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 phòng, ban, đơn vị trực thuộc sử dụng Dịch vụ phản ánh hiện trường để phân công, xử lý, kiểm duyệt phản ánh.

NĂM 2026

MỤC LỤC

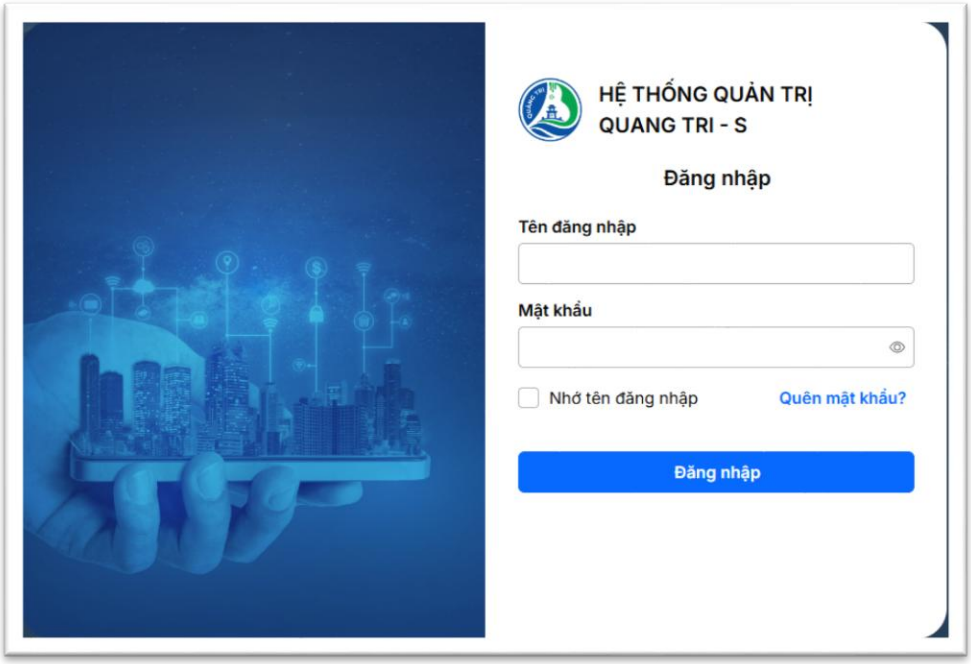
I. SỬ DỤNG TRANG TƯƠNG TÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ 2
1. Đăng nhập hệ thống 2
2. Phân công xử lý phản ánh 2
3. Từ chối xử lý phản ánh 4
4. Xử lý phản ánh hiện trường 5
5. Kiểm duyệt kết quả xử lý 7
6. Theo dõi tất cả các phản ánh 9
7. Thông báo 10
8. Thống kê 10
II. SỬ DỤNG ỨNG DỤNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG 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
III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH 17
IV. THỜI GIAN TIẾP NHẬN, PHÂN CÔNG, XỬ LÝ, KIỂM DUYỆT PHẢN ÁNH 18

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**



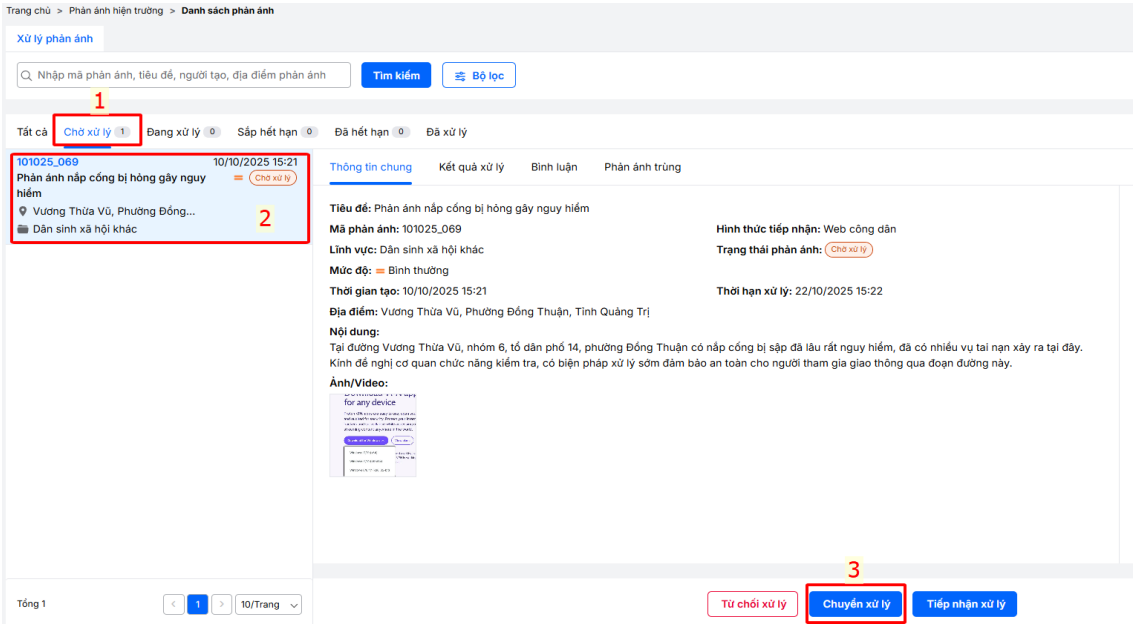
2. Phân công xử lý phản ánh

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

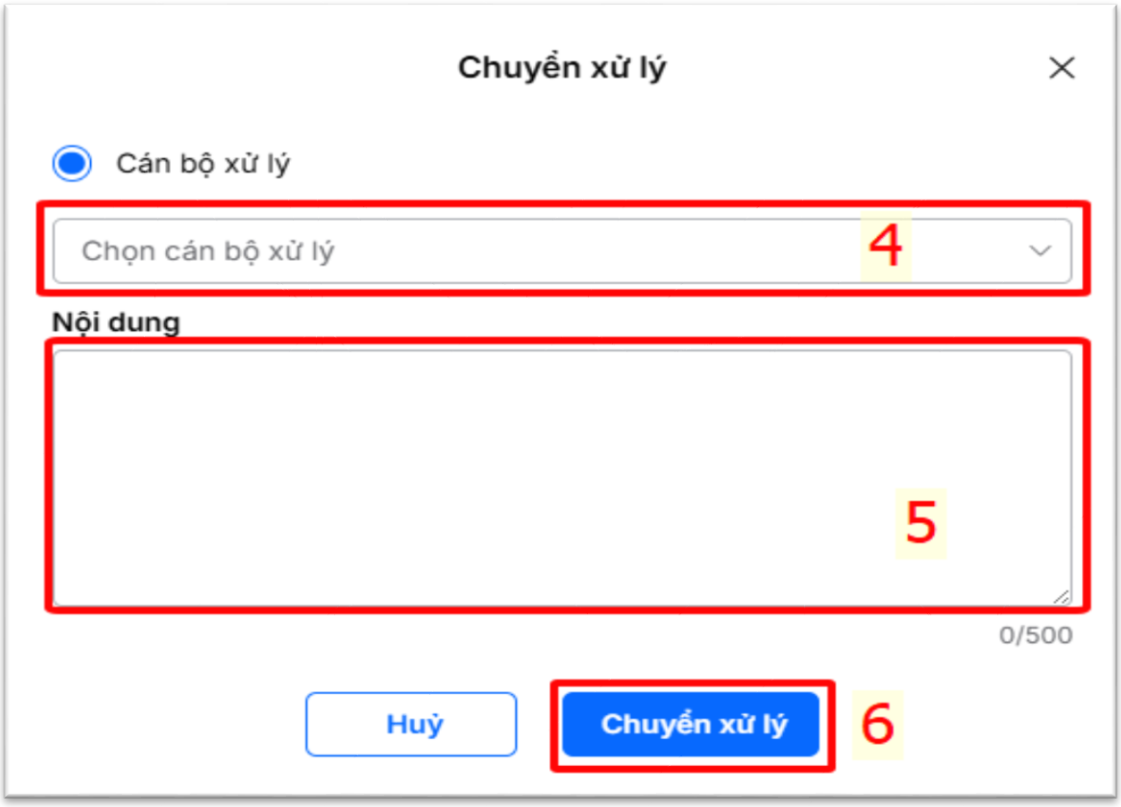
Bước 1: Chọn **Phản ánh hiện trường**, chọn **Danh sách phản ánh**



