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

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



Tài liệu dành cho Lãnh đạo 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 phân công, tiếp nhận và phê duyệt kết quả xử lý

NĂM 2026

MỤC LỤC

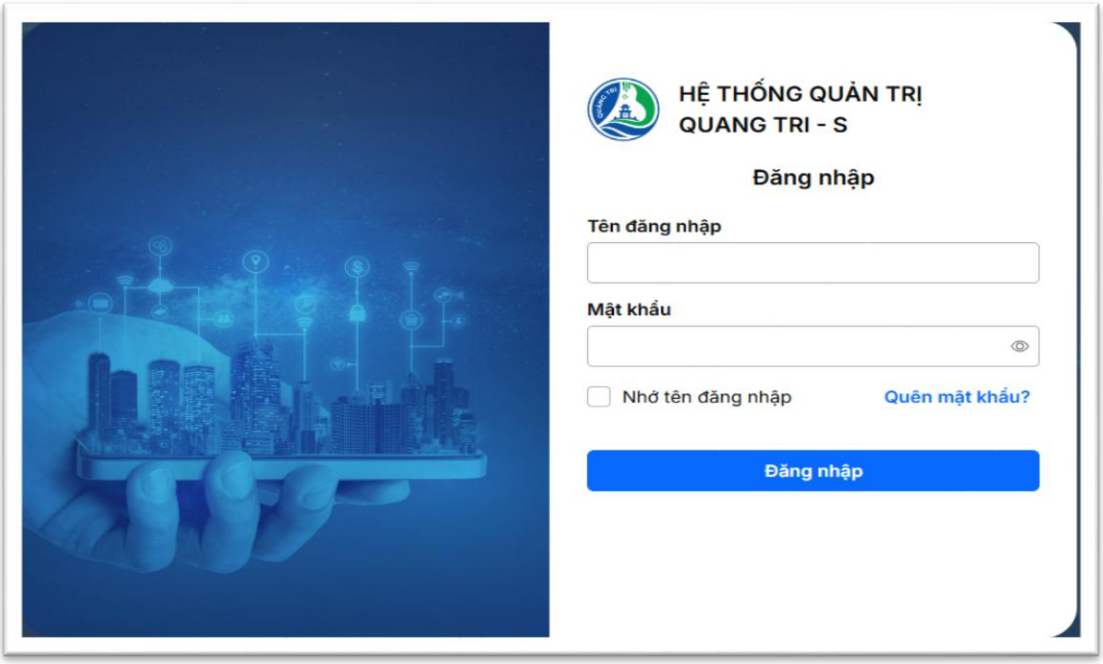
I. SỬ DỤNG TRANG TƯƠNG TÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ 2
1. Đăng nhập hệ thống 2
2. Phân công xử lý phản ánh 2
3. Từ chối xử lý phản ánh 3
4. Xử lý phản ánh hiện trường 4
5. Phê duyệt kết quả xử lý 6
6. Theo dõi các phản ánh của đơn vị 9
7. Nhận thông báo 9
8. Thống kê 10
II. SỬ DỤNG ỨNG DỤNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG (APP XULY-CDS) 11
1. Đăng nhập hệ thống 11
2. Phân công xử lý phản ánh 11
3. Từ chối xử lý phản ánh 13
4. Xử lý phản ánh hiện trường 14
5. Phê duyệt kết quả xử lý 16
III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH 20
IV. THỜI GIAN TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, PHÂN CÔNG XỬ LÝ VÀ PHÊ DUYỆT KẾT QUẢ CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ 21

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**



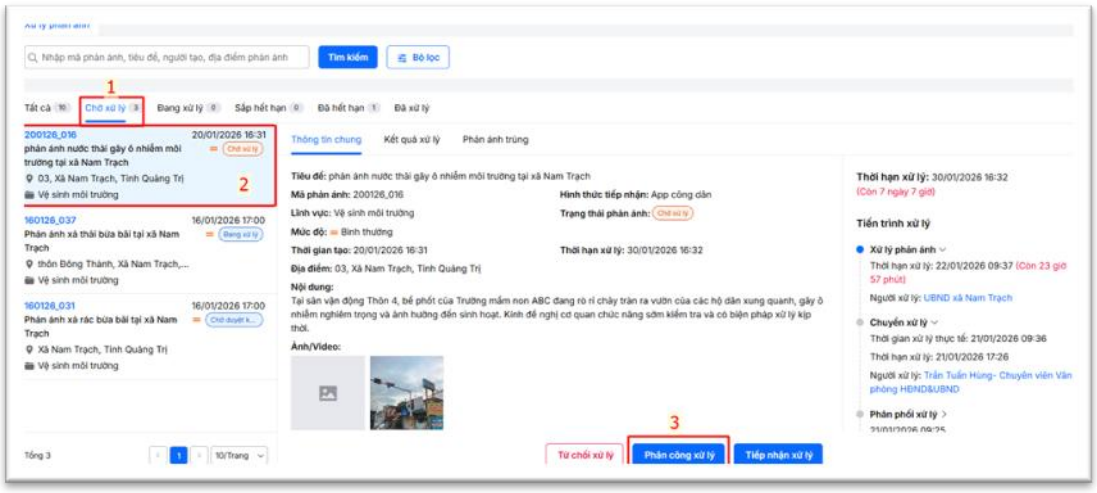
2. Phân công xử lý phản ánh

Lãnh đạo đơn vị phân công lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc xử lý phản ánh hiện trường, thực hiện theo trình tự sau:

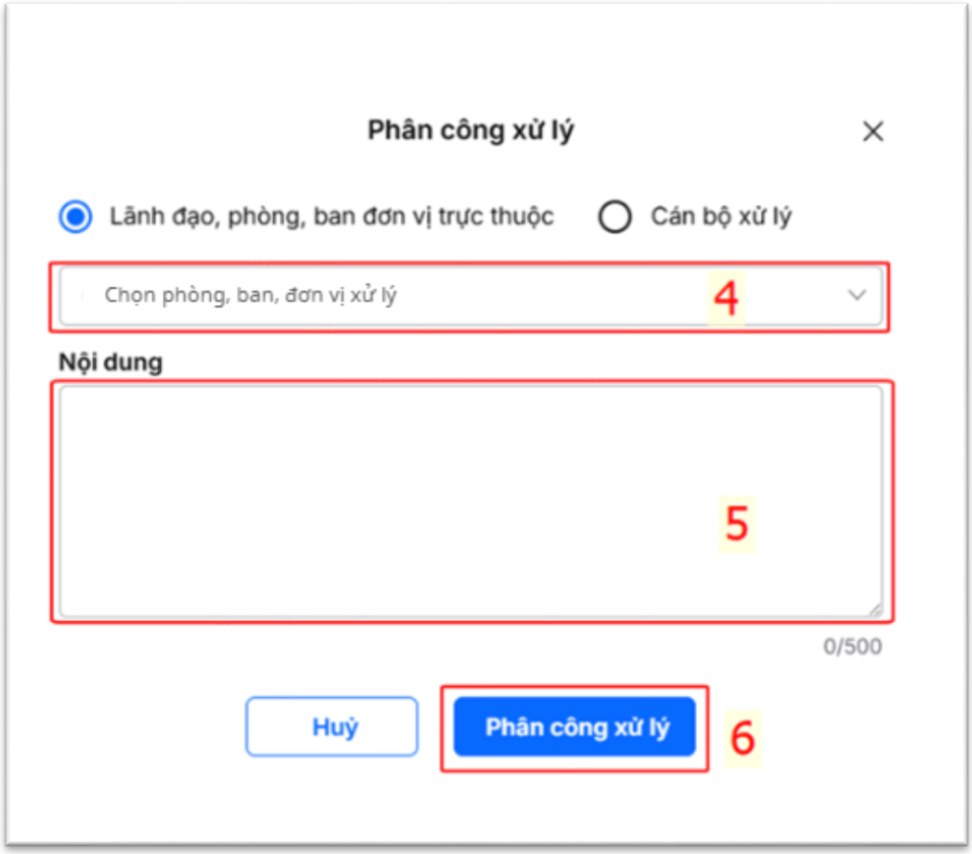
Bước 1: Chọn **Phản ánh hiện trường**, chọn **Danh sách phản ánh**



Bước 2: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn Phản ánh cần phân công xử lý **(2),** nhấn chọn **Phân công xử lý (3)**



