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 Chuyên viên các phòng, ban, đơn vị trực thuộc xử lý sử dụng Dịch vụ phản ánh hiện trường để xử lý và báo cáo kết quả cho lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc*

**NĂM 2026**

# MỤC LỤC

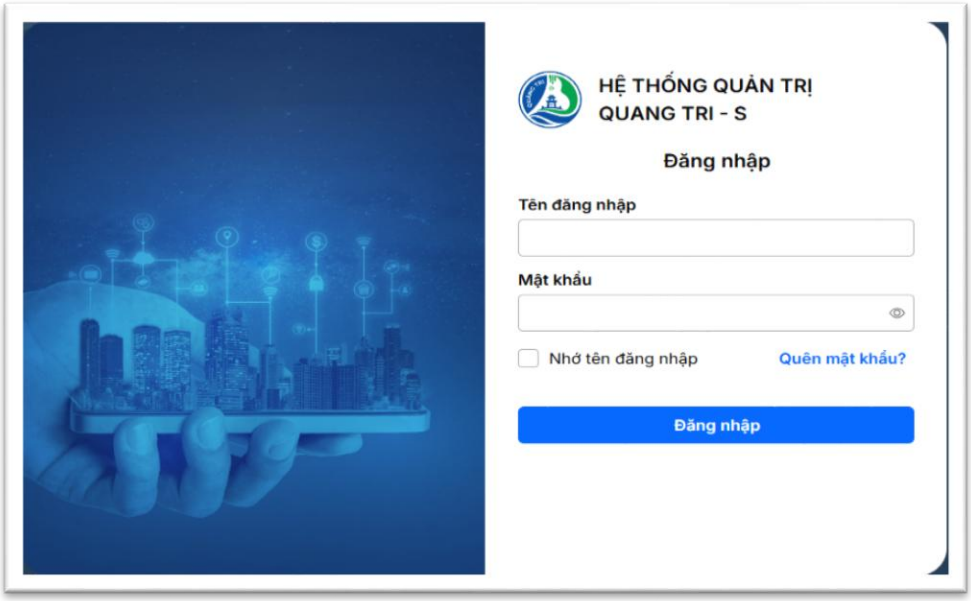
I. SỬ DỤNG TRANG TƯƠNG TÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ ..... 3
1. Đăng nhập hệ thống ..... 3
2. Xử lý phản ánh hiện trường ..... 3
3. Từ chối xử lý phản ánh ..... 6
4. Theo dõi các phản ánh ..... 7
5. Thông báo ..... 7
II. SỬ DỤNG ỨNG DỤNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG (APP XULY-CĐS) ..... 9
1. Đăng nhập hệ thống ..... 9
2. Xử lý phản ánh hiện trường ..... 9
3. Từ chối xử lý phản ánh ..... 11
III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH ..... 12
IV. THỜI GIAN XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG ..... 13

