SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ QUẢNG TRỊ
TRUNG TÂM CHUYỂN ĐỔI SỐ - CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
DỊCH VỤ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG
TỈNH QUẢNG TRỊ



Tài liệu dành cho Cán bộ điều phối các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các xã, phường, đặc khu; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; doanh nghiệp, tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên địa bàn tỉnh sử dụng Dịch vụ phản ánh hiện trường để điều phối thông tin phản ánh đến Lãnh đạo đơn vị

NĂM 2026

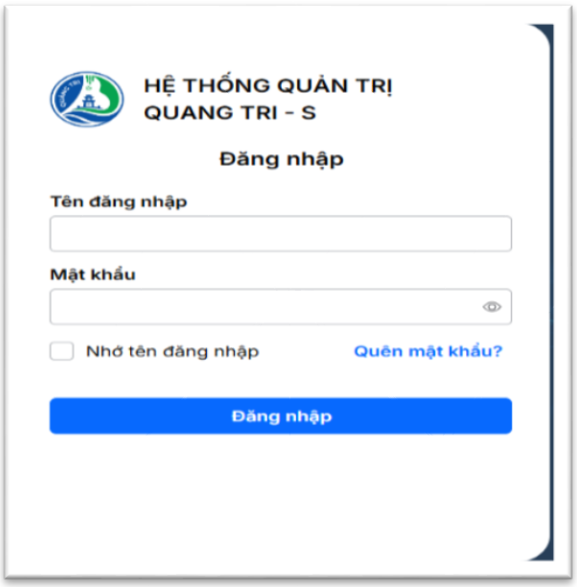
MỤC LỤC

I. SỬ DỤNG TRANG TƯƠNG TÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ 2
1. Đăng nhập hệ thống 2
2. Điều phối xử lý phản ánh 2
3. Từ chối xử lý phản ánh 3
4. Theo dõi các phản ánh của đơn vị 4
5. Nhận thông báo 5
6. Thống kê 6
II. SỬ DỤNG ỨNG DỤNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG (APP XULY-CDS) 7
1. Đăng nhập hệ thống 7
2. Điều phối xử lý phản ánh 7
3. Từ chối xử lý phản ánh 9
4. Theo dõi phản ánh của đơn vị 11
III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH 12
IV. THỜI GIAN TIẾP NHẬN VÀ PHÂN PHỐI PHẢN ÁNH 12

I. SỬ DỤNG TRANG TƯƠNG TÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ

1. Đăng nhập hệ thống

- Địa chỉ đăng nhập: **https://quantri-congdanso.quangtri.gov.vn**
- Nhập **Tài khoản** (là số Căn cước công dân) và **Mật khẩu**, nhấn nút **Đăng nhập**



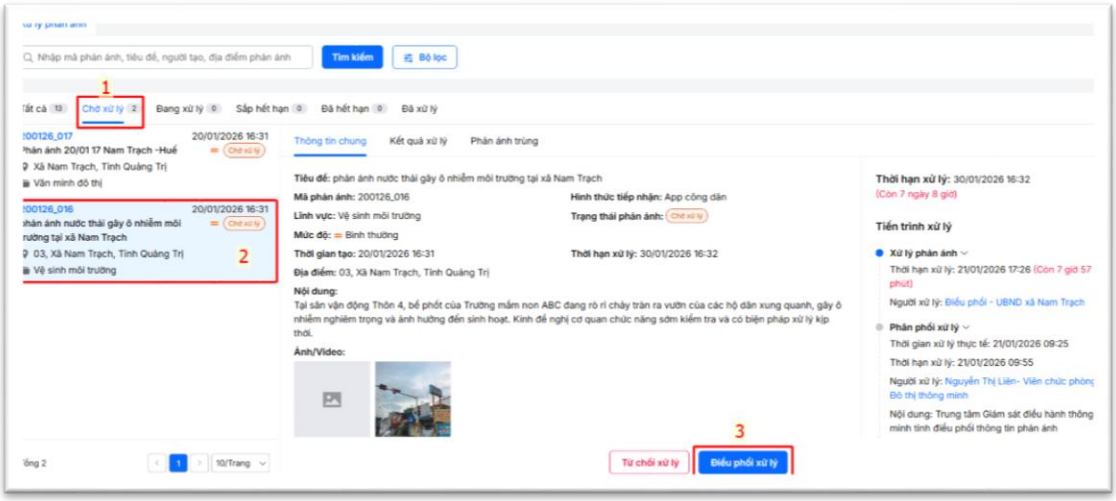
2. Điều phối xử lý phản ánh

Cán bộ điều phối của các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện điều phối thông tin phản ánh đến Lãnh đạo đơn vị, thực hiện theo trình tự sau:

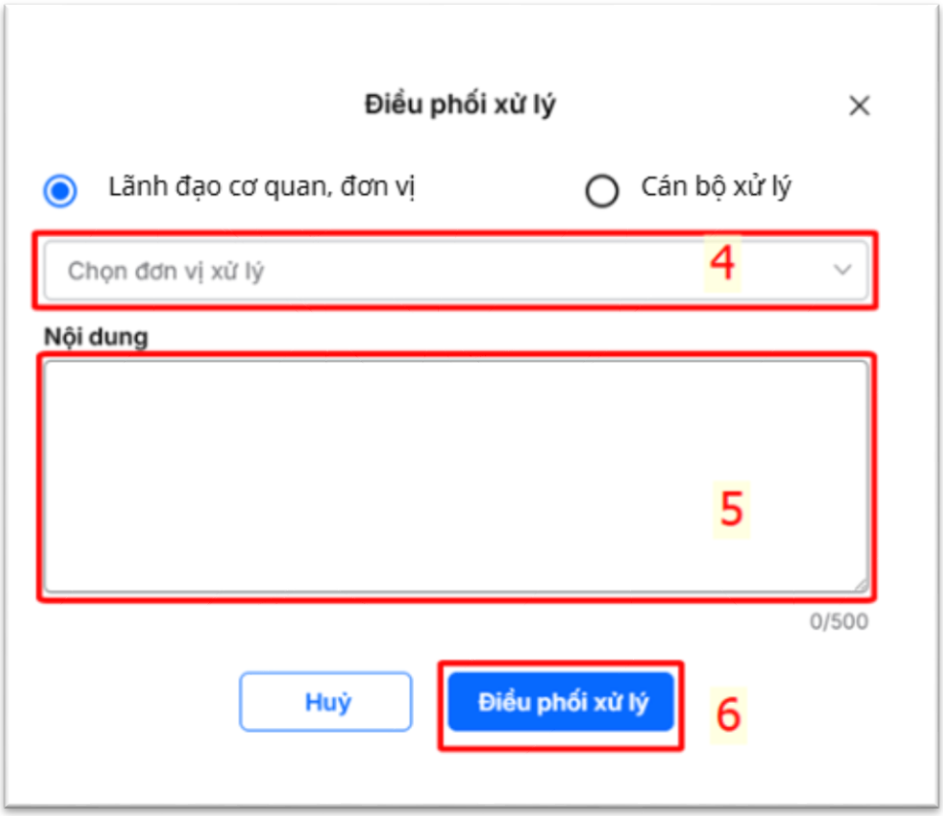
Bước 1: Chọn **Phản ánh hiện trường**, chọn **Danh sách phản ánh**



Bước 2: Nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần điều phối **(2),** nhấn chọn **Điều phối xử lý (3)**



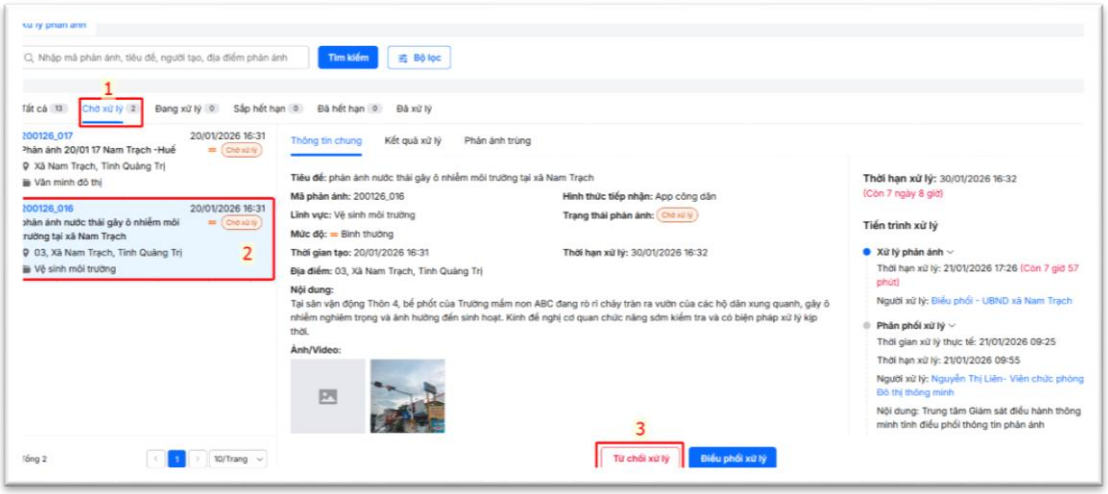
Bước 3: Chọn **Đơn vị xử lý (4)**, nhập thông tin cần trao đổi vào ô **Nội dung (5)** (nếu có), chọn **Điều phối xử lý (6)**