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



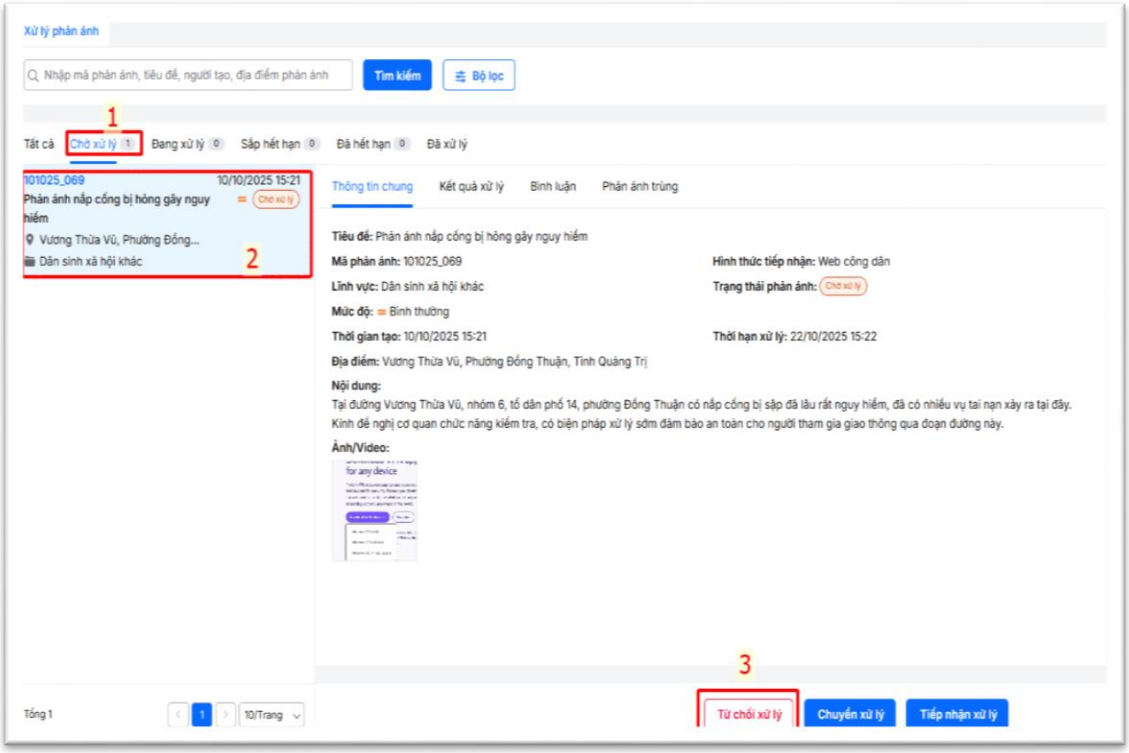
Bước 3: Chọn cán bộ xử lý (4), Nhập yêu cầu vào ô **Nội dung (5)** (nếu có), nhấn chọn **Chuyển xử lý (6)**



3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của phòng, đơn vị. Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc chuyển trả lại phản ánh cho cán bộ điều phối 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)**



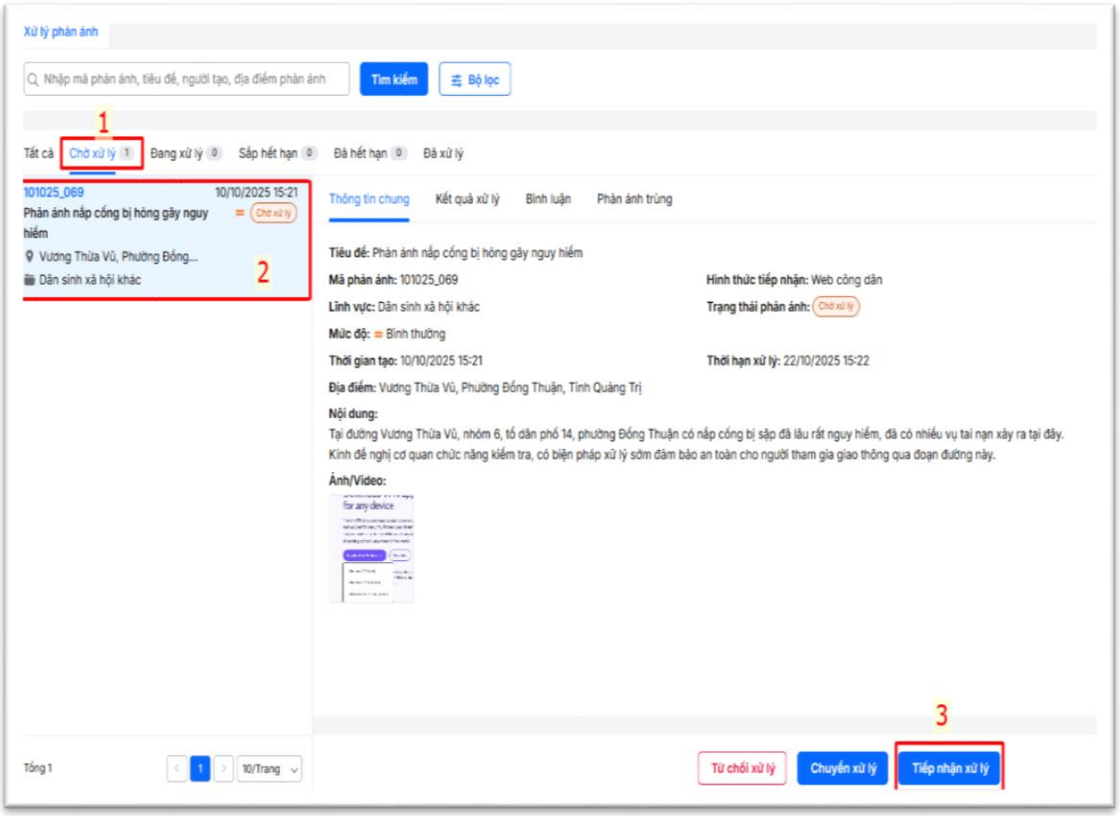
Bước 2: Nhập **Lý do từ chối** (4), nhấn chọn **Từ chối xử lý** (5)



