

Phụ lục 2

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

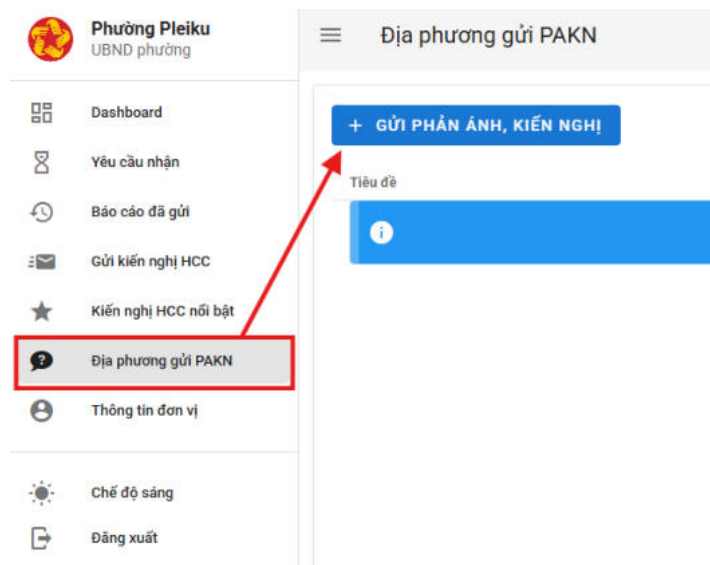
(Áp dụng cho các xã, phường)

I. Gửi phản ánh, kiến nghị:

Bước 1: Truy cập vào trang: <https://baocao.hcc.io.vn/> . Đăng nhập hệ thống. (Liên hệ Đ/C Lê Tấn Tài – Chuyên viên TTPVHCC tỉnh, SĐT: 0907 969 567)

© 2025 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI

Bước 2: Chọn trang “Địa phương gửi PAKN” → Chọn “Gửi phản ánh, kiến nghị”

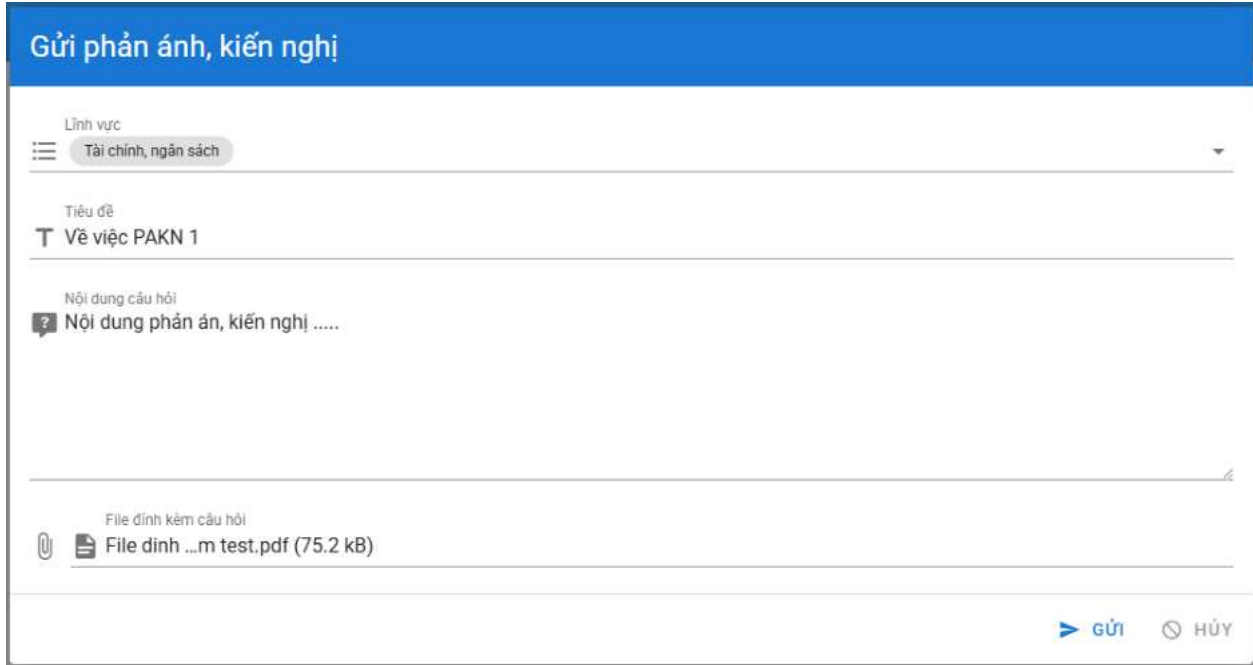


Bước 3: Nhập nội dung liên quan đến phản ánh, kiến nghị, đề xuất của địa phương

- Chọn Lĩnh vực.