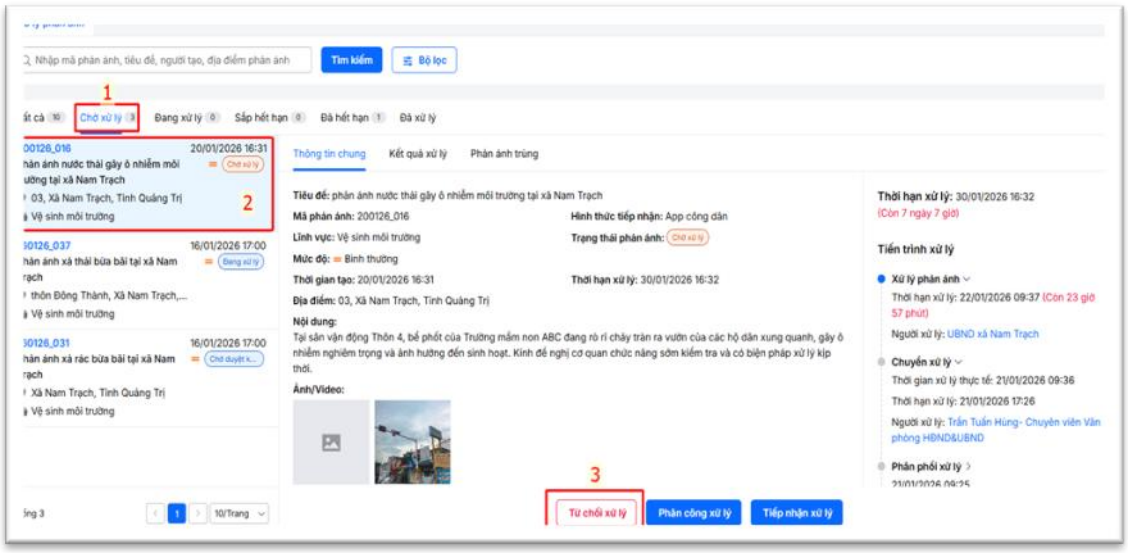
Bước 3: Chọn **phòng, ban, đơn vị xử lý (4),** nhập yêu cầu vào ô **Nội dung (5) (**nếu có), nhấn chọn **Phân công xử lý (6)**



3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị, Lãnh đạo đơn vị chuyển trả lại phản ánh cho cán bộ điều phối của đơn vị, thực hiện theo trình tự sau:

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



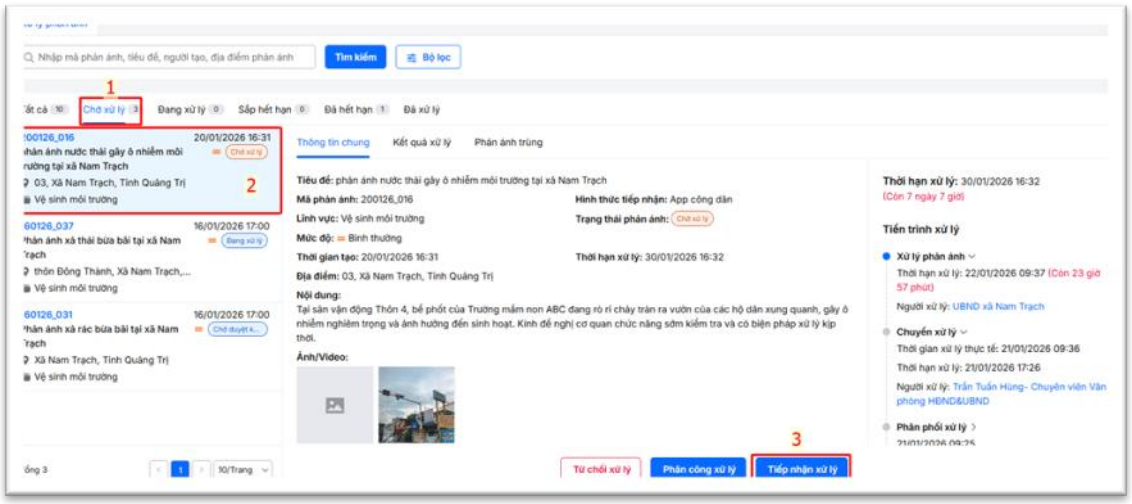
Bước 2: Nhập **Lý do từ chối (4)**, nhấn chọn **Từ chối xử lý (5)**



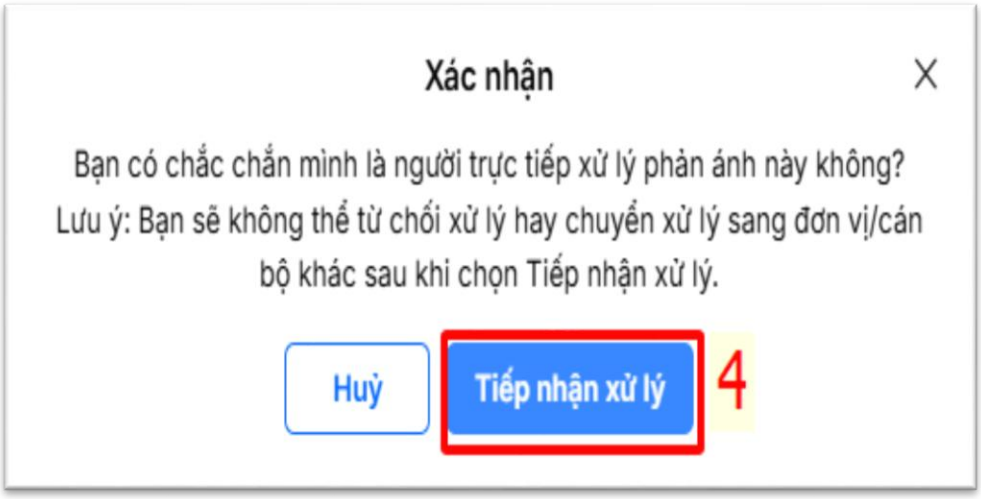
4. Xử lý phản ánh hiện trường

Trường hợp Lãnh đạo đơn vị trực tiếp xử lý phản ánh hiện trường, thực hiện theo trình tự sau:

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

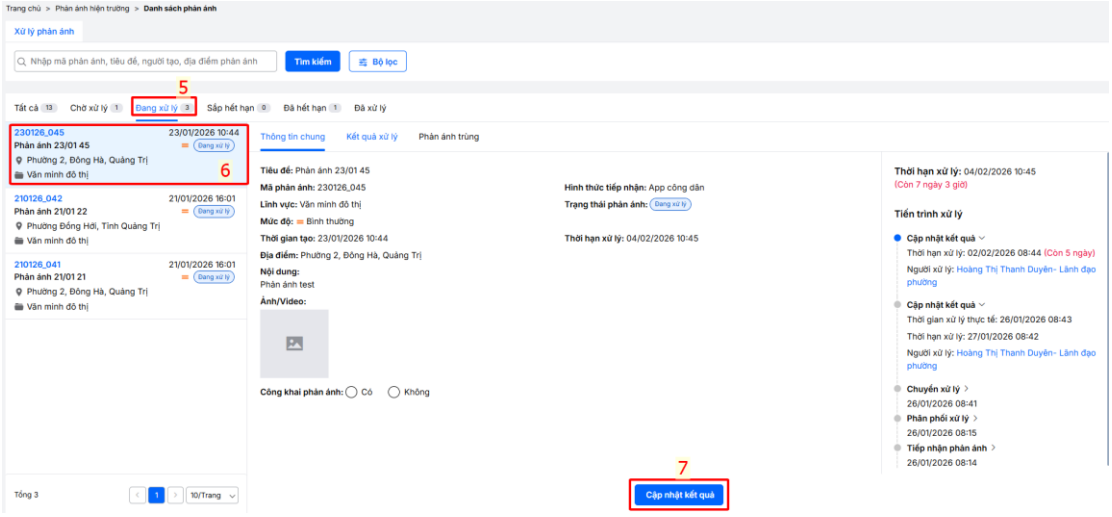


Bước 2: Giao diện xác nhận xuất hiện, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (4)**



Lưu ý: Sau khi nhấn Tiếp nhận xử lý, Lãnh đạo đơn vị không thể từ chối xử lý hay chuyển xử lý đến cán bộ xử lý.