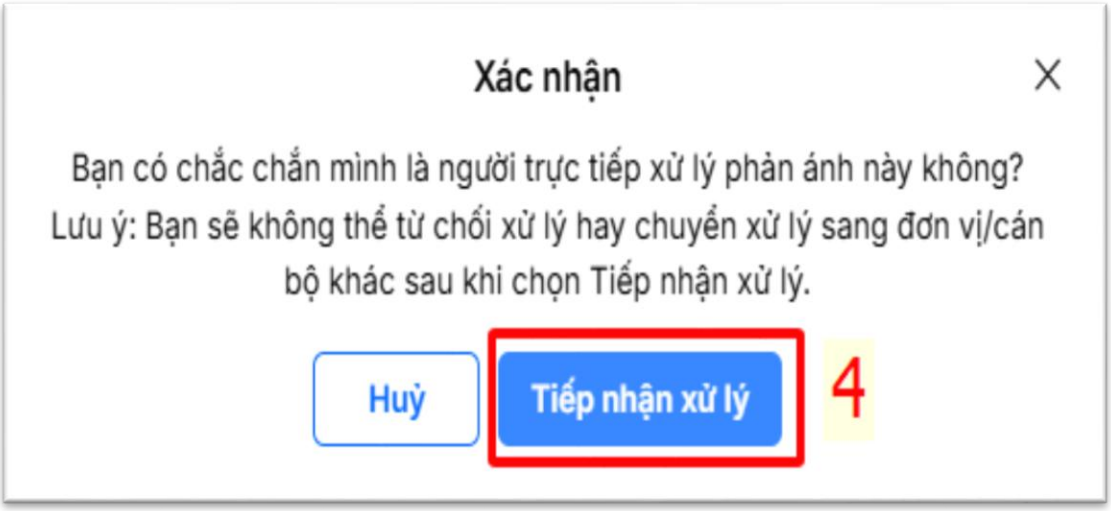
4. Xử lý phản ánh hiện trường

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

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

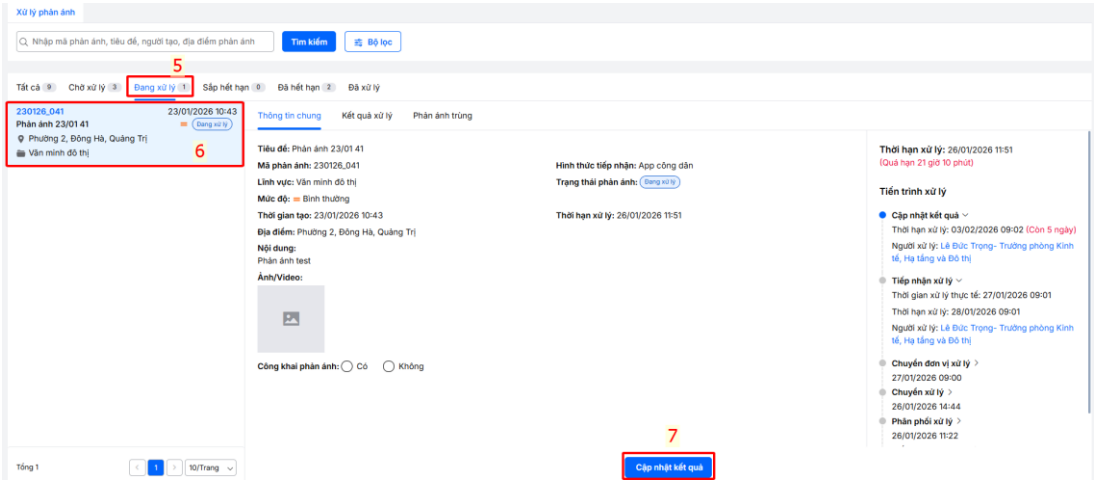


Bước 2: Xuất hiện cửa sổ giao diện, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (4)**

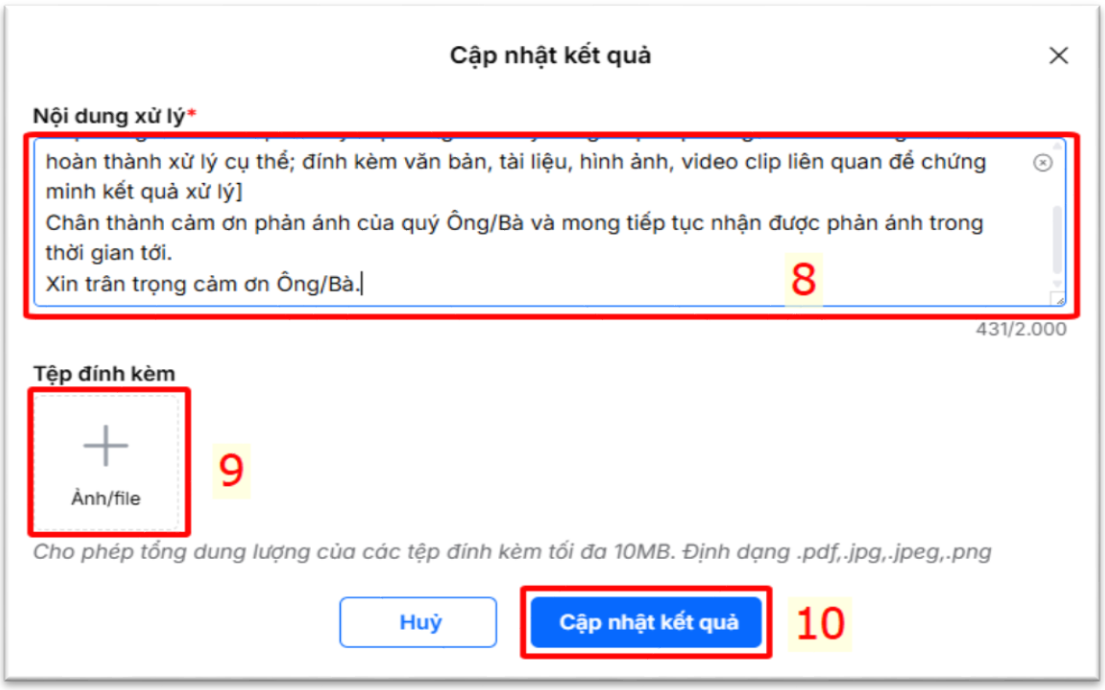


Lưu ý: Sau khi nhấn Tiếp nhận xử lý, Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc không thể từ chối xử lý hay chuyển xử lý đến cán bộ xử lý.

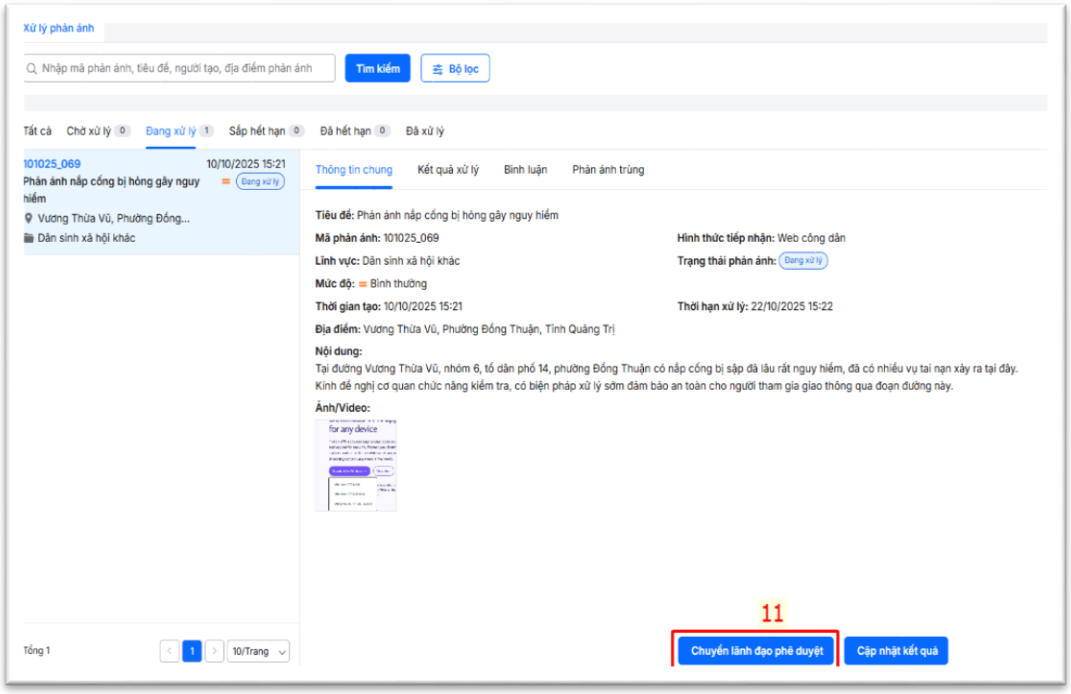
Bước 3: Từ menu ngang, chọn **Đang xử lý (5),** chọn phản ánh cần xử lý **(6),** nhấn chọn **Cập nhật kết quả (7)**



