dùng chọn biểu tượng



Màn hình cài đặt.

2. Tạo phản ánh

2.1. Tạo phản ánh với cấp trung ương.

- **Bước 1:** Người dùng truy cập biểu tượng  Cài đặt trên màn hình trang chủ hoặc biểu tượng  Cài đặt phía dưới thanh công cụ.

*Màn hình trang chủ*

- **Bước 2:** Người dùng chọn Trung ương tại màn hình tạo phản ánh

- **Bước 3:** Người dùng nhập vào các thông tin sau :
 - + **Văn bản :** Người dùng nhập vào thông tin văn bản cần phản ánh, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin văn bản

Màn hình chi tiết văn bản

Sau khi chọn văn bản, hệ thống sẽ hiện ra các phản ánh đã được xử lý liên quan đến văn bản đang được người dùng chọn để xử lý, người dùng có thể xem trước khi phản ánh để tham khảo

- **Bước 4:** Người dùng chọn điều khoản văn bản, đối với thông tin này sẽ là bắt buộc hoặc không bắt buộc.
- **Bước 5:** Người dùng nhập vào nội dung phản ánh về văn bản, về văn bản, điều khoản của văn bản.
- **Bước 6:** Sau khi nhập xong nội dung, người dùng chọn cơ quan tiếp nhận.
- **Bước 7:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh, kiến nghị là cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan. Sau khi chọn xong đối tượng, người dùng nhập vào tên cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan theo đối tượng người dùng chọn.
- **Bước 8:** Sau khi nhập xong các thông tin bắt buộc, người dùng thực hiện gửi ý kiến.

Phản ánh chính sách

Trung ương Địa phương

Văn bản *

Nghị định 24/LĐ-NĐ

Chi tiết *

Nghị định 24/LĐ-NĐ Tổ chức các cơ quan Lao động địa phương liên khu và tỉnh

Hiệu lực **Còn hiệu lực** - 01/00 28/03/1950

Số hiệu 24/LĐ-NĐ

Cơ quan ban hành Bộ Lao động

Mục lục văn bản

Nội dung, ý kiến *

Nhập Nội dung, ý kiến

Cơ quan tiếp nhận

Đối tượng PAKN *

Doanh nghiệp

Trang chủ Danh sách phản ánh **Tạo phản ánh** Phản ánh của tôi Cài đặt

18:27 46%

Phản ánh chính sách

Số hiệu 24/LĐ-NĐ

Cơ quan ban hành Bộ Lao động

Mục lục văn bản

Điều 2. -Ở tỉnh nào xét ra quan hệ nhiều về phương diện lao động sẽ đặt một Ty Lao động, do một Trưởng ty Lao động điều khiển.

Nội dung, ý kiến *

Cơ quan tiếp nhận

Đối tượng PAKN *

Cá nhân

Cá nhân *

Lê Quang Đức

Gửi ý kiến

Trang chủ Danh sách phản ánh **Tạo phản ánh** Phản ánh của tôi Cài đặt

19:30 39%

Màn hình gửi phản ánh theo cấp xử lý trung ương

2.2. Tạo phản ánh với cấp địa phương.

- Người dùng có thể báo cáo văn bản do cấp địa phương đưa ra nếu cảm thấy chưa phù hợp bằng cách:

- **Bước 1:** Người dùng truy cập biểu tượng  trên màn hình trang chủ hoặc biểu tượng  Cài đặt phía dưới thanh công cụ.
- **Bước 2:** Người dùng chọn  Địa phương tại màn hình tạo phản ánh.
- **Bước 3:** Người dùng chọn địa phương đang muốn phản ánh.
- **Bước 4:** Người dùng nhập vào các thông tin sau :
 - + **Văn bản :** Người dùng nhập vào thông tin văn bản cần phản ánh, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin văn bản

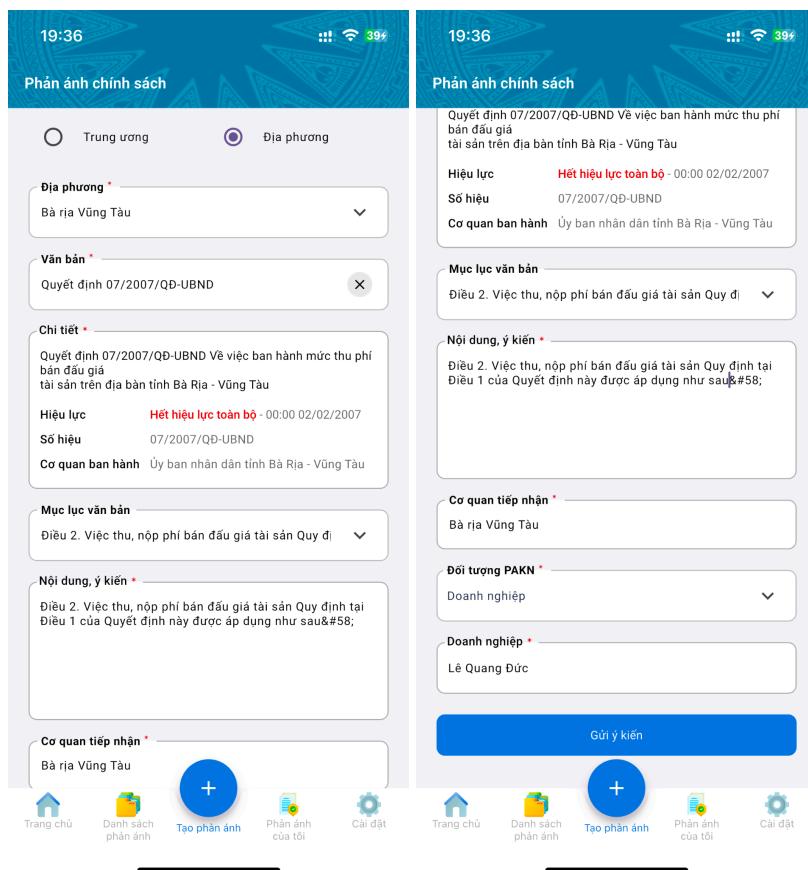


Văn bản *	Nghị định 24/LĐ-NĐ
Chi tiết *	
Nghị định 24/LĐ-NĐ Tổ chức các cơ quan Lao động địa phương liên khu và tỉnh	
Hiệu lực	Còn hiệu lực - 01/00 28/03/1950
Số hiệu	24/LĐ-NĐ
Cơ quan ban hành	Bộ Lao động

Màn hình chi tiết văn bản

Sau khi chọn văn bản, hệ thống sẽ hiện ra các phản ánh đã được xử lý liên quan đến văn bản đang được người dùng chọn để xử lý, người dùng có thể xem trước khi phản ánh để tham khảo

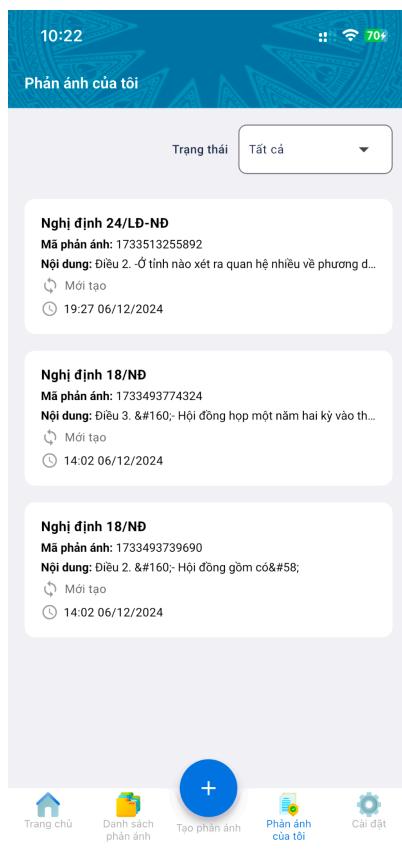
- **Bước 5:** Người dùng chọn điều khoản văn bản, đối với thông tin này sẽ là bắt buộc, người dùng chỉ được gõ khi không hiển thị văn bản đang tìm kiếm(Mắt két nối đến cơ sở dữ liệu văn bản quốc gia)
- **Bước 6:** Người dùng nhập vào nội dung phản ánh về văn bản, về văn bản, điều khoản của văn bản.
- **Bước 7:** Sau khi nhập xong nội dung, người dùng chọn cơ quan tiếp nhận.
- **Bước 8:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh, kiến nghị là cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan. Sau khi chọn xong đối tượng, người dùng nhập vào tên cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan theo đối tượng người dùng chọn.
- **Bước 9:** Sau khi nhập xong các thông tin bắt buộc, người dùng thực hiện gửi ý kiến.



3. Phản ánh của tôi.

3.1. Danh sách phản ánh của tôi.

- Người dùng truy cập màn hình phản ánh bằng cách chọn biểu tượng  tại thanh menu phía dưới màn hình. Tại màn hình này sẽ hiển thị lên danh sách phản ánh với các thông tin sau :
 - + **Tên nghị định**
 - + **Mã phản ánh**
 - + **Nội dung phản ánh**
 - + **Trạng thái phản ánh**
 - + **Thời gian phản ánh**
- Người dùng chọn bộ lọc trạng thái với 2 loại trạng thái:
 - + **Chưa xử lý**
 - + **Đã xử lý**.

*Màn hình phản ánh của tôi*

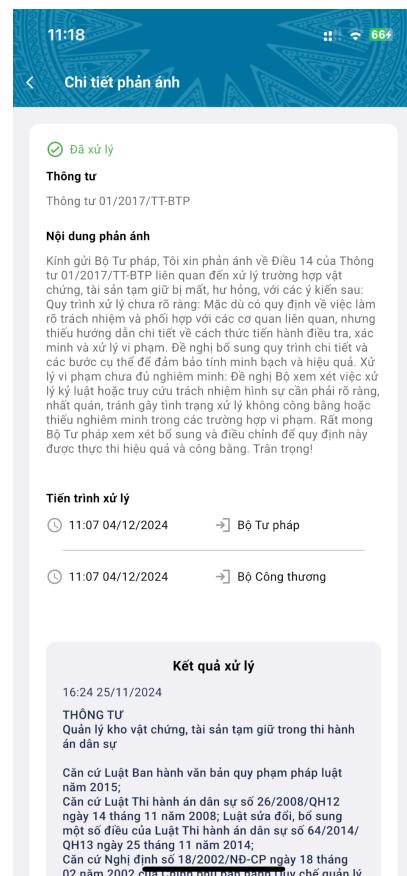
3.2. Tiến trình phản ánh.

- Người dùng có thể xem trạng thái, tiến trình xử lý tại màn hình này một cách chi tiết từng quá trình xử lý của đơn phản ánh của mình.
- Người dùng có thể nắm bắt được đơn phản ánh của mình đang được cơ quan ban ngành nào xử lý.
- Để truy cập vào màn hình chi tiết thì người dùng làm theo những bước sau:
 - **Bước 1:** Người dùng chọn biểu tượng tại menu phía dưới màn hình trang chủ, người dùng sẽ được đưa tới màn hình danh sách phản ánh của tôi.
 - **Bước 2:** Người dùng chọn vào đơn phản ánh muốn xem tiến trình, hoặc có thể dùng bộ lọc theo trạng thái để tìm kiếm nhanh.
 - **Bước 3:** Sau khi người dùng đã chọn được đơn phản ánh muốn xem tiến trình, màn hình sẽ hiển thị lên thông tin chi tiết của phản ánh với các nội dung sau:
 - + **Trạng thái của đơn phản ánh.**
 - + **Tên văn bản phản ánh**
 - + **Nội dung phản ánh**
 - + **Tiến trình xử lý**



màn hình chi tiết phản ánh chưa được trả lời

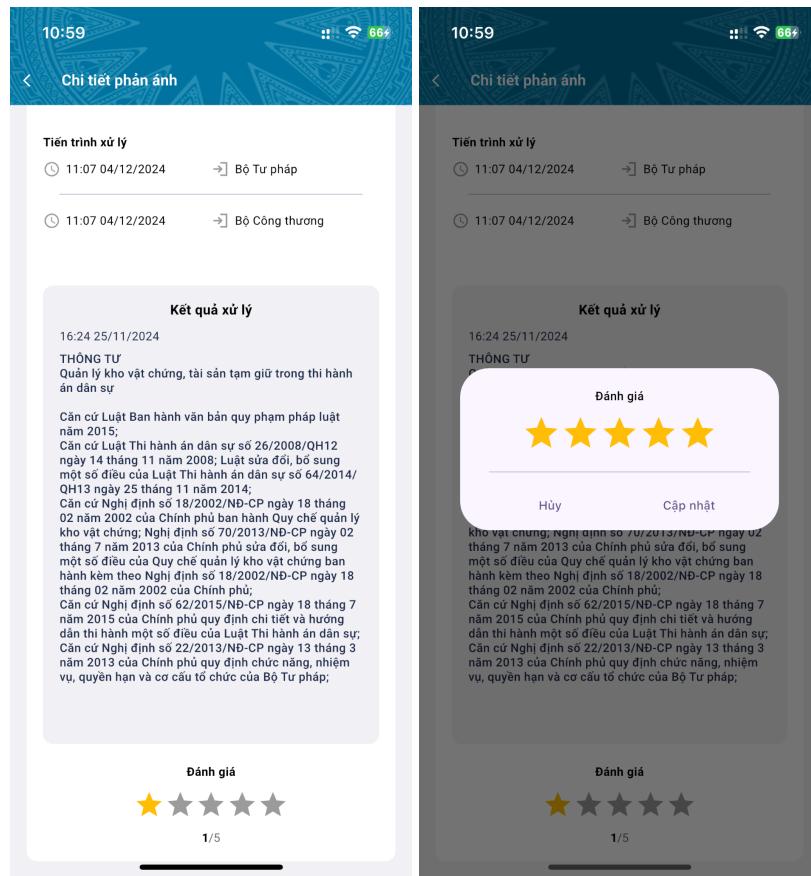
- Đối với các phản ánh đã được trả lời người sẽ có thêm thông tin:
 - + Kết quả xử lý
 - + Thời gian xử lý
 - + Nội dung xử lý
 - + File đính kèm
 - + Đánh giá phản ánh



Màn hình chi tiết phản ánh đã trả lời

3.3. Đánh giá trả lời phản ánh

- Sau khi đơn phản ánh của người dùng được cơ chức năng có thẩm quyền, được phân công trả lời. Người dùng có thể vào màn hình xem chi tiết phản ánh để xem thông tin trả lời phản ánh của cơ quan chức năng liên quan. Người dùng có thể thực hiện đánh giá câu trả lời theo mức độ hài lòng của mình, bao gồm:
 - + **Rất hài lòng**
 - + **Hài lòng**
 - + **Bình thường**
 - + **Không hài lòng**
 - + **Rất không hài lòng.**
- Để thực hiện đánh giá câu trả lời cho phản ánh của mình thì người dùng truy cập các bước sau:
- **Bước 1:** Sau khi người dùng truy cập vào màn hình danh sách của tôi, thì màn hình sẽ hiển thị danh sách phản ánh của cá nhân đó. Người dùng chọn bộ lọc để lấy ra các phản ánh có trạng thái đã xử lý.
- **Bước 2:** Người dùng chọn đơn xử lý có trạng thái đã được xử lý, sau đó hệ thống sẽ đưa người dùng vào màn hình chi tiết.
- **Bước 3:** Tại màn hình chi tiết phản ánh, mục đánh giá. Người dùng thực hiện đánh giá câu trả lời với những mức độ sau :
 - + **Rất hài lòng**
 - + **Hài lòng**
 - + **Bình thường**
 - + **Không hài lòng**
 - + **Rất không hài lòng.**
- **Bước 4:** Sau khi người dùng chọn số sao tương ứng với mức độ đánh giá, người dùng click vào button **Cập nhật** để ghi nhận kết quả đánh giá. Chọn button **Hủy** để hủy đánh giá kết quả.