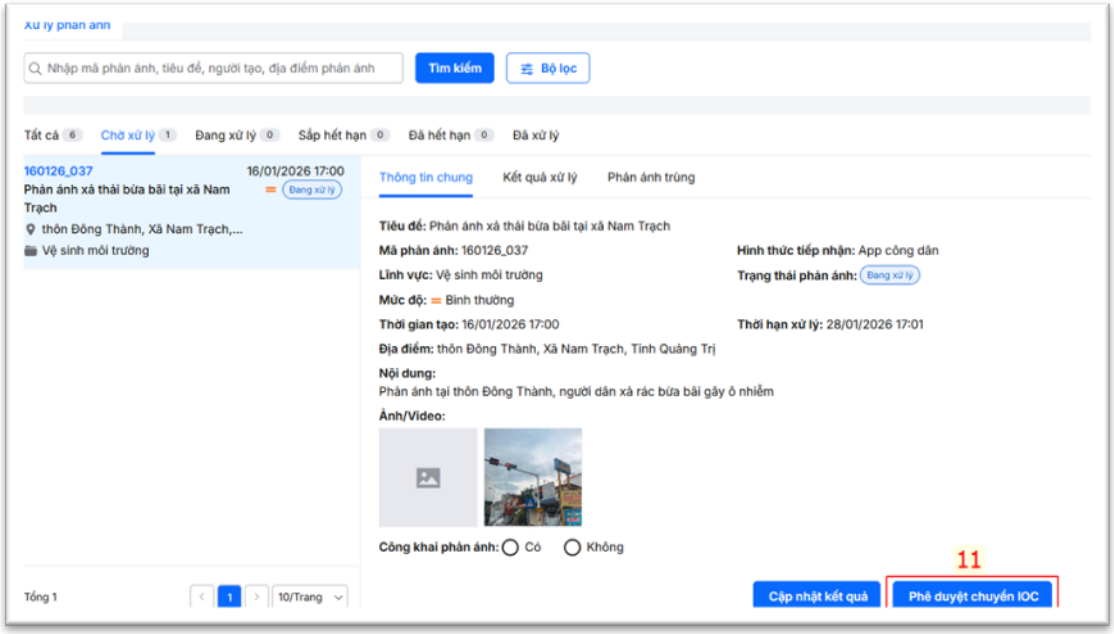
Bước 3: Từ menu ngang, nhấn chọn **Đang xử lý (5),** chọn phản ánh cần xử lý **(6),** nhấn chọn **Cập nhật kết quả (7)**



Bước 4: Nhập kết quả xử lý vào ô **Nội dung xử lý (8)**, đính kèm **file ảnh, file văn bản doc, pdf,… (9)** (nếu có) và nhấn **Cập nhật kết quả (10)**



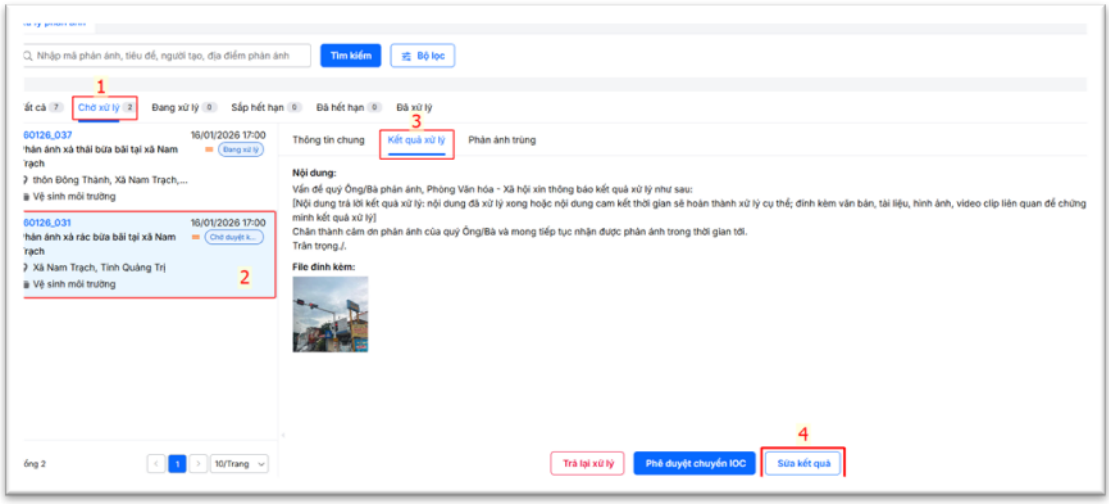
Bước 5: Trường hợp Lãnh đạo đơn vị trực tiếp xử lý phản ánh, sau khi cập nhật kết quả xử lý thành công, nhấn chọn **Phê duyệt chuyển IOC (11).**



5. Phê duyệt kết quả xử lý

Lãnh đạo đơn vị phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường thực hiện theo trình tự sau:

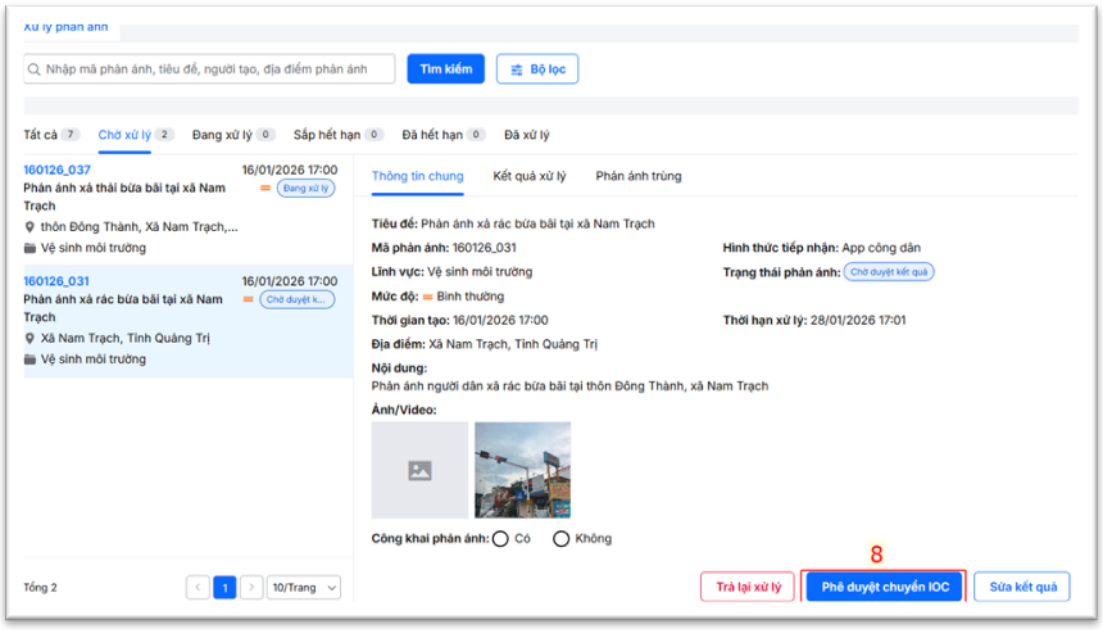
Bước 1: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần phê duyệt **(2),** nhấn chọn **Kết quả xử lý (3)** để kiểm tra kết quả xử lý từ Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc gửi đến.



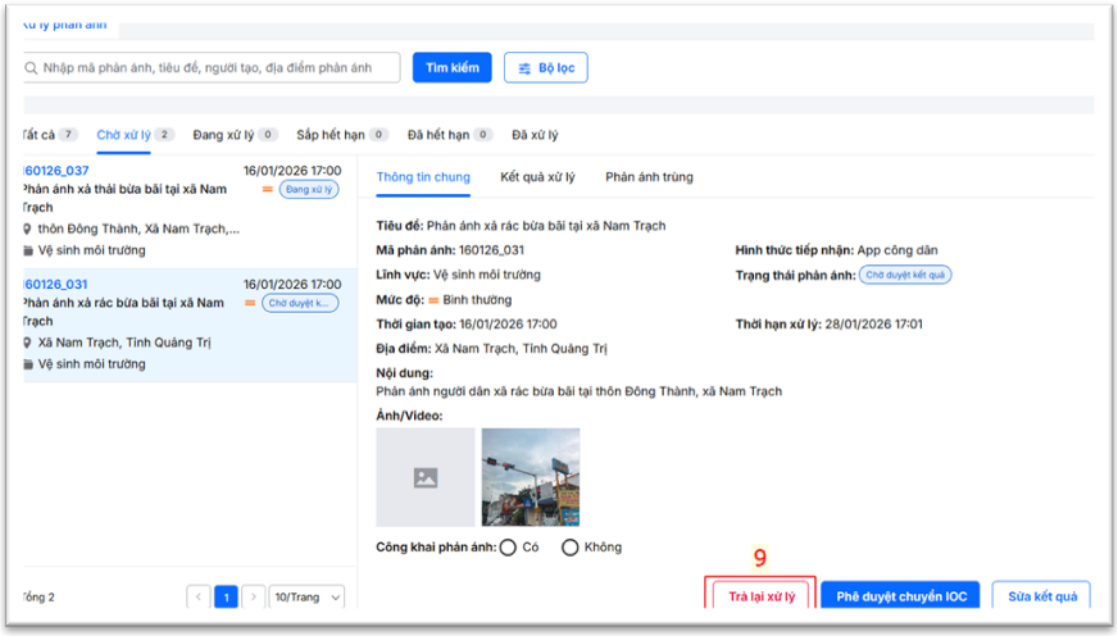
Bước 2: Trường hợp Lãnh đạo đơn vị cần bổ sung, điều chỉnh kết quả xử lý của Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc gửi đến, chọn **Sửa kết quả (4),** nhập nội dung điều chỉnh, bổ sung **(5)**, bổ sung file ảnh, file văn bản docx, pdf, …**(6)** (nếu có) và nhấn nút **Cập nhật (7).** *Trường hợp Lãnh đạo đơn vị không điều chỉnh, bổ sung kết quả xử lý phản ánh thì bỏ qua Bước 2 này.*



Bước 3: Nhấn chọn nút **Phê duyệt chuyển IOC (8)**.



