

Phụ lục 1

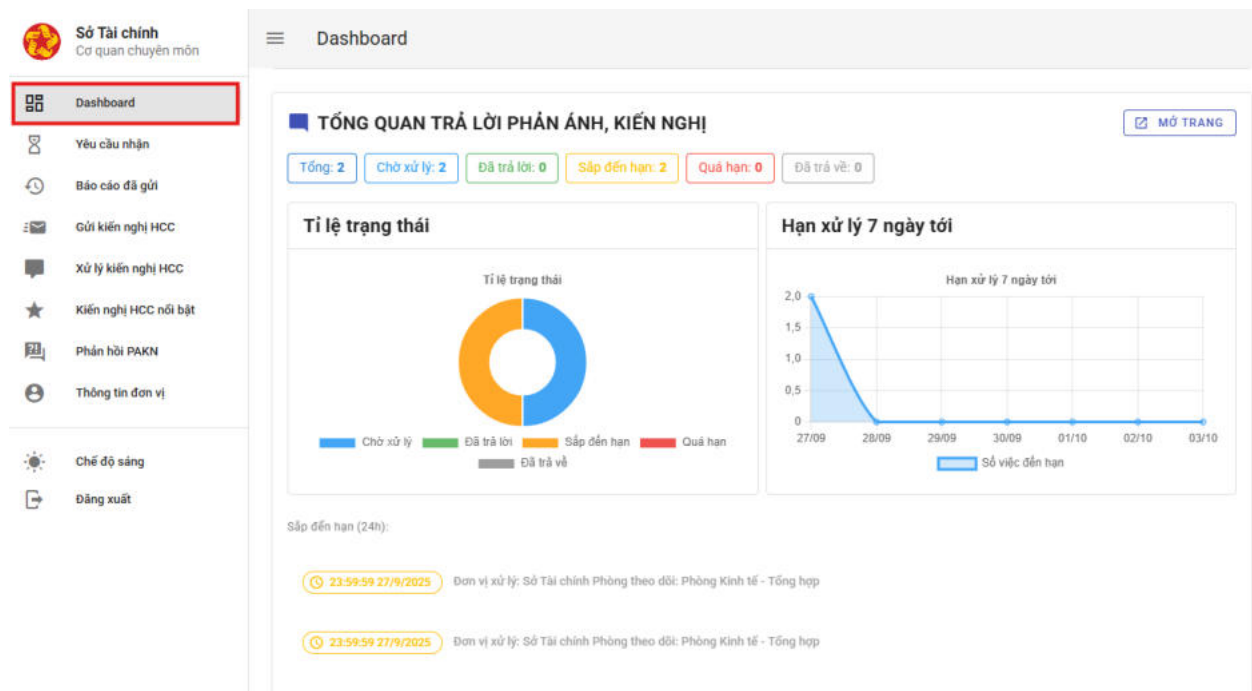
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

*(Áp dụng cho Sở, ban, ngành và Phòng chuyên môn thuộc
Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Địa chỉ truy cập: <https://baocao.hcc.io.vn/>

I. Dành cho Sở, ban, ngành:

1. Trang Dashboard theo dõi chung:



Theo dõi tình hình chung các phản ánh, kiến nghị cần xử lý.

- Biểu đồ tròn thể hiện cơ cấu trạng thái xử lý PAKN được gửi cho đơn vị xử lý.
- Biểu đồ đường thể hiện số lượng PAKN cần trong 7 ngày tới.
- Danh sách các PAKN yêu cầu đến hạn xử lý của đơn vị trong vòng 24 giờ.

