

PHỤ LỤC

<i>I. Tổng quan hệ thống</i>	<i>1</i>
<i>1. Giới thiệu.....</i>	<i>1</i>
<i>2. Phạm vi các phản ánh hiện trường.....</i>	<i>1</i>
<i>3. Hình thức, thời gian tiếp nhận.....</i>	<i>1</i>
<i>4. Yêu cầu nội dung phản ánh hiện trường.....</i>	<i>2</i>
<i>II. Hướng dẫn sử dụng ứng dụng phản ánh hiện trường.....</i>	<i>3</i>
<i>1. Tải ứng dụng</i>	<i>3</i>
<i>3. Đăng nhập tài khoản.....</i>	<i>6</i>
<i>5. Gửi phản ánh kiến nghị.....</i>	<i>7</i>
<i>6. Xem danh sách Phản ánh kiến nghị.....</i>	<i>11</i>
<i>7. Tra cứu hồ sơ dịch vụ công.....</i>	<i>12</i>

I. Tổng quan hệ thống

1. Giới thiệu

- Hệ thống Giám sát phản ánh kiến nghị tỉnh Kon Tum (*Giai đoạn thử nghiệm*) là giải pháp triển khai nhằm mục đích giúp cho cơ quan nhà nước tiếp nhận các phản ánh hiện trường của công dân, tổ chức đối với các vấn đề bất cập trong một số lĩnh vực như: Trật tự đô thị, Môi trường, An ninh trật tự và việc thực hiện các quy định về phòng, chống dịch COVID-19 trên địa bàn tỉnh.

- Thông tin phản ánh, nội dung, địa điểm, hình ảnh sẽ được các cơ quan, địa phương liên quan xử lý kịp thời, công khai minh bạch nhằm hướng đến mục tiêu làm cho chất lượng cuộc sống của người dân được nâng cao, đô thị sạch đẹp, bảo vệ môi trường hiệu quả; đồng thời, hỗ trợ tích cực cho công tác đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội và phòng, chống tội phạm; hỗ trợ cho công tác phòng, chống dịch COVID-19 trong tình hình mới.

2. Phạm vi các phản ánh hiện trường

Hệ thống sẽ tiếp nhận, xử lý phản ánh hiện trường của cá nhân, tổ chức về các lĩnh vực:

(1) Trật tự đô thị: Phản ánh các vấn đề về lấn chiếm vỉa hè, lòng đường; Buôn bán không đúng nơi quy định; vi phạm quy định về quảng cáo; xây dựng trái phép; cây xanh ngã đổ; đèn đường hỏng; đèn giao thông hỏng; cấp thoát nước không phù hợp; phản ánh chất lượng đường xá, cống rãnh gây nguy hiểm; công trình cản trở giao thông; biển báo giao thông đường bộ không phù hợp; ...

(2) Môi trường: Phản ánh các vấn đề về ô nhiễm không khí; ô nhiễm nguồn nước; xả rác bừa bãi và tập kết, xử lý rác không đúng quy định; ...

(3) An ninh trật tự: Phản ánh các vấn đề liên quan đến an ninh trật tự như tội phạm, trộm cắp, tín dụng đen; tệ nạn xã hội; an toàn giao thông...

(4) Phòng chống dịch COVID-19: Phản ánh các vấn đề liên quan đến công tác phòng, chống dịch COVID-19 theo quy định.

3. Hình thức, thời gian tiếp nhận

- Các phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

(1) Ứng dụng di động KonTumS (*trên nền tảng Android và IOS*);

(2) Website tương tác với cá nhân, tổ chức: <https://pakn.kontum.gov.vn>;

- Thời gian tiếp nhận phản ánh của cá nhân, tổ chức được thực hiện 24/24 giờ; 07 ngày/tuần.