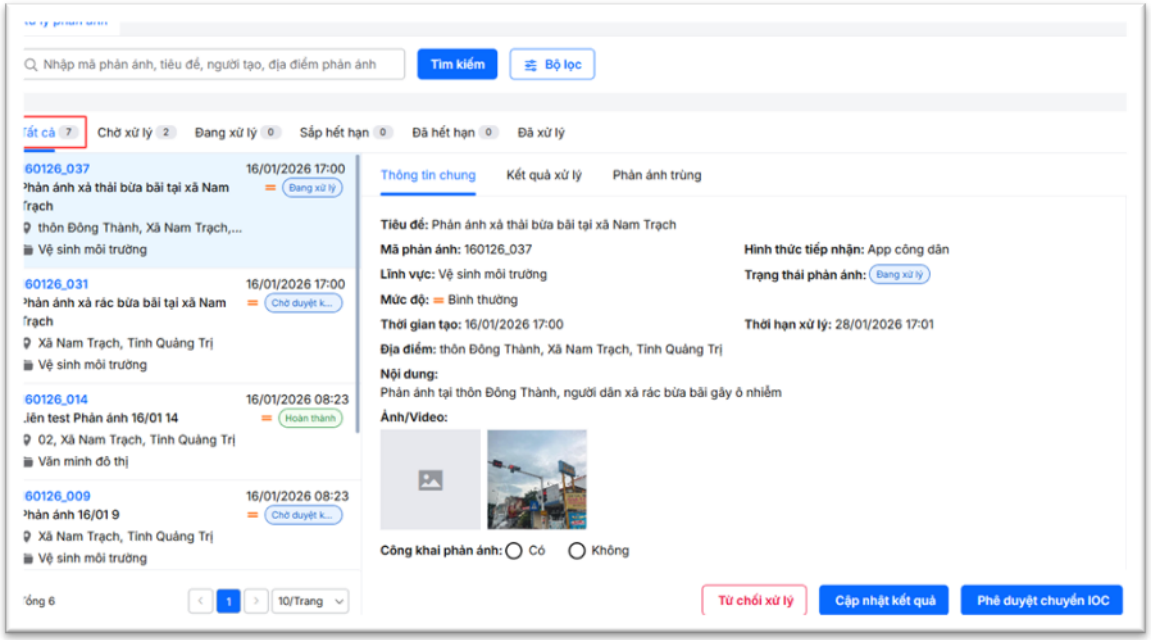
Lưu ý: Trường hợp Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc gửi kết quả xử lý chưa đạt yêu cầu để phê duyệt, Lãnh đạo đơn vị trả lại kết quả xử lý cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc bằng cách: Nhấn nút **Trả lại xử lý (9),** nhập **Lý do trả lại (10)** và nhấn **Trả lại xử lý (11)**





5. Theo dõi các phản ánh của đơn vị

Từ menu ngang, 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.

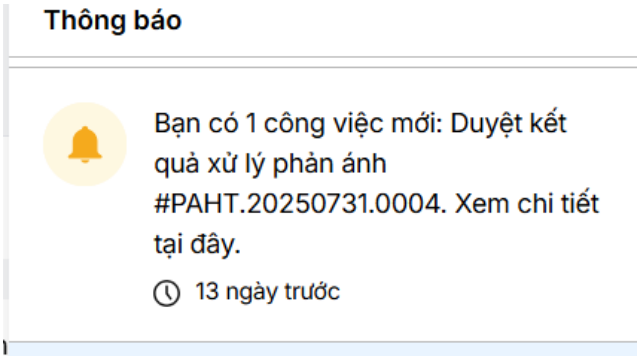


6. Nhận thông báo

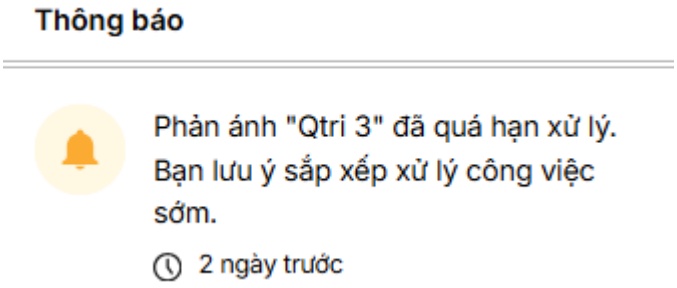
Lãnh đạo đơn vị xử lý nhận thông báo khi có phản ánh đến trong các trường hợp: Chờ phê duyệt; Quá hạn xử lý; Sắp đến hạn xử lý, cụ thể:

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

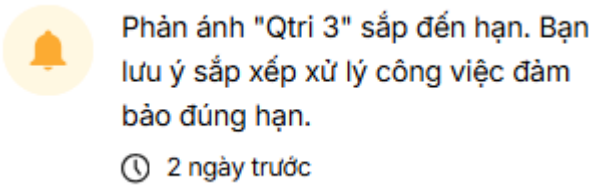
+ Trường hợp có thông báo: Phản ánh Chờ phê duyệt