Nhấn [MỞ TRANG](#) hoặc chọn **Phản hồi PAKN** để mở trang Xử lý PAKN

2. Tiếp nhận, xử lý PAKN:

Các PAKN cần được xử lý hiện trong danh sách PAKN. Click vào dòng PAKN để xem nội dung chi tiết của PAKN. (Lĩnh vực, đơn vị gửi, ngày gửi, file PAKN, nội dung PAKN)

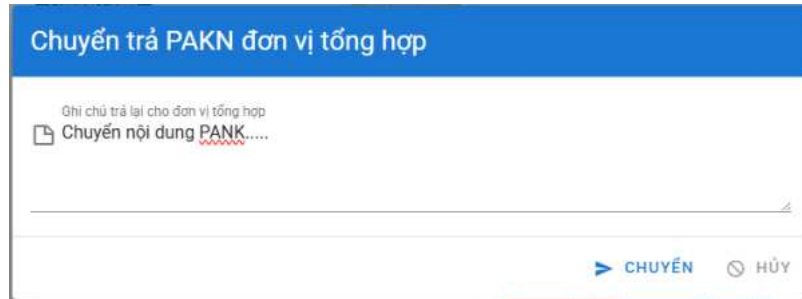
Bước 1: Click chọn dòng PAKN ở trạng thái **“Chờ tiếp nhận”** → Chọn tab **PHẢN HỒI**

Bước 2: Xử lý PAKN

- Đối với trường hợp nội dung PAKN thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của đơn vị: chọn **TRẢ LỜI** để trả lời cho địa phương.

Nhập nội dung phản hồi và đính kèm file trả lời (nếu có) → Nhấn **“Trả lời”**

- Trường hợp nội dung PAKN thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh: chọn **CHUYỂN TRẢ** để chuyển nội dung PAKN cho phòng theo dõi của VPUB.



Nhập nội dung ghi chú khi chuyển trả đơn vị theo dõi (nếu có) → Nhấn **“Chuyển”**

3. Theo dõi trạng thái trả lời PAKN:

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Trạng thái	Ngày gửi ↓
Phường Pleiku	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	Đã trả lời Chờ duyệt	10:26:54 27/9/2025

Về việc PAKN 1 1 phản hồi Đang xử lý ×

TỔNG QUAN **PHẢN HỒI**

Sở Tài chính

Đã trả lời

Chờ duyệt

Phòng theo dõi: **Phòng Kinh tế - Tổng hợp**

Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025

Nội dung phản hồi:

Trả lời cho nội dung.....

10:54:16 27/9/2025 FILE TRẢ LỜI

TRẢ LỜI CHUYỂN TRẢ

Rows per page: 15 1-1 of 1

* Hiện thị 15 PAKN mỗi nhất. Sử dụng lọc/tìm kiếm để xem bản ghi cũ hơn.

Sau khi trả lời PAKN sẽ hiện trạng thái **“Đã trả lời”** của đơn vị xử lý và trạng thái **“Chờ duyệt”** của đơn vị tổng hợp, điều phối.

Các PAKN đã chuyển trả Phòng theo dõi (Văn phòng UBND tỉnh) sẽ không xuất hiện trên danh sách.

Trường hợp đơn vị tổng hợp, điều phối phê duyệt nội dung trả lời PAKN để trả lời cho địa phương thì sẽ có trạng thái **“Phê duyệt”**.

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Trạng thái	Ngày gửi ↓
Phường Pleiku	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	Đã trả lời Phê duyệt	10:26:54 27/9/2025

Về việc PAKN 1

TỔNG QUAN

Số Tài chính: **Đã trả lời** **Phê duyệt**

Phòng theo dõi: Phòng Kinh tế - Tổng hợp

Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025

Nội dung phản hồi:
Trả lời cho nội dung.....
20:06:38 27/9/2025 FILE TRẢ LỜI

Trường hợp nội dung trả lời PAKN nhưng được đơn vị tổng hợp, điều phối chuyển trả lại đơn vị để xử lý trả lời lại thì sẽ hiện trạng thái **“Chờ tiếp nhận”** và **“Từ chối”** thì đơn vị thao tác trả lời lại từ Bước 1.

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Trạng thái	Ngày gửi ↓
Phường Pleiku	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	Chờ tiếp nhận Từ chối	10:26:54 27/9/2025

Về việc PAKN 1

TỔNG QUAN

Số Tài chính: **Chờ tiếp nhận** **Từ chối**

Phòng theo dõi: Phòng Kinh tế - Tổng hợp

Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025

Nội dung phản hồi:
Trả lời cho nội dung.....
10:54:16 27/9/2025 FILE TRẢ LỜI

TRẢ LỜI CHUYỂN TRẢ

Rows per page: 15 1-1 of 1

* Hiện thị 15 PAKN mỗi nhất. Sử dụng lọc/tìm kiếm để xem bản ghi cũ hơn.