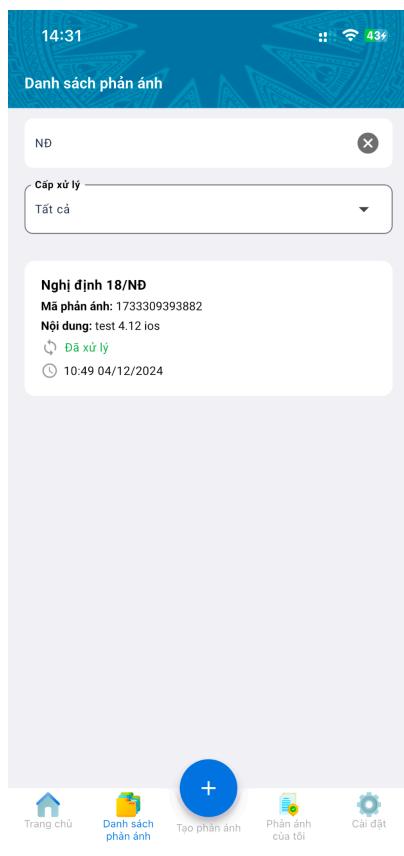
Màn hình đánh giá câu trả lời phản ánh.

- **Lưu ý :** Đối với các phản ánh, kiến nghị đã được xử lý thì người dùng mới được phép đánh giá phản ánh, kiến nghị. Đối với các phản ánh, kiến nghị ở trạng thái đang xử lý thì người dùng không thể đánh giá.
- Người dùng chỉ có thể đánh giá các đơn phản ánh, kiến nghị tại màn hình chức năng phản ánh của tôi. Các màn hình chức năng khác người dùng chỉ có thể xem chi tiết và không thể đánh giá.
- Người dùng chỉ được đánh giá 1 lần cho 1 phản ánh.

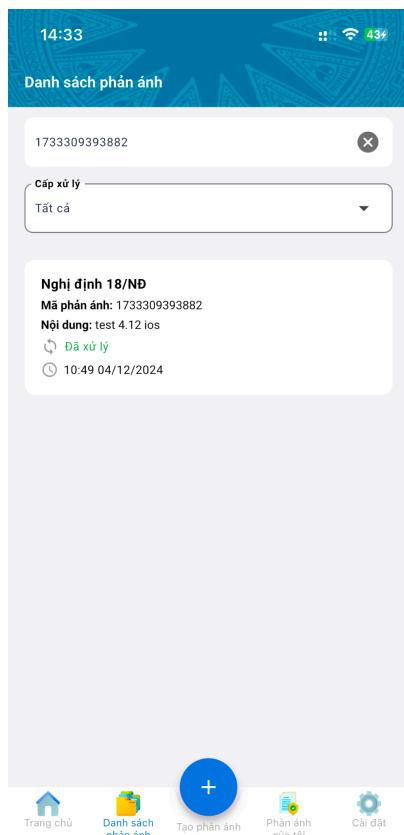
4. Danh sách phản ánh

4.1. Tra cứu phản ánh

- Người dùng có thể thực hiện tra cứu phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh với các nội dung phản ánh cụ thể như :
 - + **Mã phản ánh**
 - + **Tên văn bản**

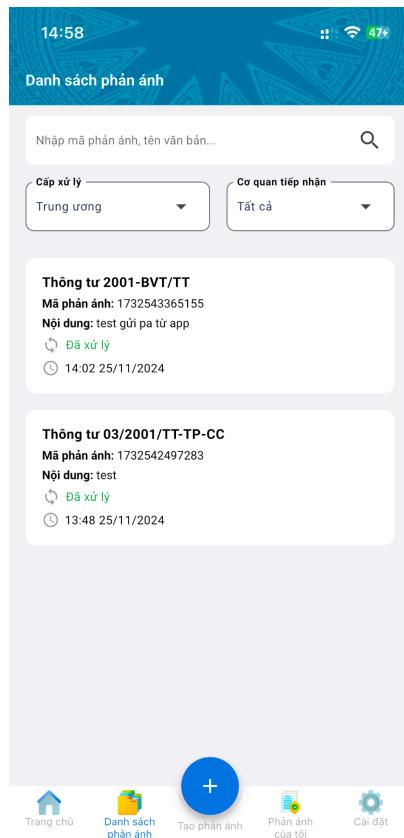


Màn hình tìm kiếm theo tên văn bản phản ánh



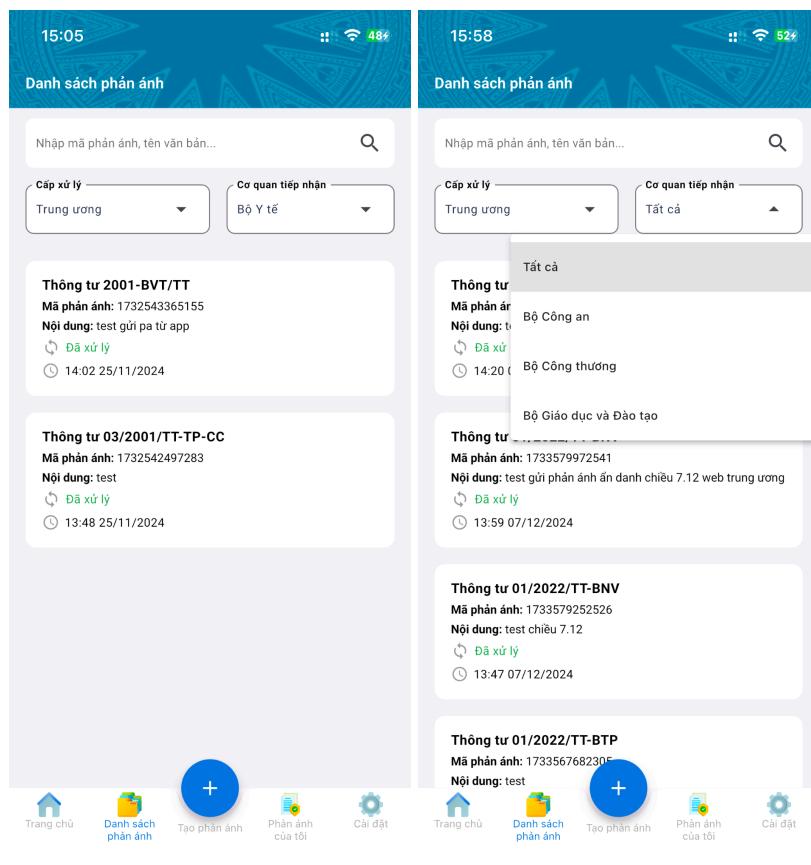
Màn hình tìm kiếm theo mã phản ánh

- Ngoài ra người dùng có thể tìm kiếm bằng bộ lọc với các thuộc tính như:
- + **Cấp xử lý**
- + **Cơ quan tiếp nhận**
- **Bước 1:** Người dùng chọn cấp xử lý để tìm kiếm theo cấp xử lý là trung ương hoặc địa phương.



Màn hình bộ lọc theo cấp xử lý trung ương

- **Bước 2:** Người dùng có thể lọc chi tiết hơn theo cơ quan tiếp nhận.

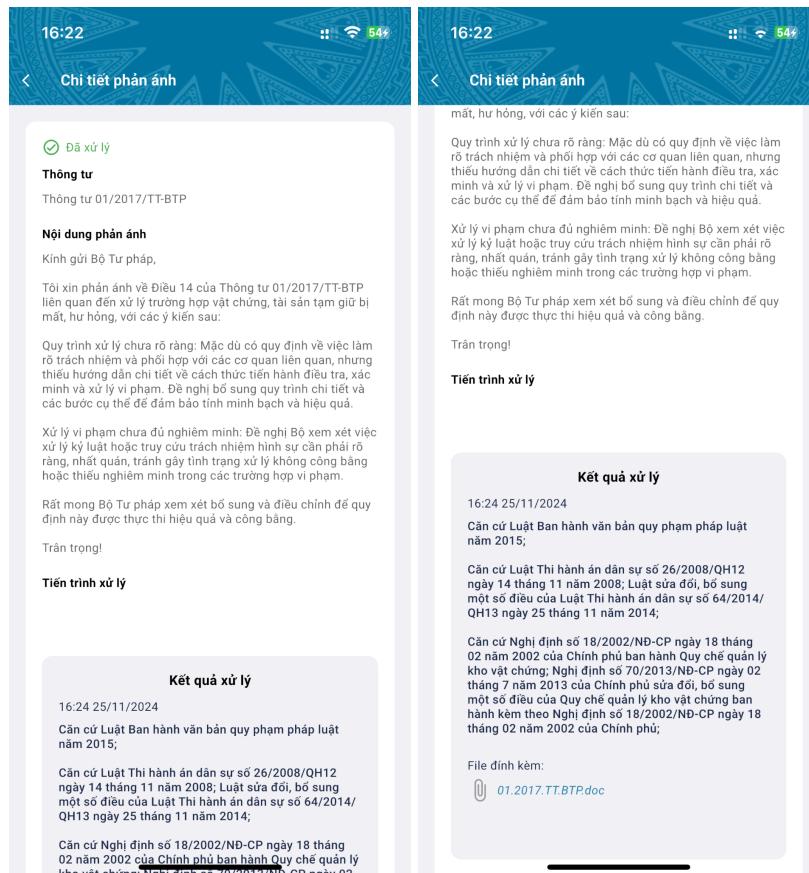


Màn hình lọc theo cơ quan tiếp nhận

- Lưu ý :** Người dùng có thể tìm kiếm theo mã phản ánh, tên văn bản có thể viết tắt. Hiện tại đối với phản ánh tại danh sách tìm kiếm của danh sách phản ánh thì người dùng không thể đánh giá.
- Danh sách chỉ hiển thị những phản ánh đã được xử lý. Những phản ánh chưa được xử lý người dùng vui lòng truy cập phản ánh của tôi để xem.
- Đối với bộ lọc cơ quan tiếp nhận, bắt buộc bạn phải chọn cấp xử lý thì mới có thể chọn được cơ quan tiếp nhận. Cơ quan tiếp nhận sẽ được load theo cấp xử lý.

4.2. Chi tiết phản ánh

- Tại màn hình chi tiết phản ánh, người dùng có thể xem được nội dung chi tiết của đơn phản ánh, tiến trình xử lý, kết quả xử lý, cơ quan ban ngành xử lý và thời gian.
- Các bước để xem chi tiết của một phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh :
- Bước 1:** Người dùng có thể tìm phản ánh bằng cách tìm kiếm phản ánh bằng mã phản ánh hoặc tên văn bản. Ngoài ra người dùng có thể dùng bộ lọc để có thể tìm phản ánh theo cấp xử lý hoặc cơ quan tiếp nhận.
- Bước 2:** Chọn phản ánh muốn xem trên danh sách tìm kiếm, hệ thống sẽ đưa người dùng tới màn hình chi tiết sau :

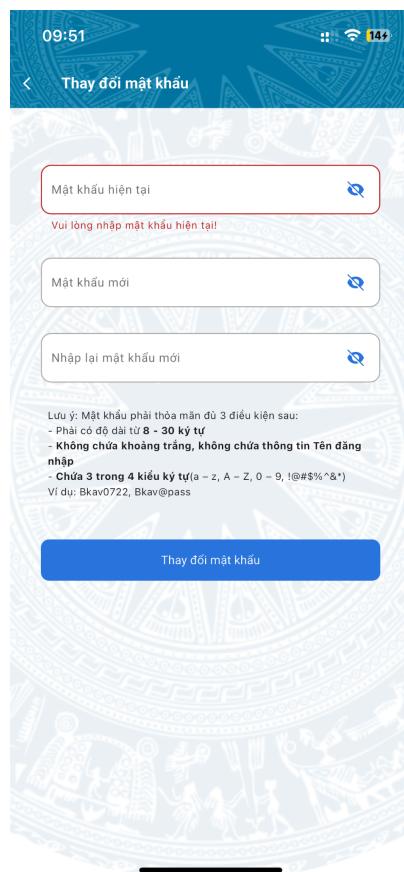


Màn hình chi tiết phản ánh

- Tại màn hình chi tiết phản ánh, người dùng có thể xem phản ánh dưới dạng văn bản Docs, PDF phục vụ cho những văn bản, công văn được cơ quan xử lý gửi tới.
- **Lưu ý:** Người dùng không thể đánh giá phản ánh tại màn hình này. Vui lòng truy cập màn hình phản ánh xử lý để đánh giá.

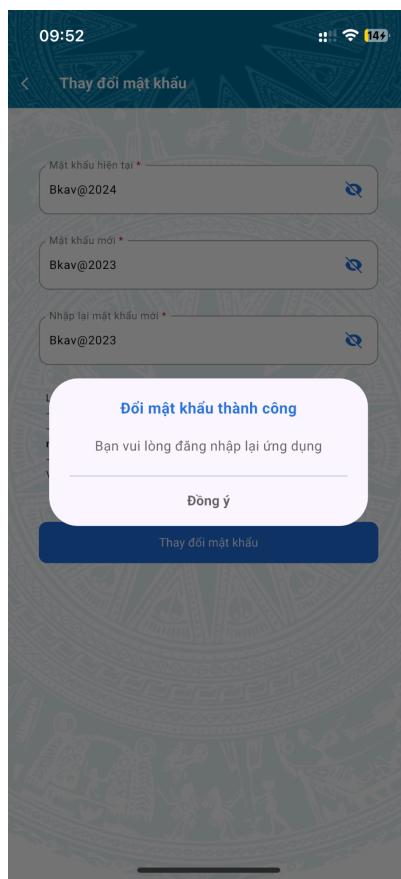
5. Thay đổi mật khẩu

- Chức năng thay đổi mật khẩu phục vụ cho người dùng thay đổi thông tin đăng nhập làm tăng tính bảo mật cho hệ thống.
- Để đến được giao diện đổi mật khẩu, người dùng truy cập theo đường dẫn:
 - + Cài đặt -> thay đổi mật khẩu. Giao diện đổi mật khẩu sẽ hiển thị như sau:



Màn hình thay đổi mật khẩu

- Để đổi được mật khẩu, người dùng làm theo các bước sau:
- **Bước 1:** Nhập vào mật khẩu hiện tại.
- **Bước 2:** Người dùng nhập vào mật khẩu mới với các ký tự và yêu cầu bảo mật đảm bảo đầy đủ thì mới có thể thực hiện đổi được.
- **Bước 3:** Người dùng nhập lại mật khẩu mới một lần nữa để xác định đã nhập đúng mật khẩu muốn đổi.
- **Bước 4:** Sau khi người dùng nhập mật khẩu cũ và mới xong, người dùng nhấn button Thay đổi mật khẩu **Thay đổi mật khẩu** hệ thống sẽ hiển thị một thông báo như sau:



Màn hình thông báo thay đổi mật khẩu thành công.