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

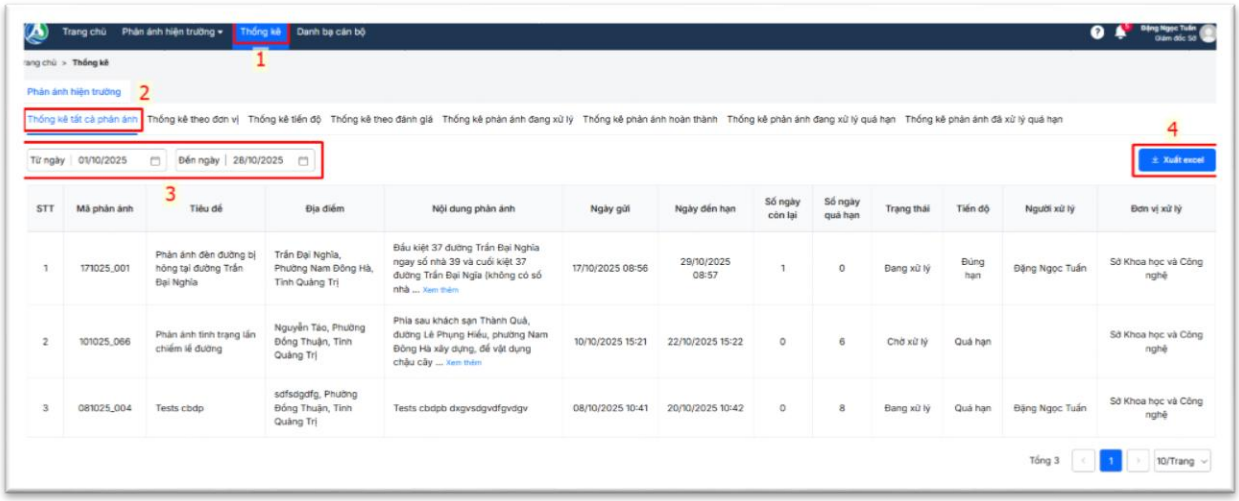


+ Trường hợp có thông báo: Phản ánh sắp đến hạn xử lý



7. 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

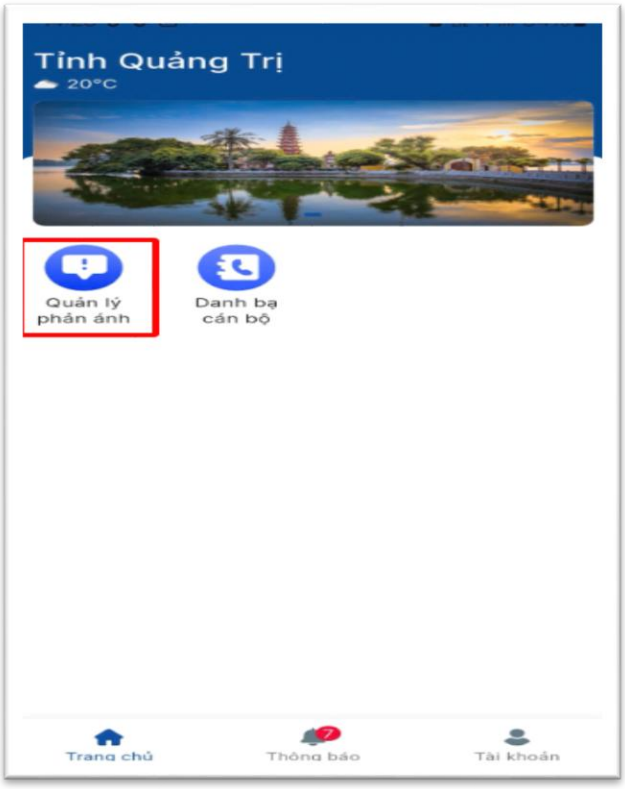
Nhập **Tên đăng nhập (1)** (là số Căn cước công dân) và **Mật khẩu (2),** nhấn nút **Đăng nhập (3).**



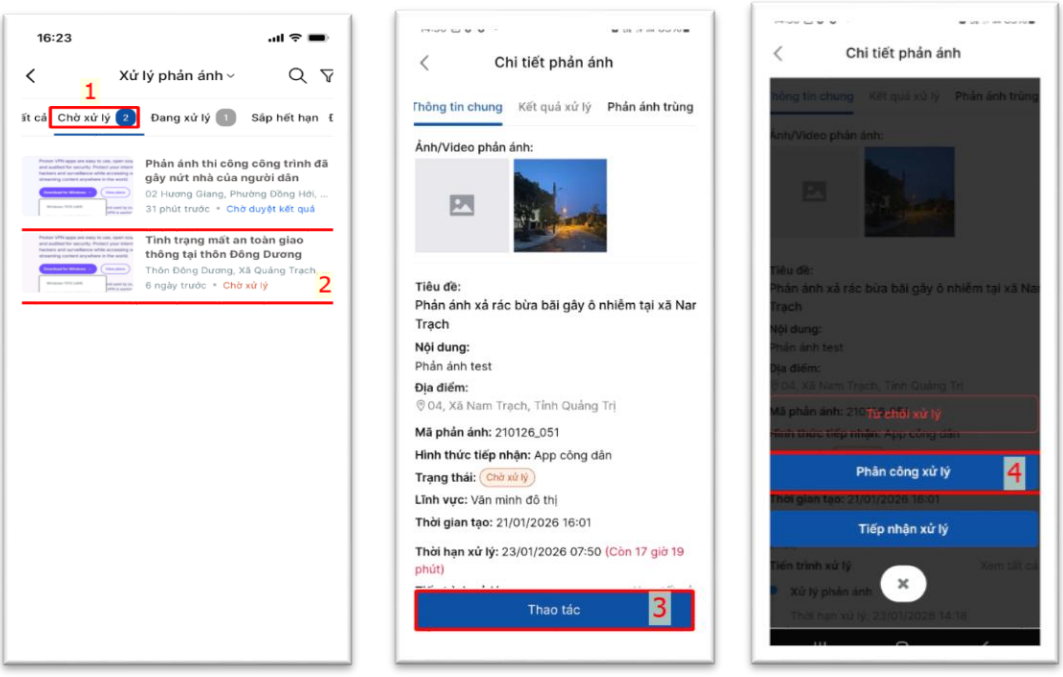
2. Phân công xử lý phản ánh

Lãnh đạo đơn vị phân công lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc xử lý phản ánh hiện trường, thực hiện theo trình tự sau:

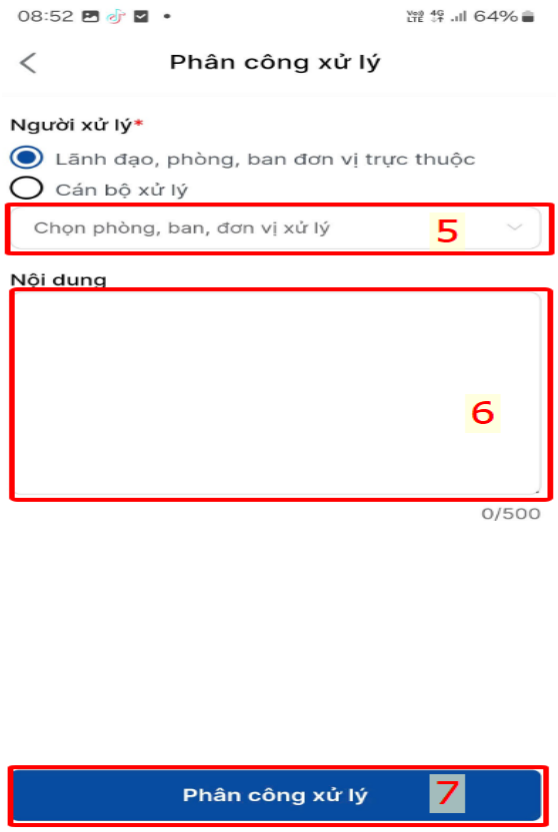
Bước 1: Nhấn chọn **Quản lý phản ánh.**



Bước 2: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần phân công xử lý **(2),** nhấn chọn **Thao tác (3),** chọn **Phân công xử lý (4)**



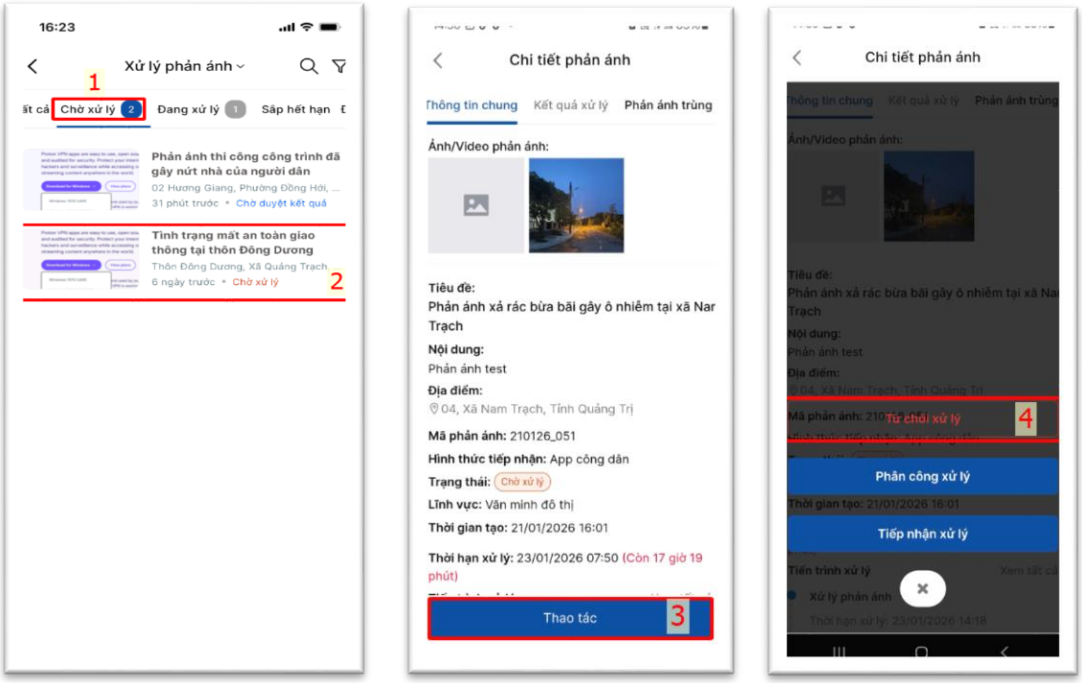
Bước 3: Tại giao diện phân công xử lý, Chọn phòng, ban, đơn vị xử lý **(5),** nhập yêu cầu vào ô **Nội dung (6)** (nếu có) và nhấn chọn **Phân công xử lý (7)**