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



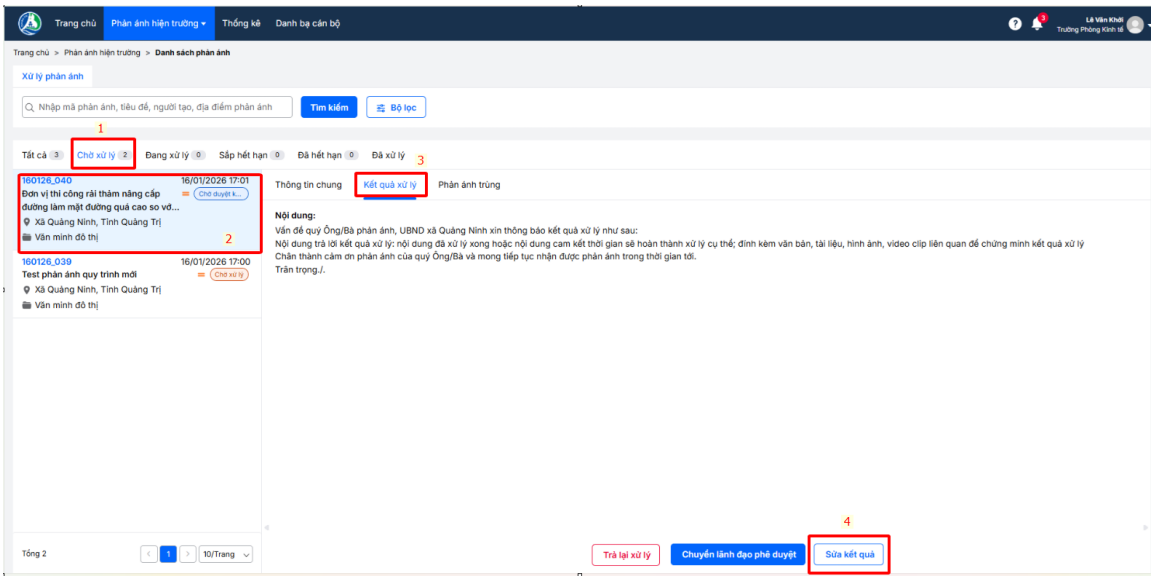
Bước 5: Sau khi Cập nhật kết quả xử lý thành công, Chọn nút **Chuyển lãnh đạo phê duyệt (11).**



5. Kiểm duyệt kết quả xử lý

Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc kiểm duyệt kết quả xử lý phản ánh hiện trường thực hiện theo trình tự sau:

Bước 1: Từ menu ngang, chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần kiểm duyệt kết quả **(2),** nhấn chọn **Kết quả xử lý (3)** để kiểm tra kết quả xử lý từ chuyên viên gửi đến.

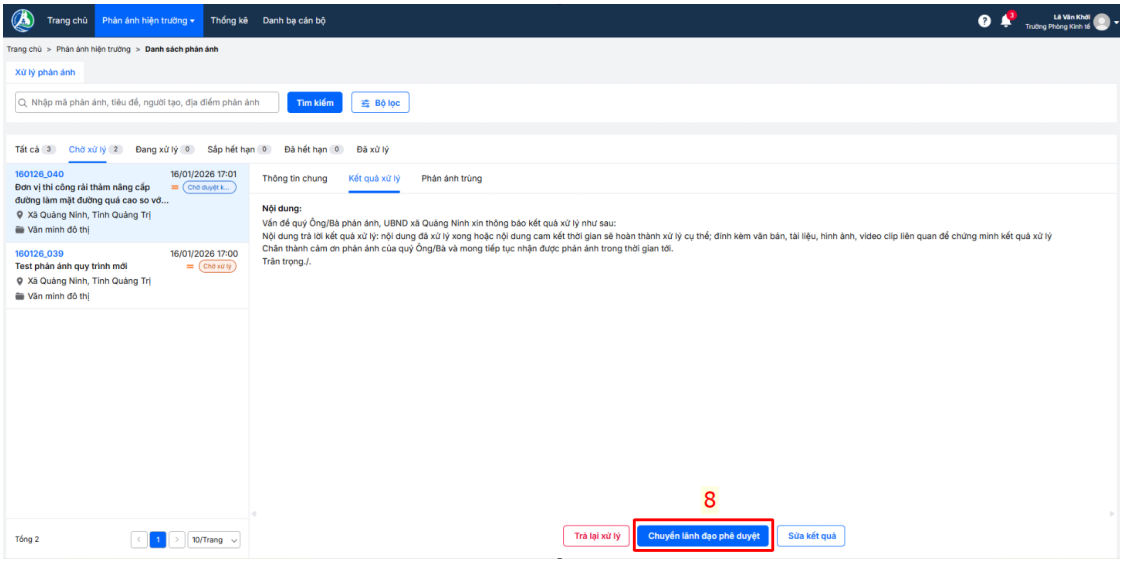


Bước 2: Trường hợp Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc cần bổ sung, điều chỉnh kết quả xử lý của chuyên viên gửi đến, chọn **Sửa kết quả (4),** nhập nội dung điều chỉnh, bổ sung **(5)**, bổ sung file ảnh, file văn bản docx, pdf, …**(6)** (nếu

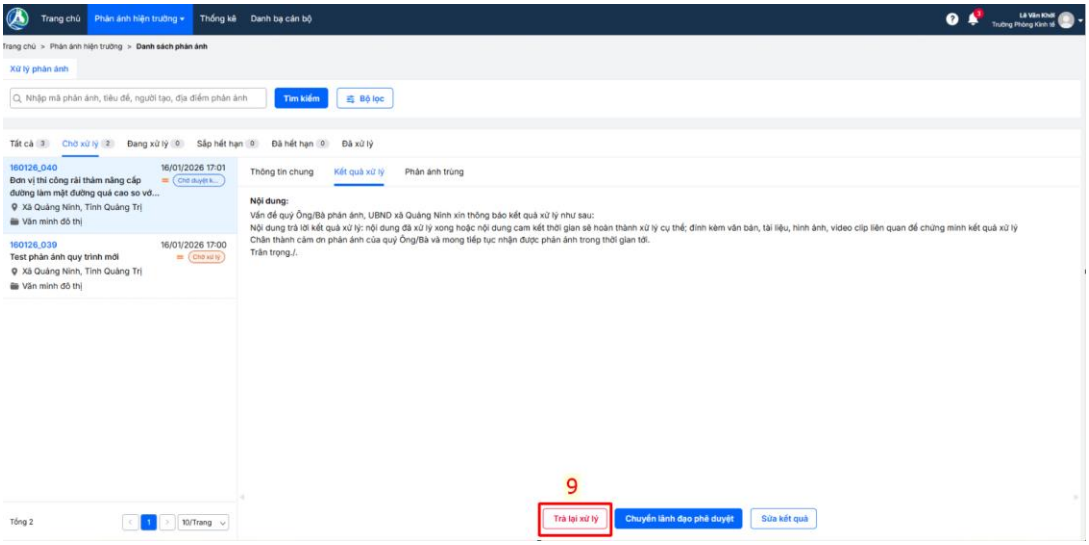
có) và nhấn nút **Cập nhật (7).** *Trường hợp Lãnh đạo đơn vị trực thuộc không điều chỉnh, bổ sung kết quả xử lý phản ánh thì bỏ qua Bước 2 này.*



Bước 3: Nhấn chọn nút **Chuyển lãnh đạo phê duyệt (8)**.