- Sau khi đổi mật khẩu thành công, người dùng vui lòng đăng nhập lại hệ thống bằng mật khẩu mới.
- **Lưu ý:** Người dùng cần nhập thông tin mật khẩu với định dạng ký tự được yêu cầu để được đảm bảo về vấn đề bảo mật tài khoản.

B. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN WEBSITE PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.

1. Thông tin tài khoản

1.1. Đăng ký

- Người dùng truy cập vào đường dẫn <https://paknvvbqppl.moj.gov.vn> để được trả tới màn hình trang chủ website phản ánh, kiến nghị. Màn hình trang chủ sẽ xuất hiện :

Màn hình trang chủ website phản ánh, kiến nghị văn bản QPPL

- Để đăng ký tài khoản, người dùng thực hiện theo các bước sau:
- **Bước 1:** Chọn biểu tượng đăng ký trên góc trên phia bên phải với biểu tượng , hệ thống sẽ hiển thị lên một popup cho người dùng có thể nhập vào thông tin đăng ký tài khoản bao gồm các thông tin sau:
 - + Họ và tên
 - + Email
 - + Số điện thoại

Màn hình đăng ký tài khoản

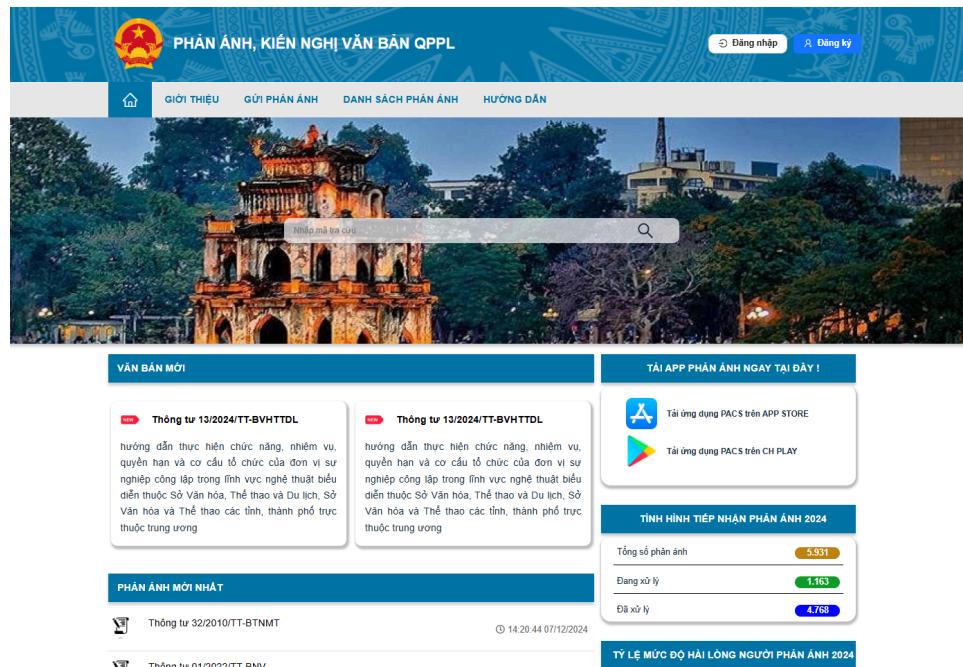
- **Bước 2:** Người dùng nhập vào các thông tin được hiển thị trên màn hình đăng ký, nội dung nhập vào phải đảm bảo chính xác thì hệ thống mới có thể ghi nhận và cấp tài khoản, mật khẩu.
- **Bước 3:** Sau khi người dùng thực hiện nhập đầy đủ thông tin dữ liệu, người dùng thực hiện việc đăng ký tài khoản bằng cách chọn button đăng ký **Đăng ký** trên màn hình. Hệ thống sẽ gửi cho bạn một email cung cấp tài khoản mật khẩu. Nếu người dùng không muốn đăng ký nữa thì có thể thực hiện hủy đăng ký bằng cách chọn button **Hủy**.
- Khi người dùng đăng ký thành công, hệ thống sẽ trả về một thông báo với nội dung sau :

Màn hình thông báo đăng ký tài khoản thành công

- **Lưu ý :** Người dùng phải nhập đúng định dạng email, số điện thoại thì mới có thể nhận được mật khẩu của tài khoản. Nếu người dùng nhập sai, hệ thống sẽ không gửi thông báo về hệ thống.

1.2. Đăng nhập

- Để vào website phản ánh, người dùng truy cập đường dẫn <https://paknvvbqppl.moj.gov.vn>. sau khi người dùng truy cập vào đường dẫn này, hệ thống sẽ trả về thông tin như sau:



Màn hình giao diện trang chủ

- Để đăng nhập vào hệ thống người dùng làm theo các bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng nhấp vào button đăng nhập , hệ thống sẽ trả về cửa sổ popup đăng nhập sau:

Màn hình đăng nhập

- **Bước 2:** Người dùng nhập vào thông tin đăng nhập bao gồm :
 - + Tên đăng nhập
 - + Mật khẩu
- Thông tin đăng nhập người dùng lấy thông tin đăng nhập tại email đã đăng ký tài khoản, Nhập thông tin tại gmail để đăng nhập. Khi đăng nhập thành công hệ thống sẽ hiển thị thông báo sau:

Thông báo đăng nhập thành công

1.3 Quên mật khẩu.

- Chức năng giúp người dùng có thể lấy lại mật khẩu khi vô tình quên mật khẩu của tài khoản, để thực hiện quên mật khẩu người dùng làm theo những bước

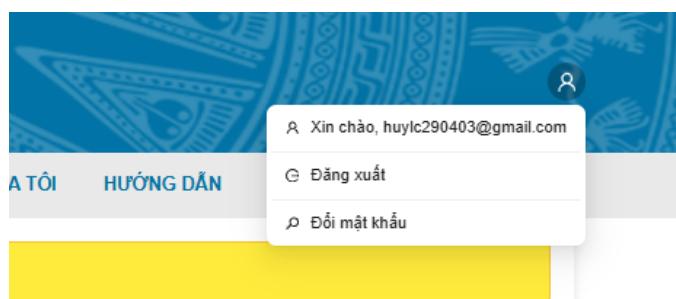
sau:

- **Bước 1:** Tại giao diện đăng nhập chọn quên mật khẩu.

- **Bước 2:** Người dùng nhập vào thông tin của tài khoản bao gồm
 - + Số điện thoại
 - + Email
- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập đầy đủ thông tin, người dùng thực hiện gửi thông tin, mật khẩu mới sẽ được gửi vào email. Người dùng truy cập vào hộp thư gmail để lấy thông tin.

1.4. Thay đổi mật khẩu.

- Chức năng giúp người dùng có thể thay đổi mật khẩu theo ý mình muốn, thay đổi khi thông tin bị lộ. Các bước thực hiện đổi mật khẩu như sau :



- **Bước 1:** Người dùng nhập vào các thông tin hiển thị trên màn hình.
 - + Mật khẩu cũ
 - + Mật khẩu mới
 - + Nhập lại mật khẩu
- **Bước 2:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin yêu cầu người dùng thực hiện đổi mật khẩu. Sau khi đổi mật khẩu hệ thống sẽ tự logout tài khoản ra khỏi hệ thống. Người dùng đăng nhập lại bằng tài khoản mới.

- **Lưu ý:** Người dùng cần nhập mật khẩu mới và nhập lại mật khẩu mới giống nhau. khuyến nghị người dùng nên dùng mật khẩu mạnh có ký tự để tăng độ bảo mật cho tài khoản.

2. Gửi phản ánh

2.1. Gửi phản ánh ẩn danh

Gửi phản ánh ẩn danh cấp trung ương

- Chức năng giúp người dùng có thể gửi phản ánh một cách nhanh chóng mà không cần đến bước đăng ký tài khoản.
- Để thực hiện việc gửi ẩn danh cấp trung ương thì người dùng cần làm theo những bước sau đây:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập đường dẫn đến với website, tại trang chủ, người dùng chọn gửi phản ánh trên thanh menu của hệ thống.
- **Bước 2:** Hệ thống sẽ hiển thị lên giao diện gửi phản ánh ẩn danh, người dùng tiến hành nhập vào thông tin cá nhân bao gồm các thông tin sau:
 - + Họ và tên
 - + Số điện thoại
 - + Email
- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập vào đầy đủ thông tin cá nhân thì bắt đầu thực hiện việc nhập đơn phản ánh bao gồm các thông tin sau:
 - + Cấp xử lý: Người dùng chọn cấp xử lý là trung ương.
 - + Văn bản : Đối với văn bản thì người dùng chỉ cần nhập vào tên văn bản để tìm kiếm, sau đó kết quả sẽ được hiển thị, người dùng chọn văn bản tương ứng, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin của văn bản đó.

The screenshot shows the 'GỬI PHẢN ÁNH' (File a Complaint) page. At the top, there's a navigation bar with tabs: GIỚI THIỆU, GỬI PHẢN ÁNH (highlighted in blue), DANH SÁCH PHẢN ÁNH, PHẢN ÁNH CỦA TÔI, and HƯỚNG DẪN. A search bar is also at the top right. Below the tabs, a yellow header bar contains the text 'tạm pháp luật'. The main form area has several sections:

- Cấp xử lý:** Radio buttons for 'Trung ương' (selected) and 'Địa phương'.
- Văn bản (*)**: A search input field labeled 'Tìm kiếm văn bản quy phạm pháp luật'.
- Mục lục:** A dropdown menu labeled 'Chọn mục lục'.
- Nội dung (*)**: A large text area with placeholder 'Nhập ý kiến phản ánh, kiến nghị tại đây' and a character count '0/1000'.
- Cơ quan tiếp nhận (*)**: A dropdown menu labeled 'Chọn cơ quan tiếp nhận'.
- Đối tượng gửi phản ánh (*)**: Radio buttons for 'Cá nhân' (selected), 'Doanh nghiệp', 'Tổ chức', and 'Cơ quan'.
- Tên cá nhân (*)**: An input field containing 'Lê Quang Đức'.
- * Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.
- Gửi phản ánh**: A blue button at the bottom of the form.

- + **Mục lục:** Sau khi người dùng chọn được văn bản cần phản ánh hệ thống sẽ trả về thông tin các mục lục của văn bản, người dùng chọn điều khoản cần phản ánh, kiến nghị.

Tiêu đề: Nghị định 18/NĐ Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng ấn định lương cho công nhân	Trích yếu: Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng ấn định lương cho công nhân
Số ký hiệu: 18/NĐ	Ngày ban hành: 30/4/1948
Ngày có hiệu lực: 30/4/1948	Loại văn bản: Nghị định
Ngành: Không có thông tin	Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực
Cơ quan ban hành: Bộ Lao động	Người ký: Nguyễn Văn Tạo
Chức danh: Bộ trưởng	
File đính kèm: 18.NĐ.doc	

Mục lục

Chọn mục lục

Chọn mục lục

Điều 1
Điều 2
Điều 3
Điều 4
Điều 5
Điều 6
Điều 7
Điều 8
cơ quan tiếp nhận (*)

Chọn cơ quan tiếp nhận

Đối tượng gửi phản ánh (*)

Cá nhân Doanh nghiệp Tổ chức Cơ quan

Tên cá nhân (*)

Lê Quang Đức

* Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.

Gửi phản ánh

- + **Nội dung:** Người dùng nhập nội dung cần phản ánh cho văn bản mình chọn phía trên, đối với nội dung thì sẽ bị giới hạn ký tự là 1000 chữ.
- + **Cơ quan tiếp:** Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị của mình, khi chọn văn bản hệ thống đã thực hiện chọn cơ quan tiếp nhận đúng với văn bản đang được chọn. Người dùng có thể chọn cơ quan tiếp nhận khác nếu muốn
- + **Đối tượng phản ánh:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh mà mình đang đại diện, nếu là cá nhân thì sẽ lấy thông tin họ tên đã nhập phía trên, nếu là doanh nghiệp/cơ quan/tổ chức thì sẽ nhập vào tên của đối tượng. Hệ thống sẽ ghi nhận đơn phản ánh của đối tượng đó.

Nội dung (*)
Nhập ý kiến phản ánh, kiến nghị tại đây
0/1000

Cơ quan tiếp nhận (*)
Chọn cơ quan tiếp nhận

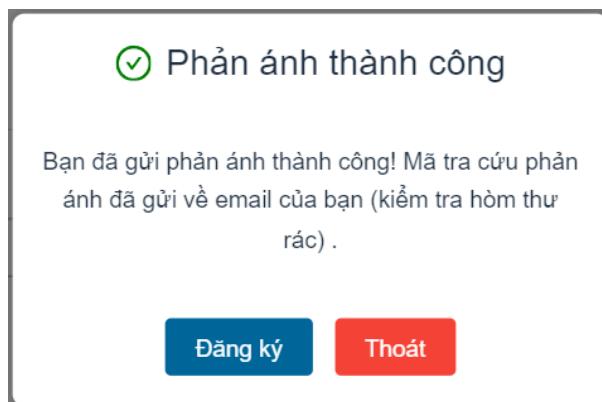
Đối tượng gửi phản ánh (*)
 Cá nhân Doanh nghiệp Tổ chức Cơ quan

Tên cá nhân (*)
Lê Quang Đức
* Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.

Gửi phản ánh



- Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin phản ánh. Người dùng thực hiện gửi phản ánh bằng cách chọn button **Gửi phản ánh** để thực hiện gửi phản ánh tới cơ quan trung ương được chọn.
- Bước 4:** Sau khi gửi phản ánh. Người dùng sẽ được trả về một email với nội dung là mã phản ánh đã gửi đi để thuận tiện cho việc tra cứu kết quả sau này.



- Người dùng có thể thực hiện đăng ký tài khoản nhanh bằng cách chọn đồng ý trên thông báo, hệ thống sẽ ghi nhận thông tin người dùng đã nhập phía trên làm thông tin tài khoản
- Lưu ý:** Nếu người dùng nhập sai thông tin cá nhân, địa chỉ email hệ thống sẽ không thể thực hiện việc gửi mã phản ánh để tra cứu. Đối với cấp xử lý là trung ương thì người dùng không thể chọn các văn bản UBND.