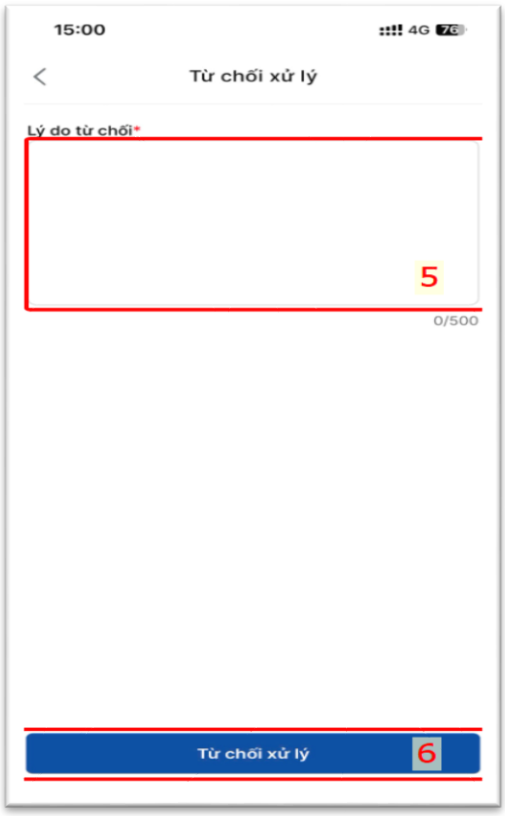
3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị. Lãnh đạo chuyển trả lại phản ánh cho đầu mối tiếp nhận:

Bước 1: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần từ chối xử lý **(2),** chọn **Thao tác (3),** nhấn chọn **Từ chối xử lý (4)**

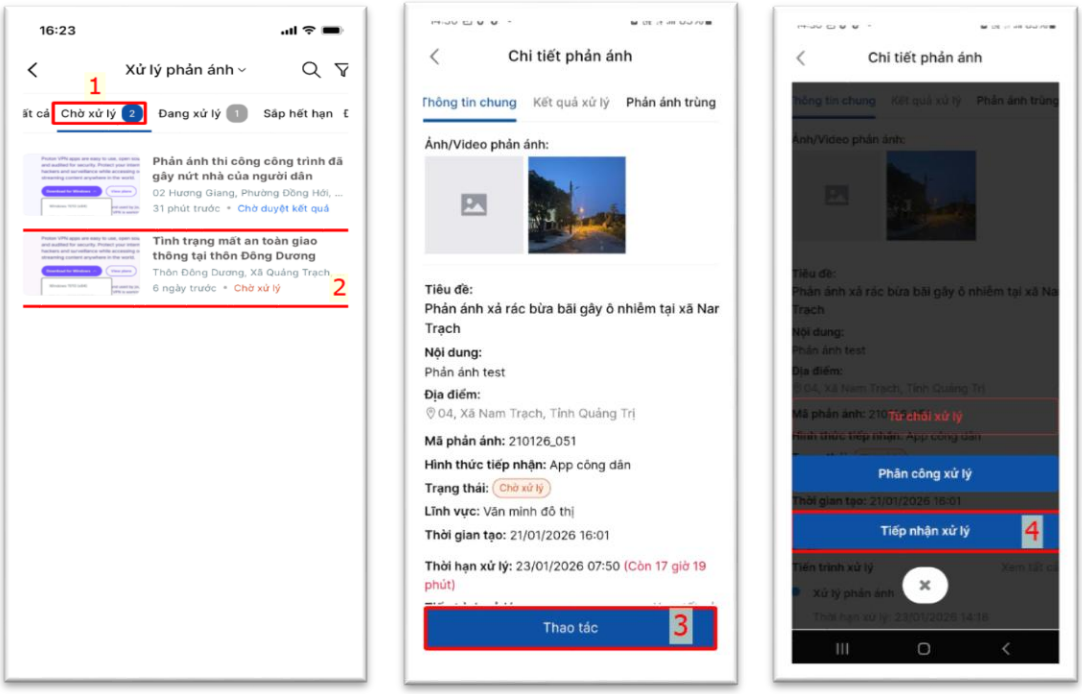


Bước 2: Giao diện từ chối xuất hiện, nhập **Lý do từ chối (5)** và nhấn chọn **Từ chối xử lý (6)**

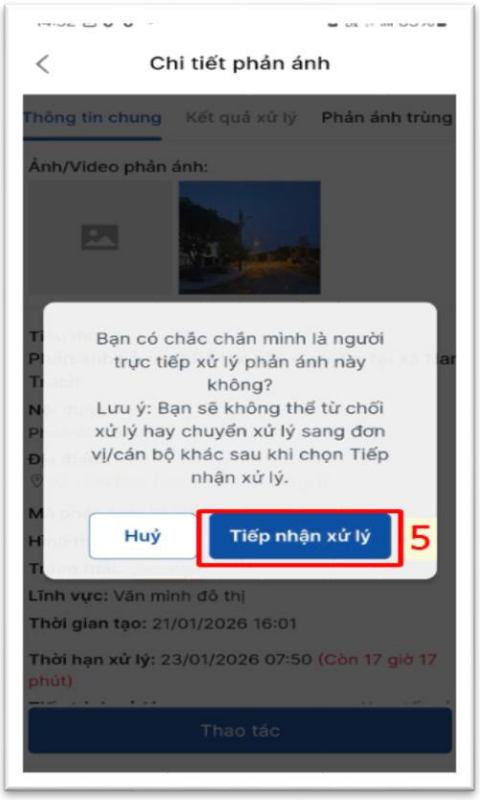


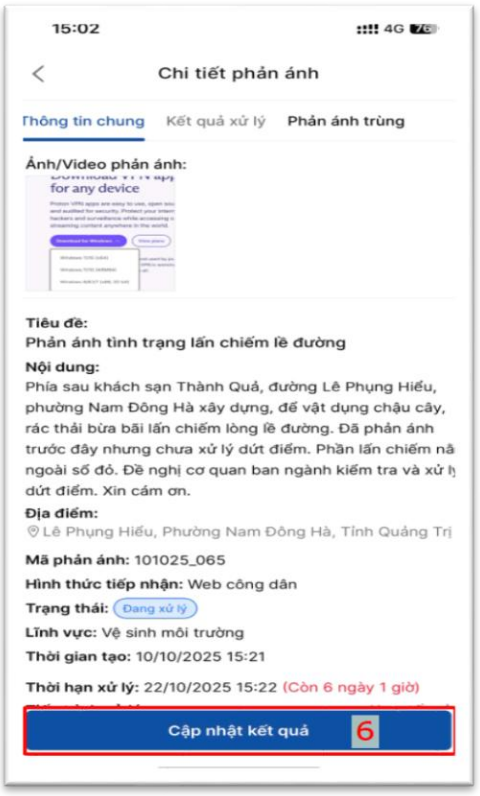
4. Xử lý phản ánh hiện trường

Bước 1: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần xử lý **(2),** chọn **Thao tác (3)**, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (4)**



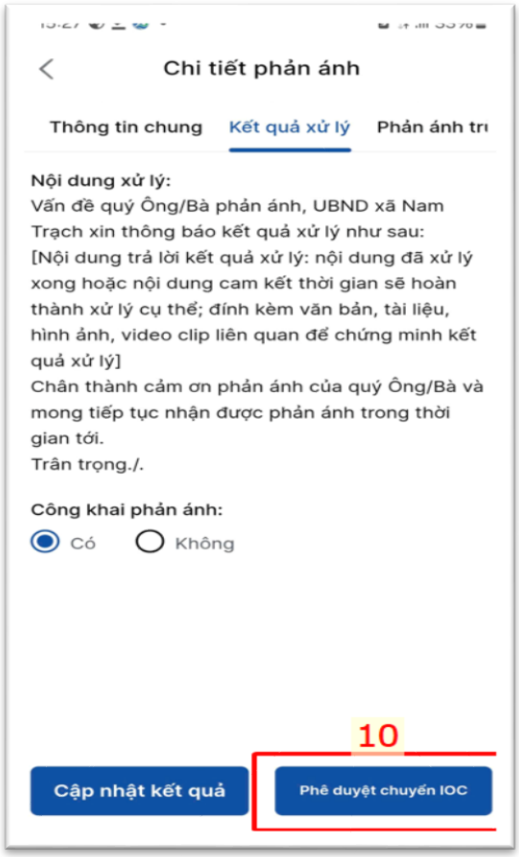
Bước 2: Giao diện xác nhận xuất hiện, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (5),** nhấn **Cập nhật kết quả (6)**





Bước 3: Nhập kết quả xử lý vào ô **Nội dung (7)**, đính kèm **file ảnh, file văn bản doc, pdf,… (8)** (nếu có), nhấn **Cập nhật kết quả (9)** và nhấn chọn **Phê duyệt chuyển IOC (10)**