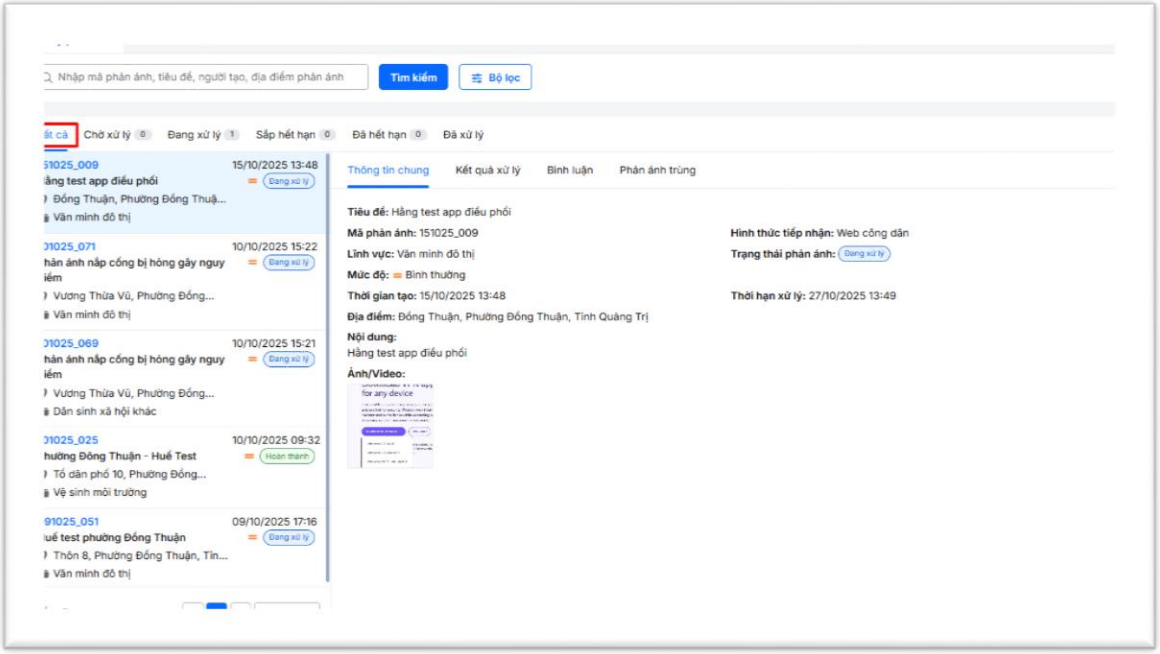
Lưu ý: Trường hợp chuyên viên xử lý gửi kết quả xử lý chưa đạt yêu cầu để phê duyệt, Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc trả lại kết quả xử lý cho chuyên viên xử lý bằng cách: Nhấn nút **Trả lại xử lý (9),** nhập **Lý do trả lại (10)** và nhấn **Trả lại xử lý (11)**





6. Theo dõi tất cả các phản ánh

Từ menu ngang chọn **Tất cả/Chờ xử lý/Đang xử lý/Sắp đến hạn/Đã hết hạn/Đã xử lý** để xem toàn bộ phản ánh cá nhân đã chuyển xử lý và xử lý

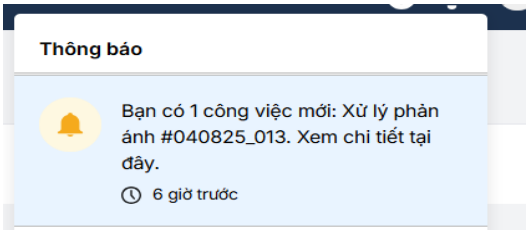


6. Thông báo

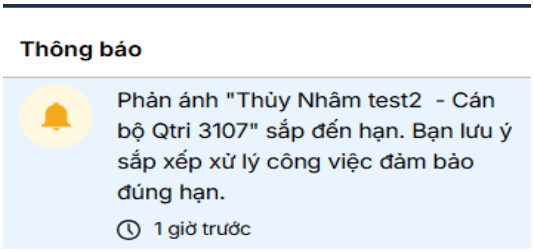
Nhận thông báo khi có phản ánh được gửi đến trạng thái Chờ xử lý, Quá hạn xử lý, Sắp đến hạn phản ánh

Chọn vào hình biểu tượng  kiểm tra nội dung thông báo

+ Trường hợp có thông báo: Phán ảnh đến đang chờ xử lý

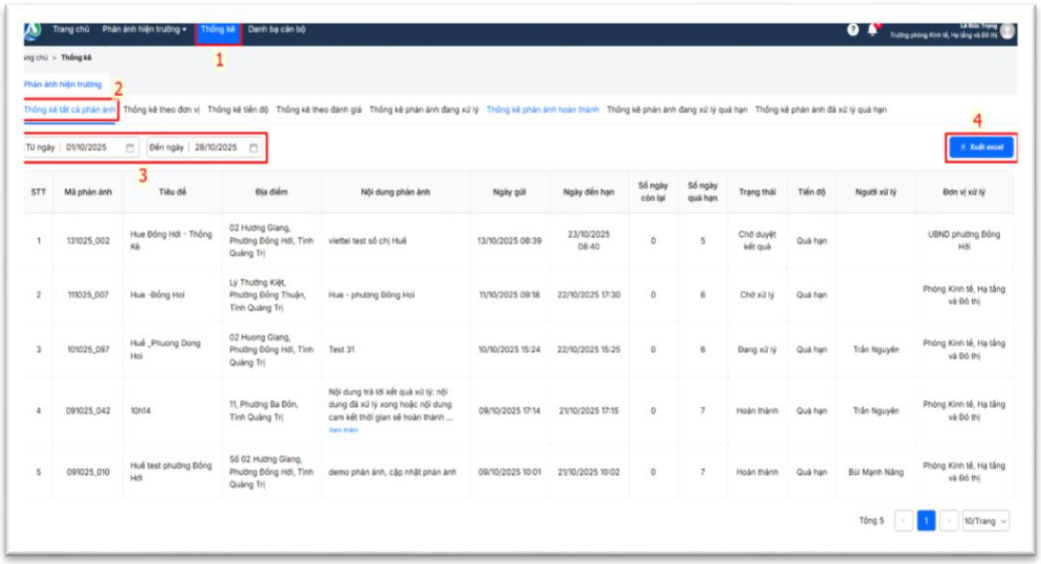


+ Trường hợp có thông báo: phản ánh sắp hết hạn



7. Thống kê

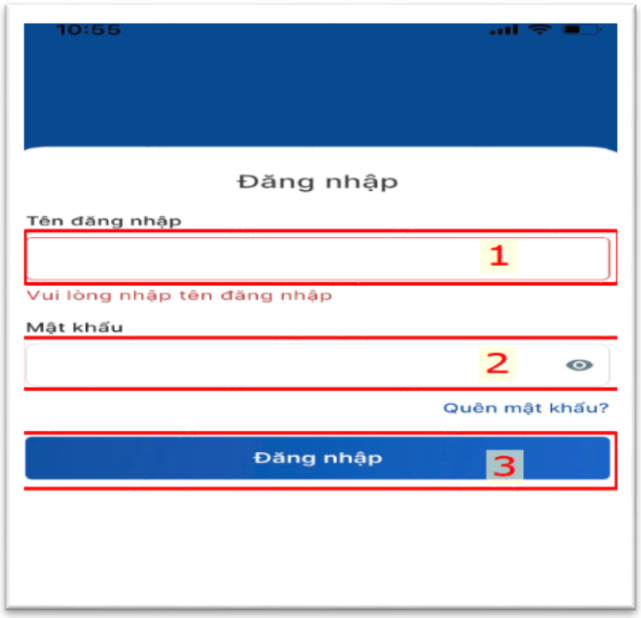
Từ menu ngang, chọn **Thống kê (1),** nhấn chọn các kiểu thống kê **(2)** gồm: Thống kê tất cả phản ánh/ Thống kê theo đơn vị/Thống kê tiến độ/ Thống kê theo đánh giá/ Thống kê phản ánh đang xử lý/ Thống kê phản ánh hoàn thành/ Thống kê phản ánh đang xử lý quá hạn/ Thống kê phản ánh đã xử lý quá hạn, 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