Gửi phản ánh ẩn danh cấp địa phương

- Chức năng giúp người dùng có thể gửi phản ánh một cách nhanh chóng mà không cần đến bước đăng ký tài khoản.
- Để thực hiện việc gửi ẩn danh cấp trung ương thì người dùng cần làm theo những bước sau đây:
- Bước 1:** Người dùng truy cập đường dẫn đến với website, tại trang chủ, người dùng chọn gửi phản ánh trên thanh menu của hệ thống.

- **Bước 2:** Hệ thống sẽ hiển thị lên giao diện gửi phản ánh ẩn danh, người dùng tiến hành nhập vào thông tin cá nhân bao gồm các thông tin sau:
 - + **Họ và tên**
 - + **Số điện thoại**
 - + **Email**
- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập vào đầy đủ thông tin cá nhân thì bắt đầu thực hiện việc nhập đơn phản ánh bao gồm các thông tin sau:
 - + **Cấp xử lý:** Người dùng chọn cấp xử lý là địa phương. Đây chính là cơ quan sẽ tiếp nhận đơn phản ánh của bạn.
 - + **Địa phương:** Người dùng chọn địa phương muốn kiến nghị là ban ngành đứng đầu tỉnh.
 - + **Văn bản:** Đối với văn bản thì người dùng chỉ cần nhập vào tên văn bản để tìm kiếm, sau đó kết quả sẽ được hiển thị, người dùng chọn văn bản tương ứng, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin của văn bản đó.

The screenshot shows the 'Cấp xử lý' (Handling Level) section with 'Địa phương' (Local) selected. The 'Địa phương (*)' dropdown is set to 'An Giang'. The 'Văn bản (*)' section contains the text 'Quyết định 06/2008/QĐ-UBND'. Below this is the 'Thông tin Văn bản' (Document Information) section, which includes a summary table with the following data:

Tiêu đề: Quyết định 06/2008/QĐ-UBND V/v ban hành mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí đấu giá áp dụng đối với đơn vị thu phi thuộc địa phương	Trích yếu: V/v ban hành mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí đấu giá áp dụng đối với đơn vị thu phi thuộc địa phương quản lý
Số ký hiệu: 06/2008/QĐ-UBND	Ngày ban hành: 18/2/2008
Ngày có hiệu lực: 28/2/2008	Loại văn bản: Quyết định
Ngành: Không có thông tin	Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực
Cơ quan ban hành: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang	Người ký: Vương Bình Thạnh
Chức danh: Phó Chủ tịch	
File đính kèm: 06.2008.QĐ.UBND.doc	

At the bottom, there is a 'Mục lục' (Table of Contents) section with the option 'Chọn mục lục' (Select table of contents).

- + **Mục lục:** Sau khi người dùng chọn được văn bản cần phản ánh hệ thống sẽ trả về thông tin các mục lục của văn bản, người dùng chọn điều khoản cần phản ánh, kiến nghị.
- + **Nội dung:** Người dùng nhập nội dung cần phản ánh cho văn bản mình chọn phía trên, đối với nội dung thì sẽ bị giới hạn ký tự là 1000 chữ.
- + **Đối tượng phản ánh:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh mà mình đang đại diện, nếu là cá nhân thì sẽ lấy thông tin họ tên đã nhập phía

trên, nếu là doanh nghiệp/cơ quan/tổ chức thì sẽ nhập vào tên của đối tượng. Hệ thống sẽ ghi nhận đơn phản ánh của đối tượng đó.

The screenshot shows the 'GỬI PHẢN ÁNH' (Send Report) page of the application. The form fields include:

- Họ và tên (*) - Nguyen Van A
- Số điện thoại (*) - 0936254698
- Email (*) - ANV@gmail.com
- Cấp xử lý:
 - Trung ương
 - Địa phương
- Địa phương (*) - An Giang
- Văn bản (*) - Quyết định 1206/2004/QĐ-UB

Thông tin Văn bản

Tiêu đề: Quyết định 1206/2004/QĐ-UB Ban hành Quy định về quản lý giống cầy trống, giống vật nuôi trong tỉnh An Giang	Trích yếu: Ban hành Quy định về quản lý giống cầy trống, giống vật nuôi trong tỉnh An Giang
Số ký hiệu: 1206/2004/QĐ-UB	Ngày ban hành: 5/7/2004
Ngày có hiệu lực: 20/7/2004	Loại văn bản: Quyết định
Ngành: Không có thông tin	Tình trạng hiệu lực: Hết hiệu lực toàn bộ
Cơ quan ban hành: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang	Người ký: Phạm Kim Yên
Chức danh: Phó Chủ tịch	
File đính kèm: 1206.2004.QD.UB.doc	

Mục lục

Chọn mục lục

Nội dung (*)

Nhập ý kiến phản ánh, kiến nghị tại đây

Đối tượng gửi phản ánh (*)

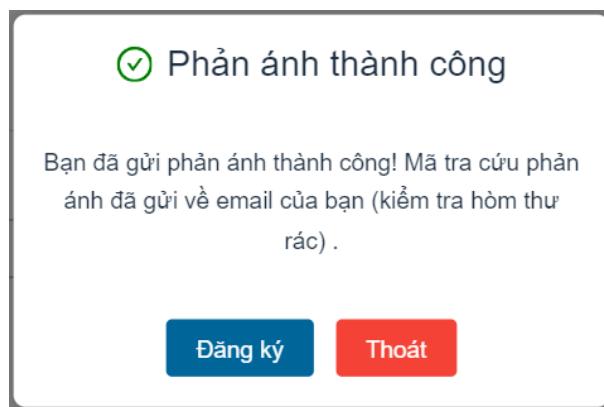
Cá nhân Doanh nghiệp Tổ chức Cơ quan

Tên cá nhân (*)

Nguyen Van A

Gửi phản ánh

- Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin phản ánh. Người dùng thực hiện gửi phản ánh bằng cách chọn button **Gửi phản ánh** để thực hiện gửi phản ánh tới cơ quan trung ương được chọn.
- Bước 4:** Sau khi gửi phản ánh. Người dùng sẽ được trả về một email với nội dung là mã phản ánh đã gửi đi để thuận tiện cho việc tra cứu kết quả sau này.



- Người dùng có thể thực hiện đăng ký tài khoản nhanh bằng cách chọn đồng ý trên thông báo, hệ thống sẽ ghi nhận thông tin người dùng đã nhập phía trên làm thông tin tài khoản
- **Lưu ý:** Nếu người dùng nhập sai thông tin cá nhân, địa chỉ email hệ thống sẽ không thể thực hiện việc gửi mã phản ánh để tra cứu.

2.2. Gửi phản ánh khi đã đăng nhập

Gửi phản ánh cấp trung ương

- Chức năng giúp người dùng có thể gửi phản ánh khi đã đăng nhập, có thể quản lý các đơn phản ánh mà mình đã gửi đi, quản lý được các tiến trình xử lý.
- Để thực hiện việc gửi phản ánh cấp trung ương thì người dùng cần làm theo những bước sau đây:
 - **Bước 1:** Người dùng truy cập đường dẫn đến với website, tại trang chủ, người dùng đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký với hệ thống. Sau khi đăng nhập thành công. Người dùng chọn gửi phản ánh trên thanh menu của hệ thống.
 - **Bước 2:** Hệ thống sẽ hiển thị lên giao diện gửi phản ánh, giao diện phản ánh sẽ hiển thị lên như sau:

- **Bước 3:** Người dùng chọn cấp xử lý là trung ương
- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập vào đầy đủ thông tin cá nhân thì bắt đầu thực hiện việc nhập đơn phản ánh bao gồm các thông tin sau.
 - + **Cấp xử lý**
 - + **Văn bản** (Đối với văn bản thì người dùng chỉ cần nhập vào tên văn bản để tìm kiếm, sau đó kết quả sẽ được hiển thị, người dùng chọn văn bản tương ứng, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin của văn bản đó)

- + **Mục lục:** Sau khi người dùng chọn được văn bản cần phản ánh hệ thống sẽ trả về thông tin các mục lục của văn bản, người dùng chọn điều khoản cần phản ánh, kiến nghị.



- + **Nội dung:** Người dùng nhập vào nội dung cần phản ánh cho văn bản mình chọn phía trên, đối với nội dung thì sẽ bị giới hạn ký tự là 1000 chữ.
- + **Cơ quan tiếp nhận:** Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị của mình, khi chọn văn bản hệ thống đã thực hiện chọn cơ quan tiếp nhận đúng với văn bản đang được chọn. Người dùng có thể chọn cơ quan tiếp nhận khác nếu muốn
- + **Đối tượng phản ánh:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh mà mình đang đại diện, nếu là cá nhân thì sẽ lấy thông tin họ tên đã nhập phía trên, nếu là doanh nghiệp/cơ quan/tổ chức thì sẽ nhập vào tên của đối tượng. Hệ thống sẽ ghi nhận đơn phản ánh của đối tượng đó.

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

GỬI PHẢN ÁNH

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

⚠️ Lỗi: Tên không hợp lệ

Cấp xử lý

Trung ương

Văn bản (*)

Nghị định 18/NĐ

Thông tin Văn bản

Thiều đà: Nghị định 18/NĐ Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng ăn dinh lương cho công nhân

Số ký hiệu: 18/NĐ

Ngày có hiệu lực: 30/4/1948

Ngành: Không có thông tin

Cơ quan ban hành: Bộ Lao động

Chức danh: Bộ trưởng

File đính kèm: [18 ND.doc](#)

Trích yếu: Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng ăn dinh lương cho công nhân

Ngày ban hành: 30/4/1948

Loại văn bản: Nghị định

Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực

Người ký: Nguyễn Văn Tạo

Mục lục

Chọn mục lục

Có 10 phản ánh liên quan đến mục này. [Bấm vào đây để tham khảo!](#)

Nội dung (*)

Điều 6

Cơ quan tiếp nhận (*)

Chọn cơ quan tiếp nhận

Đối tượng gửi phản ánh (*)

Cá nhân

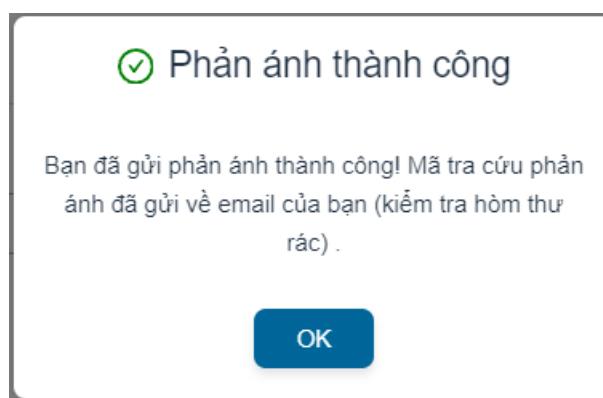
Tên cá nhân (*)

Lê Quang Đức

Gửi phản ánh

- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin phản ánh. Người dùng thực hiện gửi phản ánh bằng cách chọn button **Gửi phản ánh** để thực hiện gửi phản ánh tới cơ quan trung ương được chọn.

- **Bước 4:** Sau khi gửi phản ánh. Người dùng sẽ được trả về một email với nội dung là mã phản ánh đã gửi đi để thuận tiện cho việc tra cứu kết quả sau này.



- Người dùng có thể thực hiện tra cứu các phản ánh đã gửi của mình tại mục phản ánh của tôi.
- **Lưu ý:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý trung ương thì sẽ không thể chọn được văn bản cấp UBND.

Gửi phản ánh cấp địa phương

- Chức năng giúp người dùng có thể gửi phản ánh khi đã đăng nhập, có thể quản lý các đơn phản ánh mà mình đã gửi đi, quản lý được các tiến trình xử lý.
- Để thực hiện việc gửi phản ánh cấp địa phương thì người dùng cần làm theo những bước sau đây:
 - **Bước 1:** Người dùng truy cập đường dẫn đến với website, tại trang chủ, người dùng đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký với hệ thống. Sau khi đăng nhập thành công. Người dùng chọn gửi phản ánh trên thanh menu của hệ thống.
 - **Bước 2:** Hệ thống sẽ hiển thị lên giao diện gửi phản ánh, giao diện phản ánh sẽ hiển thị lên như sau:

Cấp xử lý:

- Trung ương
- Địa phương

Văn bản (*)

Nghị định 18/NĐ

Thông tin Văn bản

Tiêu đề: Nghị định 18/NĐ Thành lập lại mỗi liên khu một hội đồng ản định lương cho công nhân	Trích yếu: Thành lập lại mỗi liên khu một hội đồng ản định lương cho công nhân
Số ký hiệu: 18/NĐ	Ngày ban hành: 30/4/1948
Ngày có hiệu lực: 30/4/1948	Loại văn bản: Nghị định
Ngành: Không có thông tin	Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực
Cơ quan ban hành: Bộ Lao động	Người ký: Nguyễn Văn Tạo
Chức danh: Bộ trưởng	
File đính kèm: 18.NĐ.doc	

Mục lục:

Chọn mục lục

Nội dung (*)

Điều 6

Cơ quan tiếp nhận (*)

Chọn cơ quan tiếp nhận

Đối tượng gửi phản ánh (*)

Cá nhân Doanh nghiệp Tổ chức Cơ quan

Tên cá nhân (*)

Lê Quang Đức

* Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.

Gửi phản ánh

- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập vào đầy đủ thông tin cá nhân thì bắt đầu thực hiện việc nhập đơn phản ánh bao gồm các thông tin sau.
 - + **Cấp xử lý:** Người dùng chọn cấp xử lý là địa phương.
 - + **Địa phương:** Người dùng chọn địa phương muốn phản ánh, đơn phản ánh của người dùng sẽ được chuyển về địa phương được chọn.
 - + **Văn bản:** Đối với văn bản thì người dùng chỉ cần nhập vào tên văn bản để tìm kiếm, sau đó kết quả sẽ được hiển thị, người dùng chọn văn bản tương ứng, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin của văn bản đó.

Văn bản (*)

Thông tư 15-LĐ-TT-P3

Thông tư 15-LĐ-TT-P3
Thông tư 41-NV-6-TT
Thông tư 5-TT
Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ
Thông tư 14-ZY/TL

Thông tin Văn bản

Tiêu đề: Thông tư 15-LĐ-TT-P3 Giải thích các chi tiết việc xếp ngạch, bậc cho công nhân công nhân
Trích yếu: Giải thích các chi tiết việc xếp ngạch, bậc cho công nhân

Số ký hiệu: 15-LĐ-TT-P3
Ngày có hiệu lực: 6/11/1950
Ngành: Không có thông tin
Cơ quan ban hành: Bộ Lao động
Chức danh: Bộ trưởng
File đính kèm: [15.LĐ.TT.P3.doc](#)

Ngày ban hành: 6/11/1950
Loại văn bản: Thông tư
Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực
Người ký: Nguyễn Văn Tạo

- + **Mục lục:** Sau khi người dùng chọn được văn bản cần phản ánh hệ thống sẽ trả về thông tin các mục lục của văn bản, người dùng chọn điều khoản cần phản ánh, kiến nghị.