II. Dành cho Phòng chuyên môn VPUB tỉnh:

1. Trang Dashboard theo dõi chung:

T1
Phòng Kinh tế - Tổng hợp

Dashboard

Dashboard

Yêu cầu nhận

Báo cáo đã gửi

Kiến nghị HCC nổi bật

Phản hồi PAKN

Thông tin đơn vị

Chế độ sáng

Đăng xuất

TỔNG QUAN TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Tổng: 2 Chờ xử lý: 1 Đã trả lời: 1 Sắp đến hạn: 1 Quá hạn: 0 Đã trả về: 0

Tỉ lệ trạng thái

Tỉ lệ trạng thái

Chờ xử lý Đã trả lời Sắp đến hạn Quá hạn Đã trả về

Hạn xử lý 7 ngày tới

Hạn xử lý 7 ngày tới

Số việc đến hạn

Sắp đến hạn (24h): 23:59:59 27/9/2025 Đơn vị xử lý: T1 Phòng theo dõi: Phòng Kinh tế - Tổng hợp

Theo dõi tình hình chung các phản ánh, kiến nghị cần xử lý.

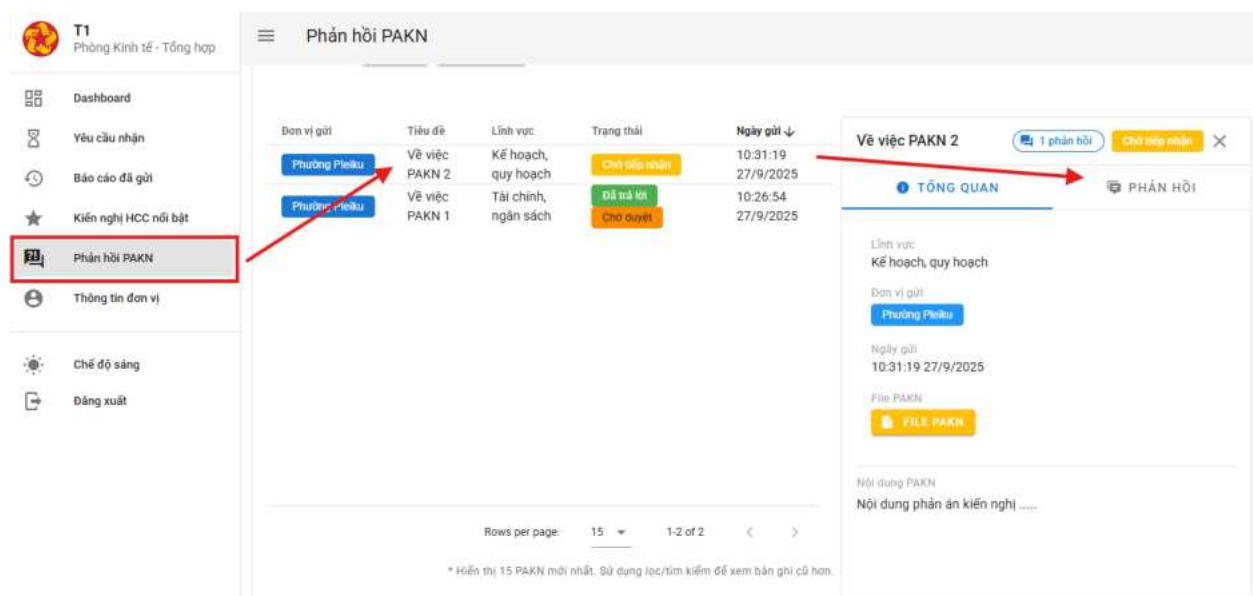
- Biểu đồ tròn thể hiện cơ cấu trạng thái xử lý PAKN được gửi cho Phòng theo dõi và xử lý.
- Biểu đồ đường thể hiện số lượng PAKN cần trong 7 ngày tới.
- Danh sách các PAKN yêu cầu đến hạn xử lý của Phòng trong vòng 24 giờ.