4. Yêu cầu nội dung phản ánh hiện trường

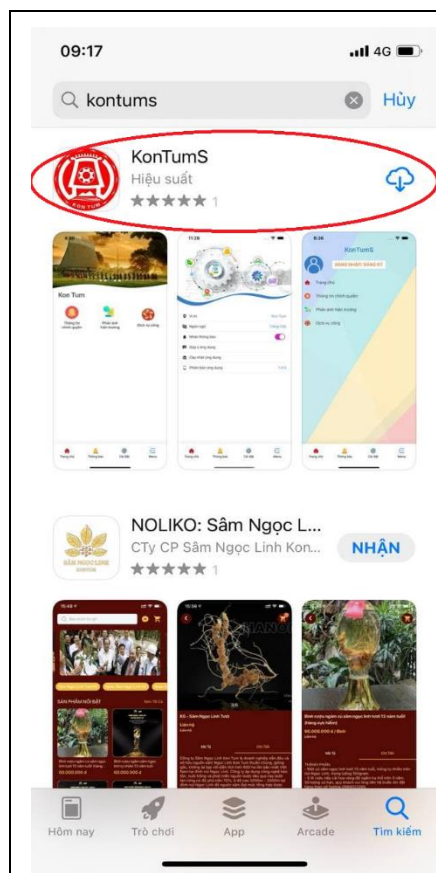
- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
- Thông báo đầy đủ thông tin về họ và tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (nếu có) của người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.
- Nội dung, hình ảnh, video; thời gian, địa điểm phản ánh hiện trường phải rõ ràng, chính xác.
- Cá nhân, tổ chức phải chịu trách nhiệm toàn bộ trước pháp luật về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

5. Các phản ánh hiện trường không tiếp nhận trên Hệ thống:

- Không phù hợp với phạm vi các phản ánh hiện trường do Hệ thống cung cấp (*tại điểm 1*); không đáp ứng các yêu cầu nội dung phản ánh hiện trường (*tại điểm 4*) của quy trình này;
- Các loại Đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật;
- Các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ;
- Các thông tin phản ánh liên quan đến các tổng đài: An ninh, trật tự (113); cứu hoả, cứu nạn, cứu hộ (114); cứu thương (115).

II. Hướng dẫn sử dụng ứng dụng phản ánh hiện trường

1. Tải ứng dụng

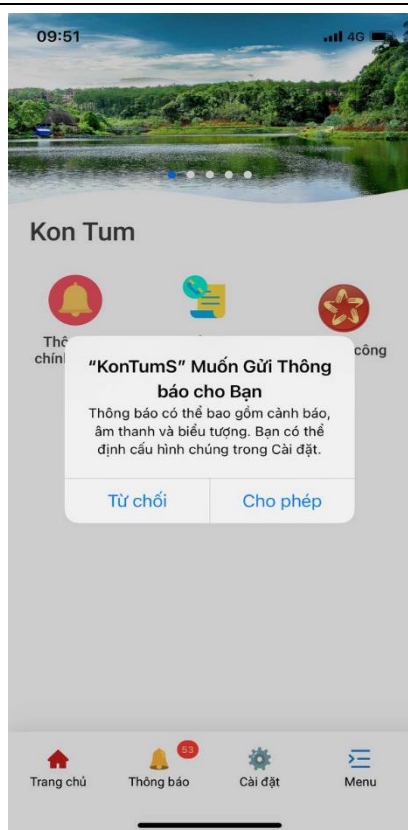


Bước 1: Truy cập CH Play (Google Play) hoặc App Store.

Bước 2: Tìm từ khóa: KonTum-S.

Bước 3: Chọn ứng dụng có tên: KonTumS để cài đặt.

- Android: [Click vào để tải ứng dụng](#)
- IOS: [Click vào để tải ứng dụng](#)



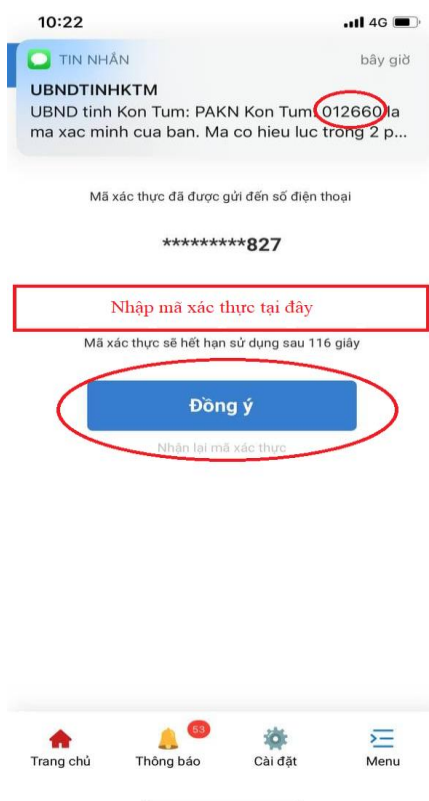
Sau khi hoàn tất tải và cài đặt, người dùng khởi động ứng dụng.

- Chọn **Cho phép** nếu muốn ứng dụng gửi thông báo đến người dùng.
- Chọn **Từ chối** khi người dùng không muốn nhận thông báo từ ứng dụng.