Mục lục

Chọn mục lục

Chọn mục lục

Điều 1
Điều 2
Điều 3
Điều 4
Điều 5
Điều 6
Điều 7
Điều 8
Điều 9
Điều 10

- + **Nội dung:** Người dùng nhập vào nội dung cần phản ánh cho văn bản mình chọn phía trên, đối với nội dung thì sẽ bị giới hạn ký tự là 1000 chữ.
- + **Đối tượng phản ánh:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh mà mình đang đại diện, nếu là cá nhân thì sẽ lấy thông tin họ tên đã nhập phía trên, nếu là doanh nghiệp/cơ quan/tổ chức thì sẽ nhập vào tên của đối tượng. Hệ thống sẽ ghi nhận đơn phản ánh của đối tượng đó.

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

GỬI PHẢN ÁNH

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

h, phản ánh về vướng mắc, bất cập, không phù hợp trong văn bản quy phạm pháp luật

Cấp xử lý

Trung ương Địa phương

Địa phương (*)

Chọn địa phương

Văn bản (*)

Tìm kiếm văn bản quy phạm pháp luật

Mục lục

Chọn mục lục

Nội dung (*)

Nhập ý kiến phản ánh, kiến nghị tại đây

Đối tượng gửi phản ánh (*)

Cá nhân Doanh nghiệp Tổ chức Cơ quan

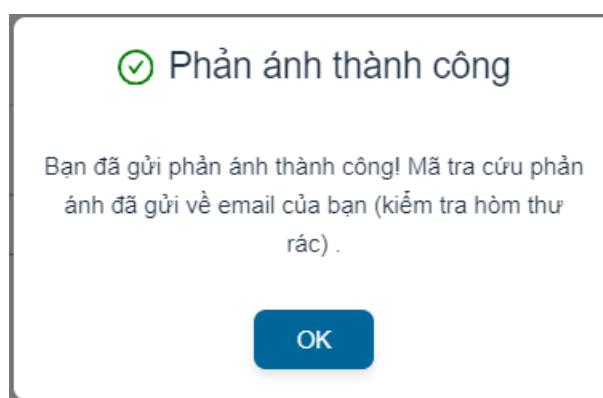
Tên cá nhân (*)

Lê Quang Đức

* Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.

Gửi phản ánh

- Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin phản ánh. Người dùng thực hiện gửi phản ánh bằng cách chọn button **Gửi phản ánh** để thực hiện gửi phản ánh tới cơ quan trung ương được chọn.
- Bước 4:** Sau khi gửi phản ánh. Người dùng sẽ được trả về một email với nội dung là mã phản ánh đã gửi đi để thuận tiện cho việc tra cứu kết quả sau này.



- Người dùng có thể thực hiện tra cứu các phản ánh đã gửi của mình tại mục phản ánh của tôi.
- Lưu ý:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý địa phương thì sẽ không thể chọn được văn bản cấp trung ương.

Phản ánh đề xuất

- Chức năng giúp người dùng có thể nắm bắt được các phản ánh đã được phản ánh và được cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý, người dùng có thể thực hiện xem tham khảo trước khi gửi phản ánh.
- Các bước để xem phản ánh đề xuất.
- **Bước 1:** Tại giao diện gửi phản ánh. Người dùng nhập vào tên văn bản muốn gửi phản ánh, hệ thống sẽ hiển thị ra phản ánh đề xuất như sau:

Cấp xử lý

Trung ương Địa phương

Văn bản (*)

Nghị định 20/NĐ

Thông tin Văn bản

Tiêu đề: Nghị định 20/NĐ	Trích yếu: Án định nhiệm vụ và quyền hạn của các Sở và Ty Lao động
Số ký hiệu: 20/NĐ	Ngày ban hành: 15/5/1948
Ngày có hiệu lực: 15/5/1948	Loại văn bản: Nghị định
Ngành: Không có thông tin	Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực
Cơ quan ban hành: Bộ Lao động	Người ký: Nguyễn Văn Tạo
Chức danh: Bộ trưởng	
File đính kèm: 20_ND.doc	

Mục lục

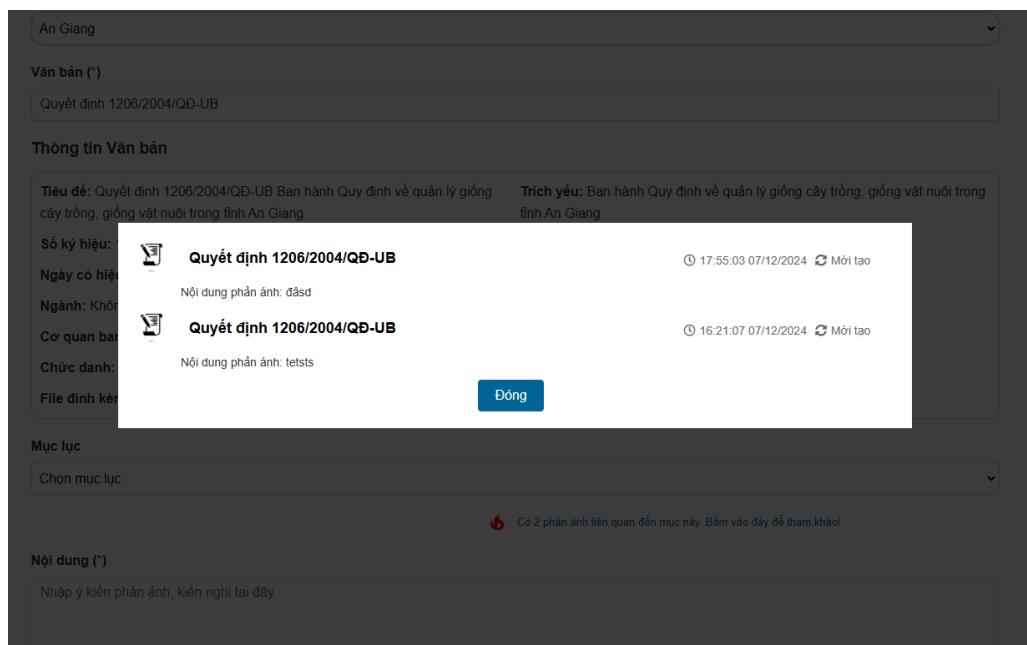
Chọn mục lục

Nội dung (*)

Nhập ý kiến phản ánh, kiến nghị tại đây

Có 4 phản ánh liên quan đến mục này. Bấm vào đây để tham khảo!

- **Bước 2:** Người dùng click vào dòng chữ được hiển thị trên màn hình như trên, hệ thống sẽ trả về danh sách như sau.



- **Bước 3:** Người dùng click vào đơn phản ánh để xem chi tiết.
- **Lưu ý:** Người dùng cần tham khảo trước các đơn phản ánh để xuất phản ánh trước khi gửi phản ánh mới. Tránh việc gửi quá nhiều phản ánh trùng lặp cùng một vấn đề đã được xử lý.

3. Phản ánh của tôi

- Chức năng giúp người dùng có thể tìm thấy các phản ánh mình đã gửi một cách nhanh chóng, tại đây có thể xem chi tiết đơn phản ánh, tình trạng và tiến trình xử lý của đơn phản ánh.

3.1. Tìm kiếm phản ánh bằng bộ lọc.

- Chức năng giúp người dùng có thể lọc các phản ánh theo các bộ lọc đang có như:
 - + **Cấp xử lý**
 - + **Cơ quan tiếp nhận:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý thì cơ quan tiếp nhận sẽ được hiển thị theo cấp xử lý.
- Cách dùng bộ lọc để lọc phản ánh theo ý muốn như sau.
- **Bước 1:** Tìm kiếm theo cấp xử lý. Người dùng chọn cấp xử lý sau đó hệ thống sẽ hiển thị các phản ánh đã gửi liên quan đến cấp xử lý đã chọn :

The screenshot shows the 'Danh sách phản ánh' (List of Submissions) page. At the top, there are navigation tabs: GIỚI THIỆU, GỬI PHẢN ÁNH, DANH SÁCH PHẢN ÁNH, PHẢN ÁNH CỦA TÔI, and HƯỚNG DẪN. Below the tabs, there are search filters: 'Cấp xử lý' (Handling Level) set to 'Cấp địa phương' (Local Level), 'Cơ quan tiếp nhận' (Receiving Agency) set to 'Tất cả' (All), and a search bar with placeholder 'Nhập mã tra cứu để tìm kiếm'. The main content area displays a list of documents:

- Nghị định 21/NĐ**: Nội dung phản ánh: Huy test UM. Ngày: 07/21/33 09/12/2024. Tác giả: Mới tạo.
- Nghị định 73/2019/NĐ-CP**: Nội dung phản ánh: kinh phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng vốn đầu tư. Ngày: 21/10/31 08/12/2024. Tác giả: Mới tạo.
- Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ**: Nội dung phản ánh: Huy test notifi. Ngày: 15/06/18 08/12/2024. Tác giả: Đang xử lý.
- Nghị định 20/NĐ**: Nội dung phản ánh: Điều 1: luatnd gửi phản ánh. Ngày: 14/32/57 08/12/2024. Tác giả: Đã xử lý.
- Nghị định 18/NĐ**: Nội dung phản ánh: Điều 1 Tôi muốn thắc mắc về các điều khoản của nghị định hiện tại chưa hợp lý Tôi muốn đề xuất cải tiến như này. Ngày: 14/21/32 08/12/2024. Tác giả: Đang xử lý.
- Quyết định 13/2016/QĐ-UBND**: Nội dung phản ánh: ádasdasdasdasd. Ngày: 11/42/32 08/12/2024. Tác giả: Mới tạo.
- Nghị định 18/NĐ**: Nội dung phản ánh: Điều 1. - Nay thành lập ở mỗi khu kháng chiến hành chính trong toàn cõi Việt Nam một Hội đồng để ổn định lương tối thiểu cho công nhân và giá nhân công tối đa. Ngày: 17/27/09 07/12/2024. Tác giả: Đã xử lý.
- Thông tư 15-LĐ-TT-P3**: Nội dung phản ánh: Điều 1. - Nghị định số 59-LĐ-NĐ nói trên thiết lập tại mỗi cơ quan hay xí nghiệp một hội đồng chuyên ngạch, thành phần gồm có:. Ngày: 15/04/55 07/12/2024. Tác giả: Mới tạo.
- Nghị định 24/LĐ-NĐ**: Ngày: 19/27/35 06/12/2024. Tác giả: Mới tạo.

- **Bước 2:** Tìm kiếm theo cơ quan tiếp nhận. Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận để hiển thị danh sách phản ánh liên quan đến cơ quan tiếp nhận hoặc có thể chọn cấp xử lý rồi chọn cơ quan tiếp nhận để có thể tìm kiếm chi tiết hơn :

The screenshot shows the same 'Danh sách phản ánh' page, but the 'Cơ quan tiếp nhận' (Receiving Agency) filter has been changed to 'Bộ Công thương' (Ministry of Industry and Trade). The list of documents is identical to the one above, but only those submitted to the Ministry of Industry and Trade are displayed.

3.2. Danh sách phản ánh của tôi

- Danh sách phản ánh của tôi sẽ hiển thị các phản ánh người dùng đã gửi, người dùng có thể xem lại các phản ánh của mình tại danh sách phản ánh này. Danh sách sẽ hiển thị các thông tin sau:
 - + **Tên văn bản kiến nghị.**
 - + **Thời gian gửi**
 - + **Trạng thái phản ánh**
 - + **Nội dung phản ánh**

Tiêu đề	Ngày	Tình trạng	Thao tác
Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ	15/06/18 08/12/2024	Đang xử lý	Xem
Nghị định 20/NĐ	14/32/57 08/12/2024	Đã xử lý	Xem
Nghị định 18/NĐ	14/21/32 08/12/2024	Đang xử lý	Xem
Quyết định 13/2016/QĐ-UBND	11/42/32 08/12/2024	Mới tạo	Xem
Nghị định 18/NĐ	17/27/09 07/12/2024	Đã xử lý	Xem
Thông tư 15-LĐ-TT-P3	15/04/55 07/12/2024	Mới tạo	Xem

- Kết hợp với bộ lọc đã đề cập tại mục 3.1 người dùng có thể tìm kiếm đơn phản ánh một cách nhanh chóng.

3.3. Thông tin chi tiết phản ánh

- Chức năng cho phép người dùng xem chi tiết các phản ánh đã gửi. Tại đây người dùng có thể xem được các nội dung như:
Đường dẫn: Phản ánh của tôi > [Danh sách phản ánh](#) > chi tiết phản ánh

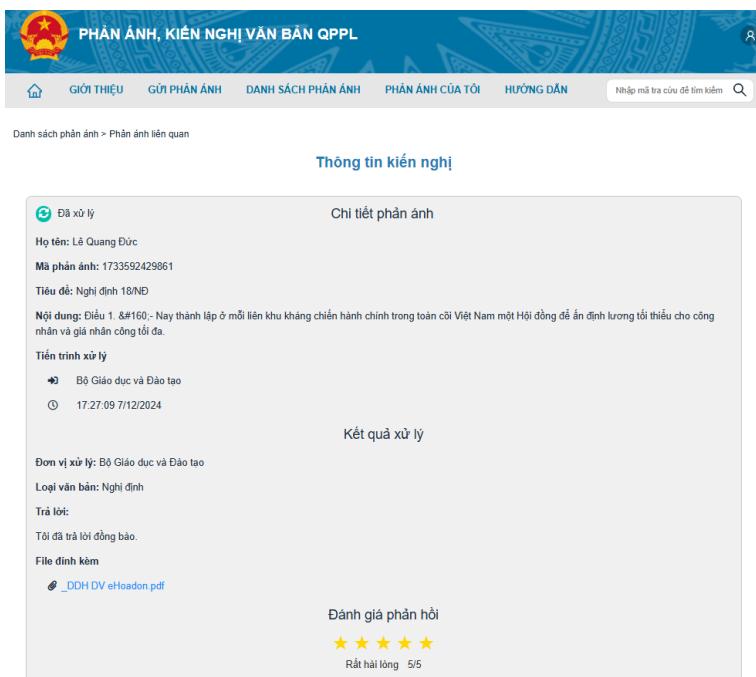
- + **Tiến trình**
- + **Kết quả xử lý**

The screenshot shows a web-based application for handling citizen complaints. At the top, there's a header with the Vietnamese flag and the text "PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL". Below the header, there are navigation links: "GIỚI THIỆU", "GỬI PHẢN ÁNH", "DANH SÁCH PHẢN ÁNH", "PHẢN ÁNH CỦA TÔI", "HƯỚNG DẪN", and a search bar. The main content area is titled "Thông tin kiến nghị" (Complaint Information). It displays a summary of a complaint from "Lê Quang Đức" (ID: 1733592429861) regarding Article 18/NĐ. The summary includes the subject ("Nghị định 18/NĐ"), content ("Điều 1. Nay thành lập ở mỗi liên khu kháng chiến hành chính trong toàn cõi Việt Nam một Hội đồng để án định lương tối thiểu cho công nhân và giá nhân công tối đa"), and processing status ("Đã xử lý"). It also shows the handling agency ("Bộ Giáo dục và Đào tạo") and the date ("17/09/2024"). Below this, there's a section for "Kết quả xử lý" (Outcome of handling), which includes the handling agency ("Bộ Giáo dục và Đào tạo"), document type ("Nghị định"), and a file attachment ("DDH DV eHoandon.pdf"). At the bottom, there's a rating section with a 5-star scale and a note ("0/5").