Nhấn  **MỞ TRANG** hoặc chọn  **Phản hồi PAKN** để mở trang Xử lý PAKN

2. Tiếp nhận, xử lý PAKN:

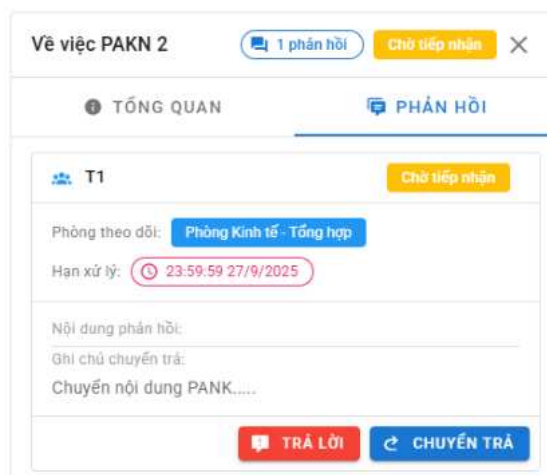
Các PAKN cần được xử lý hiện trong danh sách PAKN. Click vào dòng PAKN để xem nội dung chi tiết của PAKN. (Lĩnh vực, đơn vị gửi, ngày gửi, file PAKN, nội dung PAKN)

Bước 1: Click chọn dòng PAKN ở trạng thái **“Chờ tiếp nhận”** → Chọn tab  **PHẢN HỒI**



The screenshot shows the 'Phản hồi PAKN' (PAKN Feedback) interface. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard, Yêu cầu nhận, Báo cáo đã gửi, Kiến nghị HCC nổi bật, **Phản hồi PAKN** (highlighted with a red box), Thông tin đơn vị, Chế độ sáng, and Đăng xuất. The main area displays a table of PAKNs with columns: Đơn vị gửi, Tiêu đề, Lĩnh vực, Trạng thái, and Ngày gửi ↓. The table lists two PAKNs: PAKN 2 (Kế hoạch, quy hoạch) and PAKN 1 (Tài chính, ngân sách). PAKN 2 is in the 'Chờ tiếp nhận' (Waiting for acceptance) status, highlighted with a red arrow. To the right, a detailed view of 'Về việc PAKN 2' is shown, with tabs for 'TỔNG QUAN' and 'PHẢN HỒI' (selected). The 'PHẢN HỒI' tab shows details for 'Đơn vị gửi: Phòng Kế hoạch' and 'Ngày gửi: 10:31:19 27/9/2025'. It includes a 'File PAKN' section with a 'FILE PAKN' button and a 'Nội dung PAKN' section with a text area for 'Nội dung phản án kiến nghị'. At the bottom, there are buttons for 'TRẢ LỜI' (Reply) and 'CHUYỂN TRẢ' (Transfer).

Bước 2: Xử lý PAKN



This screenshot shows the 'PHẢN HỒI' (Feedback) tab for 'Về việc PAKN 2'. It displays the user 'T1' with a 'Chờ tiếp nhận' (Waiting for acceptance) status. Below this, it shows the 'Phòng theo dõi: Phòng Kinh tế - Tổng hợp' (Monitoring Room: Economic - General) and the 'Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025' (Deadline: 23:59:59 27/9/2025). There is a text area for 'Nội dung phản hồi:' (Feedback content:). Below that, there are fields for 'Ghi chú chuyển trả:' (Transfer note:) and 'Chuyển nội dung PANK.....' (Transfer PANK content.....). At the bottom, there are two buttons: 'TRẢ LỜI' (Reply) and 'CHUYỂN TRẢ' (Transfer).

- Đối với trường hợp nội dung PAKN thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của đơn vị được giao: chọn  **TRẢ LỜI** để trả lời cho địa phương.

Nhập nội dung phản hồi và đính kèm file trả lời (nếu có) → Nhấn **“Trả lời”**

- Trường hợp nội dung PAKN thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của Phòng: chọn **CHUYỂN TRẢ** để chuyển nội dung PAKN cho đơn vị tổng hợp, điều phối để xem xét chuyển cho đơn vị khác xử lý.