2. Đăng ký tài khoản

Để thực hiện gửi phản ánh kiến nghị trên ứng dụng, người dùng cần tạo tài khoản để thực hiện các thao tác

	<p><i>Bước 1:</i> Người dùng chọn biểu tượng  bên góc phải ngoài cùng.</p>		<p><i>Bước 2:</i> Chọn chức năng</p> 
	<p><i>Bước 3:</i> Chọn chức năng  để thực hiện đăng ký mới tài khoản.</p>		<p><i>Bước 4:</i> Nhập các thông tin cá nhân bắt buộc như: họ tên, số điện thoại, mật khẩu và chọn đồng ý các điều khoản của ứng dụng.</p> <p>Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mật khẩu đảm bảo có ký tự hoa, ký tự thường và ký tự số với độ dài hơn 8 ký tự.- Cần nhập chính xác số điện thoại di động để hệ thống thông báo mã xác thực qua tin nhắn.

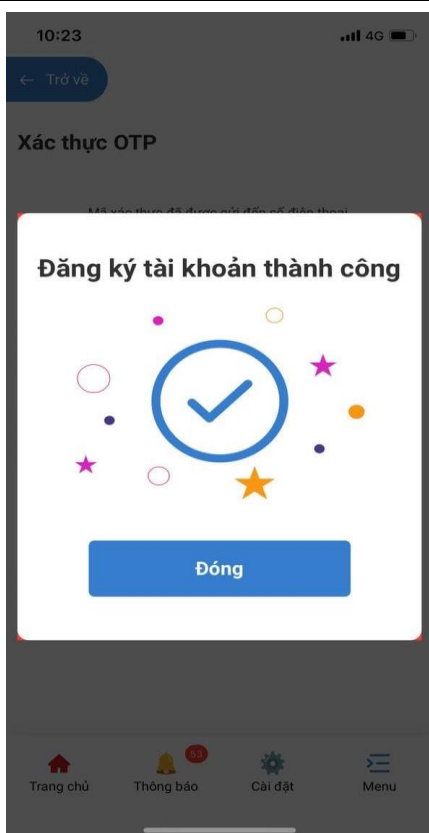


Sau khi chọn Đăng ký, hệ thống sẽ gửi mã xác thực đến số điện thoại được đăng ký qua tin nhắn.

Tài khoản sau khi đăng ký phải được kích hoạt thông qua xác thực mã được gửi qua điện thoại di động.

Bước 5: Nhập mã xác thực được gửi qua tin nhắn trên điện thoại (vùng đánh dấu đỏ tại hình bên)

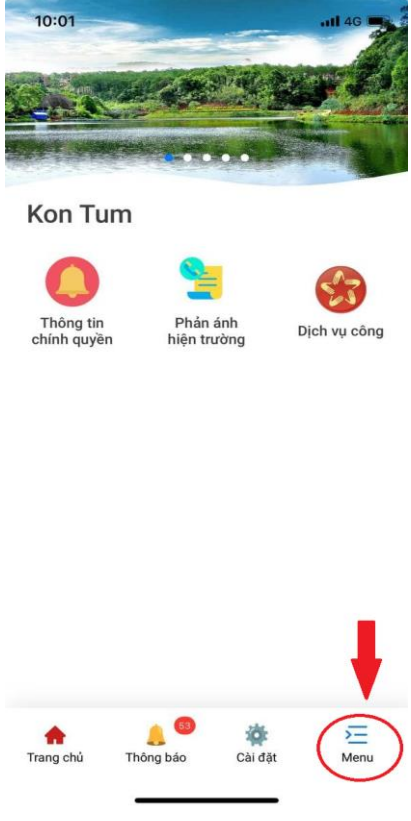



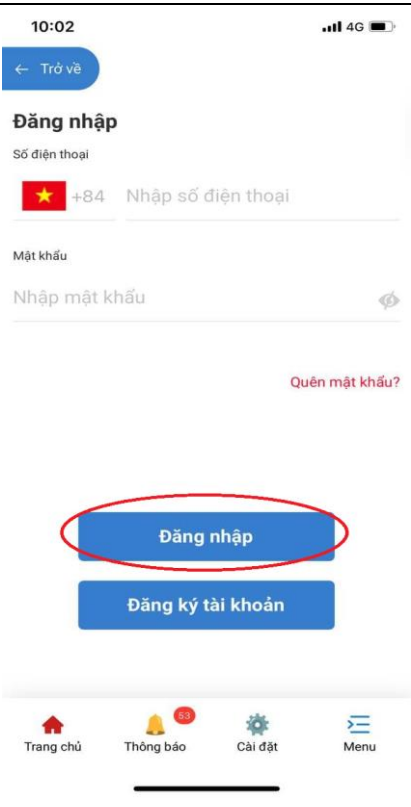
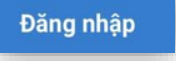
Bước 6: Chọn **Đồng ý** để kích hoạt tài khoản.