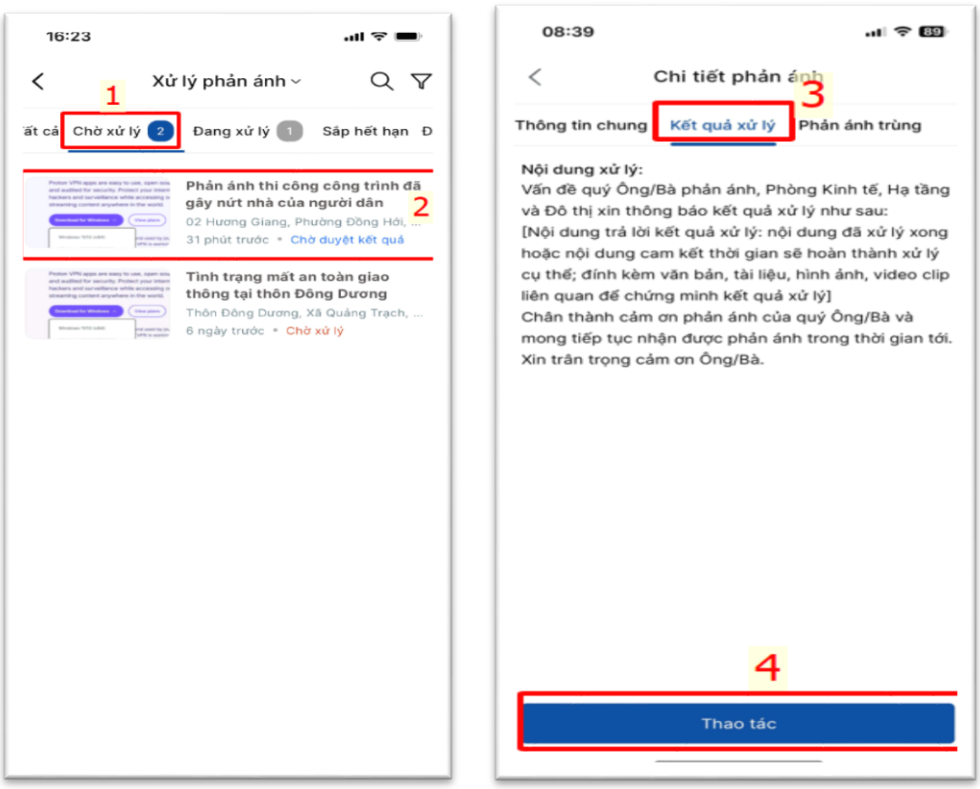




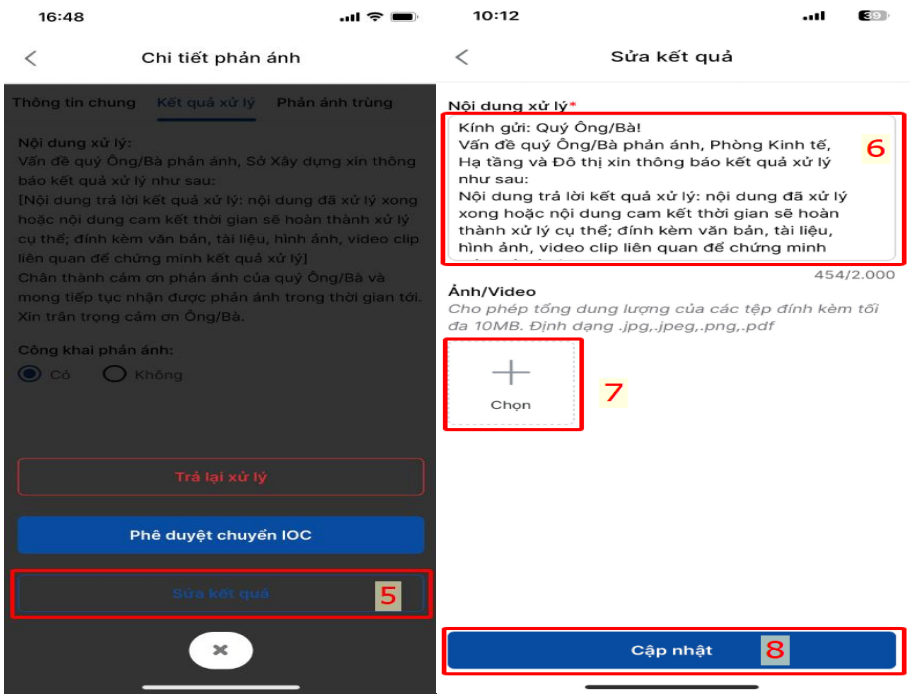
5. Phê duyệt kết quả xử lý

Lãnh đạo đơn vị phê duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường, thực hiện theo trình tự sau:

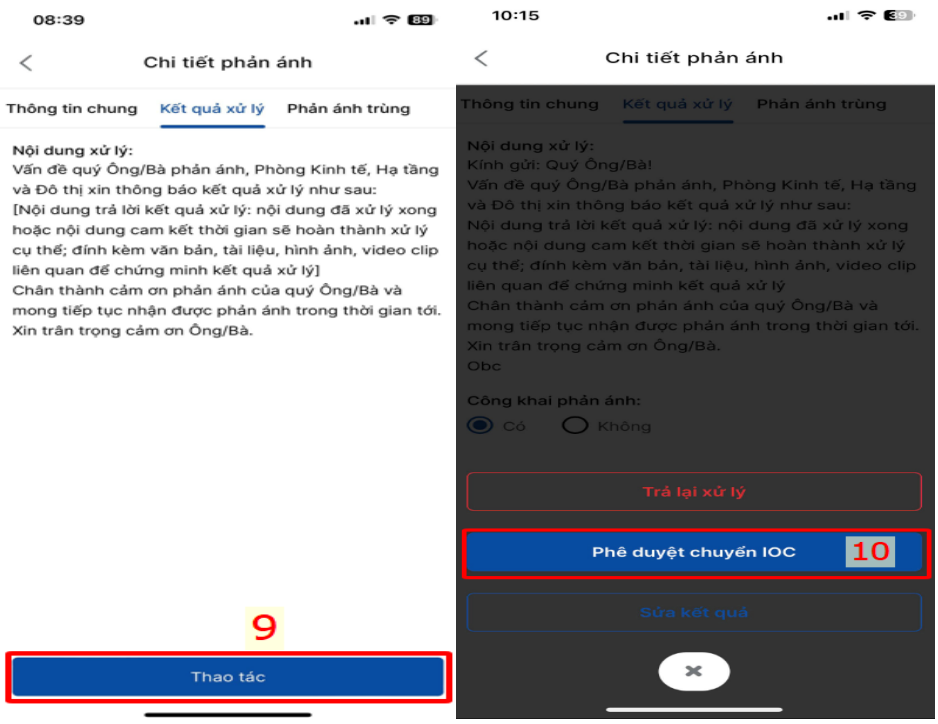
Bước 1: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần phê duyệt **(2)**, nhấn chọn **Kết quả xử lý (3)** để kiểm tra kết quả xử lý từ Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc gửi đến, chọn **Thao tác (4)**



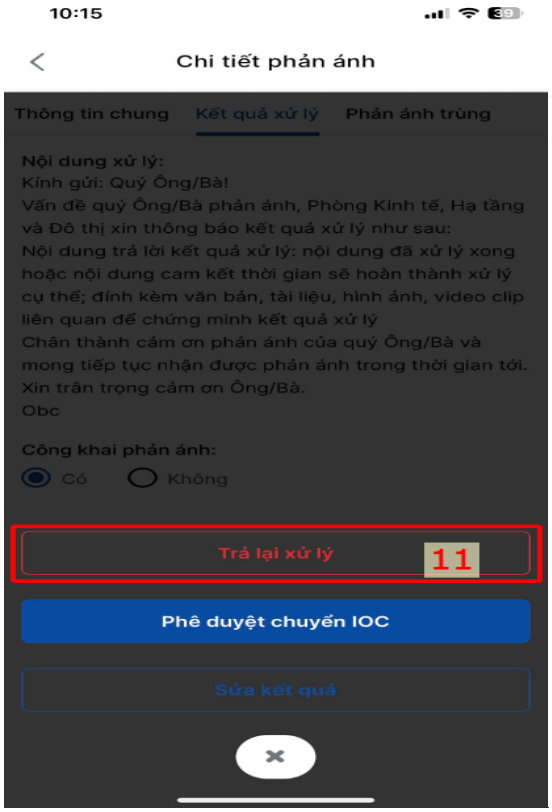
Bước 2: Trường hợp Lãnh đạo đơn vị cần bổ sung, điều chỉnh kết quả xử lý của Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc gửi đến, chọn **Sửa kết quả (5),** nhập nội dung điều chỉnh, bổ sung **(6)**, bổ sung file ảnh, file văn bản docx, pdf, …**(7)** và nhấn nút **Cập nhật (8).** *Trường hợp Lãnh đạo đơn vị không điều chỉnh, bổ sung kết quả xử lý phản ánh thì bỏ qua Bước 2 này.*