# 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**



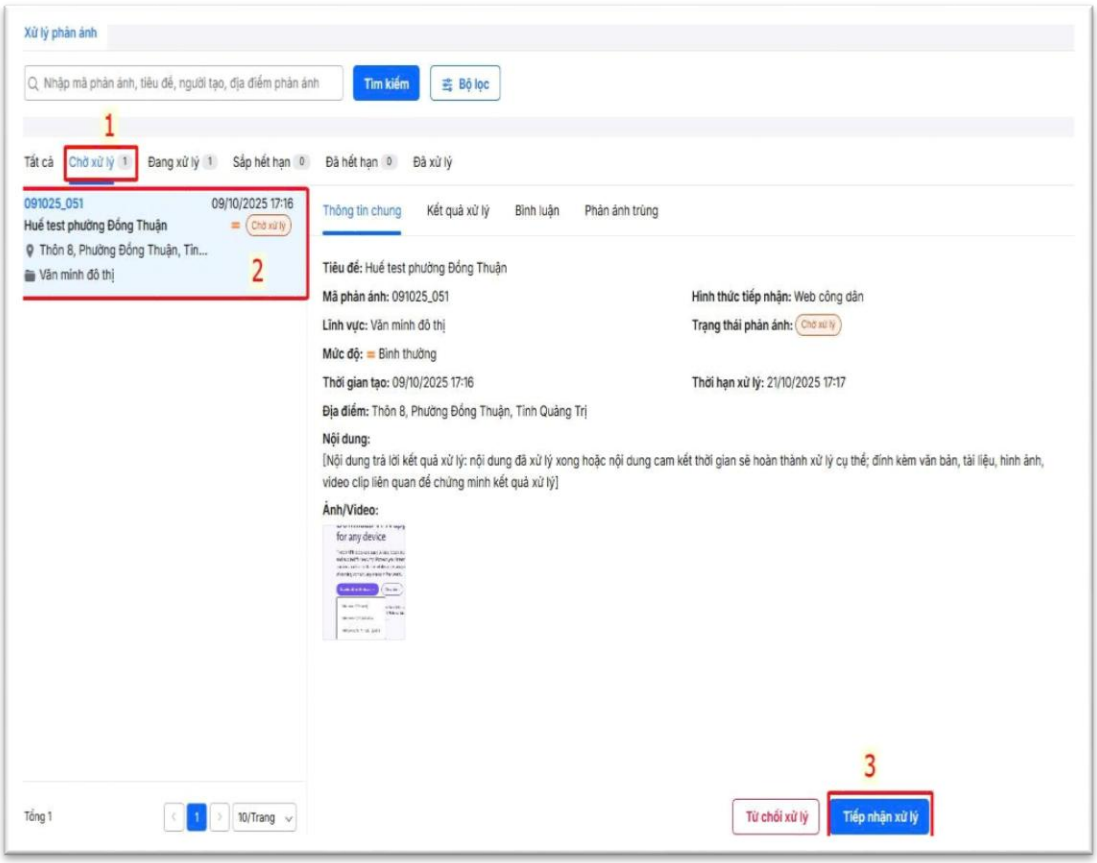

## 2. Xử lý phản ánh hiện trường

Chuyên viên xử lý phản ánh hiện trường thực hiện các bước xử lý phản ánh theo trình tự sau:

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



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

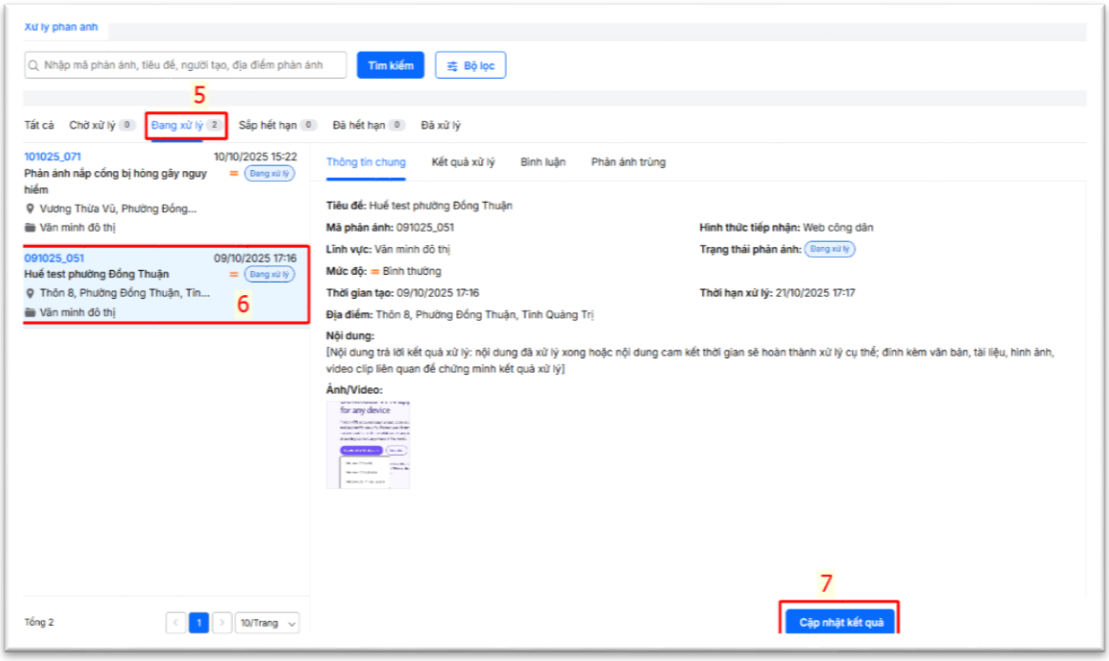



**Bước 3**: Giao diện xác nhận xuất hiện, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (4)**




***Lưu ý:*** Sau khi nhấn Tiếp nhận xử lý, Chuyên viên phòng, ban, đơn vị trực thuộc không thể từ chối xử lý trả về cho lãnh đạo phòng, ban,,đơn vị trực thuộc.

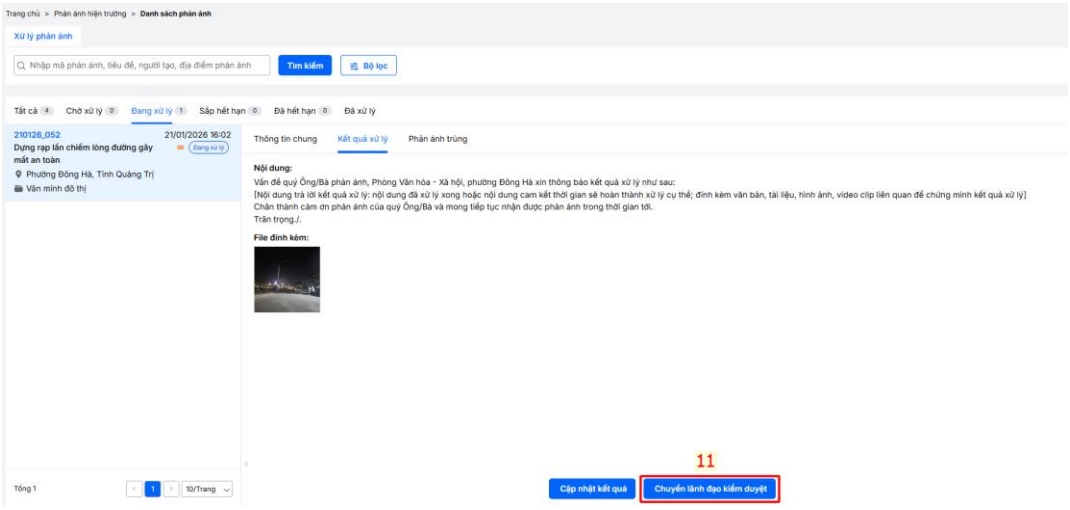
**Bước 4:** Từ menu ngang, chọn **Đang xử lý (5),** chọn phản ánh cần xử lý **(6),** nhấn chọn **Cập nhật kết quả (7)**




**Bước 5:** 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)**



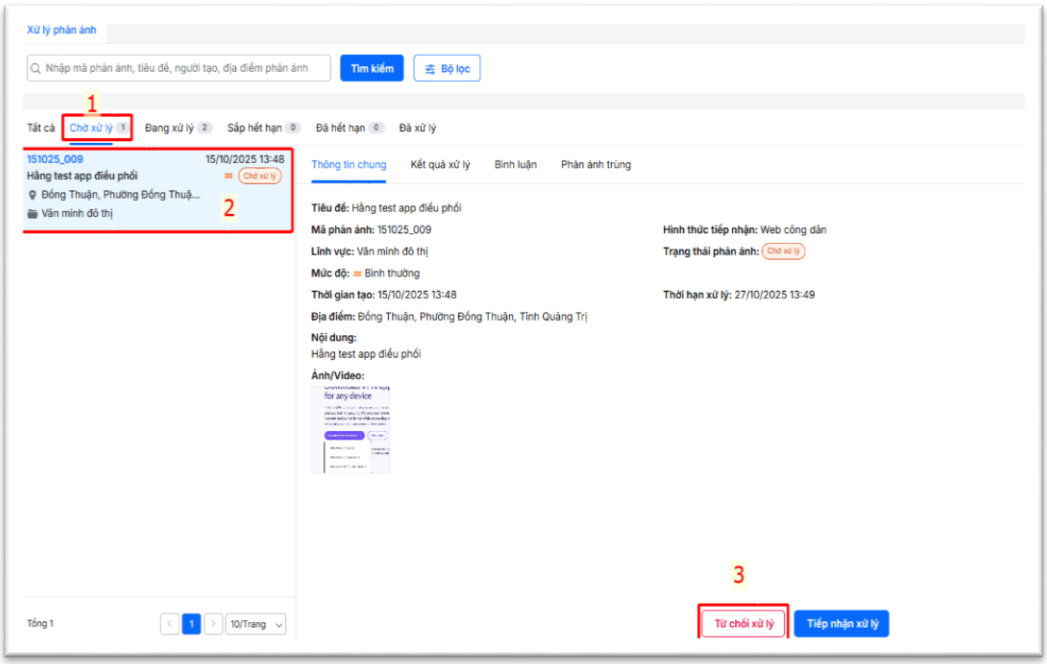
**Bước 6:** Sau khi cập nhật kết quả xử lý thành công, nhấn chọn **Chuyển lãnh đạo kiểm duyệt (11)**




### 3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp thông tin phản ánh không thuộc lĩnh vực mình xử lý, Chuyên viên chuyển trả lại phản ánh cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc, thực hiện theo trình tự sau:

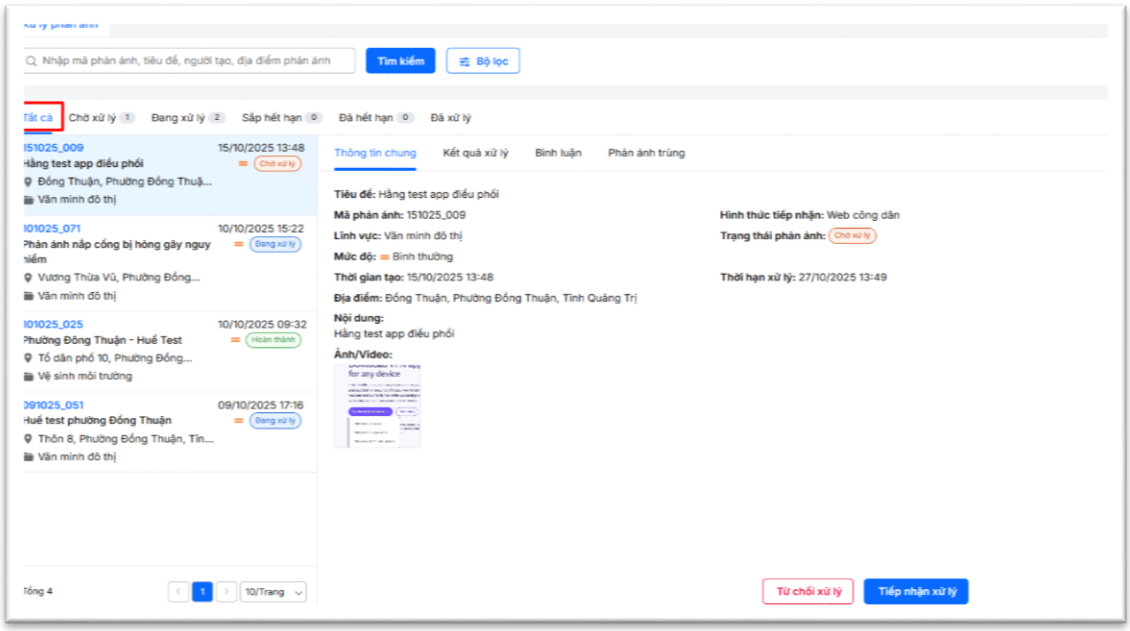
Nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần từ chối xử lý **(2),** nhấn chọn **Từ chối xử lý (3),** Nhập **Lý do từ chối (4)**, nhấn chọn **Từ chối xử lý (5)**






**4. Theo dõi 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 theo dõi các phản ánh của cá nhân xử lý.

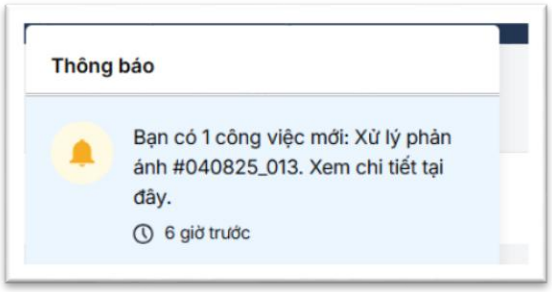



**5. Thông báo**

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: Phản ánh đến đang chờ xử lý



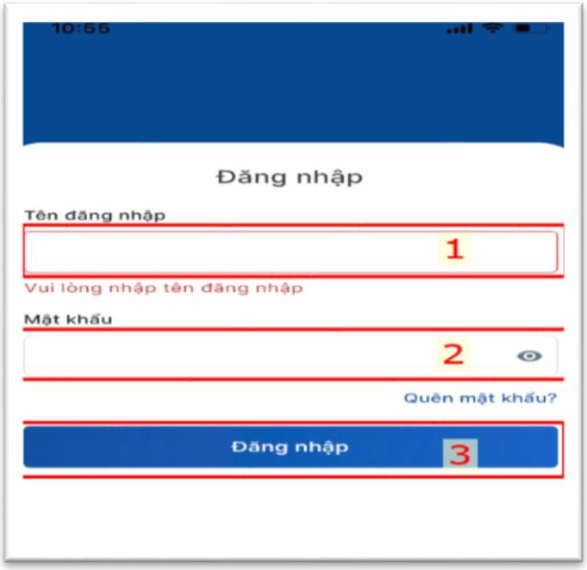

+ Trường hợp có thông báo: Phản ánh sắp hết hạn xử lý



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

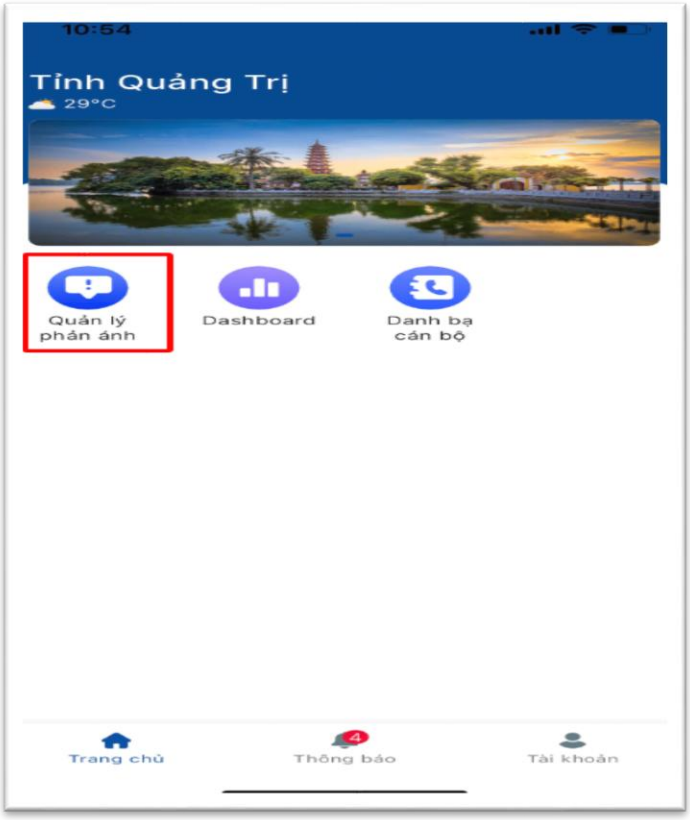
### 1. Đăng nhập hệ thống

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

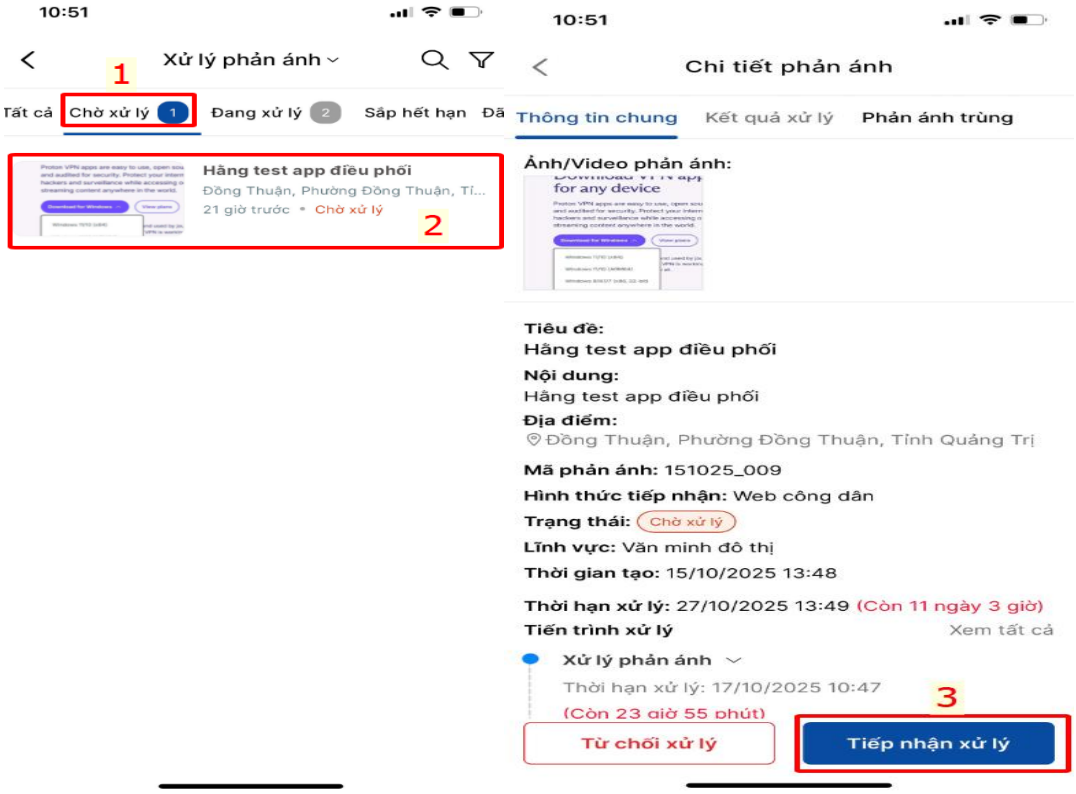



### 2. Xử lý phản ánh hiện trường

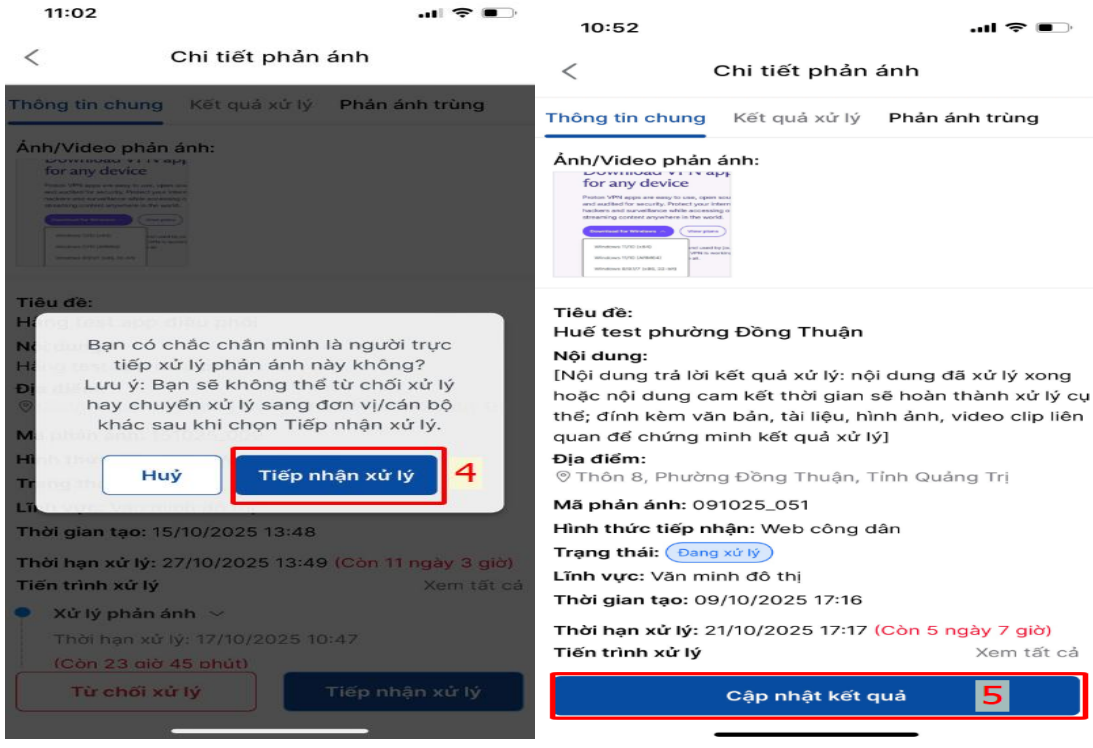
**Bước 1**: Nhấn chọn **Quản lý phản ánh.**



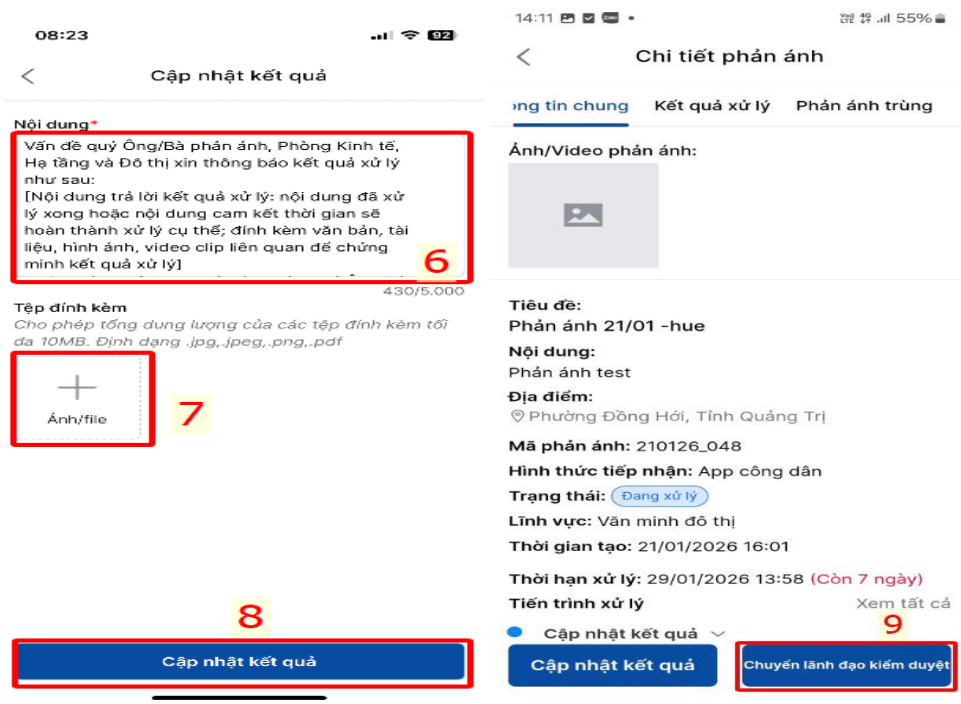
**Bước 2:** Từ menu ngang, nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần xử lý **(2)**, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (3)**




**Bước 3**: Giao diện xác nhận xuất hiện, nhấn chọn **Tiếp nhận xử lý (4),** chọn **Cập nhật kết quả (5)**



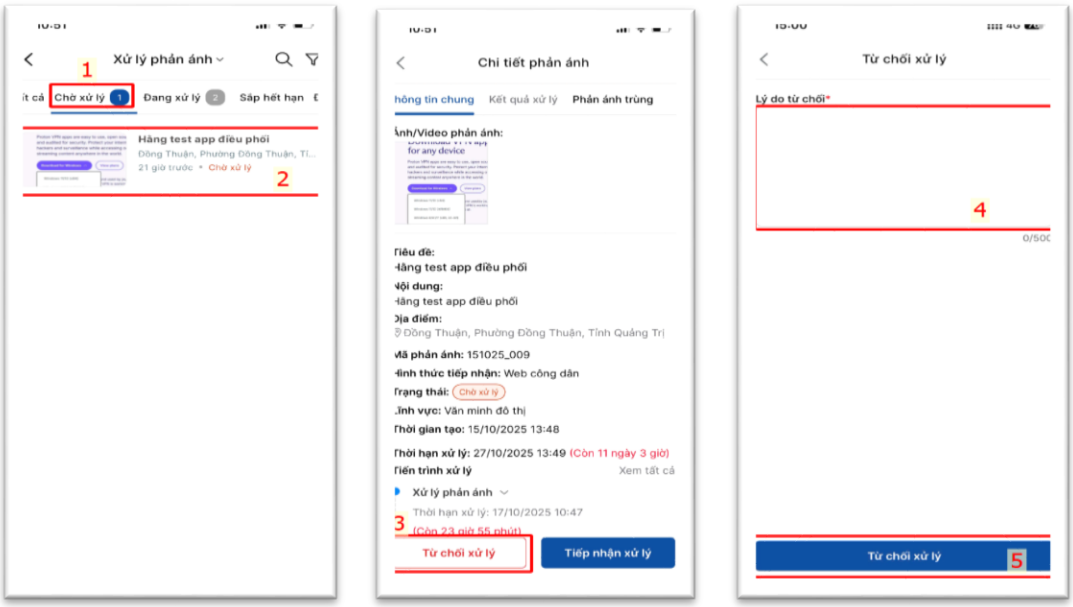
**Bước 4:** Nhập kết quả xử lý vào ô **Nội dung (6)**, đính kèm **file ảnh, file văn bản doc, pdf,… (7)** (nếu có), nhấn **Cập nhật kết quả (8)** và nhấn chọn **Chuyển lãnh đạo kiểm duyệt (9)**



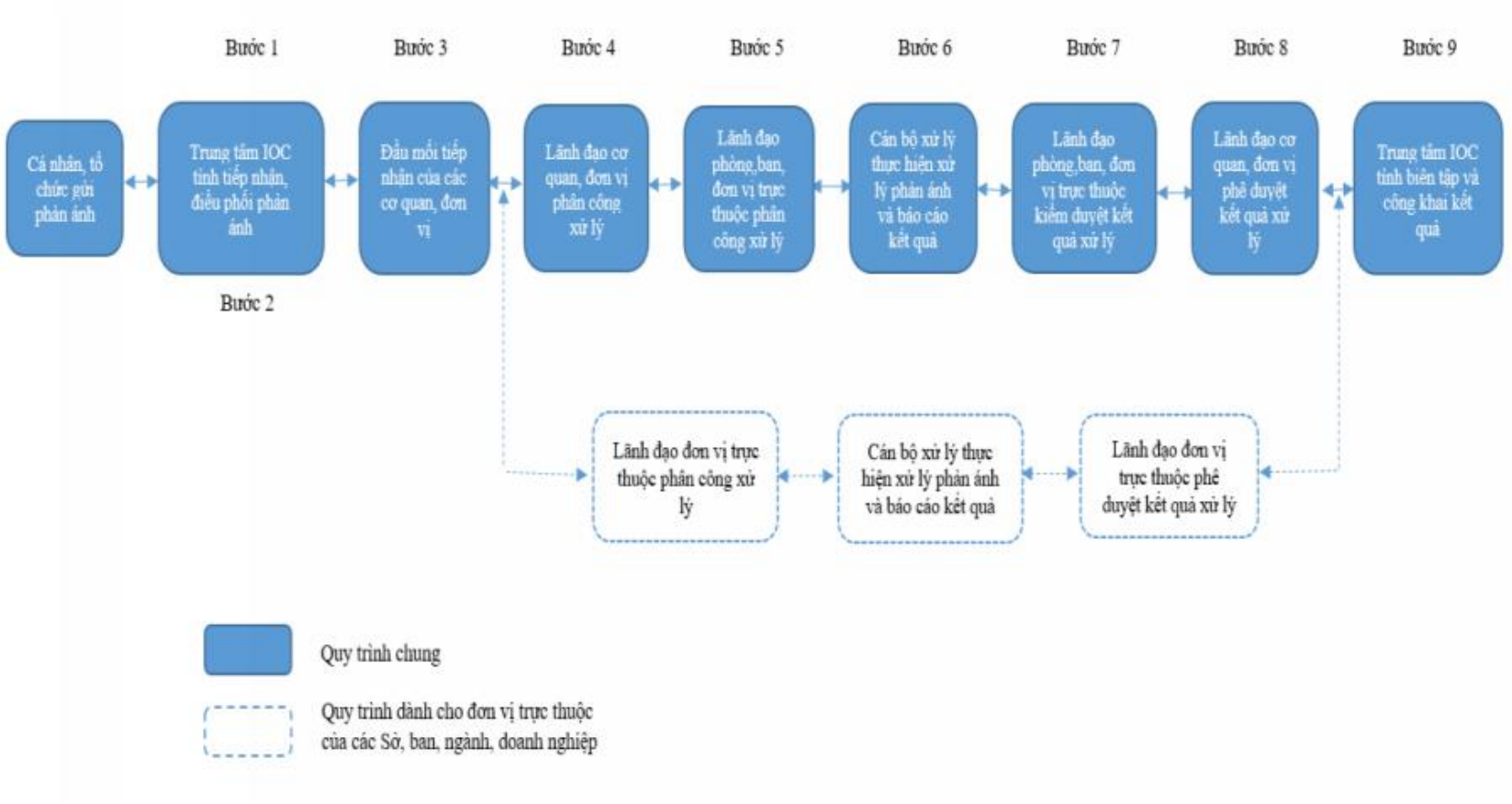

### 3. Từ chối xử lý phản ánh

Trường hợp thông tin phản ánh không thuộc lĩnh vực mình xử lý, Chuyên viên chuyển trả lại phản ánh cho Lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc, thực hiện theo trình tự sau:

Nhấn chọn **Chờ xử lý (1),** chọn phản ánh cần từ chối xử lý **(2),** nhấn chọn **Từ chối xử lý (3),** nhập **Lý do từ chối (4),** nhấn chọn **Từ chối xử lý (5)**



## III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH



## IV. THỜI GIAN XỬ LÝ PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

| TT | Hình thức | Nội dung công việc | Khung giờ | Thời gian thực hiện |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Xử lý phản ánh hiện trường | **Xử lý phản ánh hiện trường:**<br>- Thực hiện tiếp nhận phân công, kiểm tra, xác minh và xử lý theo quy trình xử lý phản ánh hiện trường. Báo cáo kết quả xử lý cho Lãnh đạo đơn vị.<br>- 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 lãnh đạo phòng, ban, đơn vị trực thuộc. | Hành chính | 05 ngày 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./.