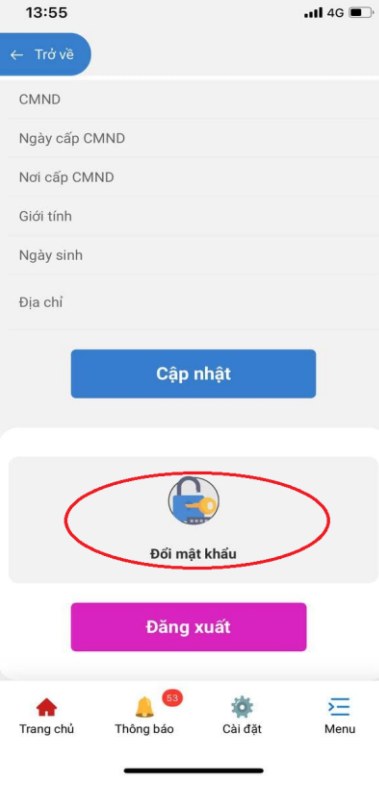
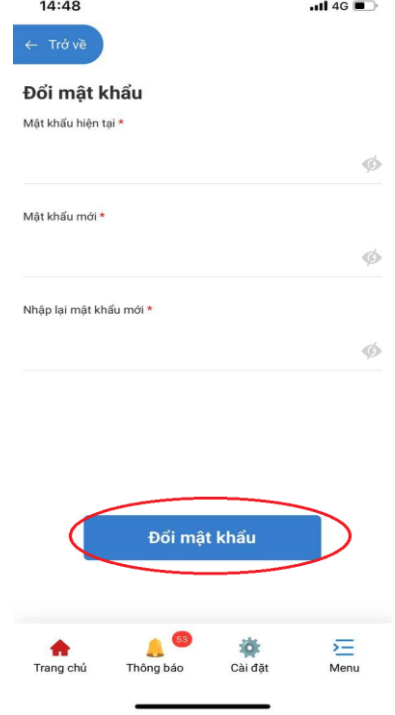
Sau khi nhập mã OTP, hệ thống sẽ thông báo đăng ký thành công

3. Đăng nhập tài khoản

Đối với các tài khoản sau khi đăng ký, ứng dụng sẽ tự động đăng nhập vào, người dùng cần nhập các thông tin cá nhân để hoàn thiện và có thể gửi phản ánh kiến nghị.

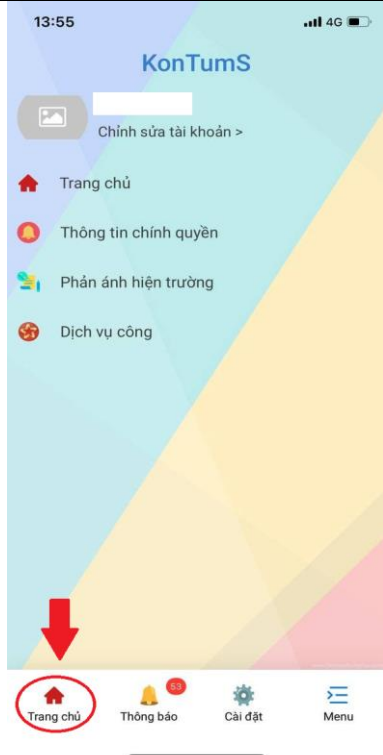
	<p><i>Bước 1:</i> Người dùng chọn biểu tượng  bên góc phải ngoài cùng.</p>		<p><i>Bước 2:</i> Chọn chức năng </p>
	<p><i>Bước 3:</i> Chọn chức  để thực hiện đăng nhập tài khoản.</p>		

4. Đổi mật khẩu

	<p><i>Bước 1:</i> Sau khi đăng nhập vào hệ thống, chọn chức năng</p> <p>Chỉnh sửa tài khoản ></p> <p>để đổi mật khẩu.</p>		<p><i>Bước 2:</i> Chọn chức năng</p> <p>Đổi mật khẩu</p> <p>và nhập mật khẩu hiện tại + mật khẩu mới để xác nhận đổi mật khẩu.</p>
	<p><i>Bước 3:</i> Chọn</p> <p>Đổi mật khẩu</p> <p>để xác nhận đổi mật khẩu tài khoản.</p>		