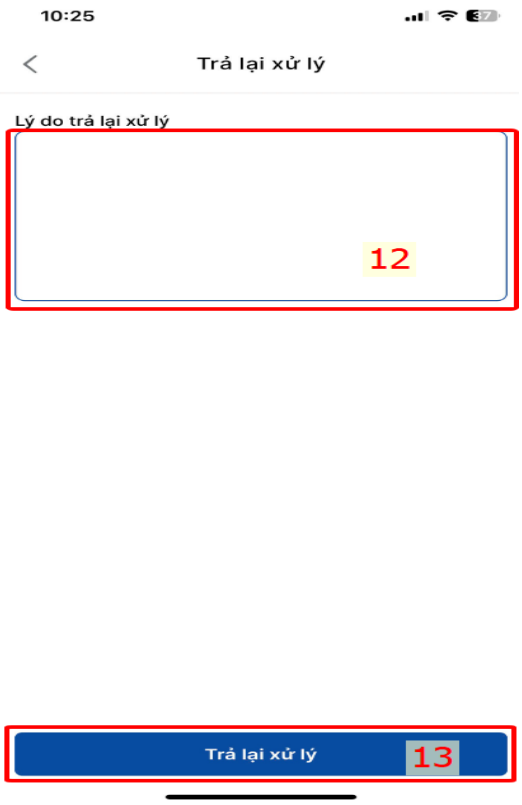


Bước 3: Nhấn chọn **Thao tác (9)**, nhấn nút **Phê duyệt chuyển IOC (10)**.

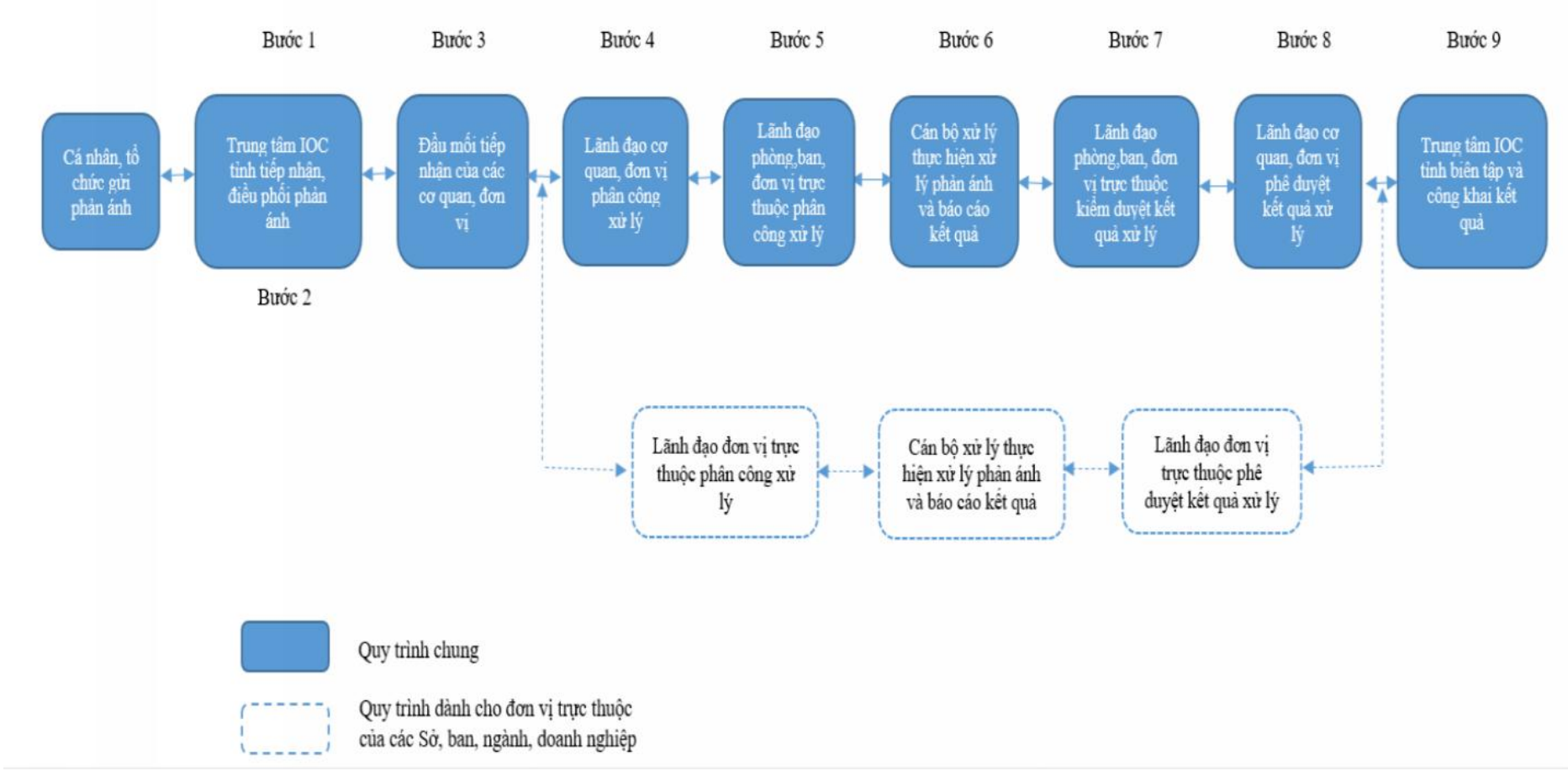


Lưu ý: Trường hợp kết quả xử lý của Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc gửi đến chưa đạt yêu cầu để phê duyệt, Lãnh đạo đơn vị thực hiện trả lại kết quả xử lý cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc xử lý bằng cách: Nhấn nút **Trả lại xử lý (11),** nhập **Lý do trả lại xử lý (12)** và nhấn **Trả lại xử lý (13)**


10:15
Chi tiết phản ánh
Thông tin chung
Kết quả xử lý
Phản ánh trùng
Nội dung xử lý:
Kính gửi: Quý Ông/Bà!
Vấn đề quý Ông/Bà phản ánh, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị xin thông báo kết quả xử lý như sau:
Nội dung trả lời kết quả xử lý: nội dung đã xử lý xong hoặc nội dung cam kết thời gian sẽ hoàn thành xử lý cụ thể; đính kèm văn bản, tài liệu, hình ảnh, video clip liên quan để chứng minh kết quả xử lý
Chân thành cảm ơn phản ánh của quý Ông/Bà và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.
Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà.
Obc
Công khai phản ánh:
Có
Không
Trả lại xử lý
11
Phê duyệt chuyển IOC
Sửa kết quả


10:25
Trả lại xử lý
Lý do trả lại xử lý
12
Trả lại xử lý
13

III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH



IV. THỜI GIAN TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, PHÂN CÔNG XỬ LÝ VÀ PHÊ DUYỆT KẾT QUẢ CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

TT	Hình thức	Nội dung công việc	Khung giờ	Thời gian thực hiện
1	Tiếp nhận phản ánh và chuyển xử lý	**Tiếp nhận và chuyển xử lý** - Lãnh đạo cơ quan, đơn vị tiếp nhận và chuyển cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc kiểm tra, xử lý. - Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể gửi yêu cầu bằng văn bản đến cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp xử lý. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị, lãnh đạo đơn vị kích hoạt chức năng Từ chối, nêu rõ lý do chuyển trả lại Đầu mối tiếp nhận.	Hành chính	04 giờ làm việc (Trong đó, thời gian gửi trả lại Đầu mối tiếp nhận tối đa không quá 02 (hai) giờ làm việc)
2	Phê duyệt kết quả xử lý	**Phê duyệt kết quả xử lý** - Lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt kết quả xử lý từ lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc và kích hoạt chức năng Phê duyệt để hoàn thành công tác xử lý phản ánh hiện trường của cơ quan, đơn vị. - Trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, kích hoạt chức năng Trả lại xử lý, nêu rõ lý do để trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc. Trong trường hợp này, lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thể áp dụng hình thức sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc.	Hành chính	04 giờ làm việc (Trong đó, thời gian phê duyệt lại kết quả xử lý do Trung tâm IOC tỉnh trả lại trong vòng 01 giờ đồng hồ)