3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị. Cán bộ điều phối chuyển trả lại phản ánh cho Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh (Trung tâm IOC) tỉnh, thực hiện theo trình tự như sau:

Bước 1: Nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần từ chối **(2),** nhấn chọn **Từ chối xử lý (3)**

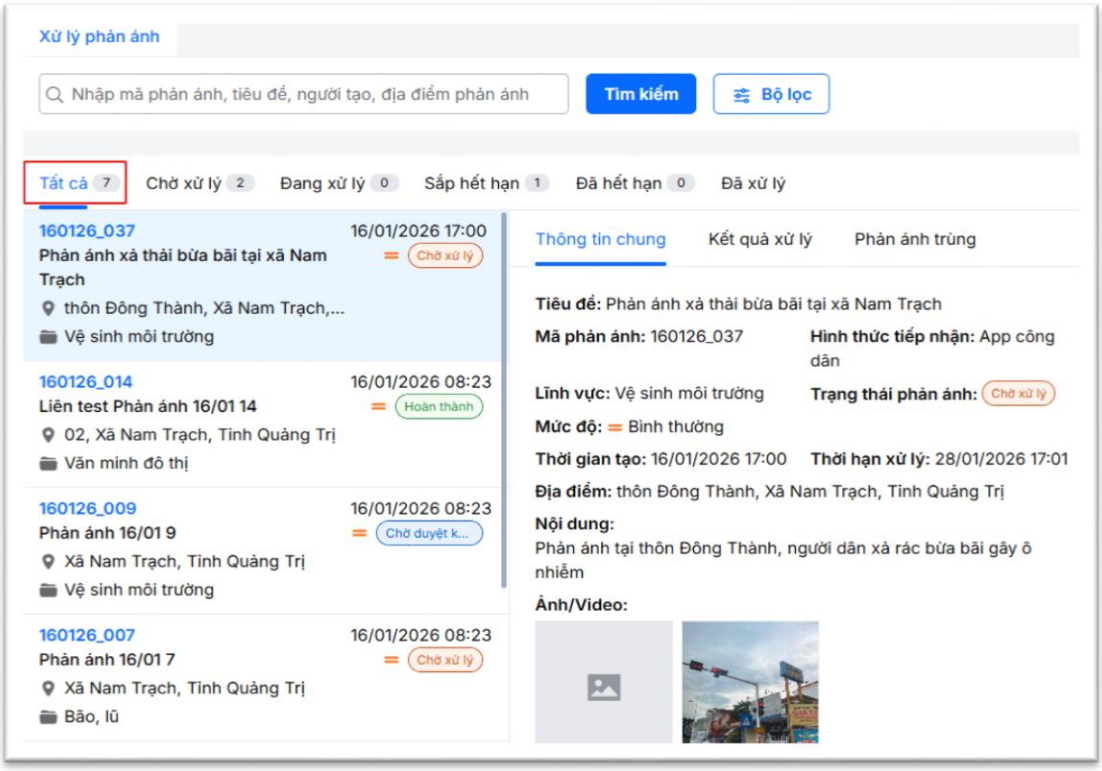


Bước 2: Nhập **Lý do từ chối (4)**, nhấn chọn **Từ chối xử lý (5)**



4. Theo dõi các phản ánh của đơn vị

Từ menu ngang, nhấn chọn **Tất cả/Chờ xử lý/Đang xử lý/Sắp đến hạn/Đã hết hạn/Đã xử lý** để theo dõi các phản ánh của đơn vị.