5. Gửi phản ánh kiến nghị

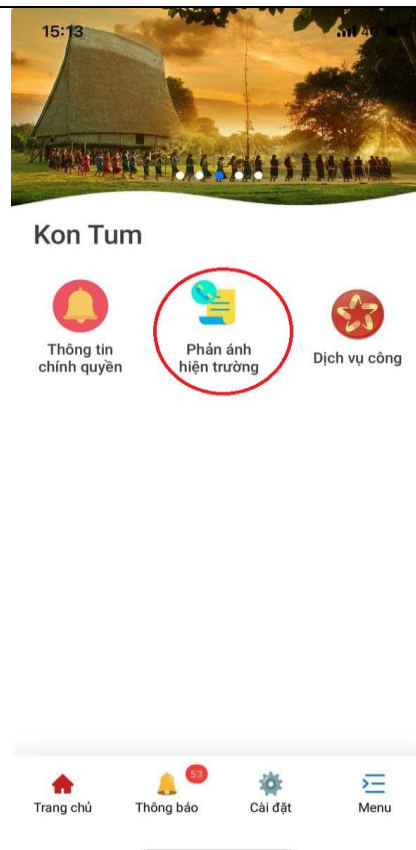
Để thực hiện gửi phản ánh kiến nghị, người dùng cần cập nhật đầy đủ các thông tin cá nhân, bao gồm: số CMND, Ngày cấp CMND, Nơi cấp CMND, Giới tính, Ngày sinh, Địa chỉ nơi ở. Thao tác cập nhật này có thể cập nhật vào lần đầu tạo tài khoản để có thể thực hiện gửi phản ánh kiến nghị.



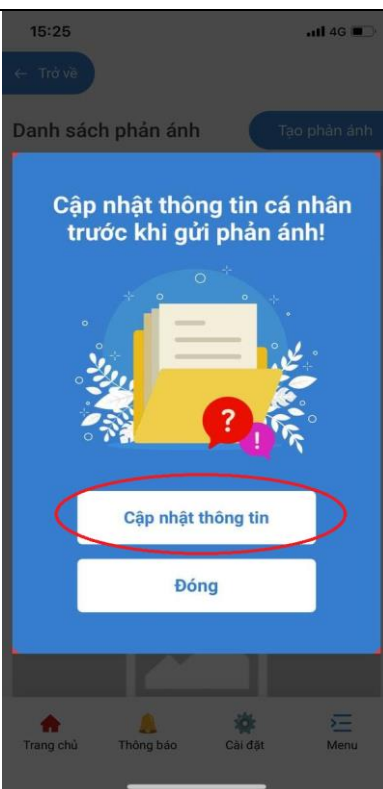
Bước 1: Sau khi đăng nhập vào ứng dụng, người dùng chọn



để quay về trang chủ và trải nghiệm các tính năng ứng dụng.