1. Đăng nhập hệ thống

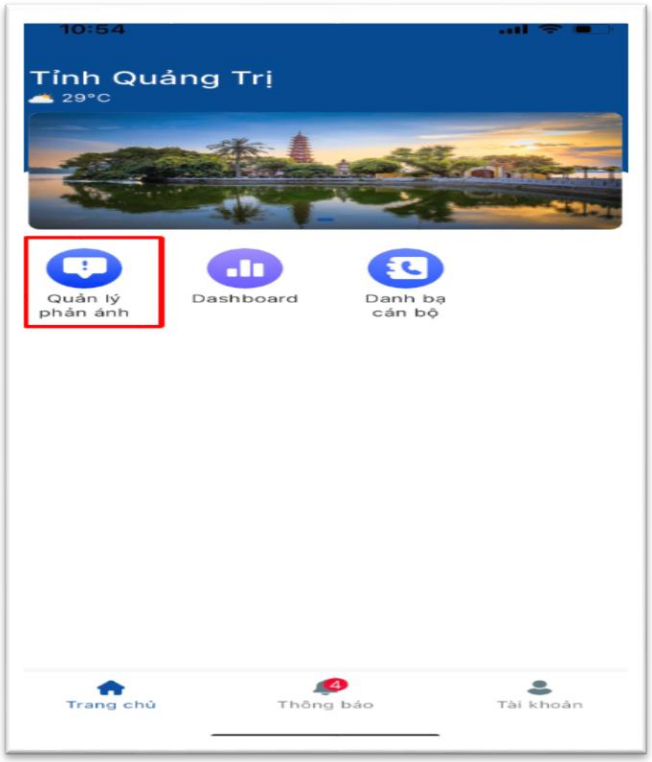
Nhập **Tên đăng nhập (1)** (là số Căn cước công dân) và **Mật khẩu (2),** nhấn nút **Đăng nhập (3).**



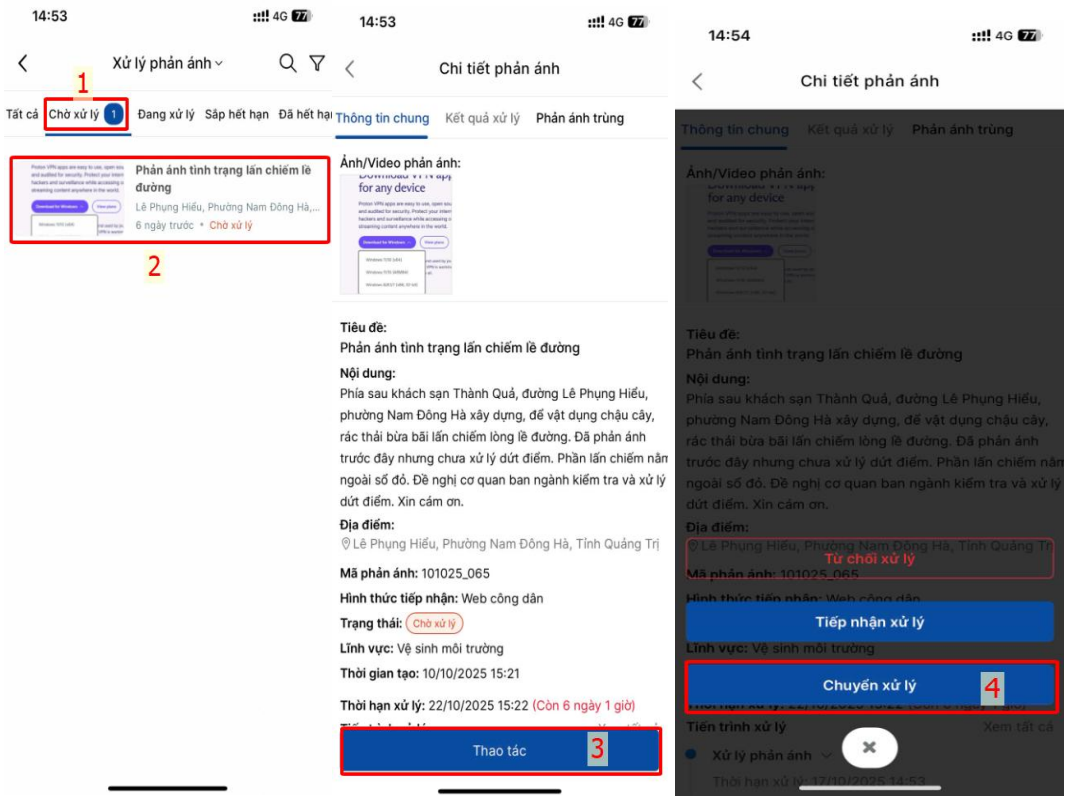
2. Phân công xử lý phản ánh

Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc phân công 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 **Chuyển xử lý (4)**



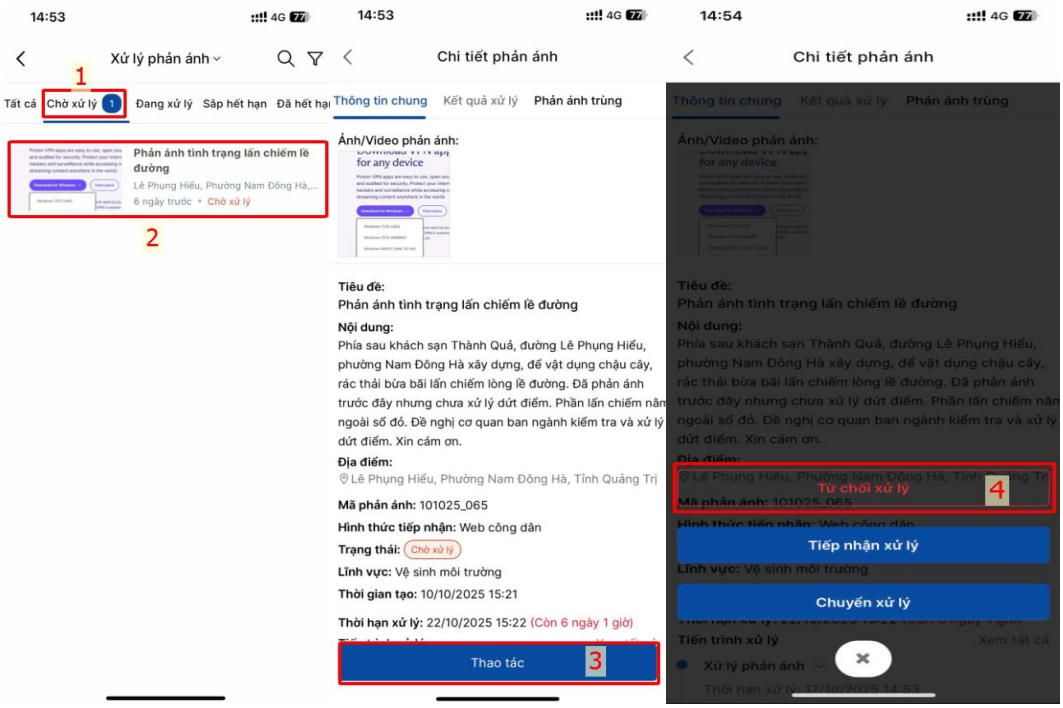
Bước 3: Chọn cán bộ xử lý (5), nhập yêu cầu vào ô **Nội dung (6)**, nhấn chọn **Chuyển xử lý (7).**