5. Nhận thông báo

Cán bộ điều phối nhận thông báo khi có phản ánh đến trong các trường hợp: Chờ xử lý; Sắp đến hạn xử lý; Quá hạn xử lý, cụ thể:

- Tại giao diện Tài khoản, nhấn chọn biểu tượng  để kiểm tra nội dung thông báo:

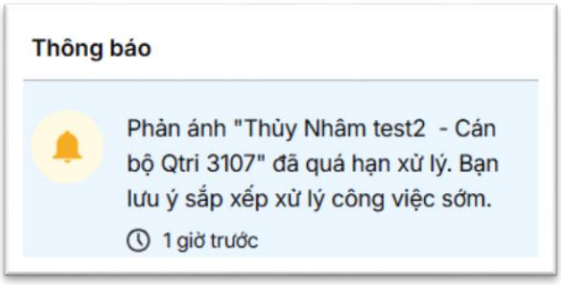
+ Trường hợp có thông báo: Phán ảnh Chờ xử lý



+ Trường hợp có thông báo: Phản ánh sắp hết hạn

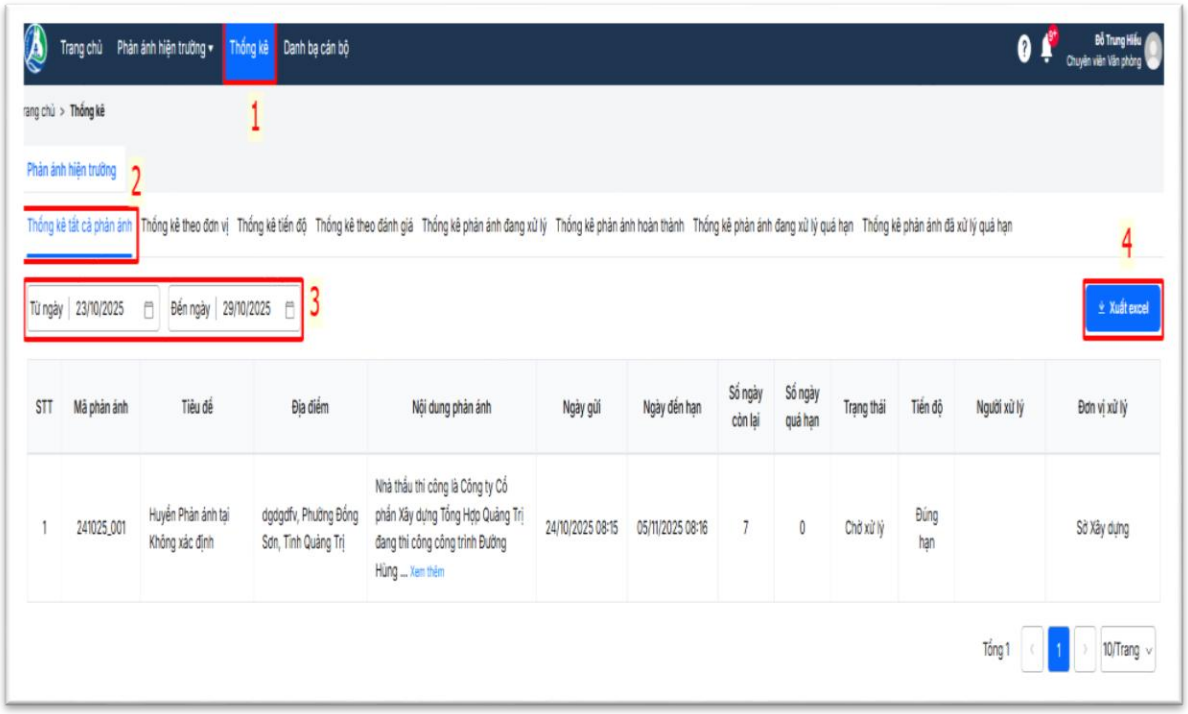


+ Trường hợp có thông báo: Phản ánh quá hạn xử lý



6. Thống kê

Từ menu ngang, chọn **Thống kê (1),** nhấn chọn các kiểu thống kê **(2)** gồm: Thống kê tất cả phản ánh/ Thống kê theo đơn vị/Thống kê tiến độ/ Thống kê theo đánh giá/ Thống kê phản ánh đang xử lý/ Thống kê phản ánh hoàn thành/ Thống kê phản ánh đang xử lý quá hạn/ Thống kê phản ánh đã xử lý quá hạn, chọn ngày cần thống kê **(3).** Trường hợp muốn trích xuất dữ liệu thống kê để báo cáo bằng file excel thì nhấn chọn **Xuất excel (4).**