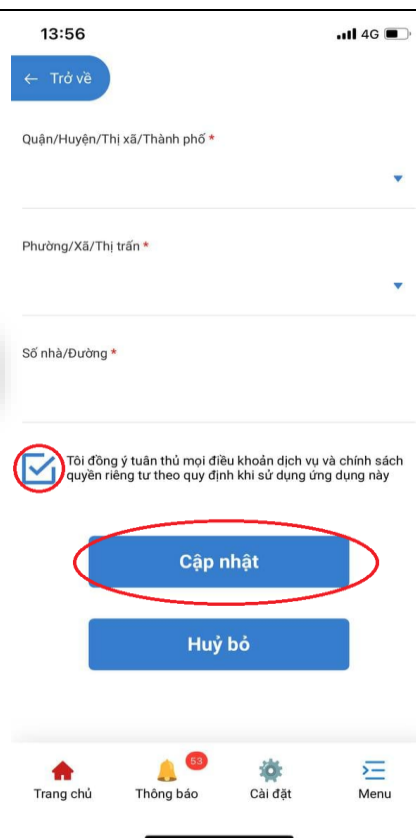


Bước 2: Chọn biểu tượng



Để gửi phản ánh, người dùng cần cập nhật đầy đủ thông tin
Bước 3: Chọn

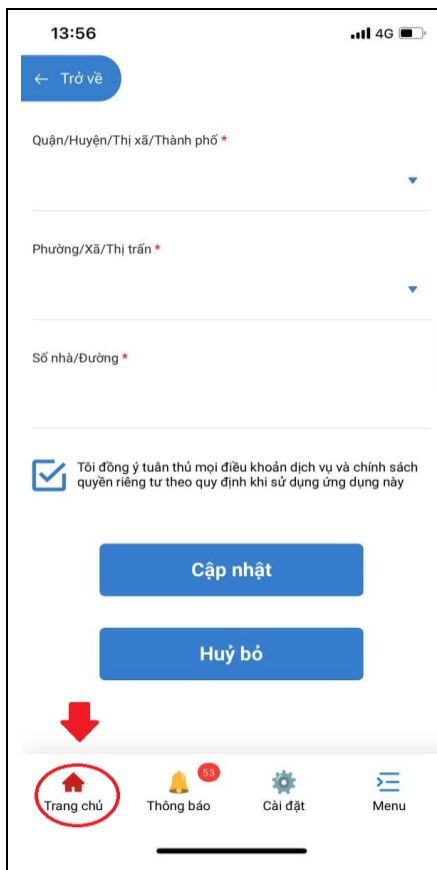
Cập nhật thông tin



Bước 4: Điền các thông tin cá nhân
Chọn

Cập nhật

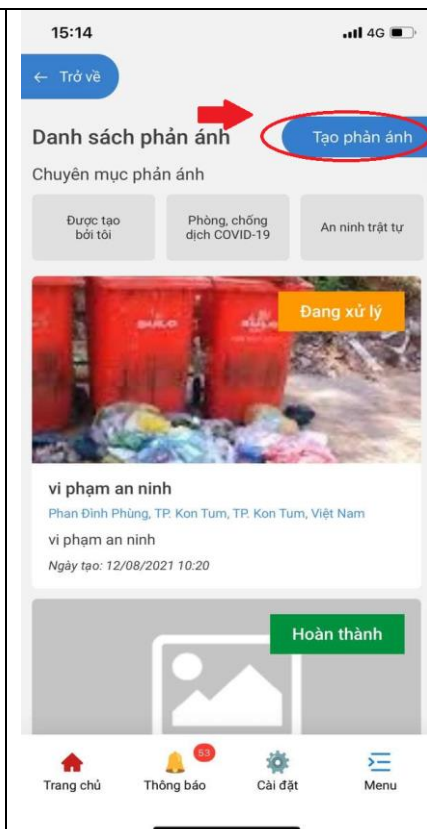
để thực hiện hoàn thiện lưu thông tin tài khoản.



Bước 5: Sau khi cập nhật thông tin tài khoản thành công, người dùng chọn



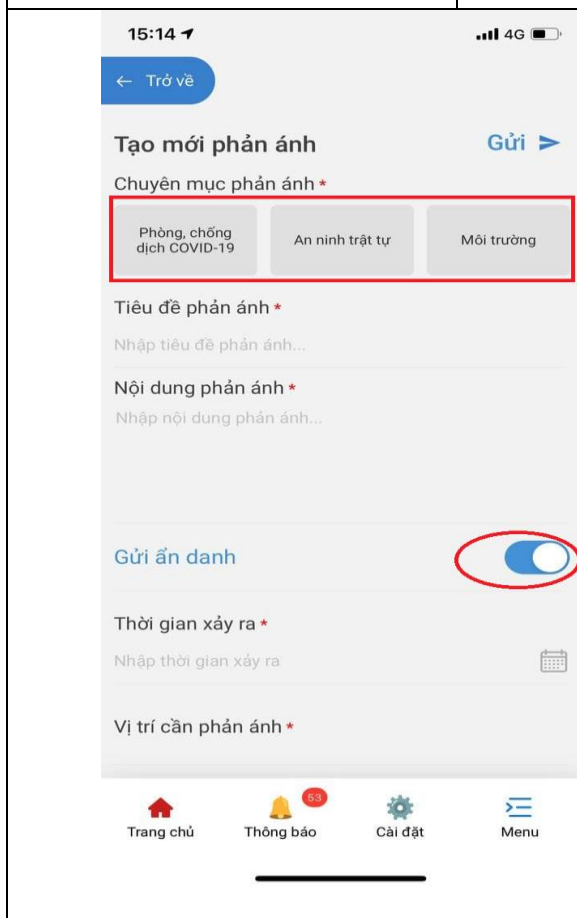
để quay về gửi phản ánh



Bước 6: Chọn nút

Tạo phản ánh

để vào màn hình tạo mới phản ánh



Bước 7: Chọn chuyên mục cần phản ánh và nhập các thông tin cần thiết:

- + Tiêu đề Phản ánh kiến nghị
- + Nội dung Phản ánh kiến nghị
- + Thời gian
- + Vị trí cần phản ánh
- + Hình ảnh đính kèm có sẵn từ thiết bị hoặc chụp ảnh mới bằng cách chọn

biểu tượng



* Ghi chú:

- Vị trí cần phản ánh sẽ lấy theo định vị tự động trên thiết bị, và có thể điều chỉnh lại theo vị trí mong muốn.