- Người dùng xem chi tiết phản ánh, nắm bắt được trạng thái của đơn phản ánh, nắm bắt được thông tin cơ quan đang xử lý đơn phản ánh, kết quả xử lý. Người dùng có thể chọn file để xem chi tiết công văn xử lý đơn phản ánh (Nếu có)

3.4. Đánh giá trả lời phản ánh

- Chức năng giúp người dùng đánh giá chất lượng câu trả lời cho phản ánh của mình một cách khách quan nhất.
- Nội dung đánh giá bao gồm 5 tiêu chí:
 - + **Rất không hài lòng**
 - + **Không hài lòng**
 - + **Bình thường**
 - + **Hài lòng**
 - + **Rất hài lòng**
- Mỗi ngôi sao sẽ tương ứng với các tiêu chí được quy định từ 1 đến 5 ngôi sao.



- Lưu ý:** Mỗi đơn phản ánh chỉ có thể đánh giá khi trạng thái là đã xử lý. Người dùng chỉ có thể đánh giá đơn phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh của tôi. Đơn phản ánh chỉ được đánh giá 1 lần, hãy đưa ra đánh giá khách quan và đúng với chất lượng với câu trả lời cho phản ánh của bạn.

4. Danh sách phản ánh

- Chức năng được xây dựng giúp người dùng có thể xem các phản ánh của người dùng khác đã phản ánh trước đó. Người dùng có thể xem để tham khảo các vấn đề trước đó có giống với vấn đề mình sắp phản ánh hay là mình đáng cần xem hay không.
- Người dùng truy cập danh sách phản ánh từ menu trên màn hình trang chủ tại mục Danh sách phản ánh.

4.1. Tìm kiếm phản ánh

- Chức năng giúp người dùng tìm đơn phản ánh một cách nhanh chóng, tiện lợi với bộ lọc và công cụ tìm kiếm. Người dùng có thể tìm theo 2 loại sau:
 - Loại 1:**
 - Chức năng giúp người dùng có thể lọc các phản ánh theo các bộ lọc đang có như:
 - Cấp xử lý**
 - Cơ quan tiếp nhận:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý thì cơ quan tiếp nhận sẽ được hiển thị theo cấp xử lý.
 - Cách dùng bộ lọc để lọc phản ánh theo ý muốn như sau.
 - Bước 1:** Tìm kiếm theo cấp xử lý. Người dùng chọn cấp xử lý sau đó hệ thống sẽ hiển thị các phản ánh đã gửi liên quan đến cấp xử lý đã chọn :
 - Tìm kiếm theo cơ quan tiếp nhận. Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận để

hiển thị danh sách quản ánh liên quan đến cơ quan tiếp nhận hoặc có thể chọn cấp xử lý rồi chọn cơ quan tiếp nhận để có thể tìm kiếm chi tiết hơn :

- **Loại 2:** Tại thanh menu chức năng người dùng có thể nhập mã phản ánh hoặc tên văn bản để tìm kiếm chính xác đến phản ánh/văn bản muốn tìm kiếm.



- Kết quả tìm kiếm sẽ trả về:



4.2. Danh sách phản ánh

- Danh sách phản ánh giúp người dùng có thể xem các phản ánh đã được xử lý của những người dùng khác để tham khảo trước khi tạo phản ánh.
- Người dùng có thể tìm kiếm các phản ánh bằng bộ lọc hoặc công cụ tìm kiếm được đưa ra tại mục 4.1.
- Màn hình danh sách phản ánh sẽ hiển thị các phản ánh với những thông tin sau:
 - + **Tên văn bản**
 - + **Ngày gửi**
 - + **Trạng thái**
 - + **Nội dung**.

The screenshot shows the 'Danh sách phản ánh' (Report List) section of the application. At the top, there are tabs for 'GIỚI THIỆU', 'GỬI PHẢN ÁNH', 'DANH SÁCH PHẢN ÁNH' (selected), 'PHẢN ÁNH CỦA TÔI', and 'HƯỚNG DẪN'. Below this is a search bar with placeholder text 'Nhập mã tra cứu để tìm kiếm' and a magnifying glass icon. There are also dropdown menus for 'Cấp xử lý' (Handling Level) and 'Tất cả' (All). A note says 'Nhập mã tra cứu để tìm kiếm'.

Mã báo cáo	Tên báo cáo	Thời gian	Tình trạng
Thông tư 32/2010/TT-BTNMT	Thông tư 32/2010/TT-BTNMT	14:20:44 07/12/2024	Đã xử lý
Thông tư 01/2022/TT-BNV	Thông tư 01/2022/TT-BNV	13:59:32 07/12/2024	Đã xử lý
Thông tư 01/2022/TT-BNV	Thông tư 01/2022/TT-BNV	13:47:32 07/12/2024	Đã xử lý
Thông tư 01/2022/TT-BTP	Thông tư 01/2022/TT-BTP	10:34:42 07/12/2024	Đã xử lý
Nghị định 18/NĐ	Nghị định 18/NĐ	10:49:53 04/12/2024	Đã xử lý
Thông tư 04/2023/TT-BYT	Thông tư 04/2023/TT-BYT	16:37:58 26/11/2024	Đã xử lý
Thông tư 9/BYT-TT	Thông tư 9/BYT-TT	11:44:01 26/11/2024	Đã xử lý

4.3. Chi tiết phản ánh

- Người dùng truy cập chi tiết phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh đã được nêu tại mục 4.2. Các bước xem chi tiết phản ánh.
- **Bước 1:** Tại giao diện danh sách phản ánh, người dùng chọn phản ánh muốn xem, hệ thống sẽ hiển thị cho chi tiết phản ánh sau:

Đường dẫn: [Danh sách phản ánh > chi tiết phản ánh](#).

The screenshot shows the 'Chi tiết phản ánh' (Report Detail) page. At the top, there are tabs for 'GIỚI THIỆU', 'GỬI PHẢN ÁNH', 'DANH SÁCH PHẢN ÁNH', 'PHẢN ÁNH CỦA TÔI', and 'HƯỚNG DẪN'. Below this is a search bar with placeholder text 'Nhập mã tra cứu để tìm kiếm' and a magnifying glass icon. There are also dropdown menus for 'Cấp xử lý' (Handling Level) and 'Tất cả' (All).

The main content area displays the following information:

- Tình trạng xử lý:** Đã xử lý
- Họ tên:** Anonymous
- Mã phản ánh:** 173357972541
- Tiêu đề:** Thông tư 01/2022/TT-BNV
- Nội dung:** test gửi phản ánh ẩn danh chiều 7.12 web trung ương
- Tiến trình xử lý:**
 - 13:59:32 7/12/2024
- Đơn vị xử lý:** Bộ Nội vụ
- Loại văn bản:** Thông tư
- Trả lời:** (Content of the answer is too long to reproduce here)
- File đính kèm:** 1. Giới thiệu về Hệ thống.docx

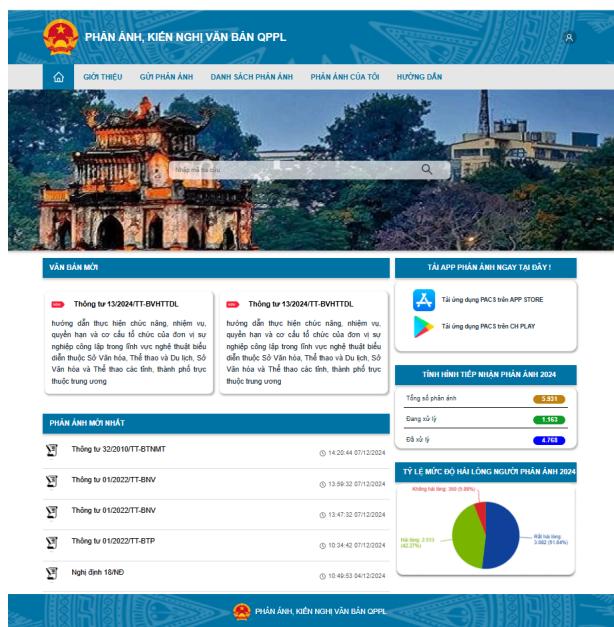
- **Lưu ý:** Tại màn hình chi tiết phản ánh này người dùng chỉ có thể xem nội dung chi tiết, không thể đánh giá phản ánh. Để đánh giá phản ánh vui lòng xem chi tiết tại mục 3.4

5. Trang chủ

- Khi người dùng truy cập tới website bằng đường dẫn <https://paknvbqpl.moj.gov.vn>. Hệ thống sẽ đưa người dùng tới màn hình trang chủ. Tại đây sẽ hiển thị các nội dung sau.
 - + **Menu chức năng :** Các chức năng người dùng ẩn danh có thể thao tác trên hệ thống.



- + **Văn bản mới:** Các văn bản được cập nhật tại trang văn bản mới: Các văn bản được cập nhật tại trang Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.
- + **Phản ánh mới nhất:** Các phản ánh của người dân mới được xử lý sẽ hiển thị tại mục này, click vào để xem chi tiết.
- + **Đường dẫn để tải app phản ánh trên App Store và CH Play.**
- + **Biểu đồ:** Biểu đồ thể hiện tình hình tiếp nhận phản ánh theo năm, Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của người phản ánh theo năm.
- + **Tìm kiếm:** Người dùng có thể thực hiện tìm kiếm danh tại ô tìm kiếm trên banner của trang chủ. Có thể tìm kiếm theo mã phản ánh và tên văn bản.



6. Giới thiệu

- Màn hình giới thiệu giúp người dùng nắm bắt và có cái nhìn sơ quát về hệ thống phản ánh và kiến nghị văn bản QPPL. Bao gồm các chức năng chính của hệ thống và nội dung triển khai, phát triển của hệ thống.

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

Giới thiệu về Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật

Nhằm tạo cầu nối giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền trong việc xây dựng và hoàn thiện pháp luật, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, "tảng根基" phản ánh, "vương mâm" của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi để điều chỉnh chính sách kịp thời; Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật kết nối, tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân, doanh nghiệp, tổ chức trên toàn quốc đối với quy định có vướng mắc, bất cập, không còn phù hợp trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, chuyển tải cho cơ quan có thẩm quyền thực hiện trả lời phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin trả lời cho chủ thể phản ánh.

Thay vì phải gửi văn bản hoặc trực tiếp đến các cơ quan để phản ánh, giờ đây, người dân, doanh nghiệp, tổ chức có thể dễ dàng truy cập vào ứng dụng "Phản ánh, kiến nghị về văn bản QPPL" trên điện thoại di động hoặc website: <https://pakkvnpqpl.moj.gov.vn> từ máy tính, máy tính bảng hoặc điện thoại di động để kết nối như sau:

- 1 Đăng ký và được cấp ngay tài khoản để đăng nhập hoặc Kết nối với Hệ thống quản lý dữ liệu quốc gia về dân cư VneID để truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật
- 2 Gửi phản ánh trực tiếp, chính xác tới địa chỉ, khoán, điểm trong văn bản quy phạm pháp luật
- 3 Hệ thống tự động chuyển ý kiến đến cơ quan có thẩm quyền xử lý
- 4 Tra cứu thông tin, tình hình xử lý và nhận kết quả xử lý đối với kiến nghị, phản ánh đã gửi
- 5 Xem được các kiến nghị, phản ánh về văn bản quy phạm pháp luật có trên Hệ thống
- 6 Đánh giá sự hài lòng trong việc tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh

Chủ thể phản ánh, kiến nghị có thể đề nghị hỗ trợ thực hiện thủ tục gửi phản ánh, kiến nghị hoặc tra cứu thông tin trực tuyến tại mục Hỗ trợ

Các Bộ, ngành, địa phương nỗ lực cùng với sự tham gia tích cực của người dân và doanh nghiệp trong vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật là góp phần nâng cao hiệu quả xây dựng, thi hành và hoàn thiện hệ thống pháp luật

7. Hướng dẫn

- Màn hình hướng dẫn đưa ra các quy trình hướng dẫn người dùng các bước thao tác để gửi phản ánh, danh sách phản ánh, phản ánh của tôi. Giúp người dùng có thể nắm bắt cách sử dụng hệ thống một cách nhanh chóng, nhằm mục đích nâng cao trải nghiệm và độ chính xác trong từng đơn phản ánh với nội dung hướng dẫn bằng video chi tiết.

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

1 Gửi phản ánh

Ngày 5-12, ông Lê Minh Hưng, Trưởng ban Tổ chức Trung ương kiêm Phó Trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về tổng kết Nghị quyết 10 đã ký công văn về triển khai nhiệm vụ tổng kết Nghị quyết 18 các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung ương nghiên cứu để xuất sáp xếp, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm về thời gian tổ chức Hội nghị Trung ương (đại hội giữa tháng 2-2025) và kỷ niệm Quốc hội bất thường (đại hội cuối tháng 2-2025), để bão dâm thời gian tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội XIV của Đảng, Ban Chỉ đạo yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện một số nội dung trọng tâm.

2 Danh sách phản ánh

Ngày 5-12, ông Lê Minh Hưng, Trưởng ban Tổ chức Trung ương kiêm Phó Trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về tổng kết Nghị quyết 18 đã ký công văn về triển khai nhiệm vụ tổng kết Nghị quyết 18 các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung ương nghiên cứu để xuất sáp xếp, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm về thời gian tổ chức Hội nghị Trung ương (đại hội giữa tháng 2-2025) và kỷ niệm Quốc hội bất thường (đại hội cuối tháng 2-2025); để bão dâm thời gian tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội XIV của Đảng, Ban Chỉ đạo yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện một số nội dung trọng tâm.