3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền xử lý của phòng, ban,đơn vị trực thuộc. Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc trả lại phản ánh cho Lãnh đạo đơn vị 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)**

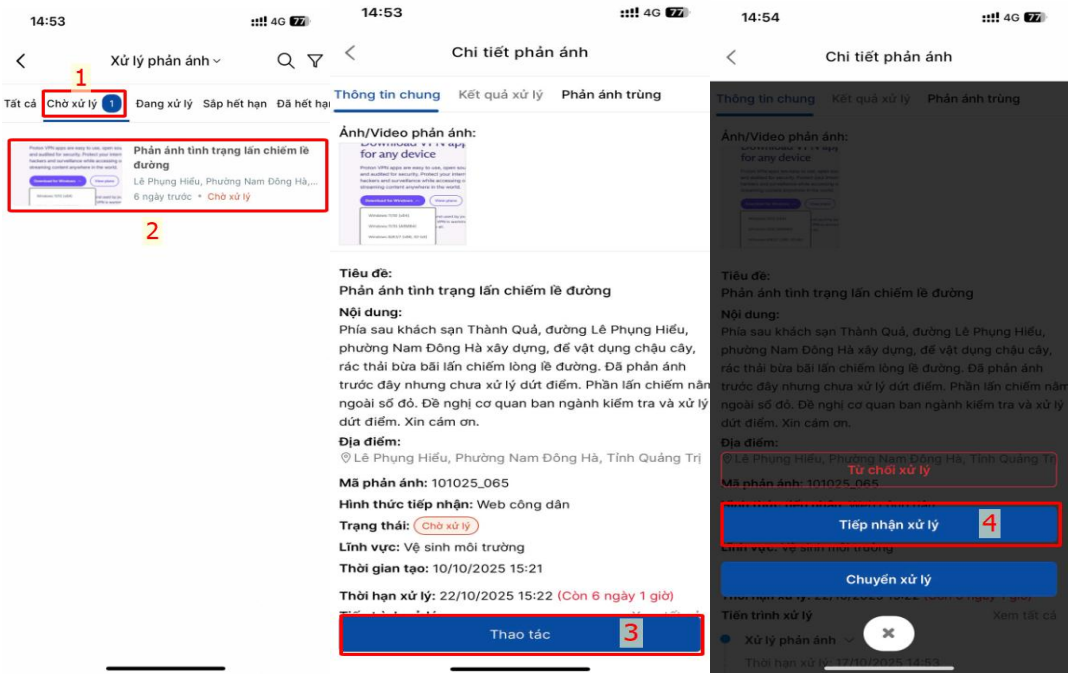


Bước 2: Giao diện cửa sổ xuất hiện, nhập **Lý do từ chối (5)**, nhấn chọn **Từ chối xử lý (6)**

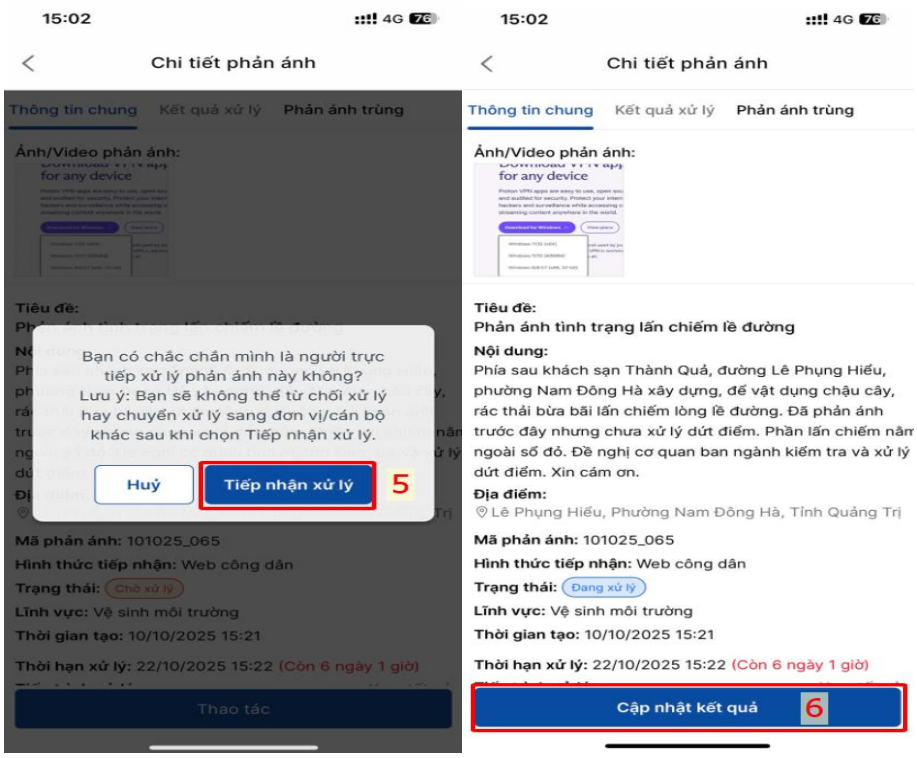


4. Xử lý phản ánh hiện trường

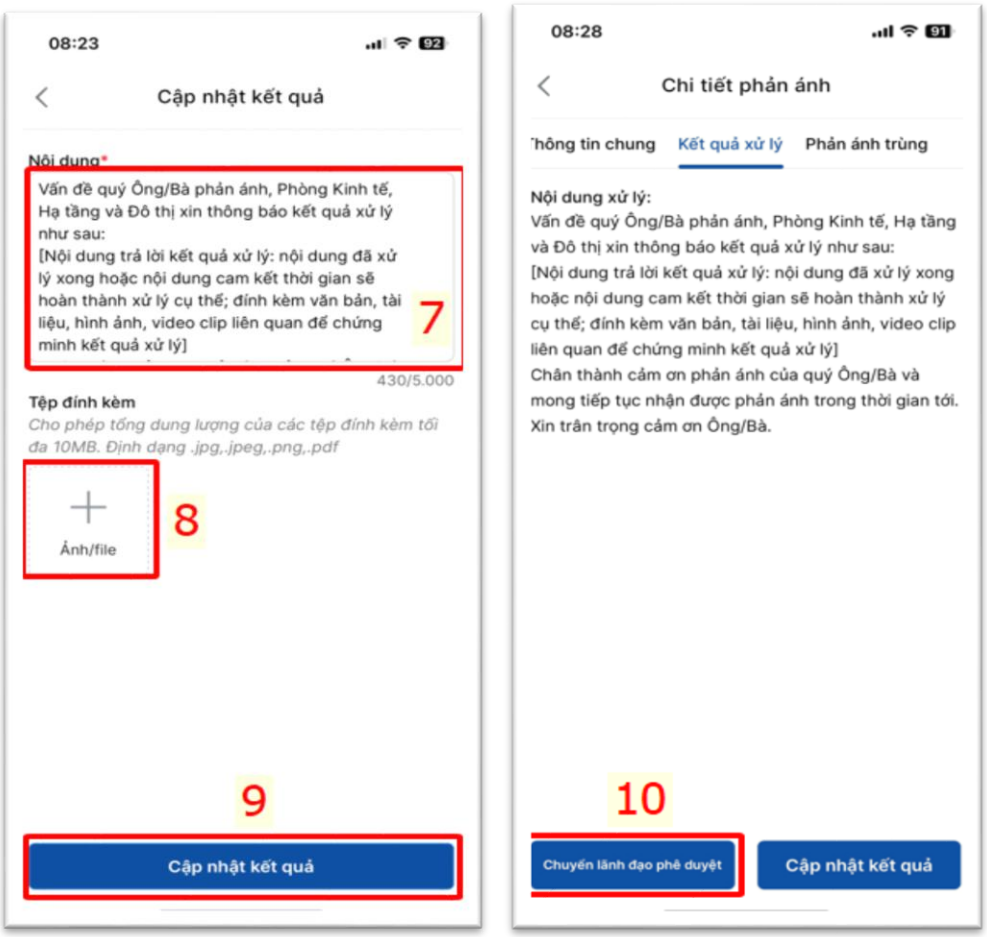
Bước 1: Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** nhấn chọn phản ánh cần xử lý **(2),** chọn **Thao tác (3)**, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (4)**