- Trường hợp người dùng không muốn thông tin tài khoản phản ánh được công khai, có thể chọn **Gửi ẩn danh**



15:14 4G

← Trở về

Tạo mới phản ánh

Chuyên mục phản ánh *

Phòng, chống dịch COVID-19 An ninh trật tự Môi trường

Tiêu đề phản ánh *

Nhập tiêu đề phản ánh...

Nội dung phản ánh *

Nhập nội dung phản ánh...

Gửi ẩn danh ☒

Thời gian xảy ra *

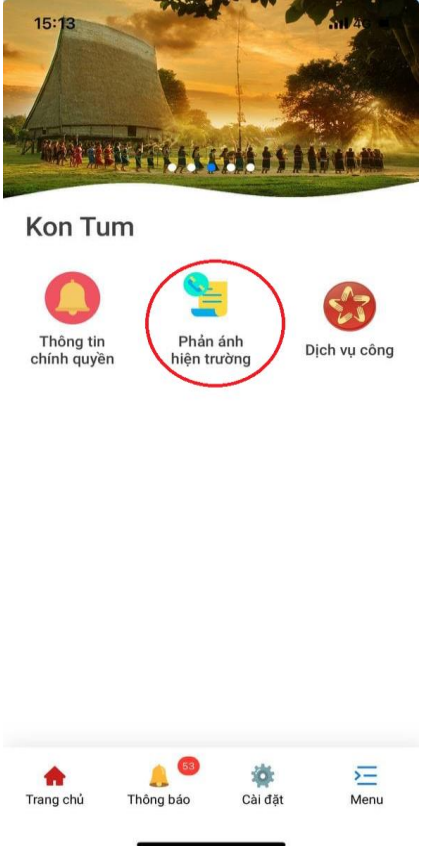


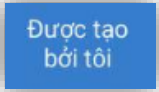
Nhập thời gian xảy ra 

Vị trí cần phản ánh *

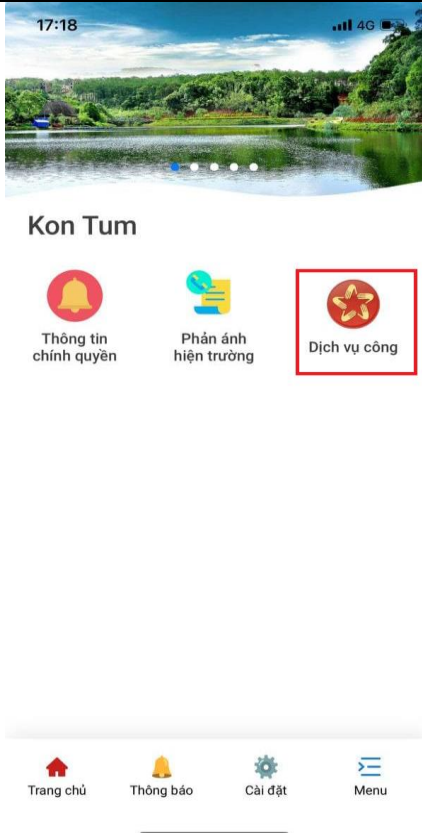


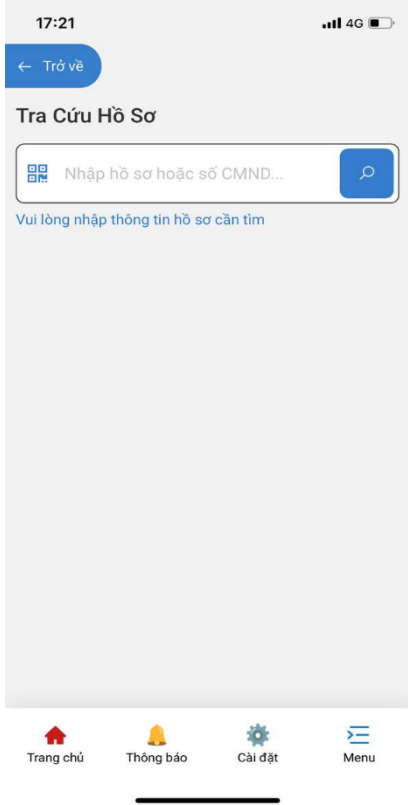
Trang chủ Thông báo Cài đặt Menu

Bước 8: Chọn nút **Gửi** để gửi phản ánh kiến nghị.