- Nhập Tiêu đề (ngắn gọn để dễ quản lý).
- Nhập nội dung câu hỏi.
- Đính kèm file câu hỏi (nếu có).

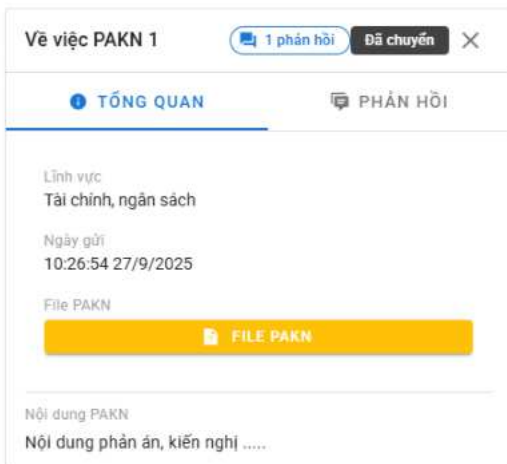
Nhấn “Gửi”



II. Theo dõi phản ánh, kiến nghị

Tại trang “Địa phương gửi PAKN” sau khi gửi sẽ hiện danh sách.

Tiêu đề	Lĩnh vực	Trạng thái	Ngày gửi ↓
Về việc PAKN 2	Kế hoạch, quy hoạch	Đã chuyển	10:31:19 27/9/2025
Về việc PAKN 1	Tài chính, ngân sách	Đã chuyển	10:26:54 27/9/2025



Trạng thái PAKN:

- Đã chuyển: PAKN đã chuyển đơn vị chuyên môn xem xét xử lý.
- Đã trả lời: PAKN đã được đơn vị xử lý và phản hồi lại ở tab PHẢN HỒI

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

Về việc PAKN 1 1 phản hồi [Đã trả lời](#) ✕

TỔNG QUAN ▶ [PHẢN HỒI](#)

Phòng Kinh tế - Tổng hợp

Nội dung phản hồi:
 Trả lời lại cho nội dung.....

20/06/38 27/9/2025 [FILE TRẢ LỜI](#)

- Chờ tiếp nhận: PAKN đã được đơn vị tổng hợp, điều phối chuyển cho các cơ quan khác để tiếp nhận xử lý.
- Đang xử lý: PAKN đang được cơ quan tổng hợp, điều phối xem xét nội dung trước khi phê duyệt.

II. Hệ thống phục vụ báo cáo

1. Trang Dashboard:



Tại mục THÔNG TIN BÁO CÁO:

- Ô vàng thể hiện số lượng các yêu cầu báo cáo đang chờ cần thực hiện báo cáo. Click để vào trang “Yêu cầu nhận”.
- Ô xanh dương thể hiện tổng số lượng báo cáo đã hoàn thành
- Ô xanh lá thể hiện số lượng báo cáo đã hoàn thành đúng hạn
- Ô màu đỏ thể hiện số lượng báo cáo đã hoàn thành quá hạn

2. Trang Yêu cầu nhận:

Tại DANH SÁCH YÊU CẦU CHỜ BÁO CÁO

DANH SÁCH YÊU CẦU CHỜ BÁO CÁO								Tim kiếm...
ID	Số văn bản	Trích yếu	Người gửi	Trạng thái	Ngày yêu cầu	Ngày đến hạn	Thao tác	
7	02/Test	Test 06	Trung tâm PVHCC tỉnh	Chờ báo cáo	00:00:00 18/8/2025	00:00:00 20/8/2025	GỬI BÁO CÁO FILE YÊU CẦU LINK YÊU CẦU	
6	01/Test	Test 5	Trung tâm PVHCC tỉnh	Chờ báo cáo	00:00:00 20/8/2025	00:00:00 23/8/2025	GỬI BÁO CÁO	

Rows per page: 15 1-2 of 2

* Hiện thị 15 yêu cầu mới nhất. Sử dụng tìm kiếm để xem yêu cầu cũ hơn.