3 Phản ánh của tôi

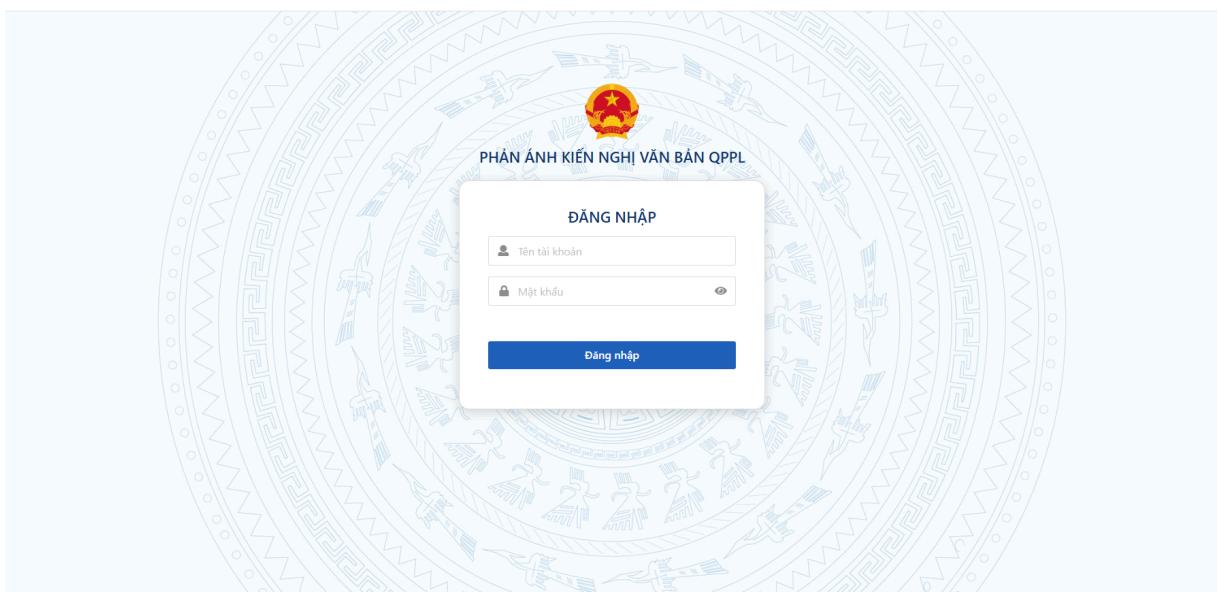
Ngày 5-12, ông Lê Minh Hưng, Trưởng ban Tổ chức Trung ương kiêm Phó Trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về tổng kết Nghị quyết 18 đã ký công văn về triển khai nhiệm vụ tổng kết Nghị quyết 18 các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung ương nghiên cứu để xuất sáp xếp, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm về thời gian tổ chức Hội nghị Trung ương (đại hội giữa tháng 2-2025) và kỷ niệm Quốc hội bất thường (đại hội cuối tháng 2-2025); để bão dâm thời gian tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội XIV của Đảng, Ban Chỉ đạo yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện một số nội dung trọng tâm.

C. 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 phản thông 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. 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



Hình ảnh: Đăng nhập

- Người dùng nhập vào thông tin đăng nhập tại form, sau đó chọn biểu tượng **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.

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;**
 - + **Đối tượng phản ánh/ văn bản**
 - + **Mã phản ánh/Nội dung phản ánh.**
 - + **Ngày phản ánh/hạn trả lời**
 - + **Cơ quan xử lý/hạn cơ quan xử lý**
 - + **Đơn vị chuyên môn/hạn đơn vị chuyên môn**
 - + **Trạng thái**
 - + **Chức năng:** Xử lý phản ánh, xem lịch sử xử lý, Xem chi tiết trên trang phản ánh, hiển thị nội bộ.

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 ĐVCM	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 a	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 hna	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 pacs	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: DTL - Đã trả lời
Ký hiệu: DCEVCM - Đã chuyển ĐVCM

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 4.5s

Họ tên số điện thoại	Đối tượng Văn bản	Mã phản ánh Nội dung phản ánh	Ngày phản ánh Hạn trả lời	Cơ quan xử lý Hạn cơ quan xử lý	Đơn vị chuyên môn Hạn đơn vị chuyên môn	Trạng thái	Chức năng
NGÔ MINH TÙNG	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733818141462 Điều 1	10/12/2024 08:09 30/12/2024 08:09	Hà Nội 19/12/2024 08:09	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733735873681 Kính gửi Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	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 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733757570108 Ngày 14/10/2024, Tôi có gửi hồ sơ làm	09/12/2024 09:15 09/12/2024 09:15	Hà Nội 19/12/2024 09:15	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	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 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733582123362 app gửi phản ánh dia phuong chieu 7.14	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 0988163912	Chưa xác định Quyết định 20/NĐ	173334553983 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 0333856596	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 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	173374117547 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 0333856596	Chưa xác định Quyết định 02/2023/QĐ-UBND	1733740766567 Đổi tương ứng đang chưa được phản ánh	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 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733740146964 Yêu cầu bảo đảm chất lượng vụ việc còn	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.

3. Chức năng xem lịch sử phản ánh

- Click vào nút chức năng Xem lịch sử phản ánh => màn hình 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.			

Nhật ký xử lý

3.botuphap 10/10/2024 21:33	Chuyển đơn vị chuyên 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 phủ: Chương I Điều 1 gộp ý thông tư

Hình ảnh: Lịch sử xử lý

4. Xử lý phản ánh

- Bước 1: Click vào nút chức năng Xử lý phản ánh => màn hình,

hiển thị giao diện xử lý phản ánh:

The screenshot displays the 'Xử lý phản ánh' (Handle Report) interface. It includes sections for 'Thông tin chi tiết' (Report details), 'Thông tin người phản ánh' (Reporter information), 'Thông tin phản ánh' (Report content), 'Thông tin văn bản' (Document information), 'Nhật ký xử lý' (Handling log), 'Cơ quan phối hợp xử lý' (Cooperative handling agency), 'Trả lời phản ánh' (Answer report), and 'Phân loại' (Category). Buttons at the bottom include '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', and 'Đóng'.

Màn hình xử lý phản ánh

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:

The dialog box has a title 'Chuyển cơ quan xử lý ngang cấp'. It contains two input fields: 'Cơ quan xử lý' (selected as 'Bộ Tư pháp') and 'Ghi chú' (empty). At the bottom are two buttons: 'Thực hiện chuyển' (Perform transfer) and 'Đóng' (Close).

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.

4.2. Chuyển cơ quan xử lý cấp dưới.

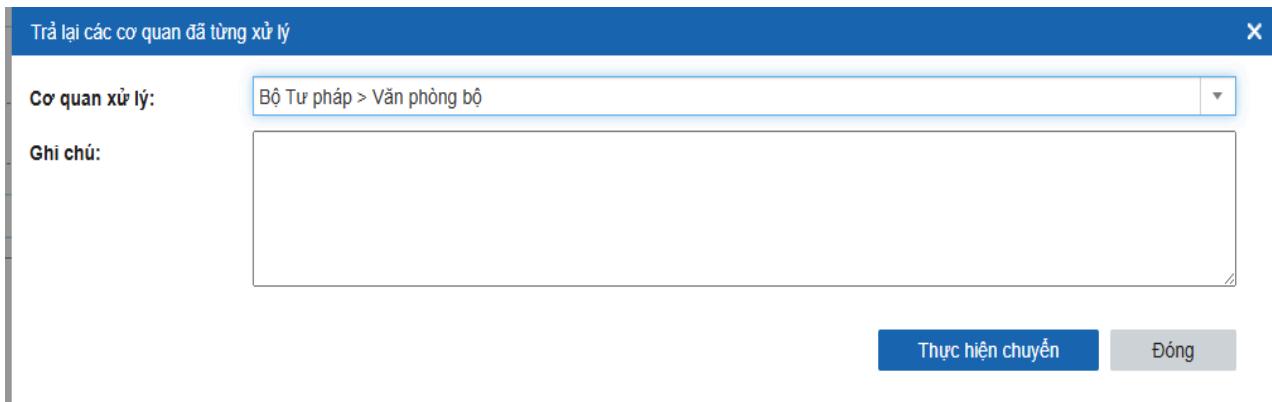
- Mục đích:
 - + Chức năng dùng để chuyển các đơn phản ánh xuống các phòng ban cấp dưới của các bộ, ban ngành địa phương, đơn phản ánh sẽ được trả lời một cách đúng chuyên môn và đầy đủ nội dung hơn.
- Các bước thực hiện:
- **Bước 1:** Tại giao diện xử lý phản ánh, người dùng thực hiện chọn chức năng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

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** **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 thông tin, người dùng chọn chức năng **Thực hiện chuyển** **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** **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.

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 ký

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** Tạo đơn vị để lưu thông tin đơn vị chuyên môn đã nhập.

Chọn chức năng **Đóng thêm mới** 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** 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** Đóng.
- **Lưu ý.** Thời gian hẹn xử lý không được lớn hơn hạn xử lý còn lại của đơn phản ánh.

4.5. Chức năng đóng 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** Thêm cơ quan phối hợp xử lý Sau chọn chức năng hệ thống sẽ hiển thị lên màn hình **Popup** thông tin như sau:

Thêm cơ quan phối hợp xử lý

Thông tin phản ánh

Mã phản ánh: 1739890571312
Nội dung: a

Cơ quan xử lý: Bộ Tư pháp

Nội dung phối hợp *

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

Danh sách file:

STT	Tên file	Ngày tạo
Chưa có tệp nào		

Cơ quan xử lý * Chọn cơ quan xử lý

Hạn xử lý * 19/05/2025

Chuyển cơ quan phối hợp xử lý Đóng

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.

4.6. Chức năng trả lời phản ánh

- Các bước thực hiện:

- **Bước 1:** Click vào nút chức năng **Xử lý phản ánh** hệ thống hiển thị giao diện xử lý phản ánh như sau:

Thông tin chi tiết

Thông tin người phản ánh	Thông tin văn bản
Họ tên: Lê Công Huy Email: conghuy29062003@gmail.com	Điện thoại: 0373565703
Mã phản ánh: 1741688973205 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	Tên văn bản: Thông tư 61/2024/TT-BGTVT Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 18/2021/TT-BGTVT ngày 14 tháng 9 năm 2021 của Bộ trưởng Loại văn bản: Thông tư

Nhật ký xử lý

Cơ quan phối hợp xử lý	<input checked="" type="checkbox"/> Tư đồng cấp nhất sau 02:28	<input type="checkbox"/> Chưa có phản ánh đồng xử lý	[Thêm cơ quan phối hợp xử lý]
------------------------	--	--	--------------------------------------

Trả lời phản ánh

Nội dung:									
Phản loại:	Phản ánh có cơ sở, cần nghiên cứu tiếp thu trong thời gian tới								
Upload file:	Choose Files [No file chosen]	Upload file	<input checked="" type="checkbox"/> Hiển thị cộng đồng						
Danh sách file:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>STT</th> <th>Tên file</th> <th>Ngày tạo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Không có bản ghi nào.</td> </tr> </tbody> </table>			STT	Tên file	Ngày tạo	Không có bản ghi nào.		
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 dom vi chuyển món trả lời] [Gửi trả lời phản ánh] [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:

Cơ quan phối hợp xử lý

<input checked="" type="checkbox"/> Tư đồng cấp nhất sau 02:28	[Thêm cơ quan phối hợp xử lý]
Vụ Pháp luật dân sự - kinh tế	Chờ xử lý
<input checked="" type="checkbox"/> Nội dung phối hợp: Phối hợp xử lý	Hạn xử lý Còn 21 ngày
<input checked="" type="checkbox"/> Tệp phối hợp đính kèm:	Kết thúc
<input checked="" type="checkbox"/> Nội dung trả lời:	Chờ xử lý
<input checked="" type="checkbox"/> Tệp trả lời đính kèm:	Hạn xử lý Còn 21 ngày
Vụ Pháp luật hình sự - hành chính	Kết thúc
<input checked="" type="checkbox"/> Nội dung phối hợp: Phối hợp xử lý	Chờ xử lý
<input checked="" type="checkbox"/> Tệp phối hợp đính kèm:	Hạn xử lý Còn 21 ngày
<input checked="" type="checkbox"/> Nội dung trả lời:	Kết thúc
<input checked="" type="checkbox"/> Tệp trả lời đính kèm:	

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 [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 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

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:	Vướng mắc do hiểu không đúng quy định								
Upload file:	Choose Files [BTP_PACS_UM (2).docx]	Upload file	<input checked="" type="checkbox"/> Hiển thị cộng đồng						
Danh sách file:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>STT</th> <th>Tên file</th> <th>Ngày tạo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>BTP_PACS_UM (2).docx</td> <td>28/04/2025 17:12</td> </tr> </tbody> </table>			STT	Tên file	Ngày tạo	1	BTP_PACS_UM (2).docx	28/04/2025 17:12
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 dom vi chuyển món trả lời] [Gửi trả lời phản ánh] [Đóng]**

D. HỆ THỐNG BÁO CÁO, CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH

- Hệ thống phần mềm 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.



1. Thống 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)**

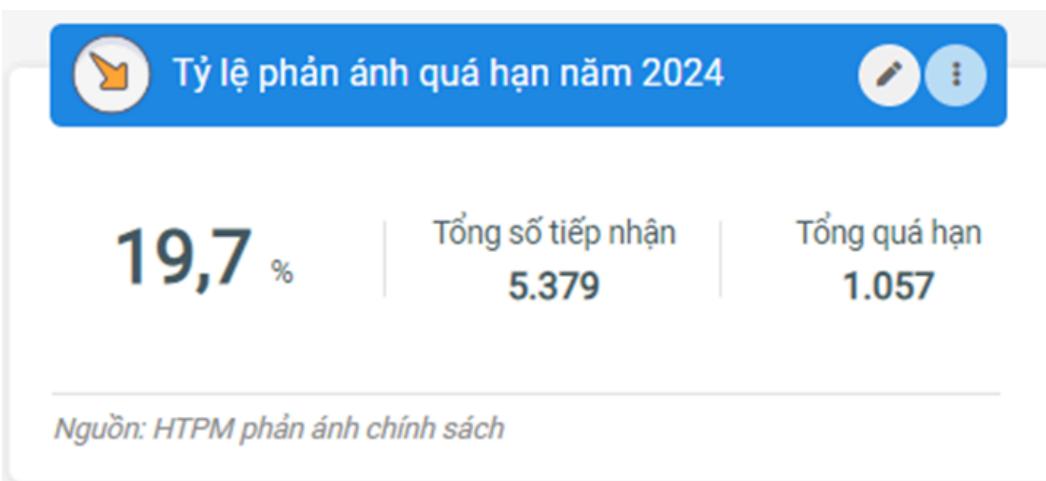
Tình hình tiếp nhận phản ánh năm 2024

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. Thông 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. Thông 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

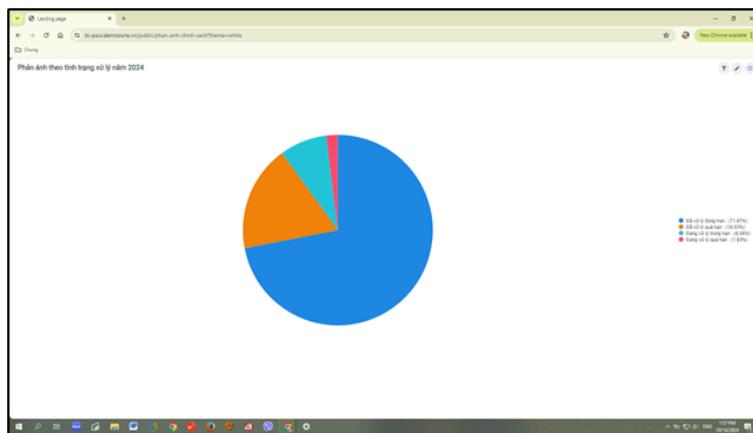


5. Thông kê Phản ánh theo tình trạng xử lý

- 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

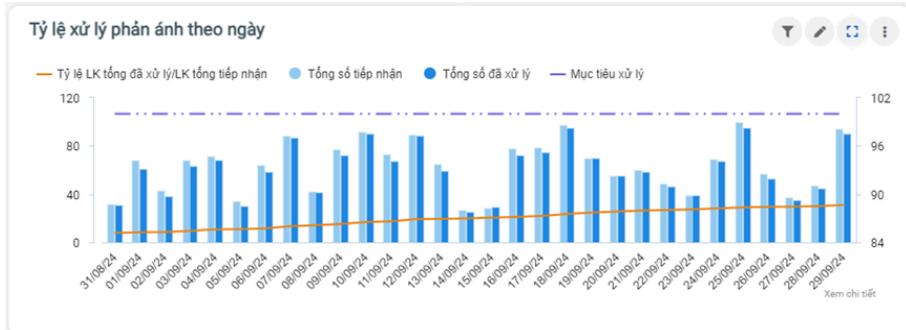


- Để trở về giao diện chính người dùng click vào biểu tượng  ở góc trên bên phải của giao diện biểu đồ.