6. Xem danh sách Phản ánh kiến nghị

	<p>Bước 1: Chọn biểu tượng</p>  <p>để vào danh sách các phản ánh cần tra cứu, theo dõi</p>
	<p>Bước 2: Người dùng chọn vào các chuyên mục tương ứng, danh sách sẽ thể hiện các phản ánh thuộc chuyên mục đó</p> <ul style="list-style-type: none">- Người dùng để xem lại các phản ánh cá nhân đã gửi, có thể chọn vào chuyên mục 

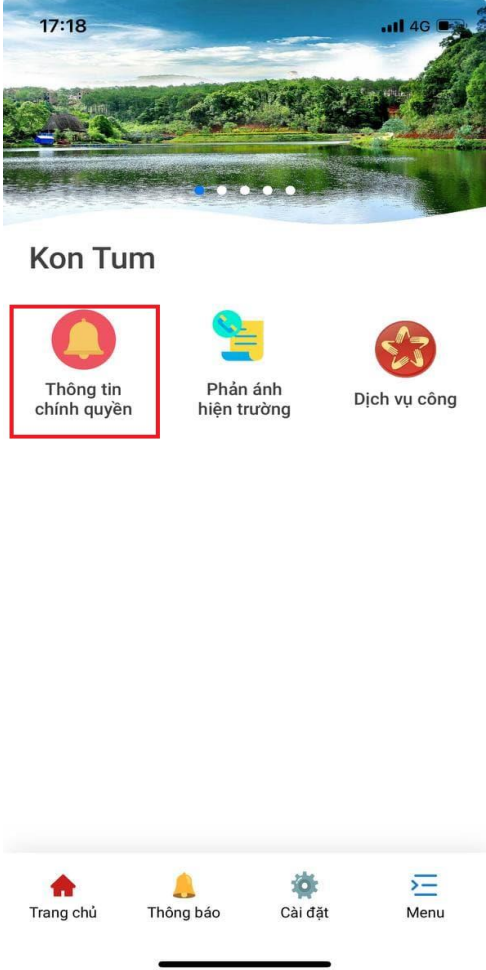

7. Tra cứu hồ sơ dịch vụ công

	<p><i>Bước 1:</i> Mở app vào trang chủ và chọn biểu tượng</p> 		<p><i>Bước 2:</i> Để tra cứu hồ sơ dịch vụ công, chọn biểu tượng</p>
	<p><i>Bước 3:</i> Nhập mã hồ sơ hoặc số chứng minh nhân dân.</p>		

8. Cổng dịch vụ công

<div><div>17:18</div><div></div><div>Kon Tum</div><div><div></div><div>Thông tin chính quyền</div><div></div><div>Phản ánh hiện trường</div><div></div><div>Dịch vụ công</div></div><div><div></div><div>Trang chủ</div><div></div><div>Thông báo</div><div></div><div>Cài đặt</div><div></div><div>Menu</div></div></div>	<div><div>Bước 1:</div><div>Mở app vào trang chủ và chọn biểu tượng</div><div></div></div>	<div><div>17:18</div><div><div>← Trở về</div><div>Kon Tum</div><div><div></div><div>Tra cứu hồ sơ</div><div></div><div>Cổng dịch vụ công</div></div><div></div></div><div><div></div><div>Trang chủ</div><div></div><div>Thông báo</div><div></div><div>Cài đặt</div><div></div><div>Menu</div></div></div>	<div><div>Bước 2:</div><div>Để truy cập trang dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, chọn biểu tượng</div><div></div></div>
<div><div>14:20</div><div><div>← Trở về</div><div><div></div><div>TỈNH KON TUM</div><div>CỔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN</div></div><div><div>🔔 Thông báo:</div><div>ệ thống thông tin một cửa đi</div></div><div><div>TRA CỨU TIẾN ĐỘ XỬ LÝ</div><div><div>Mã số hồ sơ</div><div>Q Tra cứu</div></div><div><div>* Nhập Mã số hồ sơ trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để tra cứu tiến độ xử lý</div><div><div>TÌNH HÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ</div><div><div>Đúng hạn: 97.0 %</div><div><div>Chat với Cổng hành chính công...</div><div></div></div></div></div><div><div></div><div>Trang chủ</div><div></div><div>Thông báo</div><div></div><div>Cài đặt</div><div></div><div>Menu</div></div></div></div></div></div>	<div><div>Ứng dụng sẽ chuyển đến giao diện trang dịch vụ công của tỉnh.</div></div>		

9. Xem tin tức, thông tin chính quyền

	<p>Mở app vào trang chủ và chọn biểu tượng</p>  <p>Ứng dụng sẽ chuyển đến giao diện trang tin tức chính quyền tỉnh.</p>
--	--