II. SỬ DỤNG ỨNG DỤNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG (APP XULY-CDS)

1. Đăng nhập hệ thống

Nhập **Tên đăng nhập (1)** (là số Căn cước công dân) và **Mật khẩu (2),** nhấn nút **Đăng nhập (3).**



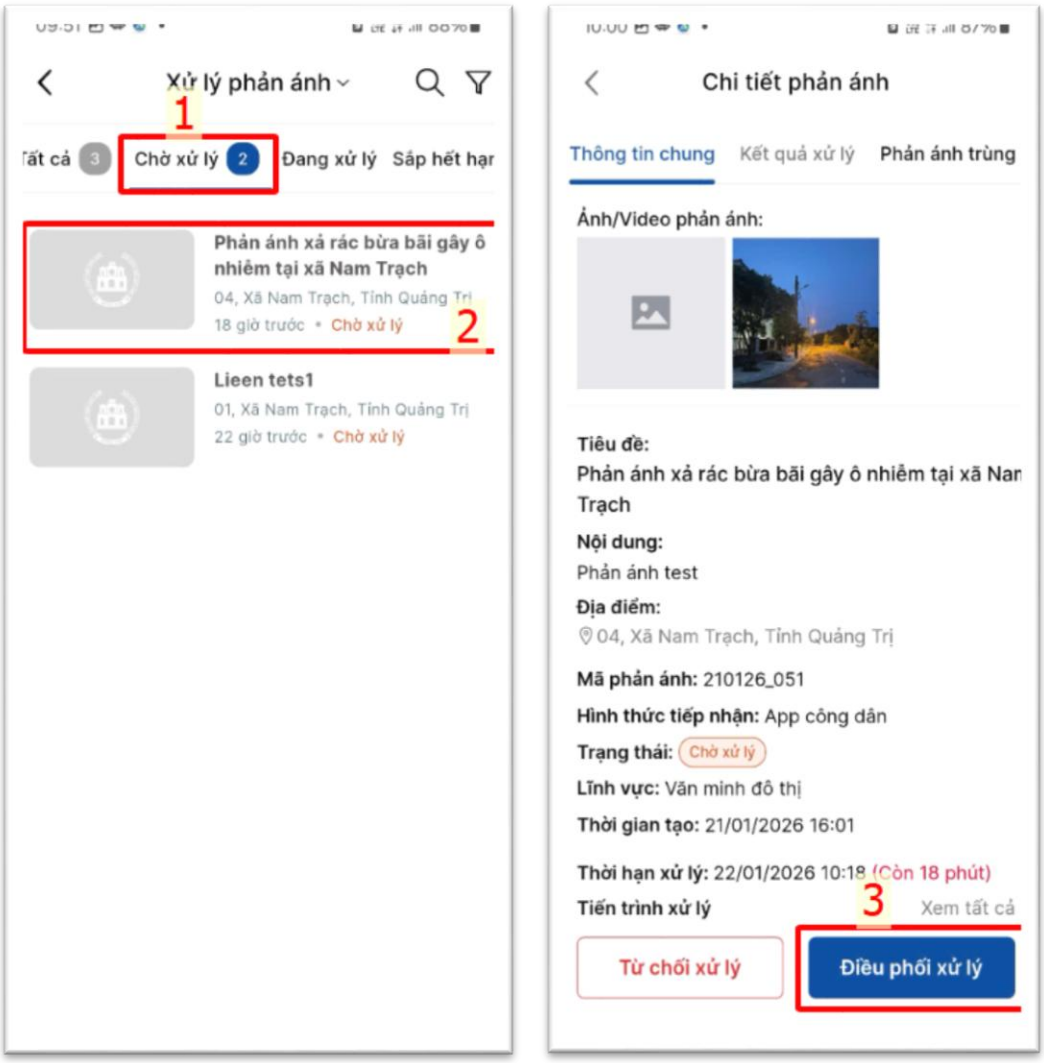
2. Điều phối xử lý phản ánh

Cán bộ điều phối của các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện điều phối thông tin phản ánh đến Lãnh đạo đơn vị, thực hiện theo trình tự sau:

Bước 1: Nhấn chọn **Quản lý phản ánh.**



Bước 2: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần điều phối xử lý **(2),** chọn **Điều phối xử lý (3)**



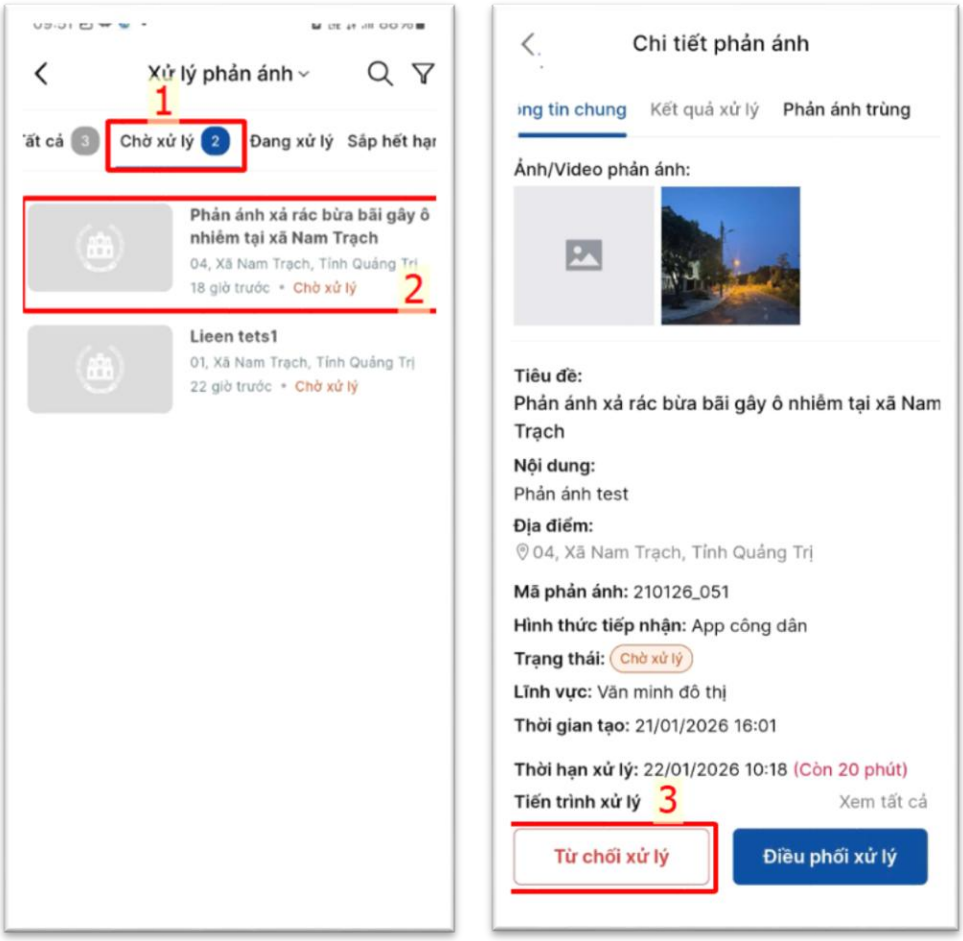
Bước 3: Tại giao diện điều phối xử lý, chọn **Đơn vị xử lý (4),** nhập thông tin cần trao đổi vào ô **Nội dung (5),** chọn **Điều phối xử lý (6)**