Tại cột Thao tác:

- Chọn [FILE YÊU CẦU](#) để mở file Công văn yêu cầu báo cáo đính kèm.
- Chọn [LINK YÊU CẦU](#) để mở link nhập dữ liệu báo cáo (đối với loại báo cáo qua link đính kèm)
- Chọn [GỬI BÁO CÁO](#) sẽ hiện hộp thoại nhập nội dung để xác nhận hoàn thành báo cáo: Nhập ô “Nội dung báo cáo”, đính kèm File báo cáo tại ô “File đính kèm” → chọn Hoàn thành

Xác nhận hoàn thành

ID
123 7

Nội dung báo cáo
Hoàn thành

File đính kèm
660608.pdf (38.7 MB)

Số văn bản
123 02/Test

Trích yếu
RBC Test 06

Link báo cáo
<https://datafiles.chinhphu.vn/cpp/files/vbpq/2024/7/10>

Trạng thái:
Chờ báo cáo



✓ HOÀN THÀNH
⊗ HỦY



3. Trang Báo cáo đã gửi:

Sau khi xác nhận Hoàn thành, yêu cầu báo cáo chuyển sang trang “Báo cáo đã gửi”

ID	Số văn bản	Trích yếu	Ngày yêu cầu	Ngày đến hạn	Chi tiết	Thao tác
6	01/Test	Test 5	00:00:00 20/8/2025	00:00:00 23/8/2025	Xem chi tiết đơn vị	XEM
5	test 5	test 5	00:00:00 14/8/2025	00:00:00 19/8/2025	Xem chi tiết đơn vị	XEM
4	test 4	test 4	00:00:00 13/8/2025	00:00:00 20/8/2025	Xem chi tiết đơn vị	XEM
3	test 3	test3	00:00:00 14/8/2025	00:00:00 19/8/2025	Xem chi tiết đơn vị	XEM
2	test2	test2	00:00:00 19/8/2025	00:00:00 24/8/2025	Xem chi tiết đơn vị	XEM
1	tes1	test1	00:00:00 19/8/2025	00:00:00 21/8/2025	Xem chi tiết đơn vị	XEM

Rows per page: 15 1-6 of 6 * Hiện thị 15 báo cáo mới nhất

Click “Xem chi tiết đơn vị” để mở trạng thái nội báo cáo của đơn vị. Chọn nút  để xem file báo cáo đã gửi. Chọn nút  để xem chi tiết thông tin yêu cầu báo cáo.

ID	Số văn bản	Trích yếu	Ngày yêu cầu	Ngày đến hạn	Chi tiết	Thao tác
7	02/Test	Test 06	00:00:00 18/8/2025	00:00:00 20/8/2025	<p>Xem chi tiết đơn vị</p>  Trễ <p>Phường Quy Nhơn Hoàn thành 16:57:01 20/8/2025</p>	XEM
6	01/Test	Test 5	00:00:00 20/8/2025	00:00:00 23/8/2025	<p>Xem chi tiết đơn vị</p>  Hoàn thành <p>Phường Quy Nhơn Hoàn thành 16:51:16 20/8/2025</p>	XEM

III. Hệ thống gửi đề nghị hỗ trợ kỹ thuật

1. Trang Dashboard:

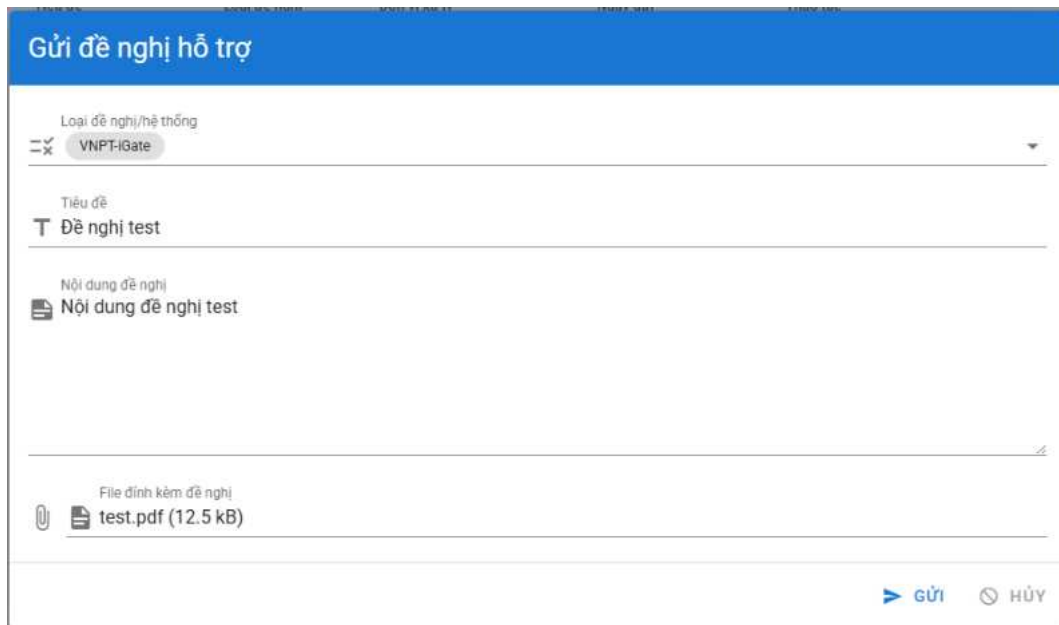
THÔNG TIN QUẢN LÝ ĐỀ NGHỊ HỖ TRỢ	
 1 Chờ tiếp nhận	 0 Đã tiếp nhận
 2 Đang xử lý	 1 Đã xử lý