Nhập nội dung ghi chú khi chuyển trả đơn vị điều phối (nếu có) → Nhấn **“Chuyển”**

3. Theo dõi trạng thái trả lời PAKN

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Trạng thái	Ngày gửi ↓
Phường Pleiku	Về việc PAKN 2	Kế hoạch, quy hoạch	Chuyển trả	10:31:19 27/9/2025
Phường Pleiku	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	Đã trả lời Chờ duyệt	10:26:54 27/9/2025

Về việc PAKN 2

1 phản hồi

Đã trả lời

TỔNG QUAN

PHẢN HỒI

T1

Chuyển trả

Phòng theo dõi: Phòng Kinh tế - Tổng hợp

Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025

Nội dung phản hồi:

Ghi chú chuyển trả:

Chuyển nội dung PAKN.....

TRẢ LỜI

CHUYỂN TRẢ

Sau khi trả lời PAKN sẽ hiện trạng thái **“Đã trả lời”** của đơn vị xử lý và trạng thái **“Chờ duyệt”** của đơn vị tổng hợp, tổng hợp.

Các PAKN đã chuyển trả đơn vị tổng hợp, điều phối (Văn phòng UBND tỉnh) sẽ có trạng thái **“Chuyển trả”**.

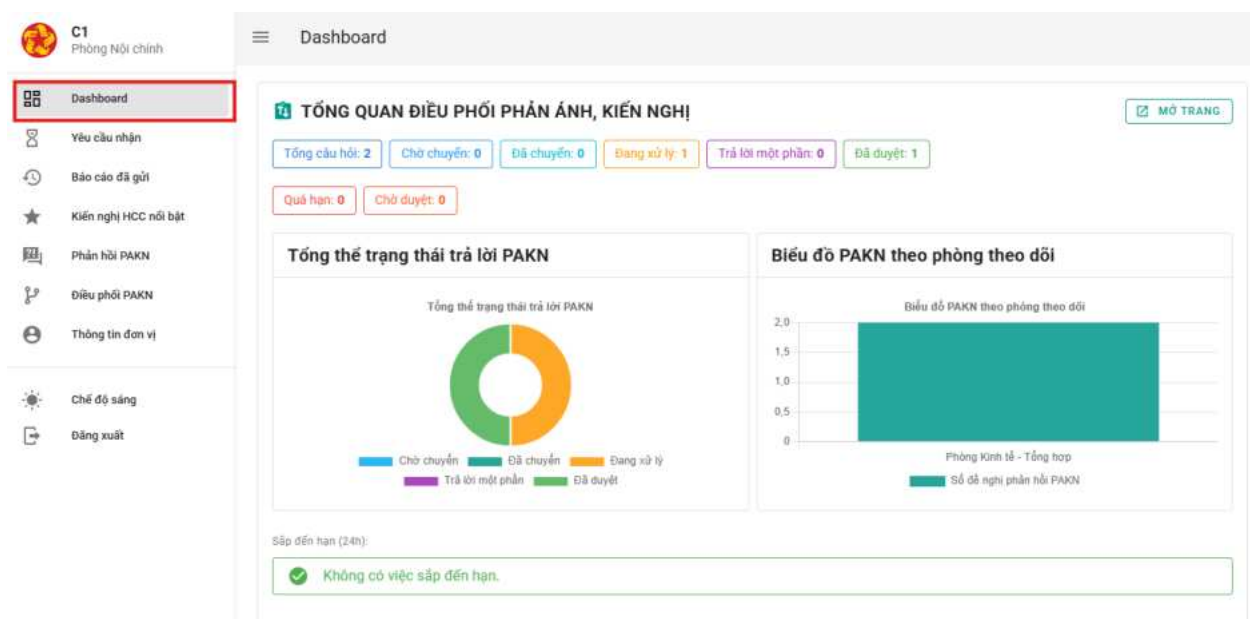
Trường hợp đơn vị tổng hợp, điều phối phê duyệt nội dung trả lời PAKN để trả lời cho địa phương thì sẽ có trạng thái **“Đã phê duyệt”**.

Trường hợp nội dung trả lời PAKN nhưng được đơn vị tổng hợp, điều phối chuyển trả lại đơn vị để xử lý trả lời lại thì sẽ hiện trạng thái **“Chờ tiếp nhận”** thì Phòng tiếp tục thao tác trả lời lại như Bước 1.

Trường hợp nội dung PAKN được đơn vị tổng hợp, điều phối giao thêm cho Sở, ban, ngành xử lý đồng thời Phòng chuyên môn VPUB theo dõi (ứng theo lĩnh vực được phân công) thì Phòng chuyên môn tiếp tục theo dõi tình hình trả lời của Sở, ban, ngành.

III. Dành cho đơn vị được phân công tổng hợp, điều phối PAKN:

1. Trang Dashboard theo dõi chung:



Theo dõi tình hình PAKN được gửi tới

- Biểu đồ tròn thể hiện cơ cấu trạng thái xử lý toàn bộ PAKN.
- Biểu đồ đường thể hiện số lượng toàn bộ PAKN cần trong 7 ngày tới.
- Danh sách toàn bộ PAKN yêu cầu xử lý của đơn vị tổng hợp, điều phối.

Nhấn [MỞ TRANG](#) hoặc chọn [Điều phối PAKN](#) để mở trang Điều phối PAKN.

2. Điều phối PAKN:

Các PAKN cần được xử lý hiện trong danh sách PAKN. Click vào dòng PAKN để xem nội dung chi tiết của PAKN. (Lĩnh vực, đơn vị gửi, ngày gửi, file PAKN, nội dung PAKN)

Bước 1: Click chọn dòng PAKN → Chọn tab **PHẢN HỒI** để kiểm tra các phản hồi đã gửi cần được phê duyệt

ĐIỀU PHỐI PHẢN ÁN, KIẾN NGHỊ

Tổng: 2 Chờ trả lời: 1 **Chờ tiếp nhận: 1** Chờ duyệt: 0 Đã duyệt: 0

Trưởng ngày: Ngày gửi Từ ngày Đến ngày Trạng thái PAKN AND Lọc Export

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Ngày gửi ↓	Tiến độ	Trạng thái
Phòng Pháp	Về việc PAKN 2	Kế hoạch, quy hoạch	10/31/19 27/9/2025	0/1 (đã duyệt: 0)	Đã trả lời
Phòng Pháp	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	10/26/54 27/9/2025	1/1 (đã duyệt: 0)	Đang xử lý

Tiến độ

0/1 (đã duyệt: 0)

1/1 (đã duyệt: 0)

#1 - Về việc PAKN 1 THÊM ĐƠN VỊ XỬ LÝ

TỔNG QUAN **PHẢN HỒI**

Sở Tài chính Đã trả lời Chờ duyệt

Phòng theo dõi: **Phòng Kinh tế - Tổng hợp**

Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025

Nội dung phản hồi:

Trả lời cho nội dung: 10:54:16 27/9/2025 FILE TRẢ LỜI

PHÊ DUYỆT TỪ CHỐI

Bước 2.1: Xét duyệt nội dung phản hồi PAKN

Kiểm tra nội dung PAKN và nội dung phản hồi, nếu đã đạt yêu cầu nhấn nút PHÊ DUYỆT để phê duyệt nội dung phản hồi. Các nội dung phản hồi được phê duyệt sẽ được hiện cho địa phương.

Trường hợp nội dung phản hồi chưa đạt yêu cầu chọn nút TỪ CHỐI để chuyển trả cho đơn vị xử lý để tiến hành trả lời lại.

Từ chối nội dung phản hồi

Ghi chú

☒ Nội dung chưa đạt yêu cầu

TỪ CHỐI HỦY

Nhập nội dung Ghi chú (nếu có) → Nhấn **“Từ chối”**.