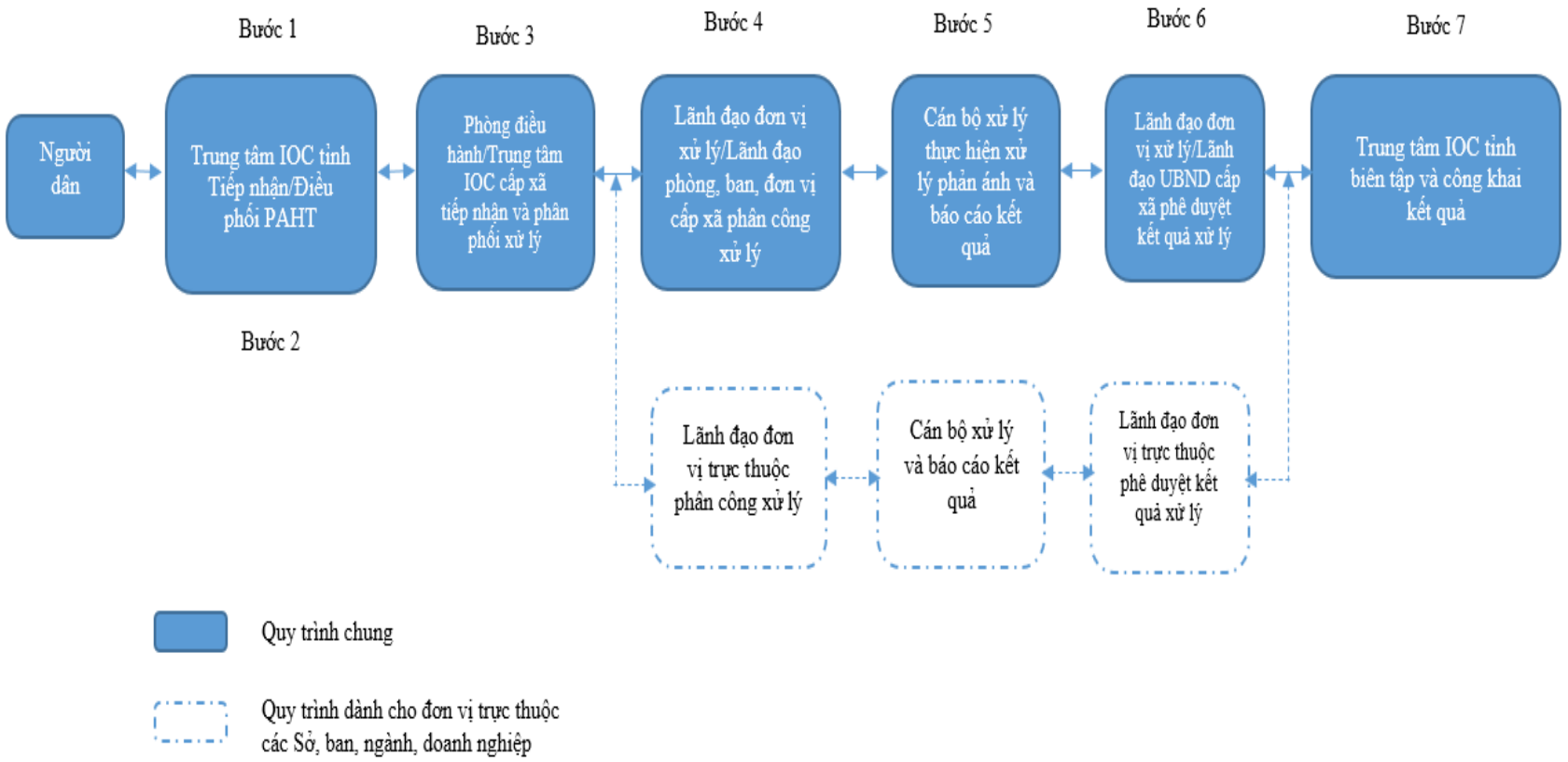
Bước 2: Giao diện xác nhận xuất hiện, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (5),** chọn **Cập nhật kết quả (6)**



Bước 3: Nhập kết quả xử lý vào ô **Nội dung (7)**, đính kèm **file ảnh, file văn bản docx, pdf,… (8)** (nếu có), nhấn **Cập nhật kết quả (9),** nhấn chọn **Chuyển lãnh đạo phê duyệt (10)**


08:23
Cập nhật kết quả
Nội dung*
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]
7
430/5.000
Tệp đính kèm
Cho phép tổng dung lượng của các tệp đính kèm tối đa 10MB. Định dạng .jpg,.jpeg,.png,.pdf
Ảnh/file
8
9
Cập nhật kết quả
08:28
Chi tiết phản ánh
Thông tin chung
Kết quả xử lý
Phản ánh trùng
Nội dung xử lý:
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.
10
Chuyển lãnh đạo phê duyệt
Cập nhật kết quả

III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH



IV. THỜI GIAN TIẾP NHẬN, PHÂN CÔNG, XỬ LÝ, KIỂM DUYỆT PHẢN ÁNH

TT	Hình thức	Nội dung công việc	Khung giờ	Thời gian thực hiện
1	Tiếp nhận phản ánh và phân công xử lý	**Tiếp nhận phản ánh và phân công xử lý:** - Thực hiện tiếp nhận thông tin phản ánh từ Phòng điều hành/Trung tâm IOC cấp sở, cấp xã kiểm tra và phân công cán bộ, nhân viên 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) để trả lại Phòng điều hành/Trung tâm IOC.	Hành chính	**08 giờ làm việc** (Trong đró thời gian gửi trả lại cán bộ tiếp nhận cấp xã tối đa không quá 04 (bốn) giờ làm việc)
2	Xử lý phản ánh hiện tường	**Xử lý phản ánh hiện trường:** - Thực hiện tiếp nhận phân công, kiểm tra, xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh hiện trường của đơn vị (nội dung xử lý theo *Mẫu thông tin kết quả xử lý tại Phụ lục kèm theo).* Báo cáo kết quả xử lý cho lãnh đạo đơn vị. - Trường hợp xét thấy không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị, trong vòng 01 ngày làm việc, cán bộ xử lý kích hoạt chức năng **Từ chối** phản ánh (nêu rõ lý do) để trả lại.	Hành chính	**05 ngày làm việc** (Trong đó, thời gian thực hiện xử lý hoàn thành và kết thúc trước thời hạn xử lý của phản ánh)

3	Kiểm duyệt kết quả xử lý	- Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc tiếp nhận kết quả xử lý từ cán bộ xử lý, kiểm duyệt và trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị xem xét, phê duyệt. - Trường hợp nội dung xử lý chưa đảm bảo, kích hoạt chức năng Trả lại xử lý, nêu rõ lý do để trả lại chuyên viên xử lý tiến hành lại theo yêu cầu. Trong trường hợp này, lãnh đạo phòng, ban, đơn vị có thể áp dụng hình sửa đổi nội dung xử lý để phê duyệt mà không cần trả lại chuyên viên xử lý.		04 giờ làm việc

Phụ lục

MẪU THÔNG TIN KẾT QUẢ XỬ LÝ

Kính gửi: Quý [cá nhân/tổ chức]

Vấn đề Quý [cá nhân/tổ chức] phản ánh, [đơn vị xử lý] 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 [cá nhân/tổ chức] và mong tiếp tục nhận được phản ánh trong thời gian tới.

Trân trọng./.