Tại mục THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ:

- Ô màu đỏ thể hiện số lượng đề nghị hỗ trợ của đơn vị đã gửi và đang chờ TTPVHCC tỉnh tiếp nhận
- Ô màu vàng thể hiện số lượng đề nghị hỗ trợ của đơn vị đã tiếp nhận bởi TTPVHCC tỉnh
- Ô màu xanh dương thể hiện số lượng đề nghị hỗ trợ của đơn vị đang được TTPVHCC tỉnh xử lý
- Ô màu xanh lá thể hiện số lượng đề nghị hỗ trợ của đơn vị đã được TTPVHCC tỉnh xử lý xong.

2. Trang Quản lý đề nghị hỗ trợ

Tạo đề nghị hỗ trợ: Chọn “Tạo ĐỀ NGHỊ” và nhập các thông tin trên hộp thoại gồm: Chọn loại đề nghị/hệ thống, Tiêu đề, Nội dung đề nghị, File đính kèm đề nghị (nếu có) → Chọn Gửi.



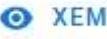


Quản lý đề nghị hỗ trợ:

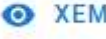
+ TẠO ĐỀ NGHỊ					Tìm kiếm...
Tiêu đề	Loại đề nghị	Đơn vị xử lý	Ngày gửi	Thao tác	
— Trạng thái: Chờ tiếp nhận ✕					
Đề nghị test	VNPT-iGate	 	17:03:58 20/8/2025	XEM	SỬA FILE ĐỀ NGHỊ
— Trạng thái: Đã xử lý ✕					
Test 2	Hệ thống lấy số	Cơ quan chuyên môn	11:02:20 19/8/2025	XEM	
— Trạng thái: Đang xử lý ✕					
không sử dụng được	Hệ thống lấy số	Trung tâm PVHCC tỉnh	15:17:38 19/8/2025	XEM	FILE ĐỀ NGHỊ
Test	VNPT-iGate	VNPT	10:54:56 19/8/2025	XEM	FILE ĐỀ NGHỊ

Rows per page: 15 1-4 of 4

* Hiện thị 15 phân ảnh mới nhất. Sử dụng tìm kiếm để xem phân ảnh cũ hơn.


Sau khi gửi đề nghị hỗ trợ sẽ tổng hợp ở bảng trên. Tại cột Thao tác:


- Chọn  để xem chi tiết nội dung đề nghị hỗ trợ đã gửi
- Chọn  để sửa nội dung đề nghị hỗ trợ (Lưu ý chỉ sửa được nội dung đề nghị hỗ trợ khi đang trong trạng thái chờ tiếp nhận)
- Chọn  để mở file đính kèm đề nghị hỗ trợ


Sau khi đề nghị hỗ trợ được TTPVHCC tỉnh tiếp nhận và chuyển xử lý. Thì đề nghị hỗ trợ của đơn vị sẽ chuyển sang trạng thái “Đang xử lý” → Chọn  để xem chi tiết nội dung phản hồi.


Chi tiết đề nghị hỗ trợ


ID
123 3



Loại đề nghị/hệ thống
 Hệ thống lấy số

Tiêu đề
 không sử dụng được

Nội dung đề nghị
 aaaa

Đơn vị xử lý
 Trung tâm PVHCC tỉnh

Kết quả phản hồi
 Đang xử lý

 FILE ĐỀ NGHỊ
  HỦY