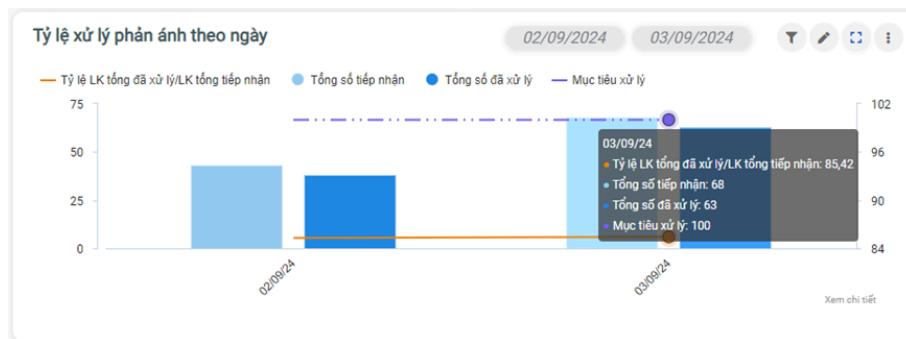
6. Thông kê Xử lý phản ánh theo thời gian

- 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



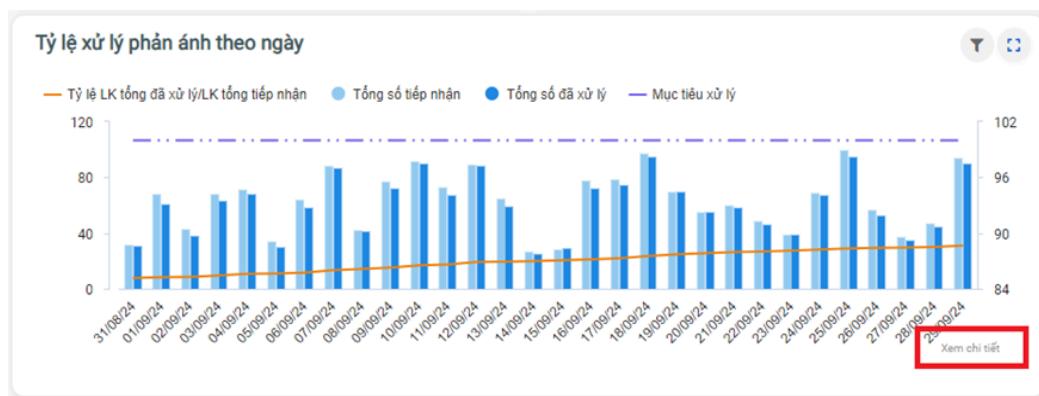
- Lọc xem dữ liệu theo ngày: đưa chuột vào vị trí biểu đồ, chọn biểu tượng , sau đó chọn ngày cần xem dữ liệu, biểu đồ sẽ tự động cập nhật dữ liệu của ngày cần xem:



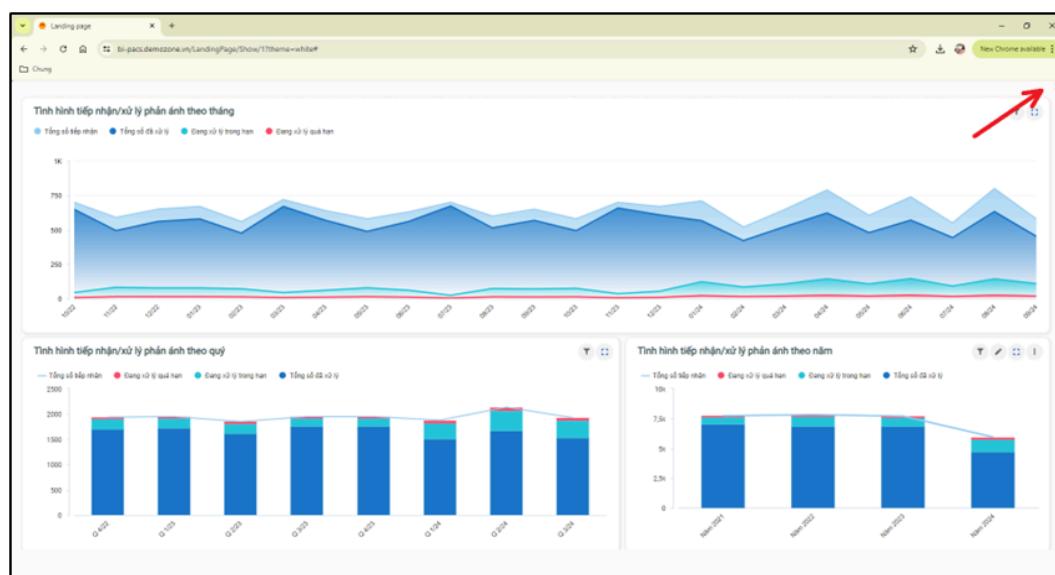
- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chú thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:



- Xem lối trong biểu đồ: click chuột vào chữ "Xem chi tiết" ở góc dưới biểu đồ

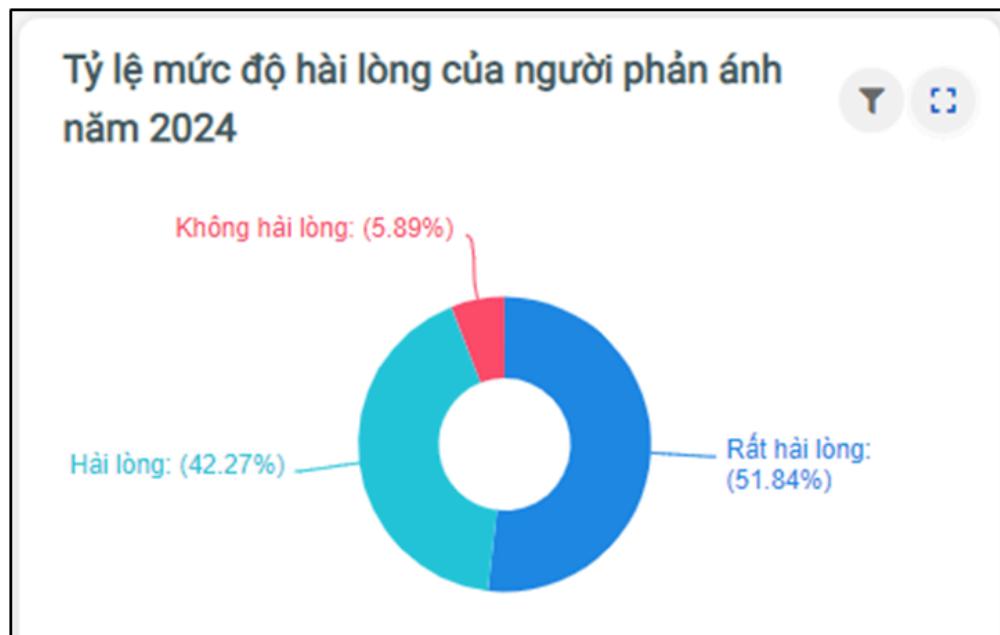


- Sau khi chọn xem chi tiết giao diện sẽ hiển thị lớp trong của biểu đồ
- Lớp trong bao gồm các biểu đồ thể hiện dữ liệu phản ánh theo Tháng/Quý/Năm
- Để trở về giao diện ban đầu click chuột vào dấu góc trên bên phải của giao diện.



7. Thông kê mức độ hài lòng của người phản ánh

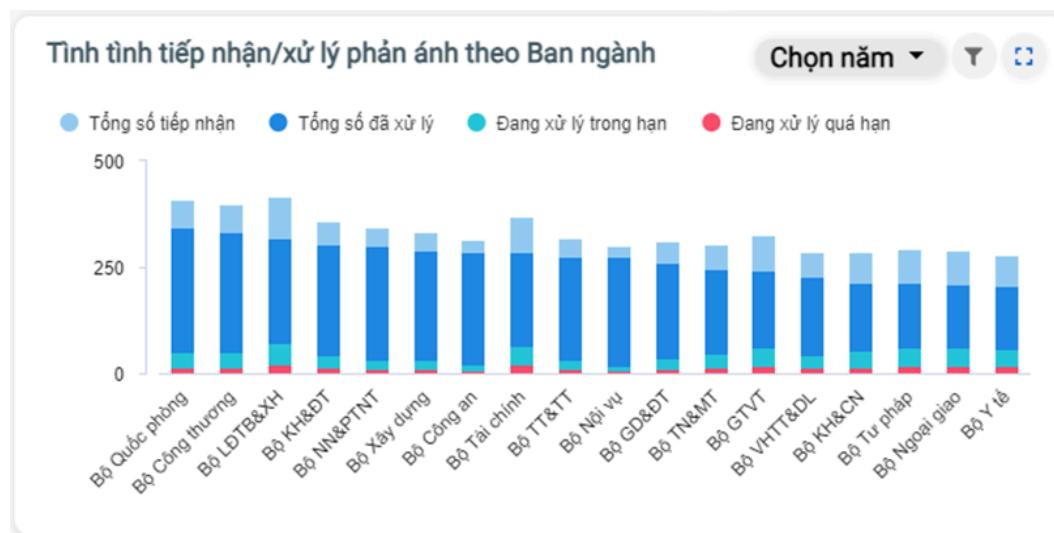
- Biểu đồ “Tỷ lệ mức độ hài lòng của người phản ánh năm 2024” thể hiện số liệu về đánh giá của người phản ánh theo các mức độ:
 - + Rất hài lòng
 - + Hài lòng
 - + Không hài lòng



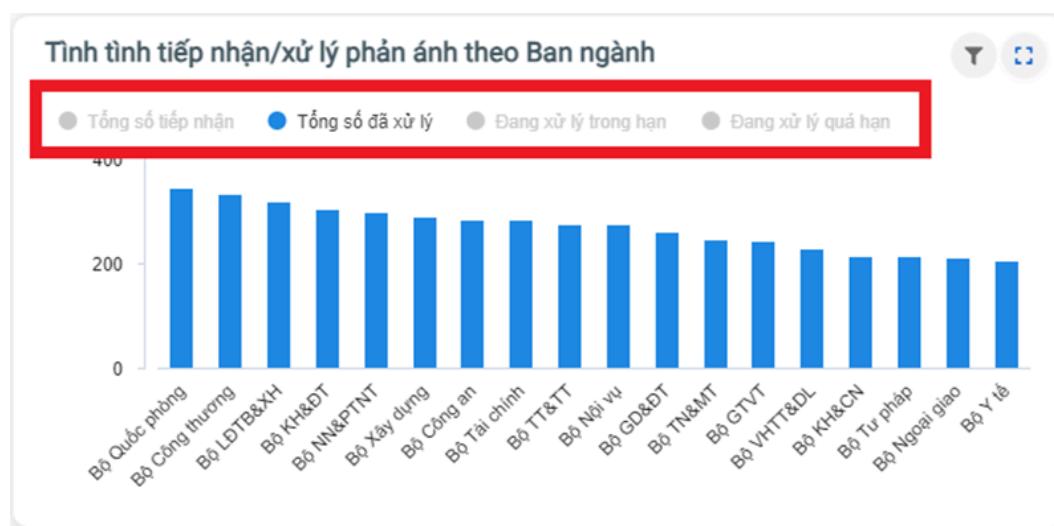
- Người dùng có thể lọc dữ liệu cần xem theo năm bằng cách chọn vào bộ lọc

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



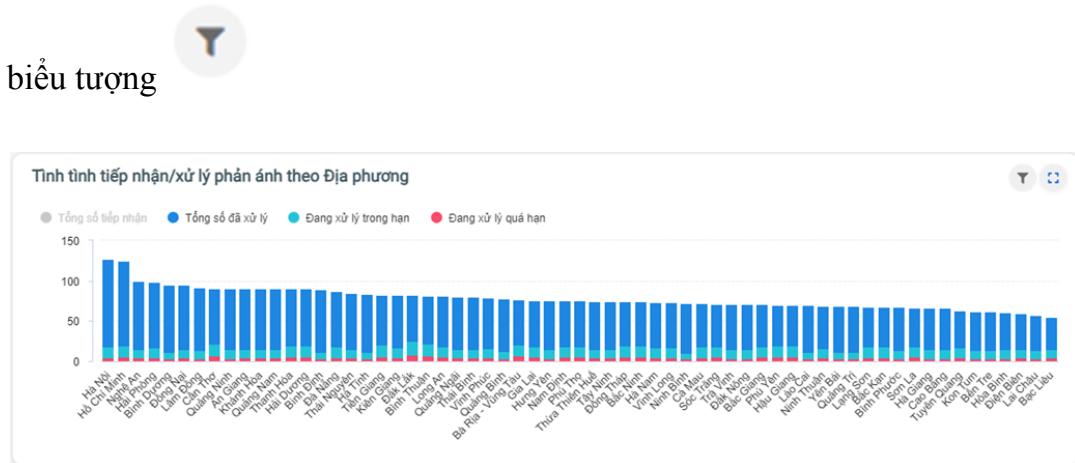
- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chủ thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:



9. Thông 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



- 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:

