

# THANH TRA CHÍNH PHỦ



## **Tài liệu hướng dẫn sử dụng** **Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại, Tố cáo**

*Dành cho Ban Tiếp công dân cấp huyện*

**Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết nghiệp vụ**

# THANH TRA CHÍNH PHỦ

## **Tài liệu hướng dẫn sử dụng** **Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại, Tố cáo** *Dành cho Ban Tiếp công dân cấp huyện* **Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết nghiệp vụ**

## BẢNG CÁC THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

STT	Thuật ngữ	Định nghĩa
1	KNTC	Khiếu nại tố cáo
2	KNPA	Kiến nghị phản ánh
3	XLĐ	Xử lý đơn
4	GQ	Giải quyết
5	QTHT	Quản trị hệ thống
6	BTD TW	Ban tiếp dân Trung Ương
7	TTCP	Thanh tra chính phủ
8	TP, LĐ	Trưởng phòng, Lãnh đạo
9	QĐ	Quyết định

## MỤC LỤC

I. Giới thiệu.....	1
1. Mục đích tài liệu.....	1
2. Tài liệu tham khảo.....	1
II. Hướng dẫn sử dụng.....	2
1. Đăng nhập, đăng xuất trên hệ thống phần mềm.....	2
1.1. Hướng dẫn cấu hình cửa sổ quảng cáo (popup) đối với từng trình duyệt.....	2
1.2. Đăng nhập hệ thống .....	2
1.3. Xác thực quyền truy cập lần đầu đăng nhập.....	3
1.4. Đăng xuất khỏi hệ thống .....	3
1.5. Thay đổi thông tin cá nhân .....	4
1.6. Thay đổi mật khẩu .....	5
2. Tiếp công dân .....	5
2.1. Tiếp công dân không đơn .....	6
2.2. Tiếp công dân có đơn.....	7
2.2.1. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh.....	7
2.2.2. Thêm người đại diện.....	9
2.2.3. Kiểm tra đơn thư.....	10
2.2.4. Nhập nội dung đơn thư .....	11
2.2.5. Nhập thông tin người bị khiếu nại, tố cáo .....	12
2.2.6. Thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan .....	14
2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập .....	15
2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân .....	16
2.2.9. Chức năng in văn bản, lưu lại, đóng.....	25
2.3. In văn bản.....	25
2.4. Sổ tiếp dân .....	27
2.4.1. In sổ tiếp công dân.....	29
2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư.....	30

2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp .....	30
2.5.1. Nhập thông tin lãnh đạo tiếp.....	31
2.5.2. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh.....	32
2.5.3. Nhập nội dung đơn thư .....	32
2.5.4. Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo .....	32
2.5.5. Nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo .....	32
3. Xử lý đơn thư .....	33
3.1. Nhập thông tin đơn thư .....	33
3.2. Nhập thông tin hướng xử lý .....	35
3.3. Chức năng Lưu và in, Lưu và nhập mới, lưu và chuyển .....	35
4. Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện giao việc, phê duyệt.....	35
4.1. Trưởng/Phó trưởng phòng phê duyệt kết quả xử lý.....	35
4.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt.....	38
5. Trưởng/Phó trưởng ban thực hiện giao việc, phê duyệt.....	39
5.1. Trưởng/Phó trưởng ban phê duyệt kết quả xử lý.....	39
5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt.....	42
6. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh .....	43
6.1. Chủ tịch UBND thực hiện phê duyệt thụ lý giải quyết.....	43
6.2. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh.....	44
6.3. Chủ tịch UBND ban hành quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo.....	46
6.3.1. Xem quá trình giải quyết .....	48
6.3.2. Ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo ....	49
7. Cán bộ cập nhật thông tin kết quả xác minh đơn thư.....	49
7.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo.....	51
7.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo.....	52
8. Thực hiện trả kết quả giải quyết cho công dân trên phần mềm .....	53
8.1. Thực hiện trả kết quả .....	54
8.2. Xem quyết định giải quyết.....	55

9. Đơn thư đã có kết quả .....	55
10. Các chức năng tiện ích .....	57
10.1. Tra cứu đơn thư.....	57
10.2. Thông báo nhắc việc .....	58
10.3. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền.....	60
10.3.1. Cập nhật ủy quyền .....	62
10.3.2. Hủy ủy quyền .....	62
10.3.3. Thêm ủy quyền .....	63
10.3.4. Theo dõi ủy quyền .....	64
10.4. Theo dõi tình hình đơn thư đã tiếp nhận.....	65
11. Thực hiện kết xuất báo cáo .....	67
11.1. Mô tả chung về báo cáo .....	67
11.1.1. Phân loại báo cáo.....	67
11.1.2. Các bước thực hiện kết xuất báo cáo.....	67
11.2. Các loại báo cáo.....	68
11.2.1. Báo cáo 2a .....	68
11.2.2. Báo cáo 2b .....	70
11.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ .....	73
11.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ .....	74
11.2.5. Báo cáo 2c .....	75
11.2.6. Báo cáo 2d .....	78
11.2.7. Báo cáo 2đ .....	80

## **I. Giới thiệu**

### **1. Mục đích tài liệu**

Tài liệu này nhằm mục đích hướng dẫn người dùng chi tiết từng bước sử dụng phần mềm. Các chức năng trong hệ thống dành cho cấp huyện của hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC.

### **2. Tài liệu tham khảo**

<b>STT</b>	<b>Ký hiệu</b>	<b>Tên</b>	<b>Phiên bản</b>	<b>Mục đích tham khảo</b>
1.	NA	Không có		

## II. Hướng dẫn sử dụng

### 1. Đăng nhập, đăng xuất trên hệ thống phần mềm

#### 1.1. Hướng dẫn cấu hình cửa sổ quảng cáo (popup) đối với từng trình duyệt

Anh (Chị) vui lòng đọc trong tài liệu Hướng dẫn cấu hình.

#### 1.2. Đăng nhập hệ thống

Để đăng nhập vào phần mềm, người dùng nhập địa chỉ trên trình duyệt web.

- **Link chính thức:** [csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn](https://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn)

Hệ thống sẽ hiển thị màn hình đăng nhập với giao diện như sau:



The image shows a login interface for the National System for Grievance and Complaint Handling. At the top left is the national emblem of Vietnam. To its right is the title 'Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại, tố cáo'. Below the title, there are two input fields: 'Tên đăng nhập' (Username) and 'Mật khẩu' (Password). The 'Tên đăng nhập' field has a person icon and the placeholder text '|Tên đăng nhập'. The 'Mật khẩu' field has a lock icon and the placeholder text 'Mật khẩu'. Below the password field is a blue button labeled 'Đăng nhập'.

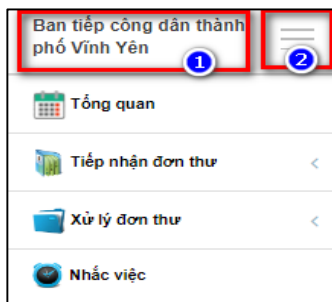
Hình 1: Màn hình đăng nhập phần mềm.

Người dùng đăng nhập vào phần mềm bằng cách nhập: **Tên đăng nhập, Mật khẩu**. Sau đó nhấn nút “**Đăng nhập**”.

Hệ thống hiện thị giao diện trang chủ bao gồm:

- Thanh menu bên trái bao gồm các chức năng như: Tiếp nhận đơn thư, xử lý đơn thư ...

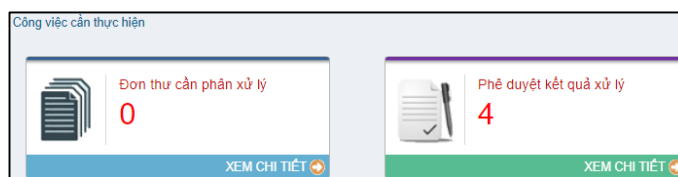




1: Tên đơn vị sử dụng phần mềm

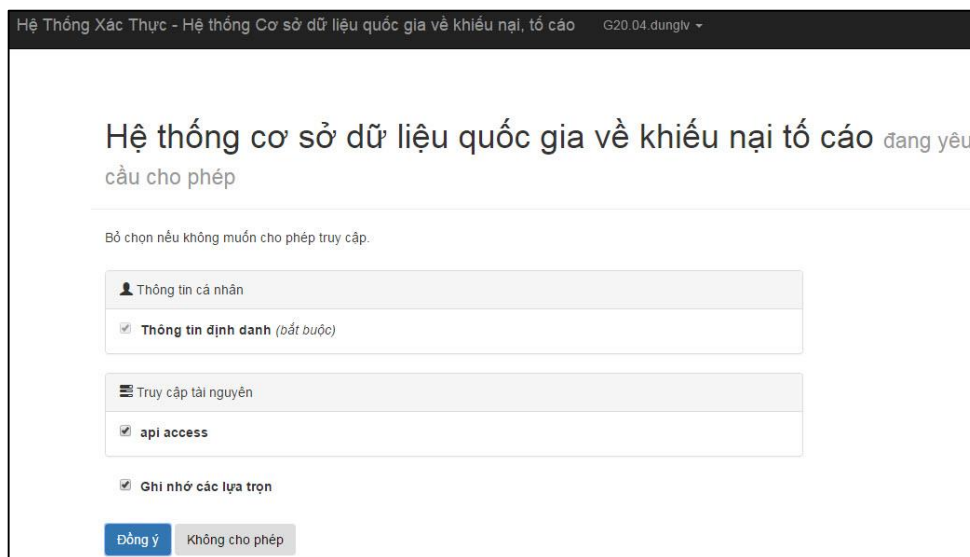
2: Thu nhỏ hoặc cho rộng thanh menu bên trái

- Thanh menu ngang bao gồm các chức năng: Quay trở lại trang chủ, đăng xuất ...
- Các chức năng thông báo công việc cần thực hiện như:



### 1.3. Xác thực quyền truy cập lần đầu đăng nhập

Trường hợp, tài khoản lần đầu đăng nhập vào phần mềm sẽ được hệ thống yêu cầu xác thực truy cập. Khi tài khoản đăng nhập lần đầu thành công, hệ thống hiển thị màn hình xác thực có giao diện như sau:

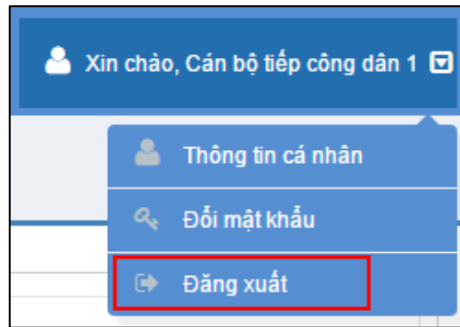


Hình 1: Màn hình xác thực đăng nhập lần đầu

Người dùng thực hiện bấm chọn **Đồng ý** để thực hiện xác thực quyền truy cập vào hệ thống.

### 1.4. Đăng xuất khỏi hệ thống

Khi người dùng không làm việc trên hệ thống, người dùng thực hiện thoát khỏi hệ thống bằng cách tại “Tên người dùng” chọn “**Đăng xuất**”.



### 1.5. Thay đổi thông tin cá nhân

Chức năng này cho phép thay đổi một số thông tin cá nhân của người sử dụng phần mềm. Các bước thực hiện:

Bước 1: Từ màn hình trang chủ, chọn Tên người dùng đang sử dụng phần mềm

Bước 2: Chọn **Thông tin cá nhân**



Hệ thống hiển thị giao diện thay đổi thông tin như sau:

A screenshot of a web form titled 'Thay đổi thông tin cá nhân' (Change personal information). The form contains several input fields: 'Tên đăng nhập: \*' (Login name) with the value 'H21901.01.cbtcđ1'; 'Tên người dùng:' (User name) with the value 'Cán bộ tiếp công dân 1'; 'Email:' with the value 'cbtcđ1@gmail.com'; 'Điện thoại:' (Phone number) with the placeholder 'Nhập điện thoại'; and 'Nhận công việc:' (Job assignment) with a dropdown menu showing 'Chọn'. At the bottom of the form are two buttons: a blue 'Lưu' (Save) button and a red 'Đóng' (Close) button.

- *Tên người dùng:* Tên người dùng sử dụng phần mềm
- *Email:* Tên tài khoản email của người dùng (*Lưu ý: Nhập email đúng để người dùng thực hiện nhận công việc qua email*)
- *Điện thoại:* Số điện thoại của người dùng (*Lưu ý: Nhập số điện thoại đúng để người dùng thực hiện nhận công việc qua SMS*)

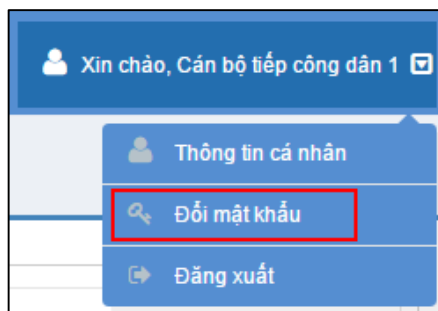
- *Nhận công việc*: Nhận thông báo các công việc cần thực hiện từ hệ thống gửi về có thể nhận qua SMS hoặc Email hoặc cả SMS và Email
- *Bấm “Luu”*: Thực hiện thay đổi
- *Bấm “Đóng”*: Không thực hiện gì

### 1.6. Thay đổi mật khẩu

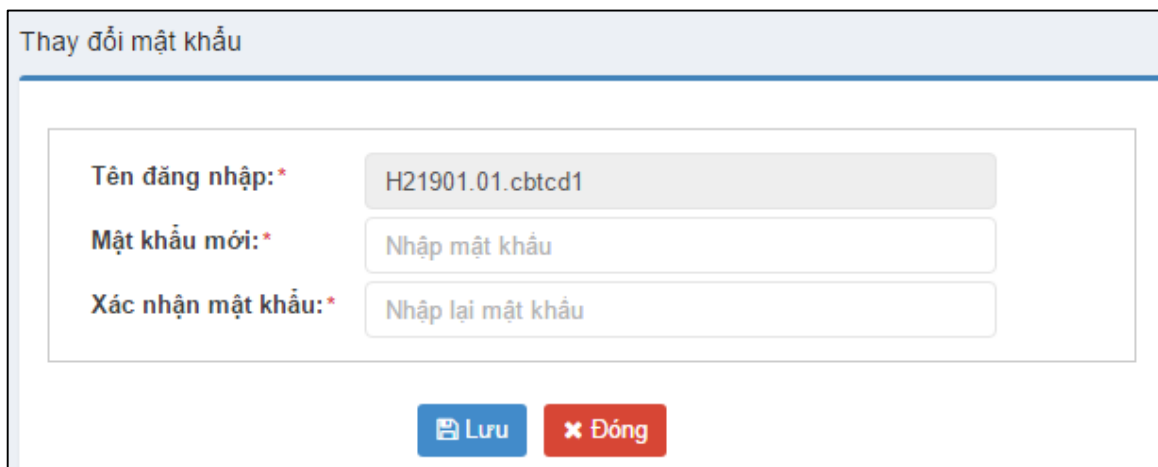
Chức năng này cho phép thay đổi mật khẩu của người sử dụng phần mềm. Các bước thực hiện:

Bước 1: Từ màn hình trang chủ, chọn Tên người dùng đang sử dụng phần mềm

Bước 2: Chọn **Đổi mật khẩu**



Hệ thống hiển thị giao diện thay đổi thông tin như sau:

A screenshot of a web form titled 'Thay đổi mật khẩu'. It contains three input fields: 'Tên đăng nhập: \*' with the value 'H21901.01.cbtcđ1', 'Mật khẩu mới: \*' with the placeholder 'Nhập mật khẩu', and 'Xác nhận mật khẩu: \*' with the placeholder 'Nhập lại mật khẩu'. At the bottom, there are two buttons: a blue 'Luu' button and a red 'Đóng' button.

- *Mật khẩu mới*: Nhập mật khẩu mới theo quy định bao gồm: Tối thiểu 8 ký tự, có ít nhất 1 ký tự số, 1 ký tự chữ, 1 ký tự đặc biệt (Ví dụ: abc123@#)
- *Xác nhận mật khẩu*: Nhập lại đúng mật khẩu vừa nhập
- *Bấm “Luu”*: Thực hiện thay đổi
- *Bấm “Đóng”*: Không thực hiện gì

## 2. Tiếp công dân

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật tiếp công dân (số: 42/2013/QH13) đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến

ngợi, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất

### 2.1. Tiếp công dân không đơn

Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân dành cho UBND cấp huyện để KNTC, KNPA trực tiếp nhưng không cầm theo đơn. Người dùng thực hiện tiếp công dân và nhập thông tin người KNTC, KNPA vào phần mềm tại màn hình Tiếp công dân và tích chọn ô “**Tiếp công dân không đơn**”

Các bước thực hiện:

- *Bước 1:* Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư**.
- *Bước 2:* Chọn **Tiếp công dân**



Hệ thống hiển thị giao diện nhập thông tin như sau:

**Tiếp công dân**

Tiếp dân không đơn:  STT: (\*) 13 Ngày tiếp: 19/10/2017

**Thông tin người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh**

Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh: Cá nhân

Số người: (\*) 1

Họ và tên: (\*)

CMTND/ Thẻ căn cước CD:

Giới tính:  Nam  Nữ

Ngày cấp: Nhập ngày cấp Nơi cấp: Nhập nơi cấp

Địa chỉ: Nhập địa chỉ chi tiết

Xã/phường: Chọn xã/phường Quận/huyện: Chọn quận/huyện

Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc Dân tộc: Kinh

Quốc tịch: Việt Nam

Kết quả tiếp:

Nhập dữ liệu bắt buộc vào các trường có đánh dấu (\*) để lưu

Hình 2: Màn hình tiếp công dân không đơn

Người dùng nhập đầy đủ các trường thông tin của người đến KNTC, KNPA. *Lưu ý: Trường có dấu sao đỏ (\*) là trường bắt buộc phải nhập thông tin. (Xem chi tiết mô tả chi tiết các trường tại Tiếp công dân có đơn)*

Sau khi nhập thông tin chủ đơn, người dùng thực hiện:

- Bấm **“Lưu lại”** để lưu thông tin công dân vào hệ thống
- Hoặc bấm **“Đóng”** để đóng để không lưu thông tin công dân vào hệ thống.

## 2.2. Tiếp công dân có đơn

Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân dành cho UBND cấp huyện để KNTC, KNPA trực tiếp và có cầm theo đơn. Người dùng thực hiện tiếp công dân và nhập thông tin đơn thư vào hệ thống.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư**.
- Bước 2: Chọn **Tiếp công dân**



Hệ thống hiển thị giao diện nhập thông tin đơn thư. Người dùng nhập thông tin chủ đơn, thông tin nội dung đơn thư, thông tin kết quả tiếp dân.

Tiếp công dân

Tiếp dân không đơn:  STT: (\*) 13 Ngày tiếp: 19/10/2017

**Thông tin người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh**

Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh: Cá nhân  
Số người: (\*) 1

Họ và tên: (\*)

CMTND/ Thẻ căn cước CD:  Giới tính:  Nam  Nữ

Ngày cấp: Nhập ngày cấp  Nơi cấp: Nhập nơi cấp

Địa chỉ: Nhập địa chỉ chi tiết

Xã/phường: Chon xã/phường  Quận/huyện: Chon quận/huyện

Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc  Dân tộc: Kinh

Quốc tịch: Việt Nam

**Thông tin đơn thư**

Loại đơn thư: (\*) Chon  Loại khiếu nại, tố cáo: (\*) Chon

Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo: Chon  Diễn giải: Chon

Nội dung đơn thư: (\*)

Đơn vị đã giải quyết: Chon cơ quan  Nhóm thẩm quyền đã giải quyết: Chon nhóm thẩm quyền

Cấp cơ quan đã giải quyết:  Hình thức đã giải quyết: Chon quyết định

Lần giải quyết: Nhập lần giải quyết  Ngày ban hành quyết định đã giải quyết:

Kết quả của cơ quan giải quyết:

Đơn thư không đủ điều kiện xử lý

Bổ sung thông tin người bị khiếu nại; tố cáo

Bổ sung người đại diện, ủy quyền

In văn bản

Nhập dữ liệu bắt buộc vào các trường có đánh dấu (\*) để lưu

### 2.2.1. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh

- **Trường hợp 1:** Công dân đến KNTC, KNPA là cá nhân, người dùng chọn: **“Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh”** → Cá nhân.

- **Trường hợp 2:** Công dân đến KNTC, KNPA là đoàn đông người, người dùng chọn “Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh” → đoàn đông người → nhập số người trong đoàn → số người đại diện (*tối đa 5 người*).
- **Trường hợp 3:** Công dân đến KNTC, KNPA thuộc cơ quan, tổ chức, người dùng chọn: “Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh” → Cơ quan, tổ chức → nhập tên và địa chỉ cơ quan.

Giao diện màn hình nhập thông tin chủ đơn như sau:

Hình 3: Màn hình nhập thông tin công dân

**Bảng mô tả Thông tin người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

Tên trường		Mô tả	Hình ảnh tương ứng
<b><u>STT</u></b>		Số của đơn thư khi được nhập hệ thống	
Ngày tiếp		Ngày tiếp công dân	
Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh	<i>Cá nhân</i>	Người nộp đơn thư là 1 người	
	<i>Đoàn đông người</i>	Người nộp đơn thư từ 5 người trở lên	
Cá nhân	<b><u>Họ và tên</u></b>	Họ tên đầy đủ của người nộp đơn	
	Kiểm tra trùng	Xem chi tiết tại <b><i>chức năng kiểm tra đơn thư</i></b>	

	CMTND/ Thẻ căn cước CD	Số chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân	CMTND/ Thẻ căn cước CD: <input type="text"/>
	Ngày cấp	Ngày cấp CMT/thẻ căn cước	Ngày cấp: <input type="text" value="Nhập ngày cấp"/>
	Nơi cấp	Nơi cấp CMT/thẻ căn cước	Nơi cấp: <input type="text" value="Nhập nơi cấp"/>
	Giới tính	Chọn giới tính của người nộp đơn thư	Giới tính: <input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ
	Địa chỉ	Địa chỉ số nhà, ngõ (thôn, xóm) của người nộp đơn	Địa chỉ: <input type="text" value="Nhập địa chỉ chi tiết"/>
	Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của người nộp đơn	Xã/phường: <input type="text" value="Chọn xã/phường"/>
	Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của người nộp đơn	Quận/huyện: <input type="text" value="Chọn quận/huyện"/>
	Tỉnh/thành	Địa chỉ tỉnh (thành phố) của người nộp đơn	Tỉnh/thành: <input type="text" value="Hà Nội"/>
	Dân tộc	Điền dân tộc của người của người nộp đơn	Dân tộc: <input type="text" value="Kinh"/>
	Quốc tịch	Điền quốc tịch của người nộp đơn	Quốc tịch: <input type="text" value="Việt Nam"/>
Đoàn đồng người	<b>Số người</b>	Số người làm đơn khiếu nại, tố cáo	Số người:(*) <input type="text"/>
	<b>Người đại diện</b>	Số người đại diện của đoàn đồng người	Người đại diện:(*) <input type="text" value="1"/>
	Thêm người đại diện	Xem chi tiết tại Chức năng <b>thêm người đại diện</b>	<a href="#">+ Thêm người đại diện</a>
Cơ quan, tổ chức	<b>Tên cơ quan, tổ chức</b>	Tên của cơ quan, tổ chức KNTC	Tên cơ quan, tổ chức:(*) <input type="text"/>
	Địa chỉ cơ quan, tổ chức	Địa chỉ hiện tại của cơ quan KNTC	Địa chỉ cơ quan, tổ chức: <input type="text"/>

### 2.2.2. Thêm người đại diện

Trường hợp đoàn đồng người đến khiếu nại có hai người đại diện trở nên thì người dùng nhập số người đại diện, hệ thống sẽ xuất hiện chức năng **Thêm người đại diện**. Lưu ý: Trường hợp có từ 10 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người (Nghị định số 75/2012/NĐ-CP). Trên phần mềm chỉ được phép nhập tối đa 5 người.

Người khiếu nại, tố cáo; Kiến nghị, phản ánh Đoàn đồng người	<input type="text" value="Đoàn đồng người"/>	<input type="button" value="+ Thêm người đại diện"/>
Số người:(*)	<input type="text" value="30"/>	Người đại diện:(*)
		<input type="text" value="3"/>



Người dùng chọn **+ Thêm người đại diện** thì màn hình sẽ xuất hiện phần nhập thông tin của những người đại diện. Người dùng sẽ nhập thông tin cho từng người đại diện vào phần mềm. Giao diện thêm người đại diện hiển thị như sau:

The screenshot displays a web interface for adding representatives. It features two identical sections, one for 'Người đại diện 1' and another for 'Người đại diện 2'. Each section contains the following fields and controls:

- Họ và tên (\*):** Text input field with a blue button labeled 'Kiểm tra đơn thư' (Check document).
- CMTND/ Thẻ căn cước CD:** Text input field.
- Giới tính:** Radio buttons for 'Nam' (Male) and 'Nữ' (Female).
- Ngày cấp:** Text input field with placeholder 'Nhập ngày cấp'.
- Nơi cấp:** Text input field with placeholder 'Nhập nơi cấp'.
- Địa chỉ:** Text input field with placeholder 'Nhập địa chỉ chi tiết'.
- Xã/phường:** Dropdown menu with placeholder 'Chọn xã/phường'.
- Quận/huyện:** Dropdown menu with placeholder 'Chọn quận/huyện'.
- Tỉnh/thành:** Dropdown menu with 'Vĩnh Phúc' selected.
- Quốc tịch:** Dropdown menu with 'Việt Nam' selected.
- Dân tộc:** Dropdown menu with 'Kinh' selected.

At the top right of the 'Người đại diện 2' section, there is a blue button labeled 'Xóa người đại diện' (Delete representative).

Hình 4: Màn hình thêm người đại diện

Người dùng nhập đầy đủ thông tin của người đại diện tiếp. Nếu người dùng muốn xóa thông tin người đại diện thì chọn chức năng “**Xóa người đại diện**”.

### 2.2.3. Kiểm tra đơn thư

Khi người dùng nhập thông tin chủ đơn, người dùng thực hiện kiểm tra đơn thư để xác định xem vụ việc đang KNTC, KNPA là vụ việc mới hay cũ. Người dùng bấm chọn **✓ Kiểm tra đơn thư** để thực hiện kiểm tra thông tin đơn trên hệ thống. Hệ thống tìm kiếm các đơn thư có thông tin được người dùng nhập theo các nội dung sau:

- *Họ và tên:* Họ và tên của chủ đơn
- *Địa chỉ:* Địa chỉ của chủ đơn
- *Chứng minh thư:* Chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân của chủ đơn
- *Nội dung:* Nội dung đơn thư

Hệ thống hiển thị giao diện màn hình kiểm tra đơn như sau:



Kiểm tra đơn thư

Họ và tên:  Địa chỉ:

Chứng minh thư:  Nội dung:

Tổng: 1

	Ngày tiếp/CQ tiếp	CQ đang xử lý	Họ và tên/Địa chỉ	Nội dung đơn thư	Loại đơn	CB nhập đơn/CB xử lý	Cơ quan GQ tiếp/ Người nhận GQ tiếp	Hướng xử lý	Số hiệu văn bản đi	Số lần trùng
<input checked="" type="checkbox"/>	1. 22/01/2018 - Ban tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội,	1. 22/01/2018 - Ban tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội,	Test Phan Văn Đại phường An Phú, thị xã Thuận An, Bình Dương	kiếu nại QĐ của chủ tịch tỉnh bình dương	Khiếu nại / Hành chính	Trần Thị Thu Hiền / Vũ Thị Huệ	UBND Tỉnh Bình Dương /	Hướng dẫn	45	0

Hình 5: Màn hình Kiểm tra đơn

Người dùng sẽ xác định đơn đang nhập là một vụ việc hay không để thực hiện đánh dấu trên phần mềm. Tại mỗi đơn thư hệ thống sẽ hiển thị các chức năng tương ứng.

Xem thông tin đơn thư bằng cách bấm chọn tên chủ đơn, hệ thống hiển thị màn hình xem chi tiết thông tin đơn thư bao gồm: Thông tin chủ đơn, nội dung đơn, thông tin xử lý, thông tin giải quyết đơn thư.

Trường hợp đơn thư là một vụ việc. Người dùng bấm , hệ thống gắn đơn thư thành một vụ việc và lấy toàn bộ thông tin đã được nhập của cơ quan/đơn vị xử lý trước.

Trong trường hợp người dùng xác định không phải đơn trùng, cũng không phải là một vụ việc. Người dùng bấm , thao tác này chỉ đơn giản là để thấy thông tin đơn lần trước đã được nhập vào hệ thống (giúp người dùng không phải nhập lại các thông tin chủ đơn).

Người dùng ấn  để tắt màn hình “Kiểm tra trùng đơn”, hệ thống không thực hiện thao tác.

#### 2.2.4. Nhập nội dung đơn thư

Sau khi người dùng nhập thông tin chủ đơn, người dùng thực hiện nhập nội dung của đơn thư. Tại màn hình nhập thông tin đơn thư, giao diện nhập nội dung đơn thư như sau:

**Thông tin đơn thư**

Loại đơn thư :(\*)       Loại khiếu nại, tố cáo :(\*)

Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo :       Diễn giải :  +

Nội dung đơn thư :(\*)

Đơn vị đã giải quyết:       Nhóm thẩm quyền đã giải quyết:

Cấp cơ quan đã giải quyết:       Hình thức đã giải quyết:

Lần giải quyết:       Ngày ban hành quyết định đã giải quyết:

Kết quả của cơ quan giải quyết:

Đơn thư không đủ điều kiện xử lý + Thêm hồ sơ đính kèm

Hình 6: Màn hình nhập thông tin đơn thư

### Bảng mô tả phần Thông tin đơn thư

Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
<b><u>Loại đơn thư</u></b>	Loại đơn thư là tố cáo; khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	Loại đơn thư:(*) <input type="text" value="Chọn"/>
<b><u>Loại khiếu nại, tố cáo</u></b>	Loại chi tiết của loại đơn thư	Loại khiếu nại, tố cáo:(*) <input style="width: 100%;" type="text"/>
Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo	Chi tiết loại đơn thư	Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Diễn giải	Diễn giải chi tiết của loại đơn thư	Diễn giải: <input type="text" value="Chọn"/>
Nội dung đơn thư	Nhập nội dung đơn thư của đơn thư	Nội dung đơn thư: <input style="width: 100%;" type="text"/>
Đơn thư không đủ điều kiện xử lý	Những đơn thư không đủ điều kiện thụ lý thì người dùng tích chọn ô này. Đơn thư không được xử lý tiếp, chỉ lưu để theo dõi. Khi chọn chức năng này, cán bộ bấm <b>Lưu lại</b>	<input type="checkbox"/> Đơn thư không đủ điều kiện xử lý
Thêm hồ sơ đính kèm	Xem chi tiết ở mục Chức năng <b>thêm hồ sơ đính kèm</b>	<span style="color: blue; font-weight: bold;">+ Thêm hồ sơ đính kèm</span>

#### 2.2.5. Nhập thông tin người bị khiếu nại, tố cáo

Trường hợp đơn của công dân có ghi rõ người bị khiếu nại, tố cáo thì người dùng sẽ nhập thông tin của người khiếu nại tố cáo tại phần nhập thông tin đơn (nếu không có thông tin người bị KN, TC thì bỏ qua trường này).

Tại màn hình nhập thông tin đơn, người dùng bấm chọn ô trống tại chức năng:

**Bổ sung thông tin người bị khiếu nại, tố cáo**

Hệ thống hiển thị giao diện màn hình như sau:

**Bổ sung thông tin người bị khiếu nại, tố cáo**

Người bị khiếu nại, tố cáo  Cá nhân  Cơ quan/tổ chức

Họ và tên: (\*)  Giới tính:  Nam  Nữ

Nơi công tác: (\*)  Chức vụ:

Địa chỉ:

Xã/phường:  Quận/huyện:

Tỉnh/thành:

Quốc tịch:  Dân tộc:

**Trường hợp 1:** Nếu người KN, TC là cá nhân thì người dùng bấm chọn “*Cá nhân*” → nhập thông tin người bị KN, TC.

**Trường hợp 2:** Nếu người KN, TC là cơ quan, tổ chức thì người dùng bấm chọn “*Cơ quan/tổ chức*” → nhập thông tin cơ quan, tổ chức bị KN, TC.

### Bảng mô tả trường Cá nhân trong Bổ sung thông tin đối tượng bị KNTC

*Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân*

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
<b><u>Họ và tên</u></b>	Họ tên đầy đủ của người bị khiếu nại	Họ và tên: (*) <input type="text"/>
<b><u>Nơi công tác</u></b>	Nơi làm việc hiện tại của người bị khiếu nại	Nơi công tác: (*) <input type="text"/>
Giới tính	Chọn giới tính của người bị khiếu nại	Giới tính: <input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ
Chức vụ	Chức vụ của người bị khiếu nại ở cơ quan, đơn vị đang làm	Chức vụ: <input type="text" value="Nhập chức vụ"/>
Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của người bị KNTC	Xã/phường: <input type="text" value="Chọn xã/phường"/>
Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của người bị KNTC	Quận/huyện: <input type="text" value="Chọn quận/huyện"/>
Tỉnh/thành	Địa chỉ tỉnh (thành phố) của người bị KNTC	Tỉnh/thành: <input type="text" value="Hà Nội"/>
Dân tộc	Điền dân tộc của người của người bị KNTC	Dân tộc: <input type="text" value="Kinh"/>
Quốc tịch	Điền quốc tịch của người của người bị KNTC	Quốc tịch: <input type="text" value="Việt Nam"/>

**Bảng mô tả trường Cơ quan/tổ chức trong Bổ sung thông tin đối tượng bị KNTC**  
*Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân*

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
<b><u>Tên cơ quan, tổ chức</u></b>	Tên cơ quan, tổ chức bị KNTC	Tên cơ quan, tổ chức:(*)
Địa chỉ	Địa chỉ số nhà, ngõ (thôn, xóm) của cơ quan bị KN	Địa chỉ: <input type="text" value="Nhập địa chỉ chi tiết"/>
Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của cơ quan bị KNTC	Xã/phường: <input type="text" value="Chọn xã/phường"/>
Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của cơ quan bị KNTC	Quận/huyện: <input type="text" value="Chọn quận/huyện"/>
Tỉnh/thành	Địa chỉ tỉnh (thành phố) của cơ quan bị KNTC	Tỉnh/thành: <input type="text" value="Hà Nội"/>

**2.2.6. Thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan**

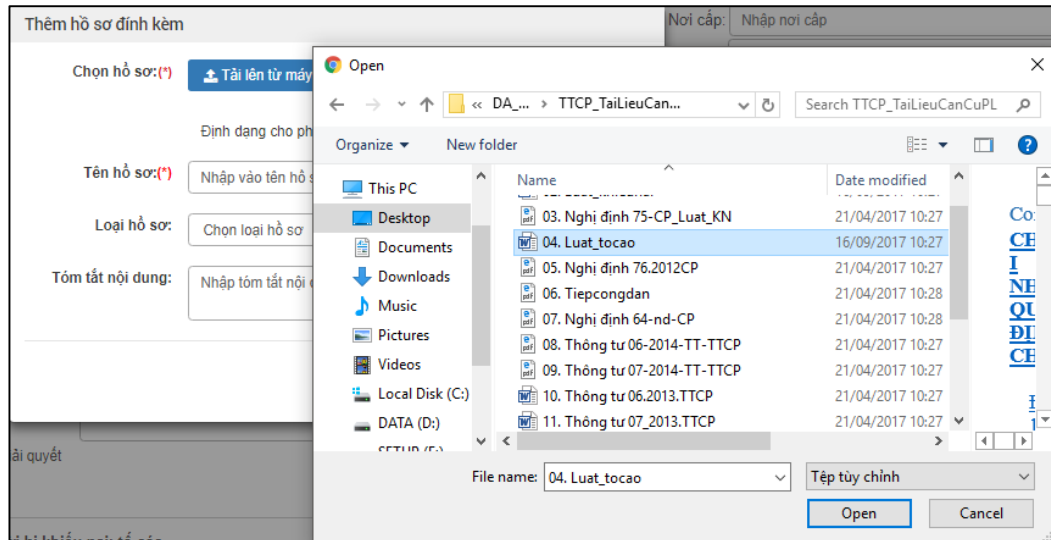
Khi công dân có đưa thông tin, tài liệu, bằng chứng bằng tệp mềm thì người dùng thực hiện tải tệp lên hệ thống và đính kèm với thông tin vụ việc.

Để thực hiện thêm tài liệu, người dùng bấm chọn **+ Thêm hồ sơ đính kèm**. Hệ thống chỉ cho phép tải các tệp có định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, png.

Hệ thống hiển thị màn hình thêm thông tin đính kèm.

Hình 6: Màn hình thêm hồ sơ đính kèm

Bấm nút **Tải lên từ máy tính**, màn hình chọn tệp sẽ xuất hiện. Chọn tệp cần đính kèm, sau đó ấn nút **Open** để tải tệp đính kèm lên hệ thống.



Hình 7: Màn hình Tải file

Nhập thông tin hồ sơ đính kèm: Tên hồ sơ, chọn loại hồ sơ, Tóm tắt nội dung hồ sơ sau đó ấn nút **Lưu lại**.

Sau khi lưu thành công, file đính kèm sẽ hiển thị trong danh sách, ấn **Xóa** để xóa tệp văn bản đã tải lên.

STT	Tên hồ sơ	Ghi chú	Kích thước (KB)	Tải xuống	Xóa
1	hồ sơ 234678	hồ sơ đính kèm	10.982421875	Tải file	Xóa

### 2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập


Sau khi nhập hết thông tin của đơn, người dùng sẽ thực hiện in văn bản như văn bản hướng dẫn, văn bản chuyên đơn.

Để thực hiện in văn bản, người dùng tích chọn  **In văn bản**, sau đó thực hiện các chức năng **Lưu lại** hoặc **Lưu và nhập mới**. Hệ thống sẽ vừa lưu thông tin lại và thực hiện hiển thị màn hình chọn mẫu văn bản (Vì đơn thư chưa được tiếp dân nên hệ thống cung cấp hai mẫu in văn bản là “*Phiếu biên nhận và phiếu hẹn công dân*”). Nếu người dùng không tích chọn “**In văn bản**” hệ thống chỉ thực hiện lưu lại hoặc lưu và nhập mới.




- “**Lưu lại**”: Lưu toàn bộ thông tin vừa nhập của đơn thư vào hệ thống.
- “**Lưu và nhập mới**”: Hệ thống sẽ lưu thông tin đơn thư vừa nhập và xóa toàn bộ thông tin đó đi để nhập mới.

Khi người dùng nhập đơn thư xong và thực hiện một trong hai chức năng “**Lưu lại**” hoặc “**Lưu và nhập mới**”, đơn thư chuyển sang chờ thực hiện tiếp công dân. Để thực hiện tiếp công dân, người dùng vào Xử lý đơn thư → đơn thư đã tiếp nhận → bấm chọn sửa

đơn thư  thực hiện đưa ra hướng xử lý đơn thư. (Xem chi tiết “*Chức năng nhập kết quả tiếp công dân*”)

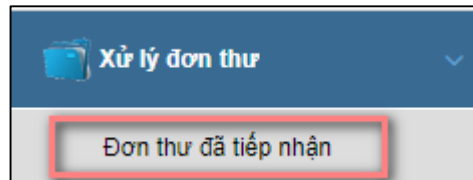
### 2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân

Khi tiếp công dân xong, người dùng thực hiện nhập kết quả tiếp công dân trên phần mềm. Người dùng đưa ra hướng xử lý đơn thư, nội dung tiếp, tải văn bản tiếp, chọn lãnh đạo phê duyệt và chọn quy trình xử lý đơn thư.


Để thực hiện chức năng nhập nội dung tiếp, khi cán nhập xong đơn thư → bấm **lưu lại** → hệ thống xuất hiện danh sách đơn thư chờ tiếp → bấm chọn biểu tượng  để cập nhật nội dung tiếp.

Hoặc người dùng thực hiện theo các bước sau:


- Bước 1: Bấm chọn *Xử lý đơn thư*
- Bước 2: Bấm chọn *Đơn thư đã tiếp nhận*



Hệ thống hiển thị danh sách chờ tiếp như sau:

tiếp nhận đơn thư > Danh sách đơn thư đã tiếp nhận								
Chưa trình		Từ ngày		Đến ngày		Tìm kiếm		
	Thao tác	Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Địa chỉ	Nội dung vụ việc	Ngày tiếp nhận
<input type="checkbox"/>			17	Trực tiếp trình bày	Nguyễn Văn Hải	số 12, xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vĩnh Phúc	Đơn thư Khiếu nại Hành chính về chế độ, chính sách đối với người có công:	19/10/2017

*Hình: Màn hình danh sách chờ tiếp*

Người dùng bấm chọn biểu tượng  → hệ thống hiển thị màn hình cập nhật nội dung tiếp công dân.

**Xử lý đơn thư đã tiếp nhận**

Nguồn đơn đến: Trực tiếp trình bày Ngày nhập đơn: 19/10/2017

STT: (\*) 17

**Thông tin người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh**

Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh: Cá nhân

Số người: (\*) 1

Họ và tên: (\*) Nguyễn Văn A

CMTND/ Thẻ căn cước CD: 00000111111 Giới tính:  Nam  Nữ

Ngày cấp: 13/05/2014 Nơi cấp: Vĩnh Phúc

Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc Quận/huyện: huyện Tam Dương

Xã/phường: xã An Hòa

Địa chỉ: số 12 số 12, xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vĩnh Phúc

Quốc tịch: Việt Nam Dân tộc: Kinh

**Thông tin đơn thư**

Đơn thư không đủ điều kiện xử lý

Loại đơn thư: (\*) Khiếu nại Loại khiếu nại, tố cáo: (\*) Hành chính

Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo: Chế độ, chính sách Diễn giải: Đổi với người có công +

Nội dung đơn: (\*) Đơn thư Khiếu nại Hành chính về chế độ, chính sách đối với người có công:

Thông tin cơ quan đã giải quyết

Cơ quan đã giải quyết: Chọn cơ quan Nhóm thẩm quyền đã giải quyết: Chọn nhóm thẩm quyền

Cấp cơ quan đã giải quyết:  Lần giải quyết: 0

Ngày ban hành quyết định: Nhập ngày ban hành quyết định Hình thức đã giải quyết: Chọn quyết định

Kết quả của cơ quan giải quyết:

+ Thêm hồ sơ đính kèm

Bổ sung thông tin người bị khiếu nại; tố cáo

Bổ sung người đại diện, ủy quyền

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý: Chọn hướng xử lý

Chọn quy trình xử lý đơn: Kết thúc

Người duyệt: Chọn lãnh đạo Chức vụ: Chức vụ lãnh đạo

Ý kiến xử lý: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm: Tải lên từ máy tính

Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.  
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

🖨 Lưu và in
💾 Lưu lại
🏠 Kết thúc
✖ Đóng

Nhập dữ liệu bắt buộc vào các trường có đánh dấu (\*) để lưu

Hình 8: Màn hình cập nhật kết quả tiếp

**Trường hợp:** Đơn thư đã được giải quyết lần 1 hoặc lần 2 ở các đơn vị khác thì người dùng thực hiện nhập thông tin cơ quan đã giải quyết. Nếu đơn thư là đơn thư KNTC, KNPA thì bỏ qua phần nhập này. Các bước thực hiện như sau:

- **Bước 1:** Bấm chọn ô trống tại trường  Thông tin cơ quan đã giải quyết → hệ thống hiển thị thông tin cần nhập.



- **Bước 2:** Cơ quan giải quyết là đơn vị đã thực hiện giải quyết đơn thư lần trước. Người dùng tìm kiếm **Cơ quan đã giải quyết**. Hệ thống cho phép tìm kiếm thông tin các đơn vị bằng cách người dùng gõ tên các cơ quan. Ví dụ:

- **Bước 3:** Hệ thống tự động hiển thị “**Nhóm thẩm quyền đã giải quyết**” (là nhóm thẩm quyền của cơ quan đã giải quyết) và “**Cấp cơ quan đã giải quyết**” (là cấp cơ quan của cơ quan đã giải quyết).
- **Bước 4:** Nhập số lần mà vụ việc đã được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thực hiện giải quyết tại **Lần giải quyết:**  Nhập.
- **Bước 5:** Chọn hình thức cơ quan có thẩm quyền giải quyết đưa ra hình thức đã giải quyết cho vụ việc tại **Hình thức đã giải quyết:**  Chọn.
- **Bước 6:** Nhập kết quả giải quyết vụ việc của đơn vị có thẩm quyền giải quyết đã thực hiện giải quyết, kiểm tra, rà soát tại .

Người dùng nhập kết quả tiếp công dân như sau:

- **Bước 1:** Đưa ra hướng xử lý cho đơn thư bằng cách chọn hướng xử lý tại “**Hướng xử lý**”. (Xem chi tiết các hướng xử lý tại Chức năng “*Hướng xử lý*”)
- **Bước 2:** Chọn **quy trình xử lý** đơn trên phần mềm.
- **Bước 3:** Nhập nội dung tiếp tại “**Ý kiến xử lý**”.
- **Bước 4:** Tải văn bản xử lý tại “**Tệp đính kèm**”.

### 2.2.8.1. Quy trình xử lý đơn thư trên phần mềm

Quy trình xử lý đơn là quá trình xử lý đơn qua từng bước được thực hiện trên phần mềm. Các quy trình xử lý đơn trên phần như sau:

- **Quy trình 1:** Trong trường hợp người dùng đưa ra hướng xử lý là “*Hướng dẫn, chuyển đơn hoặc Trả đơn, Từ chối tiếp, Từ chối thụ lý, Lưu và theo dõi*” → người dùng chọn “**Kết thúc**” → bấm chức năng “**Kết thúc**” để thực hiện kết thúc tiếp công dân và đơn thư không được xử lý trên phần mềm



- **Quy trình 2:** Trong trường hợp người dùng đưa ra hướng xử lý là “*Chuyển đơn, Ra văn bản thông báo, Ra văn bản đôn đốc*” cần trình lên trưởng/phó trưởng phòng thì chọn “**Trình duyệt TP kết quả xử lý**” hoặc cần trình thẳng lên trưởng/phó trưởng ban thì chọn “**Trình duyệt LĐ kết quả xử lý**” → Chọn người duyệt (là lãnh đạo cần trình) → Chức vụ của lãnh đạo do hệ thống tự hiển thị → bấm “Trình duyệt TP kết quả xử lý” hoặc “Trình duyệt LĐ kết quả xử lý” để thực hiện trình kết quả xử lý lên lãnh đạo phê duyệt được chọn.
- **Quy trình 3:** Trong trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp tỉnh thì người dùng chọn hướng xử lý là “Thụ lý giải quyết” chọn “**Trình duyệt TP kết quả xử lý**” hoặc cần trình thẳng lên trưởng/phó trưởng ban thì chọn “**Trình duyệt LĐ kết quả xử lý**” → Chọn người duyệt (là lãnh đạo cần trình) → Chức vụ của lãnh đạo do hệ thống tự hiển thị → bấm “Trình duyệt TP kết quả xử lý” hoặc “Trình duyệt LĐ kết quả xử lý” để thực hiện trình kết quả xử lý lên lãnh đạo phê duyệt được chọn.

### 2.2.8.2. Hướng xử lý

#### a. Thụ lý giải quyết

Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tiếp nhận và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại:

- Điều 11 của Luật khiếu nại – đối với đơn khiếu nại
- Khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo – đối với đơn tố cáo

thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: **Thụ lý giải quyết**. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý:

Chọn quy trình xử lý đơn:

Người duyệt (\*):  Chức vụ:

Ý kiến xử lý: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm:

Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.  
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập ghi chú (nếu có).

- *Tài tệp văn bản xử lý đính kèm:* có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

### **b. Hướng dẫn**

Trường hợp đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp nhận thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết thì người dùng sẽ chọn hướng xử lý là **Hướng dẫn**.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý:* Hướng dẫn. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Chọn cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn thư.
- *Người tiếp nhận:* Nhập thông tin người tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận.
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập thông tin số hiệu văn bản đi.
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tài tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

### **c. Chuyển đơn**

Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật tố cáo.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý:* Chuyển đơn. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý:

Chọn quy trình xử lý đơn:

Cơ quan tiếp nhận: (\*)  Người tiếp nhận:

Ngày chuyển:

Số hiệu văn bản đi:

Người duyệt: (\*)  Chức vụ:

Ý kiến xử lý: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm:

Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.  
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan mà cán bộ muốn chuyển đơn đến.
- *Người tiếp nhận:* Nhập thông tin người tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận.
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập thông tin số hiệu văn bản đi.
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

#### **d. Ra văn bản đôn đốc**

Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của pháp Luật mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết. Người dùng sẽ chọn hướng xử lý ***Ra văn bản đôn đốc***.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Ra văn bản đôn đốc. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý: Ra văn bản đơn đốc

Chọn quy trình xử lý đơn: Trình duyệt LD kết quả xử lý

Cơ quan tiếp nhận: (\*) Chọn cơ quan Người tiếp nhận:

Số hiệu văn bản đi Theo dõi văn bản đến

Người duyệt: (\*) Chọn lãnh đạo Chức vụ Chức vụ lãnh đạo

Ý kiến xử lý: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm: Tải lên từ máy tính

Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.  
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

- **Chọn quy trình xử lý đơn:** Chọn quy trình xử lý đơn thư
- **Cơ quan tiếp nhận:** Chọn cơ quan mà cán bộ muốn chuyển đơn đến.
- **Người tiếp nhận:** Nhập thông tin người tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận.
- **Số hiệu văn bản đi:** Nhập thông tin số hiệu văn bản đi.
- **Người duyệt:** Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- **Ý kiến xử lý:** Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- **Ghi chú:** Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- **Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:** Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

#### e. Ra văn bản thông báo

Khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan giải quyết hết thẩm quyền, không có tình tiết mới, cán bộ tiếp nhận và xử lý ra văn bản thông báo trả lại đơn. Người dùng sẽ chọn hướng xử lý là **Ra văn bản thông báo**.

Khi người dùng chọn **Hướng xử lý: Ra văn bản thông báo**. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý: Ra văn bản thông báo

Chọn quy trình xử lý đơn: Trình duyệt LD kết quả xử lý

Người duyệt: (\*) Chọn lãnh đạo Chức vụ Chức vụ lãnh đạo

Ý kiến xử lý: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm: Tải lên từ máy tính

Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.  
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

- **Chọn quy trình xử lý đơn:** Chọn quy trình xử lý đơn thư

- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tài tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

### g. Trả đơn

Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý:* Trả đơn. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý:

Chọn quy trình xử lý đơn:

Người duyệt: (\*)  Chức vụ:

Ý kiến xử lý: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm:

Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.  
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tài tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

### h. Từ chối tiếp/từ chối thụ lý

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo nhưng vi phạm quy định tại luật tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân số: 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 có thể từ chối tiếp công dân.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu

nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Người dùng chọn hướng xử lý: từ chối thụ lý.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Từ chối tiếp/Từ chối thụ lý. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn*: Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Người duyệt*: Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý*: Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú*: Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm*: Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

#### ***i. Lưu và theo dõi***

Những đơn thư trùng, đơn thư không có tình tiết mới, đơn thư đã được giải quyết nhiều lần, đơn đã gửi đúng thẩm quyền,...Tùy thuộc vào nghiệp vụ xử lý đơn, người dùng chọn hướng xử lý: Lưu và theo dõi.

Khi chọn hướng xử lý Lưu và theo dõi, màn hình hiển thị như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn*: Chọn quy trình xử lý đơn thư “Kết thúc”.

- *Người duyệt*: Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý*: Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú*: Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm*: Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

### 2.2.9. Chức năng in văn bản, lưu lại, đóng

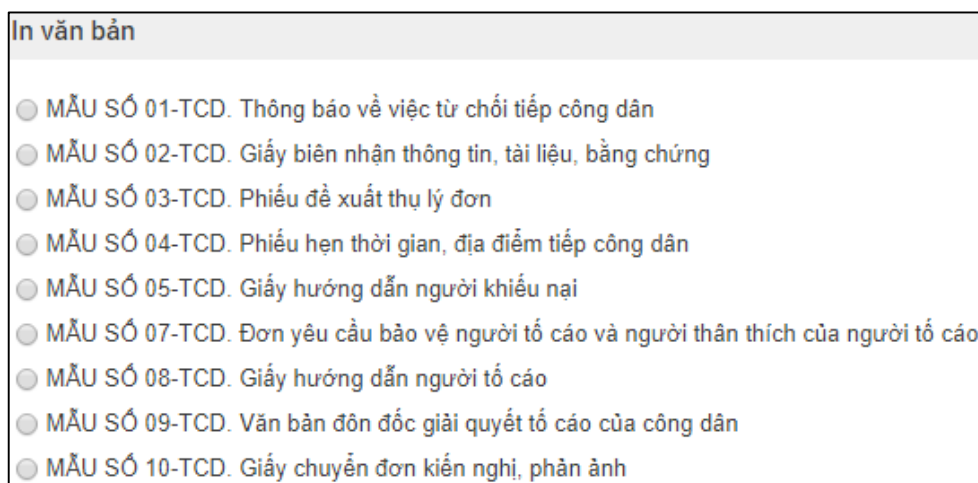
Khi đã thực hiện tiếp công dân xong, cán bộ đã thực hiện một trong các chức năng như “kết thúc”, “Trình duyệt LĐ kết quả xử lý”, “Trình duyệt TP kết quả xử lý” thì thực hiện bấm chức năng “**In văn bản**”



Ngoài ra, người dùng bấm “**Lưu lại**” để thực hiện lưu đơn thư vào hệ thống để lần sau tiếp lại hoặc bấm “**Đóng**” để không thực hiện tiếp công dân.

### 2.3. In văn bản

Sau khi người dùng bấm chọn chức năng  **In văn bản**, Màn hình Chọn mẫu văn bản cần in sẽ có giao diện như sau:

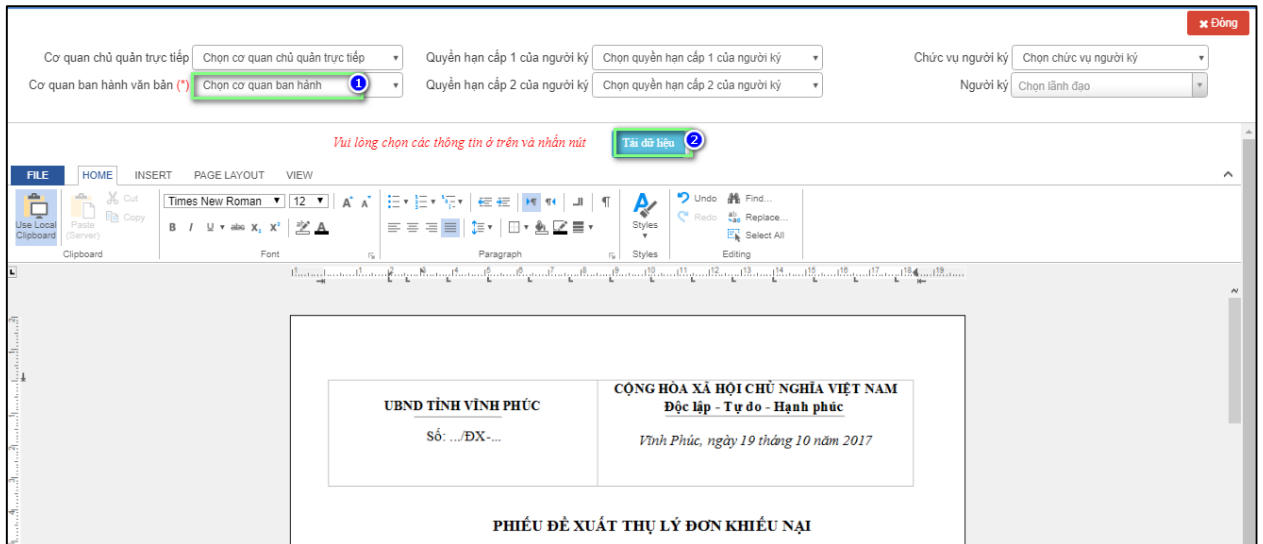


Hình 9: Màn hình Chọn mẫu văn bản

- *Danh sách mẫu văn bản được chọn được hiển thị tương ứng với hướng xử lý người dùng đưa ra.*
- **Chọn**: Khi người dùng chọn mẫu văn bản in phù hợp và bấm chức năng **Chọn**. Màn hình In văn bản sẽ xuất hiện.
- **Đóng**: Màn hình Chọn mẫu văn bản in đóng lại.

Ví dụ, tôi chọn mẫu văn bản **Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại**. Màn hình mẫu Giấy biên nhận có giao diện như sau:





Hình 10: Màn hình Mẫu phiếu biên nhận

- Người dùng chọn hình thức hiển thị mẫu Phiếu biên nhận và sửa thông tin đơn thư trực tiếp của đơn thư (nếu cần chỉnh)
  - + Cơ quan ban hành văn bản và cơ quan chủ quản: Được hiển thị ở Mục Tên cơ quan tổ chức ban hành văn bản theo thông tư 01/2011/BNV.
  - + Quyền hạn cấp 1, cấp 2 của người ký, chức vụ, người ký: Được hiển thị Mục Quyền hạn, chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền theo thông tư 01/2011/BNV.

Bấm “Tải dữ liệu” để tải thông tin mẫu phiếu.

- **Xem và in:** Xem trước nội dung mẫu văn bản cần in.
- **Save as:** Lưu văn bản về máy tính.
- **Quay lại:** Quay trở về màn hình chọn mẫu văn bản cần in
- **Đóng:** Thực hiện đóng mẫu in.

Sau khi chọn các thông tin cho mẫu Phiếu biên nhận, người dùng bấm Xem và in, hệ thống hiển thị giao diện đầy đủ của Phiếu in như sau:



<b>UBND TỈNH VINH PHÚC</b> Số: .../ĐX-...	<b>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM</b> <b><u>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</u></b> Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017	
<b>PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI</b>		
Kính gửi: .....		
Ngày 19/10/2017, UBND tỉnh Vinh Phúc nhận được đơn Khiếu nại của ông Nguyễn Văn A.		
Địa chỉ: phường Đồng Đa, thành phố Vinh Yên, Vinh Phúc.		
Nội dung đơn: Khiếu nại việc tranh chấp đất đai của ông Nguyễn Văn A		
Đơn đã được ..... giải quyết ngày (nếu có) .....		
Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải quyết đơn Khiếu nại của ông Nguyễn Văn A theo quy định của pháp luật.		
<b>Phê duyệt của ...</b>	<b>Lãnh đạo đơn vị đề xuất</b>	<b>Người đề xuất</b>
Ngày 20 tháng 10 năm 2017 (Ký, ghi rõ họ tên)	(Ký, ghi rõ họ tên)	(Ký, ghi rõ họ tên)

Hình 11: Màn hình mẫu phiếu biên nhận mẫu

Mỗi đơn thư được hệ thống cấp một mã vạch riêng, duy nhất và không thay đổi trong quá trình xử lý, giải quyết đơn.

#### 2.4. Sổ tiếp dân

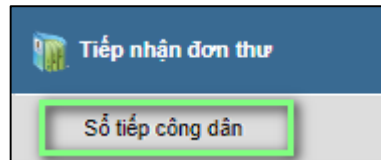
Để người dùng theo dõi, quản lý việc tiếp người KNTC, KNPA.

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn KNTC, KNPA hoặc nội dung trình bày của người KNTC, KNPA, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người KNTC, KNPA cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Hệ thống cung cấp chức năng Sổ tiếp công dân được thực hiện theo mẫu của thông tư số 06/2014/TT-TTCTP.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Tiếp nhận đơn thư.
- Bước 2: Chọn Sổ tiếp dân



Hệ thống hiển thị màn hình sổ tiếp dân sẽ có giao diện như sau:

STT	Ngày tiếp	Loại đối tượng/Số người	Tên chủ đơn/Địa chỉ	Nội dung vụ việc	Kết quả tiếp	Hướng xử lý/Số hiệu văn bản đi	Lần tiếp	Cán bộ tiếp	Cơ quan giải quyết tiếp
<input type="checkbox"/> 12	19/10/2017	Cá nhân 1	Nguyễn Văn A số 12 - xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vĩnh Phúc	Đơn thư Khiếu nại Hành chính về chế độ, chính sách đối với người có công.	adfghjhgfs	Lưu và theo dõi	1/1	Trần Nguyễn Trung	


Hình 12: Màn hình Sổ tiếp dân

**Bảng mô tả các trường trong Màn hình sổ tiếp công dân**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn hướng xử lý	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo các hướng xử lý thuộc thông tư 06, 07 của năm 2013, 2014	<input type="text" value="Chọn hướng xử lý"/>
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày tiếp	<input type="text" value="Từ ngày"/>
Đến ngày		<input type="text" value="Đến ngày"/>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<input type="text" value="Tìm kiếm"/>
Ô trống	Khi tích vào ô trống này sẽ thực hiện được các chức năng sau: <b>In sổ, Xem, In văn bản</b>	<input type="checkbox"/>
STT	Số thứ tự của đơn thư trong danh sách	<b>STT</b>
Ngày tiếp	Ngày người dùng tiếp công dân	<b>Ngày tiếp</b>
Loại đối tượng/Số người	Xác định xem đối tượng thuộc cá nhân hay một tổ chức/ Số người đại diện nộp đơn thư	<b>Loại đối tượng/Số người</b>
Tên chủ đơn/Địa chỉ	Tên người đại diện nộp đơn thư/ Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	<b>Loại đối tượng/Số người</b>
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	<b>Nội dung vụ việc</b>

Kết quả tiếp	Nội dung kết quả tiếp của đơn thư	Kết quả tiếp
Hướng xử lý/Số hiệu văn bản đi	Hướng xử lý của đơn thư/Số công văn của văn bản đối với văn bản hướng dẫn, văn bản chuyên đơn, văn bản thông báo, văn bản đơn đốc	Hướng xử lý/Số hiệu văn bản đi
Số lần	Số lần tiếp công dân	Lần tiếp
Cán bộ tiếp	Tên người dùng và phòng ban làm việc của người dùng tiếp	Cán bộ tiếp
Cơ quan giải quyết tiếp	Thông tin cơ quan giải quyết tiếp vụ việc	Cơ quan giải quyết tiếp
In sổ	In toàn bộ danh sách đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>In sổ</b>	 In sổ
Xem	Hiển thị thông tin của một đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	 Xem
In văn bản	In một đơn thư theo mẫu được chọn. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>In văn bản</b>	 In văn bản

#### 2.4.1. In sổ tiếp công dân

Chức năng in sổ giúp người dùng in trực tiếp sổ tiếp công dân trên phần mềm thành bản giấy. Khi người dùng chọn chức năng , hệ thống sẽ xuất hiện màn hình sau:

In sổ tiếp công dân

Từ ngày (\*)  Đến ngày (\*)  [QLọc danh sách](#)


STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ - CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/ số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
						Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền		
1	19/10/2017	Họ tên: Nguyễn Văn A Địa chỉ: số 12 - xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vĩnh Phúc CMND: 000001111111	Đơn thư Khiếu nại Hành chính về chế độ, chính sách đối với người có công.	Khiếu nại - Hành chính - Chế độ, chính sách - Đối với người có công/1					Tình trạng: Đang xử lý	

 In sổ
 Xuất excel
 Đóng

Hình 13: Màn hình In sổ tiếp công dân

- **Lọc danh sách:** Khi người nhập thông tin ngày và bấm chọn chức năng **Lọc danh sách**. Hệ thống sẽ đưa ra danh sách đơn thư nằm trong khoảng thời gian người dùng nhập vào.
- **In sổ:** Hệ thống hiện ra màn hình in sổ, người dùng sẽ thực hiện chức năng in trực tiếp trên phần mềm.
- **Đóng:** Màn hình In sổ tiếp công dân đóng lại.

## 2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư

Khi người dùng chọn chức năng , hệ thống cho phép người dùng xem được thông tin đơn thư, quá trình giải quyết, luồng đơn thư, lịch sử tiếp công dân. Màn hình xem chi tiết đơn thư có giao diện như sau:

Hình 14: Màn hình xem chi tiết đơn thư

- Trang **Thông tin đơn thư**: Hệ thống sẽ đưa ra toàn bộ thông tin về người KNTC, KNPA và nội dung đơn thư. Phần thông tin này cho phép toàn bộ người dùng có tài khoản trong hệ thống xem được.
- Trang **Thông tin xử lý và giải quyết**: Hệ thống sẽ đưa ra thông tin quá trình xử lý và quá trình giải quyết những lần trước nếu đơn thư đã từng được xử lý và giải quyết. Phần thông tin này cho phép toàn bộ người dùng có tài khoản trong hệ thống xem được.
- Trang **Luồng đơn thư**: Hệ thống sẽ đưa ra thông tin từng bước giải quyết của đơn thư trên phần mềm. Phần thông tin này chỉ cho phép những người dùng thuộc đơn vị của mình xem được thông tin (VD: Chỉ có tài khoản thuộc thành phố Hà Nội mới xem được thông tin của luồng đơn thư của thành phố Hà Nội).
- Trang **Lịch sử tiếp công dân**: Hệ thống đưa ra thông tin quá số lần công dân được tiếp tại các trụ sở tiếp công dân. Phần thông tin này cho phép toàn bộ người dùng có tài khoản trong hệ thống xem được.
- **Xuất file word**: Người dùng tải được thông tin đơn thư có định dạng word.
- **In**: In trực tiếp thông tin đơn thư.
- **Đóng**: Màn hình Xem chi tiết đơn thư đóng lại.

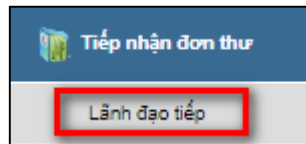
## 2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp

Trường hợp lãnh đạo tiếp công dân trong các trường hợp sau thì nhập thông tin tại chức năng “Lãnh đạo tiếp”

- Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.
- Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:
  - Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
  - Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Các bước thực hiện:

- *Bước 1:* Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư**.
- *Bước 2:* Chọn **Lãnh đạo tiếp**



Hệ thống hiển thị danh sách thông tin lãnh đạo tiếp như sau:

Thao tác	Xem chi tiết	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Lãnh đạo	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Đơn vị kiểm tra, rà soát
		18	Nguyễn Văn B	Đơn thư khiếu nại Hành chính...	Nguyễn Minh Sơn Chủ tịch UBND Thành phố thuộc tỉnh UBND Thành phố Vĩnh Yên	Khiếu nại		21/12/2017	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên

Hình 15: Màn hình danh sách lãnh đạo tiếp

Để nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp, người dùng bấm chọn chức năng **+ Thêm mới**. Hệ thống hiển thị giao diện nhập thông tin đơn thư.

### 2.5.1. Nhập thông tin lãnh đạo tiếp

Người dùng chọn thông tin của lãnh đạo tiếp công dân và xử lý vụ việc như sau:

STT: (*) 3	Ngày tiếp: 06/05/2017
Lãnh đạo tiếp: (*) Chọn lãnh đạo tiếp	<input checked="" type="checkbox"/> Tiếp định kỳ
<input type="checkbox"/> Ủy quyền	

- **STT:** Là số đơn thư, được hệ thống tự động cung cấp.
- **Lãnh đạo tiếp:** Thông tin tên, chức vụ của lãnh đạo tiếp.

- **Ủy quyền:** Trường hợp lãnh đạo bận các công việc khác thì sẽ thực hiện ủy quyền cho cán bộ cấp dưới để thay mình tiếp dân.
- **Ngày tiếp:** Ngày lãnh đạo thực hiện tiếp công dân
- **Tiếp định kỳ:** Nếu người dùng chọn chức năng này thì đây là trường hợp lãnh đạo tiếp dân định kỳ. Nếu người dùng không chọn chức năng này thì đây là trường hợp lãnh đạo tiếp dân đột xuất

#### 2.5.2. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh

Xem chi tiết tại Tiếp công dân có đơn/Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh

#### 2.5.3. Nhập nội dung đơn thư

Xem chi tiết tại Tiếp công dân có đơn/Nhập nội dung đơn thư

#### 2.5.4. Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo

Xem chi tiết tại Tiếp công dân có đơn/Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo

#### 2.5.5. Nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo

Người dùng nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo, bao gồm các bước sau:

- **Hướng xử lý:** Đưa ra hướng xử lý vụ việc.
- **Kết quả tiếp:** Nhập thông tin kết quả tiếp của lãnh đạo.
- **Ghi chú:** Nhập thông tin ghi chú (nếu có).
- **Tệp đính kèm:** Tải văn bản tiếp công dân.

##### a. Thụ lý/Giao cơ quan kiểm tra, rà soát lại

Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng, cơ quan đơn vị. Người dùng chọn hướng xử lý “Thụ lý giải quyết” → chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết thuộc đơn vị mình.

Trường hợp đơn thư đã được giải quyết nhưng cần kiểm tra, rà soát lại vụ việc. Người dùng chọn hướng xử lý “Giao cơ quan kiểm tra, rà soát lại” → chọn cơ quan để giao kiểm tra xác minh.

Hướng xử lý

Hướng xử lý: Thụ lý giải quyết

Giao cho(\*)

Chọn cán bộ(\*)

Kết quả tiếp: (\*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png [Tải lên từ máy tính](#)

##### b. Thông báo chấm dứt/Hướng dẫn ra tòa

Trường hợp vụ việc đã được các cơ quan giải quyết hết thẩm quyền, vụ việc không phát sinh và công dân không trình thêm được bằng chứng mới thì người dùng chọn hướng xử lý là “hướng dẫn công dân ra tòa hoặc thông báo chấm dứt vụ việc”.

Hướng xử lý

Hướng xử lý: Thông báo chấm dứt

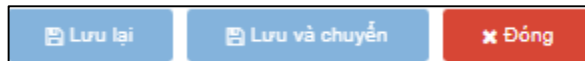
Kết quả tiếp:

Ghi chú:

Tệp đính kèm: Tải lên từ máy tính

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png

### c. Chức năng Lưu lại, Nhập mới, Đóng



- *Lưu lại*: Hệ thống thực hiện lưu đơn thư.
- *Lưu và chuyển*: Hệ thống thực hiện lưu đơn thư và chuyển đến người nhận đơn trong cơ quan được giao để xử lý đơn thư.
- *Đóng*: Đóng màn hình nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp

## 3. Xử lý đơn thư

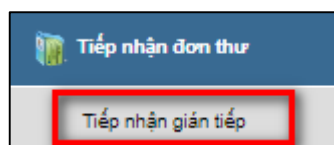
### 3.1. Nhập thông tin đơn thư

Đối với các đơn thư được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.
3. Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
4. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.
5. Đơn được gửi thông qua email đến bộ phận xử lý đơn.

Người dùng thực hiện nhập thông tin chủ đơn thư, nội dung đơn và đưa ra hướng xử lý trên phần mềm, các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Tiếp nhận đơn thư.
- Bước 2: Chọn **Tiếp nhận gián tiếp**.





Hệ thống sẽ hiển thị màn hình nhập đơn thư xử lý đơn như sau:

Hình 16: Màn hình Tiếp nhận gián tiếp

Trong màn hình Tiếp nhận gián tiếp, người dùng cần nhập đầy đủ thông tin của đơn thư. Phần nhập thông tin công dân sẽ tương tự **Phần nhập thông tin tiếp công dân** (xem chi tiết mục **tiếp công dân có đơn**). Điểm lưu ý là phần đầu của Phân hệ tiếp nhận gián tiếp khác so với Phân hệ trực tiếp đó là:

- Có thêm thông tin **Nguồn đơn đến**.
- Thực hiện xử lý trực tiếp trong màn hình nhập đơn.

### Bảng mô tả các trường trong Phân hệ Tiếp nhận gián tiếp

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi mà đơn thư được gửi đến	
- Bưu chính	Địa chỉ nơi gửi đơn thư	
- Khác	Thông tin gửi đơn thư khác	



- Email	Tên địa chỉ email gửi	
- Lãnh đạo tỉnh Thành phố	Thông tin đơn thư do Lãnh đạo tỉnh Thành phố gửi	
- Cơ quan khác chuyển tới	Thông tin về cơ quan gửi đơn thư	
+ Cơ quan đã chọn chuyển đơn	Tên cơ quan đã chuyển đơn thư đến	Cơ quan đã chuyển đơn: <input type="text" value="Chọn cơ quan"/>
+ Số văn bản chuyển đến	Số văn bản được gửi đến	Số văn bản chuyển: <input type="text" value="Nhập số văn bản"/>
+ Ngày tháng văn bản chuyển đến	Thời gian đơn thư được gửi đến	Ngày tháng văn bản chuyển: <input type="text"/>

### 3.2. Nhập thông tin hướng xử lý

Xem chi tiết “hướng xử lý” phần tiếp công dân có đơn

### 3.3. Chức năng Lưu và in, Lưu và nhập mới, lưu và chuyển

Khi người dùng thực hiện nhập thông tin đơn thư và đưa ra hướng xử lý, bước tiếp theo người dùng thực hiện các chức năng sau:

Nguồn đơn đến: <input type="text" value="Bưu chính"/>	Ngày nhập đơn: <input type="text" value="19/10/2017"/>
STT: (*) <input type="text" value="19"/>	

- *Lưu và in*: Hệ thống thực hiện lưu đơn thư và in mẫu văn bản. Các mẫu văn bản cần in, được hệ thống hiển thị theo các mẫu thuộc thông tư số 07/2014/TT-TTCTP

- *Lưu lại*: Hệ thống thực hiện lưu đơn thư

- *Trình duyệt LĐ/TP kết quả xử lý*: Hệ thống thực hiện lưu đơn thư và chuyển đơn đến lãnh đạo duyệt được chọn. Chức năng này được thực hiện khi người dùng chọn quy trình xử lý “Trình duyệt TP kết quả xử lý” hoặc “Trình duyệt LĐ kết quả xử lý” → hệ thống thực hiện trình đơn thư lên lãnh đạo được chọn.

- *Đóng*: Hệ thống đóng màn hình *Tiếp nhận gián tiếp* và không thực hiện gì.

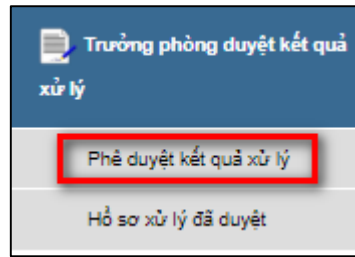
## 4. Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện giao việc, phê duyệt

### 4.1. Trưởng/Phó trưởng phòng phê duyệt kết quả xử lý

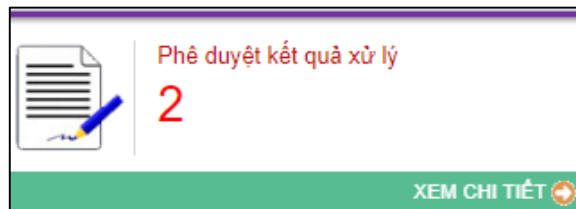
Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện phê duyệt kết quả xử lý của cán bộ xử lý hoặc tiếp công dân trình lên.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Bấm chọn menu **Trưởng phòng phê duyệt kết quả xử lý**
- Bước 2: Bấm **chọn Phê duyệt kết quả xử lý**.



Hoặc từ màn hình trang chủ chọn khối **Phê duyệt kết quả xử lý**



Hệ thống hiển thị màn hình **Phê duyệt kết quả xử lý** như sau:


Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Hướng xử lý	Cán bộ xử lý	Ngày gửi	Hạn xử lý	Phê duyệt
	121	Bưu chính	Nguyễn Văn C	Đơn thư Khiếu nại Hành chính về Tôn giáo tín ngưỡng	Thụ lý giải quyết	Phí Mạnh Hiếu	19/10/2017	25/10/2017	

Hình 17: Màn hình Phê duyệt kết quả xử lý

**Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết**

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	
Phê duyệt	Người dùng sử dụng chức năng này để phê duyệt hoặc không duyệt kết quả xử lý	
Chọn loại khiếu tố	Người dùng chọn loại khiếu tố muốn tìm kiếm, hệ thống sẽ tự động tìm và lọc đơn thư theo loại khiếu tố tương ứng	
Từ ngày	Người dùng chọn thời gian muốn bắt đầu tra cứu	
Đến ngày	Người dùng chọn thời gian muốn kết thúc tra cứu	
Tìm kiếm	Người dùng nhập thông tin muốn tra cứu như tên chủ đơn, nội dung đơn thư, ... hệ thống sẽ tìm kiếm đơn thư theo yêu cầu	
Biểu tượng tìm kiếm	Người dùng bấm vào biểu tượng để hệ thống bắt đầu tìm kiếm đơn thư theo yêu	

	câu tìm kiếm đã nhập	
--	----------------------	--

Để phê duyệt kết quả xử lý đơn thư, người dùng ấn nút .

Hệ thống hiển thị màn hình phê duyệt kết quả giải quyết:

**Phê duyệt kết quả xử lý**

Nội dung xử lý [Redacted]

Hướng xử lý:

Nội dung ý kiến (\*)

File đính kèm

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, jpeg, png

Quy trình xử lý tiếp

Chọn lãnh đạo: (\*)

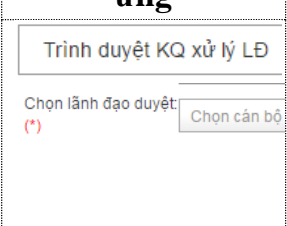
Chức vụ:


Hình 18: Màn hình chức năng Phê duyệt kết quả xử lý


Người dùng thực hiện nhập thông tin phê duyệt:

- *Hướng xử lý:* Đây là hướng xử lý của cán bộ cấp dưới đưa ra
- *Nội dung ý kiến:* Nhập ý kiến phê duyệt của lãnh đạo
- *File đính kèm:* Tải văn bản phê duyệt của lãnh đạo
- *Chọn quy trình xử lý tiếp:* Quy trình xử lý trên phần mềm

**Bảng mô tả các trường quy trình xử lý trên phần mềm**

Tên hướng xử lý	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Trình duyệt kết quả xử lý lãnh đạo	Người dùng đồng ý với kết quả xử lý do cán bộ xử lý đơn thư trình lên và cần xin ý kiến của lãnh đạo → chọn lãnh đạo được trình → bấm <b>“Xác nhận”</b> để trình đơn thư lên lãnh đạo	
Không duyệt	Người dùng không đồng ý với kết quả xử lý thì chọn hướng xử lý này → bấm <b>“Xác nhận”</b> để trả lại cán bộ xử lý	Không duyệt

 **Sửa văn bản**: Chức năng cho phép người dùng sửa mẫu văn bản từ cán bộ cấp dưới trình lên (mẫu văn bản chuyển đơn, văn bản hướng dẫn ..).

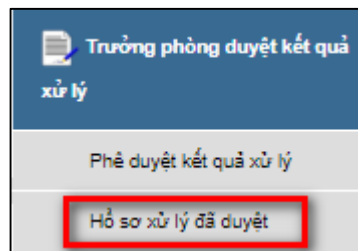
 **Đóng**: Đóng màn hình phê duyệt lại.

#### 4.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt



Trưởng/Phó phòng thực hiện quản lý và theo dõi danh sách hồ sơ xử lý đã duyệt.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Bấm chọn **Trưởng phòng phê duyệt kết quả xử lý**
- Bước 2: Bấm chọn **Hồ sơ xử lý đã duyệt**.




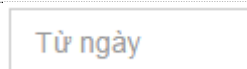
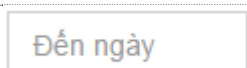
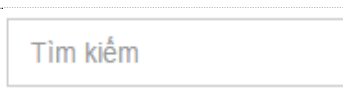


Màn hình danh sách đơn thư hồ sơ xử lý đã duyệt xuất hiện:

Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Kết quả đã xử lý	Người duyệt	Cán bộ xử lý	Ngày duyệt	Hạn xử lý
	108	Bưu chính	Lê Đạt	Test quy trình huyện	test quy trình huyện	Phó ban tiếp công dân TP Vĩnh Yên	Phí Mạnh Hiếu	0-1/201/-12T	18/10/2017
	95	Bưu chính	Htest 10	Tố cáo	thu lý	Phó ban tiếp công dân TP Vĩnh Yên	Phí Mạnh Hiếu	0-1/201/-05T	11/10/2017

Hình 19: Màn hình hồ sơ xử lý đã duyệt - TP

**Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Hồ sơ xử lý đã duyệt**

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo yêu cầu	
Chọn loại khiếu tố	Người dùng chọn loại khiếu tố muốn tìm kiếm, hệ thống sẽ tự động tìm và lọc đơn thư theo loại khiếu tố tương ứng	
Từ ngày	Người dùng chọn thời gian muốn bắt đầu tra cứu	
Đến ngày	Người dùng chọn thời gian muốn kết thúc tra cứu	
Tìm kiếm	Người dùng nhập thông tin muốn tra cứu như tên chủ đơn, nội dung đơn thư, ...	

	hệ thống sẽ tìm kiếm đơn thư theo yêu cầu	
--	-------------------------------------------	--

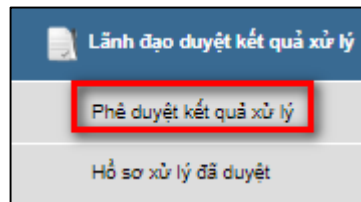
## 5. Trưởng/Phó trưởng ban thực hiện giao việc, phê duyệt

### 5.1. Trưởng/Phó trưởng ban phê duyệt kết quả xử lý

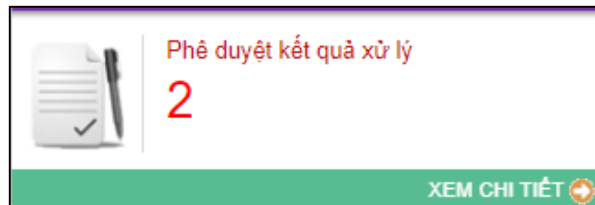
Phê duyệt kết quả xử lý có chức năng cho phép người dùng thực hiện phê duyệt ý kiến cho đơn thư tại đây.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả.
- Bước 3: Chọn Phê duyệt kết quả xử lý.



Hoặc từ màn hình công việc cần thực hiện, người dùng chọn Phê duyệt kết quả xử lý



Hệ thống hiển thị màn hình Phê duyệt kết quả xử lý có giao diện như sau:

Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Hướng xử lý	Cán bộ xử lý	Ngày gửi	Hạn xử lý	Phê duyệt
	22	Bưu chính	Nguyễn Văn B	Khiếu nại Tư pháp điều tra...	Thủ lý giải quyết	Trần Nguyễn Trung	19/10/2017	25/10/2017	

Hình 20: màn hình Phê duyệt kết quả xử lý

**Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả xử lý**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày hạn giải quyết	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người	

	dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	Số đơn
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	Nguồn đơn đến
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	Nội dung vụ việc
Hướng xử lý	Thông tin hướng giải quyết xử lý của đơn thư	Hướng xử lý
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	Cán bộ xử lý
Ngày gửi	Thông tin ngày đơn thư được gửi đến	Ngày gửi
Hạn xử lý	Thông tin ngày là hạn xử lý của đơn thư	Hạn xử lý
Phê duyệt	Cho phép người dùng thực hiện chức năng phê duyệt. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Phê duyệt</b>	

### ❖ Phê duyệt

Khi người dùng chọn . Hệ thống sẽ hiển thị màn hình phê duyệt đơn thư có giao diện như sau:

**Phê duyệt kết quả xử lý**

Nội dung xử lý [Redacted]

Hướng xử lý:

Nội dung ý kiến (\*)

File đính kèm Tải lên từ máy tính

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, jpeg, png

Quy trình xử lý tiếp

Chuyển đến

+ Tạo văn bản
✉ Xác nhận
✕ Đóng

Hình 21: Màn hình phê duyệt kết quả xử lý

Người dùng thực hiện nhập thông tin phê duyệt:

- *Hướng xử lý*: Đây là hướng xử lý của cán bộ cấp dưới đưa ra
- *Nội dung ý kiến*: Nhập ý kiến phê duyệt của lãnh đạo
- *File đính kèm*: Tải văn bản phê duyệt của lãnh đạo
- *Chọn quy trình xử lý tiếp*: Quy trình xử lý trên phần mềm
- *Chuyển đến*: chọn nơi giải quyết

**Bảng mô tả các trường trong quy trình xử lý tiếp**

Tên trường	Mô tả
Quy trình xử lý tiếp	Thông tin hướng xử lý tiếp theo của đơn thư
Kết thúc	Người dùng đồng ý với kết quả xử lý được trình lên ( <i>trường hợp đơn thư có hướng xử lý là Hướng dẫn, chuyển đơn, ra văn bản thông báo, ra văn bản đôn đốc</i> ) thì chọn hướng xử lý là Kết thúc → bấm <b>“Xác nhận”</b> để kết thúc quá trình xử lý
Phê duyệt thụ lý	Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền của chủ tịch UBND huyện, người dùng chọn <b>“Phê duyệt thụ lý”</b> → chọn quy trình xử lý tiếp. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chọn <b>UBND huyện</b>: Trường hợp trình đơn thư lên chủ tịch UBND huyện.</li> <li>- Chọn <b>Thừa lệnh giao nhiệm vụ xác minh</b>: Trường hợp được sự chỉ đạo của chủ tịch UBND huyện, trưởng ban thực hiện giao nhiệm vụ xác minh cho các đơn vị có thẩm quyền giải</li> </ul>



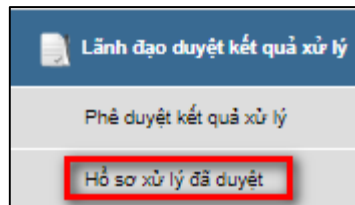
	quyết
Không duyệt trả CV	Trường hợp lãnh đạo yêu cầu cán bộ xử lý đơn thực hiện xử lý lại và đơn thư trả về cho cán bộ đã trình đơn lên lãnh đạo.

### 5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt

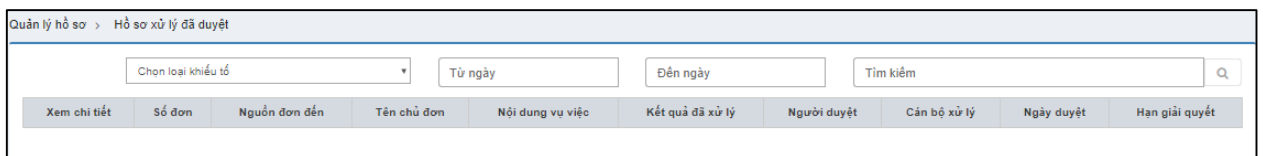
Hồ sơ xử lý đã duyệt có chức năng hiển thị danh sách đơn thư và theo dõi đơn thư đã được người dùng phê duyệt.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý.
- Bước 3: Chọn Hồ sơ xử lý đã duyệt.



Hệ thống hiển thị màn hình Hồ sơ xử lý đã phê duyệt có giao diện như sau:



Hình 22: Màn hình Hồ sơ xử lý đã phê duyệt

**Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả xử lý**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày hạn giải quyết	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	



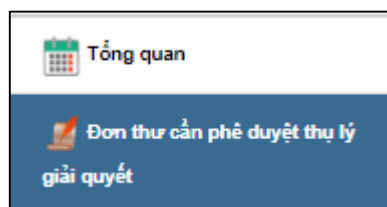
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	Nguồn đơn đến
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	Nội dung vụ việc
Kết quả đã xử lý	Thông tin kết quả xử lý của đơn thư	Kết quả đã xử lý
Người duyệt	Thông tin chức vụ, phòng ban người duyệt	Ngày duyệt
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	Cán bộ xử lý
Ngày duyệt	Thông tin ngày duyệt	Ngày duyệt
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	Hạn giải quyết

## 6. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh

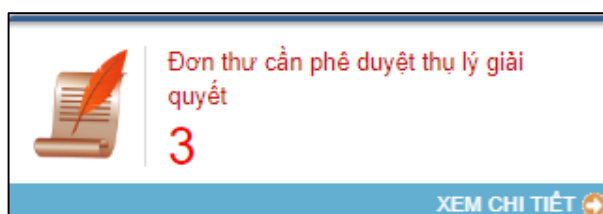
### 6.1. Chủ tịch UBND thực hiện phê duyệt thụ lý giải quyết

Trường hợp, vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện, Ban tiếp công dân huyện thực hiện thụ lý đơn thư và trình báo cáo xử lý lên chủ tịch huyện. Chủ tịch huyện thực hiện phê duyệt thụ lý.

Các bước thực hiện: Từ thanh menu bên trái, người dùng chọn **Đơn thư cần phê duyệt thụ lý giải quyết**.



Hoặc từ màn hình công việc cần thực hiện chọn




Hệ thống hiển thị giao diện màn hình danh sách đơn thư cần phê duyệt thụ lý giải quyết như sau:

Lãnh đạo > Phê duyệt hồ sơ > Đơn thư cần phê duyệt thụ lý giải quyết

Chọn loại khiếu tố  Từ ngày  Đến ngày  Tìm kiếm

Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Hướng xử lý	Cán bộ xử lý	Ngày gửi	Hạn xử lý	Phê duyệt
	21	Bưu chính	Nguyễn Văn A	Khiếu nại Hành chính	Thụ lý giải quyết	Trần Nguyễn Trung	19/10/2017	25/10/2017	

Hình 22: Màn hình danh sách đơn thư cần giải quyết

Để thực hiện phê duyệt kết quả giải quyết, người dùng bấm chọn biểu tượng . Hệ thống hiển thị màn hình phê duyệt kết quả như sau:

Phê duyệt thụ lý giải quyết

Chọn quy trình xử lý tiếp

Ghi chú

File đính kèm

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png

Hình 23: Màn hình phê duyệt thụ lý

**Trường hợp 1:** Nếu người dùng không đồng ý thụ lý đơn thư thì chọn quy trình xử lý tiếp “*Không phê duyệt thụ lý giải quyết*” → nhập thông tin giải thích lý do không phê duyệt tại chức năng “*Ghi chú*” → Bấm “**Xác nhận**” để trả đơn về cho ban tiếp công dân huyện.

**Trường hợp 2:** Nếu người dùng đồng ý thụ lý đơn thư thì chọn quy trình xử lý “*Phê duyệt thụ lý giải quyết*” → nhập ý kiến phê duyệt (nếu có) → tải văn bản thụ lý giải quyết tại chức năng “*File đính kèm*” → Bấm “**Xác nhận**” để thực hiện thụ lý đơn và đơn thư chuyển sang trạng thái chờ phân công xác minh.

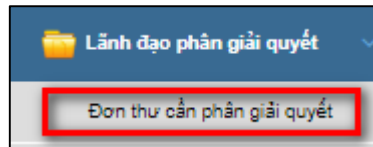
Bấm “**Đóng**” để đóng màn hình phê duyệt và không thực hiện gì.

## 6.2. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh

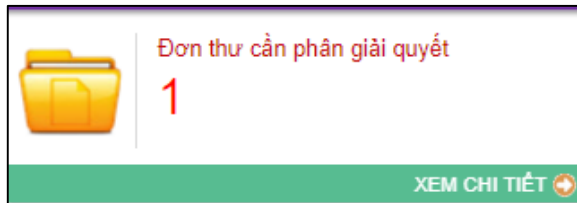
Trường đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND huyện và đơn thư đã được ban tiếp công UBND huyện xử lý. Chủ tịch UBND huyện sau khi phê duyệt thụ lý sẽ thực hiện giao nhiệm vụ xác minh cho các đơn vị có thẩm quyền giải quyết thuộc quản lý của mình.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái chọn **Lãnh đạo phân giải quyết**.
- Bước 2: Chọn **Đơn thư cần phân giải quyết**.



Hoặc từ màn hình công việc cần thực hiện, người dùng chọn




Hệ thống hiển thị giao diện danh sách các đơn thư cần phân giải quyết như sau:

Danh sách đơn thư cần phân giải quyết

Chọn nguồn đơn đến | Chọn loại khiếu tố | Từ ngày | Đến ngày | Tìm kiếm

Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Thao tác
	59	Trực tiếp trình bày	Nguyễn Hoàng Khanh	Khiếu nại đòi bồi thường khu đất trong QĐ số 21/2017 của chủ tịch UBND Thành phố Vĩnh Yên	Khiếu nại	17/08/2017	20/10/2017	

Hình 24: Màn hình danh sách đơn thư cần phân giải quyết

Để thực hiện phân giải quyết, người dùng bấm chọn biểu tượng . Hệ thống hiển thị màn hình phân công giải quyết đơn thư.

Phân công giải quyết đơn thư

Nội dung xử lý: **Phân quyền**

Cơ quan thẩm tra xác minh:

Ghi chú:

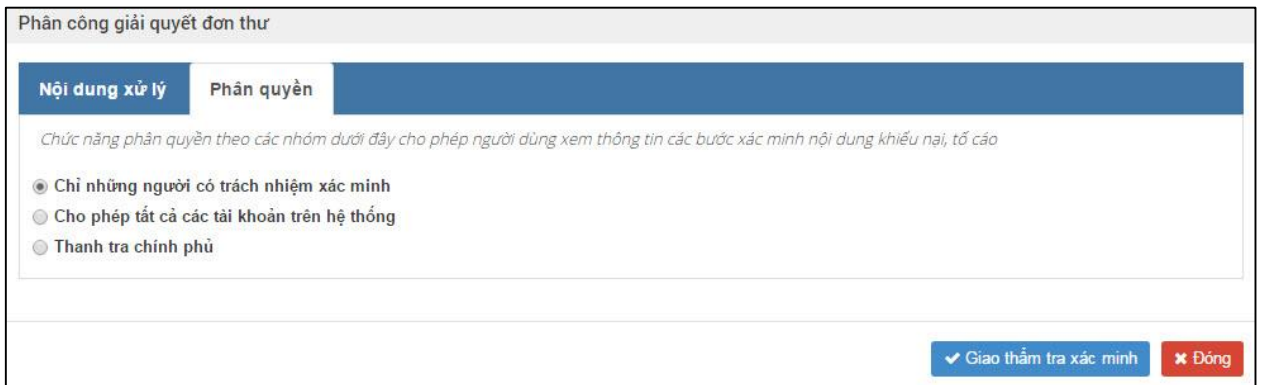
File đính kèm:

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, jpeg, png

Người dùng chọn:

- *Cơ quan thẩm tra xác minh*: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn thư hoặc kiểm tra, rà soát.
- *Ghi chú*: Nhập nội dung giao cơ quan thẩm tra xác minh.
- *File đính kèm*: Tải văn bản giao thẩm tra xác minh
- Bấm **“Giao thẩm tra xác minh”** để thực hiện giao đơn vị kiểm tra, rà soát vụ việc. Nếu người dùng không thực hiện giao thẩm tra xác minh vụ việc thì bấm **“Đóng”**.

Trong quá trình giao thẩm tra xác minh vụ việc, người dùng có thể chọn quyền xem thông tin quá trình kiểm tra, xác minh của cơ quan được giao nhiệm vụ.



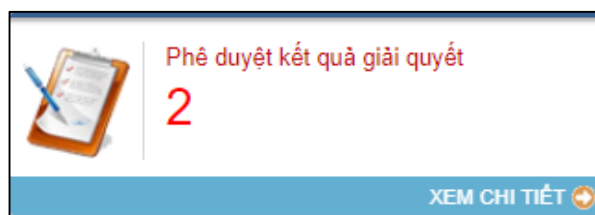
- Chỉ những người có trách nhiệm xác minh: Chỉ có chủ tịch UBND huyện, thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh và các thành viên trong đoàn xác minh được xem thông tin quá trình giải quyết vụ việc.
- Cho phép tất cả các tài khoản trên hệ thống: Toàn bộ những người tham gia vào hệ thống đều được xem thông tin giải quyết, kiểm tra rà soát.
- Thanh tra chính phủ: Những người thuộc Thanh tra chính phủ và chủ tịch UBND huyện, thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh và các thành viên trong đoàn xác minh được xem thông tin quá trình giải quyết vụ việc

### 6.3. Chủ tịch UBND ban hành quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo

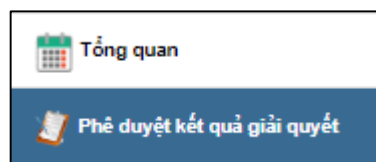
Khi vụ việc đã được đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc kiểm tra, rà soát có kết quả. Đơn vị trình báo cáo lên chủ tịch UBND huyện, chủ tịch UBND huyện thực hiện phê duyệt và ban hành quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo.

Người dùng thực hiện như sau:

**Cách 1:** Từ màn hình Dashboard ấn chọn



**Cách 2:** Thanh menu bên trái, người dùng ấn chọn **Phê duyệt kết quả giải quyết**



Hệ thống hiển thị màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết có giao diện như sau:

Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung đơn thư	Cán bộ phụ trách	Ngày gửi	Hạn giải quyết	Quá trình giải quyết	Phê duyệt
	23	Bưu chính	Nguyễn Trung	Khiếu nại Hành chính	Trần Nguyễn Trung	19/10/2017	21/12/2017		
	22	Bưu chính	Nguyễn Văn B	Khiếu nại Tư pháp điều tra...	Trần Nguyễn Trung	19/10/2017	21/12/2017		

Hình 25: Màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết

**Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn nguồn đơn đến	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo nguồn đơn đến	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung đơn thư	Thông tin về nội dung đơn thư	
Cán bộ phụ trách	Thông tin chức vụ, phòng ban cán bộ phụ trách	
Ngày gửi	Thông tin ngày đơn thư được gửi đến	
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	

Quá trình giải quyết	Hiển thị thông tin quá trình giải quyết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem quá trình giải quyết</b>	
Phê duyệt	Cho phép người dùng thực hiện chức năng phê duyệt. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Phê duyệt</b>	

### 6.3.1. Xem quá trình giải quyết

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị thông tin quá trình giải quyết đơn thư. Màn hình Quá trình giải quyết có giao diện như sau:

**Quy trình giải quyết đơn thư**

Số đơn thư: 38  
 Đối tượng khiếu tố: Nguyễn Duy.  
 Thành viên đoàn giải quyết:  
 - Người phụ trách giải quyết: Chuyên viên 1 - Phòng nghiệp vụ 1

Bước	Trình tự thủ tục giải quyết	Ngày cập nhật
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	13/04/2016
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại	14/04/2016
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại	14/04/2016
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng	
5	Xác minh thực tế	
6	Trưng cầu giám định	
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	13/04/2016

Đóng


Hình 26: Màn hình Quy trình giải quyết đơn thư

#### Bảng mô tả các trường trong màn hình Quy trình giải quyết đơn thư

Tên trường	Mô tả
Số đơn thư	Số đơn thư được cấp khi tiếp nhận
Đối tượng khiếu tố	Tên người gửi đơn thư
Thành viên đoàn giải quyết	Tên chức vụ, phòng ban người giải quyết
Bước	Các bước xử lý đơn thư
Trình tự thủ tục giải quyết	Thông tin nội dung các bước xử lý đơn thư
Ngày cập nhật	Ngày xử lý đơn thư



### 6.3.2. Ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị thông tin phê duyệt đơn thư. Màn hình Phê duyệt có giao diện như sau:



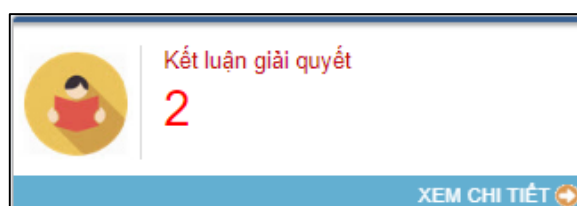
- **Ghi chú:** Người dùng nhập thông tin phê duyệt giải quyết.
- **Tải file đính kèm:** Tải văn bản trả lời vụ việc hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo
- **Duyệt kết luận:** Người dùng đồng ý phê duyệt kết quả giải quyết và ban hành các văn bản kèm theo. Trường hợp, người dùng không đồng ý với kết quả kiểm tra, rà soát hoặc báo cáo xác minh vụ việc thì chọn “**Không duyệt**” hệ thống trả lại đơn cho đơn vị chức năng để thực hiện kiểm tra, rà soát lại.
- **Đóng:** Hệ thống đóng màn hình *Phê duyệt kết quả giải quyết* và không thực hiện gì.

## 7. Cán bộ cập nhật thông tin kết quả xác minh đơn thư

Cán bộ thực hiện cập nhật thông tin kết quả sau khi chủ tịch UBND huyện quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo.

Người dùng thực hiện các bước như sau:

**Cách 1:** Từ màn hình Dashboard ấn chọn



**Cách 2:** Từ thanh menu bên trái thực hiện chọn Kết luận giải quyết.



Hệ thống hiển thị màn hình Kết luận giải quyết có giao diện như sau:



Quản lý hồ sơ > Danh sách hồ sơ giải quyết đã duyệt										
Chưa ban hành		Chọn loại khiếu tố		Từ ngày		Đến ngày		Tìm kiếm		
Xem chi tiết	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Người duyệt	Ngày duyệt	Hạn giải quyết	Cán bộ phụ trách	QB giải quyết	File QB	Theo dõi
	57	Nguyễn Thanh Tùng		Nguyễn Minh Sơn	13/10/2017	15/12/2017	Nguyễn Đình Dân			

Hình 27: màn hình Kết luận giải quyết


### Bảng mô tả các trường trong màn hình Kết luận giải quyết

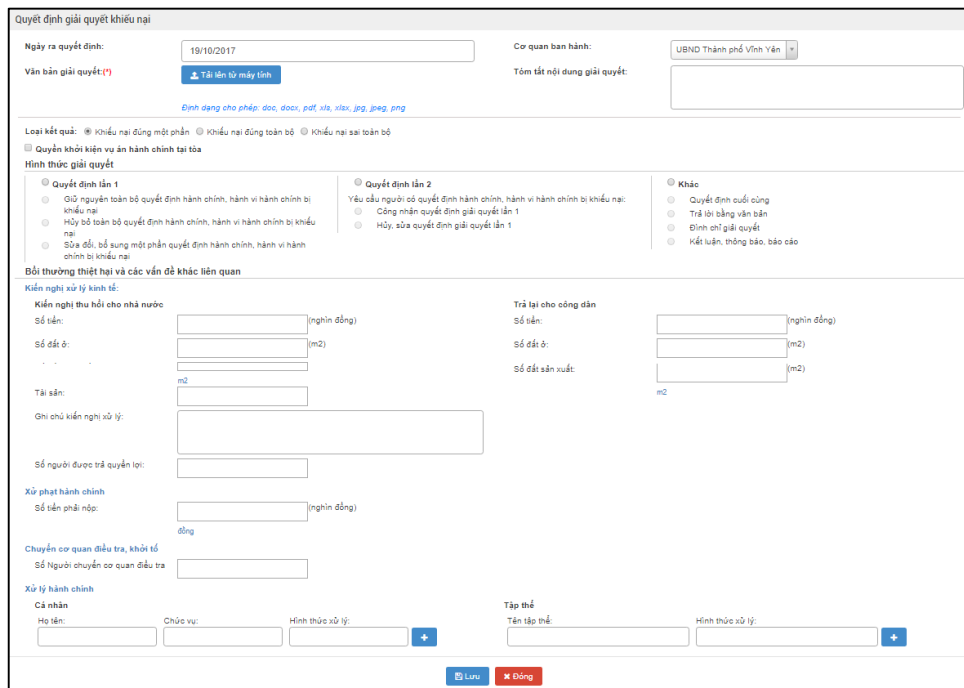
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chưa ban hành	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo đơn thư đã ban hành hoặc đơn thư đã ban hành	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Thông tin nội dung đơn thư	
Người duyệt	Thông tin người duyệt đơn thư	
Ngày duyệt	Ngày duyệt đơn thư	



Hạn giải quyết	Thông tin ngày hạn giải quyết	Hạn giải quyết
Cán bộ phụ trách	Thông tin chức vụ, phòng ban người dùng phụ trách	Cán bộ phụ trách
QĐ giải quyết	Thông tin quyết định giải quyết. Xem chi tiết chức năng ở mục Quyết định giải quyết	
File quyết định	Tệp văn bản quyết định ban hành kèm theo đơn thư. Khi người dùng ấn chọn <b>Tải xuống</b> thì hệ thống tự động tải file quyết định về máy tính người dùng	Tải xuống
Theo dõi	Thông tin theo dõi đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Theo dõi	

### 7.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo

Để xem thông tin quyết định giải quyết, người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị giao diện như sau:




Hình 28: màn hình Quyết định giải quyết đơn thư

- **Loại kết quả:** Chọn Thông tin loại kết quả của đơn thư.

**Loại kết quả:**  Khiếu nại đúng một phần  Khiếu nại đúng toàn bộ  Khiếu nại sai toàn bộ

- **Cơ quan ra kết quả:** Thông tin cơ quan trả kết quả giải quyết.
- **Ngày ra kết quả:** Ngày trả kết quả giải quyết đơn thư.
- **Số tiền:** Số tiền được trả.
- **Số đất:** Số đất được trả.
- **Số người được trả quyền lợi:** Số người được hưởng quyền lợi ở trên.
- **Số đối tượng bị xử lại:** Số người bị xử lại.
- **Văn bản quyết định:** Văn bản quyết định kèm theo đơn thư.
- **Tải lên từ máy tính:** Cho phép người dùng tải văn bản lên hệ thống.
- **Lưu:** Hệ thống lưu lại những thông tin thay đổi.
- **Đóng:** Hệ thống đóng màn hình và không lưu thay đổi.

## 7.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tổ cáo

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị màn hình theo dõi như sau:

**Quyết định giải quyết khiếu nại**

Ngày ra quyết định: 19/10/2017

Họ tên người khiếu nại: Nguyễn Văn B

Địa chỉ: thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc

Họ tên người bị khiếu nại:

Địa chỉ:

Nội dung khiếu nại: Khiếu nại Tư pháp điều tra...

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

Kết luận nội dung khiếu nại:

Kết quả đối thoại:

Loại kết quả: Khiếu nại đúng toàn bộ

Bồi thường thiệt hại và các vấn đề liên quan khác

Kết quả đối thoại:

Loại kết quả: Khiếu nại đúng toàn bộ

Bồi thường thiệt hại và các vấn đề liên quan khác

Kiến nghị xử lý kinh tế:

Kiến nghị thu hồi cho nhà nước:

Số tiền: 0 nghìn đồng

Số đất ở: 0 m<sup>2</sup>

Số đất sản xuất: 0 m<sup>2</sup>

Tài sản:

Trả lại cho công dân:

Số tiền: 0 nghìn đồng

Số đất ở: 0 m<sup>2</sup>

Số đất sản xuất: 0 m<sup>2</sup>

Xử lý hành chính:

Công dân:

Tập thể:

Xử phạt hành chính:

Số tiền phạt nộp: 0 nghìn đồng

Chuyển cơ quan điều tra:

Số người chuyển cơ quan điều tra:

Văn bản kết luận: Công văn Luật khiếu nại Luật tố cáo.doc

Cơ quan thi hành: UBND Thành phố Vĩnh Yên

Ngày thi hành: 19/10/2017

Kiến nghị thu hồi cho nhà nước

Số tiền đã thu:  nghìn đồng

Số đất ở đã thu:  m<sup>2</sup>

Số đất sản xuất đã thu:  m<sup>2</sup>

Xử lý hành chính

Cá nhân

Số người đã bị xử lý:  người

Tài sản quy ra tiền:  nghìn đồng

Chuyển cơ quan điều tra, khởi tố

Số đối tượng đã khởi tố:  đối tượng

Ghi chú

Văn bản theo dõi: [Tải lên từ máy tính](#)

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png

Lưu Đóng

Cơ quan thi hành	Ngày thi hành	Thu hồi cho nhà nước						Trả lại cho công dân						Số người đã bị xử lý	Số tập thể đã bị xử lý	Tài sản quy ra tiền (Ngđ)	Xử lý hành chính (Ngđ)	Số đối tượng đã khởi tố	Ghi chú	Văn bản theo dõi		
		Phải thu	Đã thu	Phải thu	Đã thu	Phải thu	Đã thu	Phải trả	Đã trả	Phải trả	Đã trả	Phải trả	Đã trả									
		(Ngđ)	(Ngđ)	Đất ở (m <sup>2</sup> )	Đất ở (m <sup>2</sup> )	Đất sản xuất (m <sup>2</sup> )	Đất sản xuất (m <sup>2</sup> )	(Ngđ)	(Ngđ)	Đất ở (m <sup>2</sup> )	Đất ở (m <sup>2</sup> )	Đất sản xuất (m <sup>2</sup> )	Đất sản xuất (m <sup>2</sup> )									

Hình 29: màn hình Theo dõi thực thi quyết định giải quyết đơn thư

- **Cơ quan thi hành:** Chọn cơ quan đã thư hành giải quyết.
- **Ngày thi hành:** Ngày thi thành giải quyết đơn thư.
- **Số tiền đã thu:** Số tiền đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- **Số đất đã thu:** Số đất đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- **Văn bản theo dõi:** Thông tin văn bản theo dõi kèm theo đơn thư.
- **Lưu:** Hệ thống lưu lại những thay đổi.

- **Đóng:** Hệ thống đóng màn hình và không lưu lại những thay đổi.

## 8. Thực hiện trả kết quả giải quyết cho công dân trên phần mềm

Những đơn thư thụ lý giải quyết, sau khi thực hiện kiểm tra, rà soát hoặc kiểm tra xác minh. Kết quả giải quyết của vụ việc được gửi hoặc trả trực tiếp cho công dân. Người dùng sẽ dùng chức năng này để thực hiện trả kết quả đơn thư cho người tố cáo, khiếu nại.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Tiếp nhận đơn thư.
- Bước 2: Chọn Trả kết quả giải quyết.