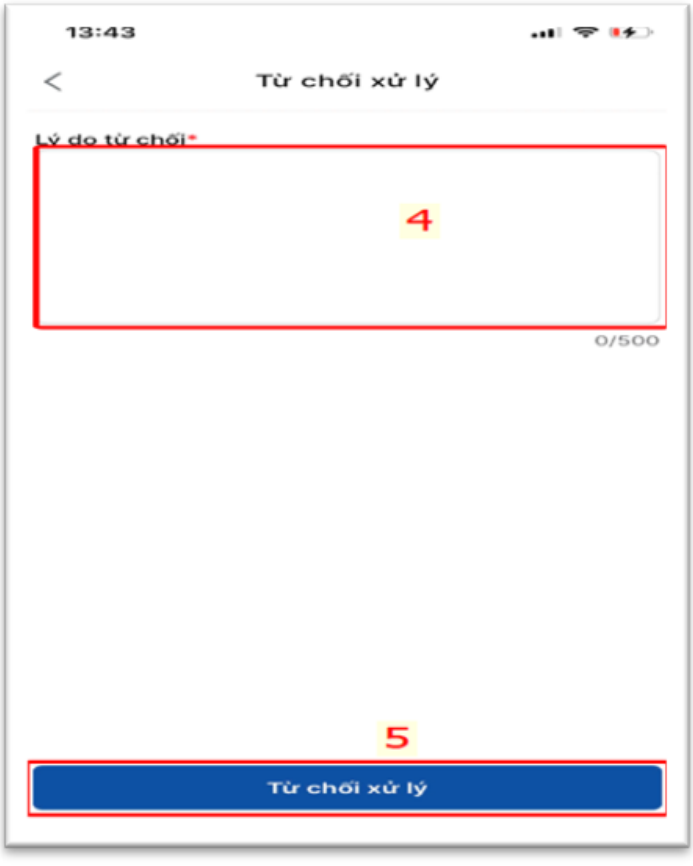
3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị. Cán bộ điều phối chuyển trả lại phản ánh cho Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh (Trung tâm IOC) tỉnh, thực hiện theo trình tự sau:

Bước 1: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần từ chối **(2),** nhấn chọn **Từ chối xử lý (3)**