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Ngày gửi ↓	Tiến độ	Trạng thái
Phòng Pháp	Về việc PAKN 2	Kế hoạch, quy hoạch	10/31/19 27/9/2025	0/1 (đã duyệt: 0)	Đã trả lời
Phòng Pháp	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	10/26/54 27/9/2025	1/1 (đã duyệt: 0)	Chờ tiếp nhận

#1 - Về việc PAKN 1 THÊM ĐƠN VỊ XỬ LÝ

TỔNG QUAN **PHẢN HỒI**

Sở Tài chính Chờ tiếp nhận TỪ CHỐI

Phòng theo dõi: **Phòng Kinh tế - Tổng hợp**

Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025

Nội dung phản hồi:

Trả lời cho nội dung: 10:54:16 27/9/2025 FILE TRẢ LỜI

PHÊ DUYỆT TỪ CHỐI

Sau khi từ chối thì trạng thái của PAKN sẽ trở thành **“Chờ tiếp nhận”**.

Bước 2.2: Thêm đơn vị xử lý PAKN

Trường hợp xét nội dung PAKN cần đơn vị khác trả lời hoặc trường hợp PAKN không thuộc thẩm quyền xử lý của các đơn vị mà hệ thống tự chuyển (tự chuyển theo lĩnh vực khi địa phương gửi PAKN) thì đơn vị tổng hợp, điều phối tiến hành thêm đơn vị xử lý như sau:

Click vào dòng PAKN chọn nút **THÊM ĐƠN VỊ XỬ LÝ** → Chọn đơn vị xử lý, Phòng theo dõi và nội dung ghi chú (nếu có) → Nhấn **“Giao”**

The screenshot shows a table with columns: Đơn vị gửi, Tiêu đề, Lĩnh vực, Ngày gửi, Tiến độ, and Trạng thái. The first row is highlighted with a red box around the 'Tiến độ' and 'Trạng thái' columns. A red arrow points from the 'THÊM ĐƠN VỊ XỬ LÝ' button in the table to the same button in the detailed view of task #2 - Về việc PAKN 2.

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Ngày gửi	Tiến độ	Trạng thái
Phường Pleiku	Về việc PAKN 2	Kế hoạch, quy hoạch	10:31:19 27/9/2025	0/1 (đã duyệt: 0)	Đã trả lời
Phường Pleiku	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	10:26:54 27/9/2025	1/1 (đã duyệt: 0)	Đang xử lý

The detailed view for task #2 - Về việc PAKN 2 shows the following information:

- TỔNG QUAN**
- PHẢN HỒI**
- T1** (Chuyển trả)
- Phòng theo dõi: Phòng Kinh tế - Tổng hợp
- Hạn xử lý: 23:59:59 27/9/2025
- Nội dung phản hồi:
- Ghi chú chuyển trả: Chuyển nội dung PANK.....
- Buttons: PHÉ DUYỆT, TỰ CHỐI

The screenshot shows the 'Chuyển phản ánh, kiến nghị' form with the following fields:

- Đơn vị xử lý:** Sở Xây dựng
- Phòng theo dõi:** Phòng Xây dựng và Công thương
- Ghi chú nội dung giao:** Chuyển đơn vị xử lý nội dung.....
- Buttons:** GIAO, HỦY

Sau khi giao đơn vị mới xử lý PAKN, ở mục phản hồi sẽ hiện ô yêu cầu phản hồi đang ở trạng thái **“Chờ tiếp nhận”**

The screenshot shows the updated status of the task #2 - Về việc PAKN 2. The 'Trạng thái' column now shows 'Chờ tiếp nhận' (Waiting for acceptance) instead of 'Đã trả lời'.

Đơn vị gửi	Tiêu đề	Lĩnh vực	Ngày gửi	Tiến độ	Trạng thái
Phường Pleiku	Về việc PAKN 2	Kế hoạch, quy hoạch	10:31:19 27/9/2025	0/2 (đã duyệt: 0)	Chờ tiếp nhận
Phường Pleiku	Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	10:26:54 27/9/2025	1/1 (đã duyệt: 0)	Chờ tiếp nhận

The detailed view for task #2 - Về việc PAKN 2 shows the following information:

- TỔNG QUAN**
- PHẢN HỒI**
- Sở Xây dựng** (Chờ tiếp nhận)
- Phòng theo dõi: Phòng Xây dựng và Công thương
- Hạn xử lý: 09:00:00 28/9/2025
- Nội dung phản hồi:
- Ghi chú giao xử lý: Chuyển đơn vị xử lý nội dung.....
- Buttons: PHÉ DUYỆT, TỰ CHỐI