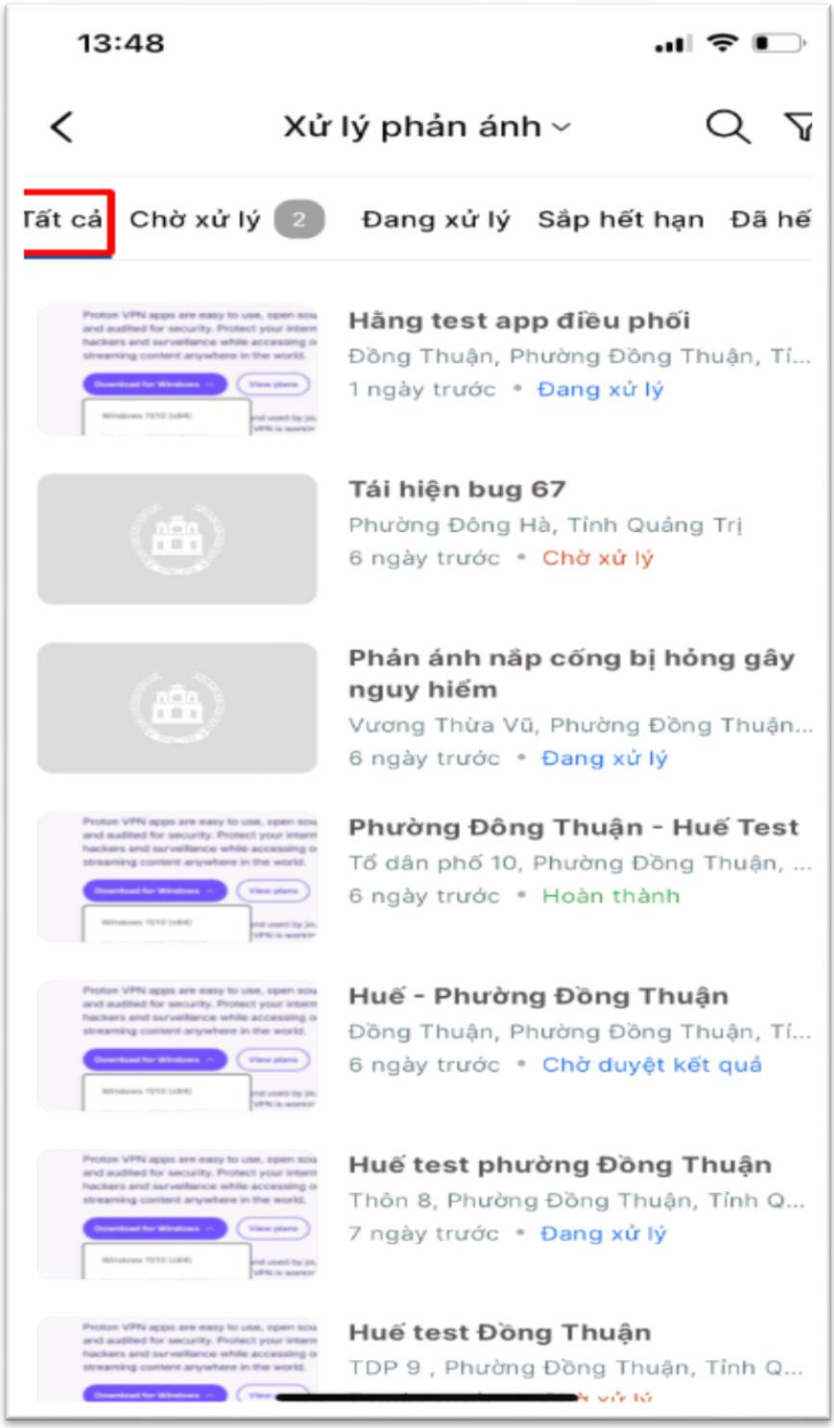


Bước 2: Nhập **Lý do từ chối (4)**, nhấn chọn **Từ chối xử lý (5)**

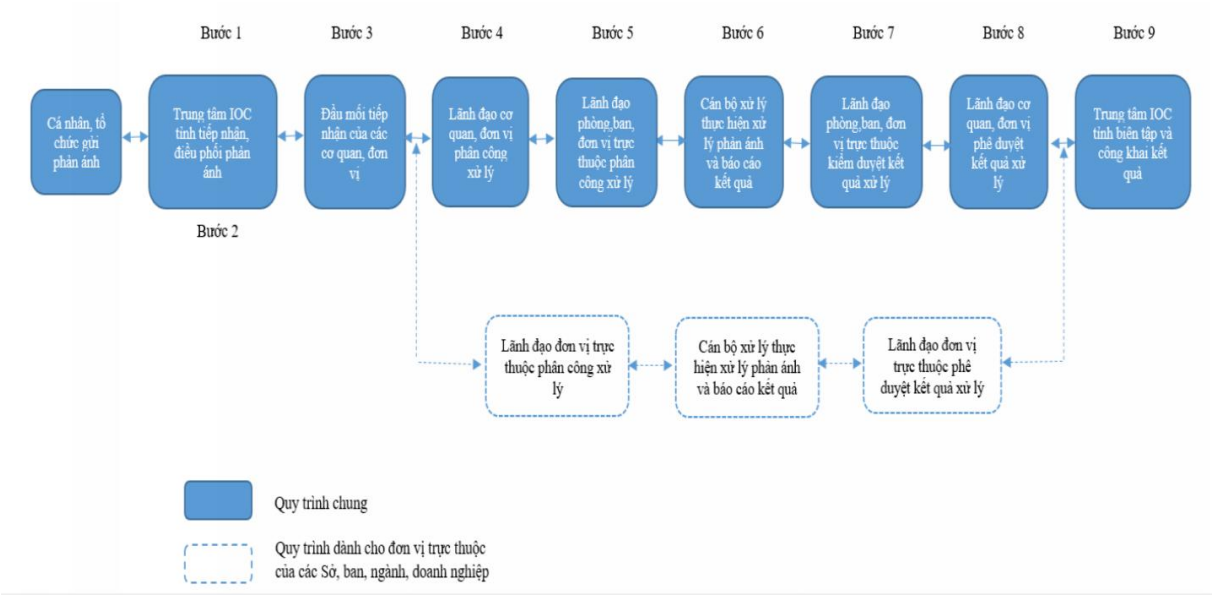


4. Theo dõi phản ánh của đơn vị

Từ menu ngang, nhấn chọn **Tất cả/ Chờ xử lý/ Đang xử lý/ Sắp đến hạn/ Đã hết hạn/ Đã xử lý** để theo dõi các phản ánh của đơn vị.



III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH



IV. THỜI GIAN TIẾP NHẬN VÀ PHÂN PHỐI PHẢN ÁNH

TT	Hình thức	Nội dung công việc	Khung giờ	Thời gian thực hiện
1	Tiếp nhận và phân phối thông tin phản ánh	**Tiếp nhận và phân phối thông tin phản ánh** - Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Trung tâm IOC tỉnh, kiểm tra, xác minh và chuyển thông tin đến Lãnh đạo cơ quan, đơn vị - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý, đầu mối tiếp nhận kích hoạt chức năng Từ chối, nêu rõ lý do chuyển trả lại Trung tâm IOC tỉnh.	Hành chính	06 giờ làm việc (Trong đó, thời gian gửi trả lại Trung tâm IOC tỉnh tối đa không quá 04 (bốn) giờ làm việc)