Hệ thống hiển thị màn hình trả kết quả sẽ có giao diện như sau:

Xem chi tiết	Số đơn	Tên chủ đơn	Địa chỉ người khiếu tố	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày ra kết quả	Trả kết quả	Quyết định
	17	Nguyễn Văn A	số 12, xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vĩnh Phúc	Đơn thư Khiếu nại Hành chính về chế độ, chính sách đối với người có công:	Khiếu nại	19/10/2017		Xem QĐ
	22	Nguyễn Văn B	thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	Khiếu nại Tư pháp điều tra...	Khiếu nại	19/10/2017		Xem QĐ


Hình 30: Màn hình Trả kết quả đơn thư

### Bảng mô tả các trường trong Màn hình Trả kết quả đơn thư

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Trả kết quả	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo đơn thư đã giải quyết xong hoặc đơn thư đã trả kết quả	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ra kết quả đơn thư	<input type="text" value="Từ ngày"/>
Đến ngày		<input type="text" value="Đến ngày"/>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<input type="text" value="Tìm kiếm"/>
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <i>Xem chi tiết đơn thư</i>	

Số đơn	Số đơn ban đầu khi đơn thư được tiếp nhận	Số đơn
Tên chủ đơn	Tên người đại diện nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Địa chỉ người khiếu tố	Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	Địa chỉ người khiếu tố
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	Nội dung vụ việc
Loại khiếu tố	Đơn thư thuộc loại khiếu tố nào	Loại khiếu tố
Ngày ra kết quả	Ngày đơn thư có kết quả xử lý	Ngày ra kết quả
Ngày trả	Ngày đơn thư được trả cho công dân	Ngày trả
Trả kết quả	Thực hiện chức năng trả kết quả đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Trả kết quả</b>	
Xem QĐ	Hiện thị thông tin quyết định được ban hành kèm theo đơn thư đã xử lý. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem QĐ</b>	Xem QĐ

### 8.1. Thực hiện trả kết quả


Đối với đơn thư đã có kết quả giải quyết, người dùng ấn nút  để cập nhật đơn thư đã được trả kết quả giải quyết cho công dân. Hệ thống hiển thị thông báo có muốn trả kết quả đơn thư này?



- **Đồng ý:** Khi người dùng chọn chức năng này, hệ thống sẽ đánh dấu là đơn thư đã được trả kết quả. Đơn thư sẽ không được hiển thị ở danh sách đơn thư đã xử lý xong.
- **Đồng lại:** Khi người dùng chọn chức năng này, hệ thống sẽ không thực hiện chức năng trả kết quả. Đơn thư vẫn xuất hiện ở danh sách đơn thư đã xử lý xong.

## 8.2. Xem quyết định giải quyết

Để xem thông tin về quyết định được ban hành kèm theo văn bản đã giải quyết.

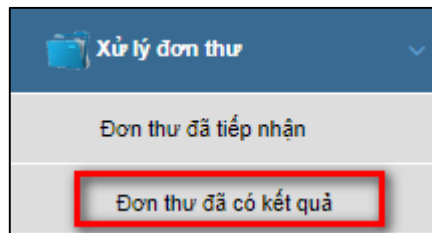
Người dùng chọn chức năng . File quyết định được hệ thống tự động tải xuống máy tính của người dùng. Sau đó người dùng sẽ thực hiện mở file như bình thường.

## 9. Đơn thư đã có kết quả

Trường hợp những đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị đã được xử lý xong và những đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị đã được kiểm tra, rà soát, giải quyết, ban hành kết luận giải quyết sẽ được lưu danh sách tại đây.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Từ thanh menu bên trái, chọn Xử lý đơn thư.
- Bước 3: Chọn Đơn thư đã có kết quả.



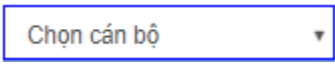
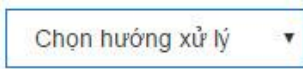
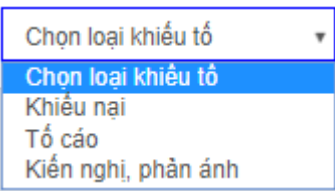







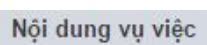


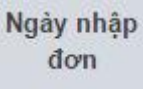
Hệ thống hiển thị màn hình Xử lý đơn sẽ có giao diện như sau:

Đơn thư đã có kết quả										
Chọn cán bộ	Chọn hướng xử lý	Chọn loại khiếu tố	Từ ngày	Đến ngày	Tìm kiếm					
Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc		Loại khiếu tố	Hướng xử lý	Ngày nhập đơn	Trạng thái	Ngày trả KQ
	9	Trực tiếp trình bày	Đỗ Thị Mai	Đề nghị UBND thành phố xem xét giải quyết theo phiếu tiếp công dân ngày 11.12.2016 của UBND tỉnh về việc khiếu nại phương án bồi thường giải phóng mặt bằng khi nhà nước thu hồi sân golf		Khiếu nại	Thu lý giải quyết	20/05/2017	Đã có kết quả	
	5	Trực tiếp trình bày	Đình Công Minh	Đề nghị UBND thành phố xem xét hộ ông Tỉnh (Khu Văn Tĩnh 1) lấn chiếm đất công làm nhà bên cạnh thoát nước ảnh hưởng đến nguồn nước của dân từ tháng 4/2016 đến nay		Kiến nghị, phản ánh	Hướng dẫn	10/05/2017	Đã có kết quả	

Hình 31: Màn hình Đơn thư đã có kết quả

### Bảng mô tả các trường trong màn hình Đơn thư đã có kết quả

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
------------	-------	--------------------

Chọn cán bộ	Hệ thống đưa ra danh sách tiếp nhận đơn thư trong đơn vị	
Chọn hướng xử lý	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo hướng xử lý của đơn thư	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày nhập đơn	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <i>Xem chi tiết đơn thư</i>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Cách đơn thư được chuyển đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư	
Hướng xử lý	Hướng xử lý của đơn thư	
Ngày nhập đơn	Ngày đơn thư được tiếp nhận	

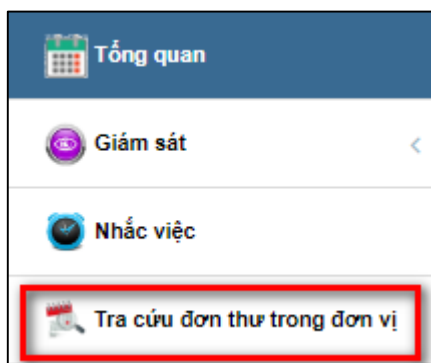
Trạng thái	Thông tin đơn thư đã được giải quyết hoặc chưa.	Trạng thái
Ngày trả kết quả	Ngày trả kết quả đơn thư cho công dân	Ngày trả KQ

## 10. Các chức năng tiện ích

### 10.1. Tra cứu đơn thư

Chức năng này cho phép người dùng tìm kiếm đơn thư trong hệ thống. Tùy thuộc vào sự phân quyền trong quản trị đơn vị mà người dùng có thể tra cứu các đơn thư.

Người dùng chọn chức năng Tra cứu đơn thư trong menu trái.



Hệ thống hiển thị màn hình như sau:

Tra cứu hồ sơ đơn thư

Nguồn đơn đến: <input type="text" value="Chọn"/>	Mã hồ sơ vụ việc: <input type="text" value="Mã hồ sơ đơn thư"/>
Họ và tên chủ đơn: <input type="text" value="Tên chủ đơn"/>	CMTND/Thẻ căn cước công dân: <input type="text" value="Chứng minh thư nhân dân"/>
Địa chỉ: <input type="text" value="Địa chỉ"/>	Xã/phường: <input type="text" value="Chọn xã/phường"/>
Quận/huyện: <input type="text" value="Chọn quận/huyện"/>	Tỉnh/thành: <input type="text" value="Chọn tỉnh/thành phố"/>
Trạng thái: <input type="text" value="Chọn trạng thái"/>	Tình trạng: <input type="text" value="Chọn tình trạng"/>
Số người: <input type="text" value="Số người"/>	Hướng xử lý: <input type="text" value="Chọn hướng xử lý"/>
Loại đơn thư: <input type="text" value="Chọn"/>	Loại KNTC: <input type="text" value="Chọn"/>
Chi tiết loại KNTC: <input type="text" value="Chọn"/>	Diễn giải: <input type="text" value="Chọn"/>
Tóm tắt nội dung đơn thư: <input type="text" value="Nội dung đơn thư"/>	
Số hiệu văn bản đi: <input type="text"/>	Theo dõi văn bản đến: <input type="text"/>
Hạn giải quyết: Từ ngày <input type="text"/> - Đến ngày <input type="text"/>	Theo dõi văn bản đến và đi: Từ ngày <input type="text"/> - Đến ngày <input type="text"/>
<input type="button" value="Tra cứu"/>	

Hình 48: Màn hình tra cứu đơn thư

Bước 2: Người dùng có thể không cần nhập thông tin để tìm kiếm toàn bộ đơn thư hoặc nhập các thông tin muốn tra cứu để tìm kiếm cụ thể một đơn thư.



- Mã số hồ sơ đơn thư: Người dùng nhập chính xác mã số hồ sơ đơn thư.
- Họ và tên chủ đơn: Người dùng nhập họ và tên chủ đơn thư.
- CMND: Người dùng nhập số chứng minh nhân dân của chủ đơn thư.
- Loại đơn thư: Người dùng chọn loại đơn thư trong danh sách hệ thống hiển thị.
- Loại KNTC: Người dùng chọn loại khiếu nại tố cáo tương ứng với loại đơn thư.
- Chi tiết loại KNTC: Người dùng chọn chi tiết loại khiếu nại tố cáo tương ứng với loại KNTC.
- Diễn giải: Người dùng chọn thông tin diễn giải tương ứng với chi tiết loại KNTC.
- Tóm tắt nội dung đơn thư: Người dùng nhập tóm tắt nội dung đơn thư muốn tìm kiếm.
- Hạn giải quyết: Người dùng nhập hạn giải quyết trong khoảng thời gian muốn tìm kiếm đơn thư.

Bước 3: Nhấn nút **Tra cứu**

Tra cứu

Có 5 kết quả được tìm thấy.

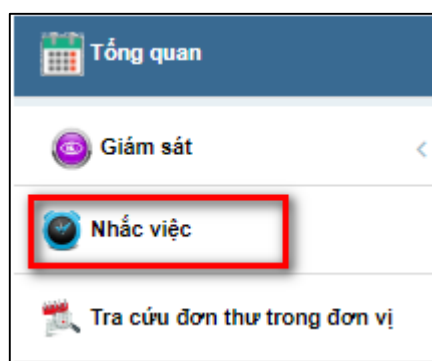
Xem chi tiết	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Địa chỉ	Ngày nhập đơn	Cán bộ xử lý	Hạn giải quyết	Số lần gửi đơn	Số người	Cơ quan tiếp nhận	Cơ qu
	23	Nguyễn Trung	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	19/10/2017	Trần Nguyễn Trung	21/12/2017	1	1	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	
	88	Nguyễn Trung Nam Test	Khiếu nại hành chính	Khiếu nại	xã Bắc Bình, huyện Lập Thạch, Vĩnh Phúc	04/10/2017	Nguyễn Thanh Mai	06/12/2017	0	1	UBND Phường Đồng Tâm	

Hình 49: Màn hình kết quả tra cứu đơn thư

## 10.2. Thông báo nhắc việc

Hệ thống thực hiện nhắc nhở người dùng các công việc cần xử lý.

Để thực hiện xem các công việc cần xử lý: Từ thanh menu bên trái, chọn **Nhắc việc**.



Hoặc từ thanh menu ngang chọn biểu tượng

Màn hình Nhắc việc có giao diện như sau:



Công việc cần thực hiện		
Các công việc cần thực hiện	Số lượng	Thực thi
LĐ phân xử lý	4	Xem chi tiết
LĐ duyệt kết quả xử lý	0	

Hình 49: Màn hình nhắc việc

- **Các công việc cần thực hiện:** Tên công việc cần thực hiện.
- **Số lượng:** Số lượng công việc cần thực hiện.
- **Thực thi:** Xem thông tin công việc cần thực hiện.
- **Xem chi tiết:** Chức năng cho phép người dùng xem chi tiết các công việc cần thực hiện.

Khi người dùng ấn nút **Xem chi tiết**. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình Xem chi tiết nhắc việc như sau:

STT	Số đơn thư	Tên chủ đơn	Loại đơn	Nội dung đơn	Ngày nhập đơn	Hướng xử lý	Cán bộ xử lý	Cán bộ giải quyết
1	90	Mai Công Phương	Khiếu nại		06/06/2016	Đề xuất thụ lý	Vũ Thế Anh	
2	74	Nguyễn Thị Hải	Khiếu nại	kn	17/05/2016	Đề xuất thụ lý	Vũ Thế Anh	
3	75	Nguyễn Thị Thu Hà	Tổ cáo	Tổ cáo tham nhũng	23/05/2016		Vũ Thế Anh	
4	89	Lê Thị Thúy	Khiếu nại		06/06/2016	Đề xuất thụ lý	Vũ Thế Anh	

**Đóng**

Hình 50: Màn hình Xem chi tiết nhắc việc

**Bảng mô tả các trường trong màn Xem chi tiết nhắc việc**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
STT	Hệ thống sẽ tự động sinh số thứ tự cho công việc cần thực hiện	<b>STT</b>
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	<b>Số đơn</b>
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	<b>Tên chủ đơn</b>
Loại đơn	Thông tin loại đơn thư tổ cáo, khiếu nại	<b>Loại đơn</b>
Nội dung đơn	Thông tin nội dung đơn thư	<b>Nội dung đơn</b>

Ngày nhập đơn	Thông tin ngày tiếp nhận đơn thư	Ngày nhập đơn
Hướng xử lý	Thông tin hướng xử lý của đơn thư	Hướng xử lý
Người dùng xử lý	Tên người dùng xử lý	Cán bộ xử lý
Người dùng giải quyết	Tên người dùng giải quyết	Cán bộ giải quyết
Đóng	Thực hiện đóng màn hình Xem chi tiết nhắc nhở lại	Đóng

### 10.3. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền

Khi lãnh đạo bận thì lãnh đạo có thể ủy quyền cho cán bộ cấp dưới tạm thời đảm nhận chức vụ của mình để giải quyết các công việc trong thời gian được ủy quyền.

Các bước thực hiện như sau:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Chọn Ủy quyền

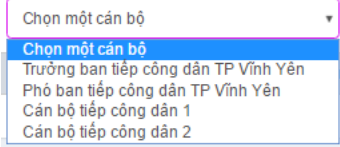




Hệ thống hiển thị màn hình ủy quyền có giao diện như sau:

STT	Người ủy quyền	Người được ủy quyền	Ghi chú	Ngày ủy quyền	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Trạng thái	Thao tác
1	Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Phó ban 2 - Ban TCD TP Hà Nội	Ủy quyền	06/06/2016	09/07/2016	20/08/2016	Chưa có hiệu lực	
2	Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Phó ban 1 - Ban TCD TP Hà Nội		06/06/2016	06/06/2016	15/07/2016	Đang có hiệu lực	


Hình 82: Màn hình Ủy quyền xử lý

### Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn một cán bộ	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo cán bộ	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ủy quyền	<input data-bbox="1123 427 1303 465" type="text" value="Từ ngày"/>
Đến ngày		<input data-bbox="1123 483 1303 521" type="text" value="Đến ngày"/>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<input data-bbox="1123 539 1426 577" type="text" value="Tìm kiếm"/> <input data-bbox="1426 539 1463 577" type="button" value="Q"/>
STT	Số do hệ thống tự sinh	<div data-bbox="1123 636 1198 674" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">STT</div>
Người ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người ủy quyền	<div data-bbox="1123 696 1337 734" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Người ủy quyền</div>
Người được ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người được ủy quyền	<div data-bbox="1123 768 1410 806" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Người được ủy quyền</div>
Ghi chú	Thông tin người dùng cần nhập	<div data-bbox="1123 875 1198 936" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Ghi chú</div>
Ngày ủy quyền	Ngày người ủy quyền đưa thông báo ủy quyền	<div data-bbox="1123 972 1326 1010" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Ngày ủy quyền</div>
Thời gian bắt đầu	Ngày người được ủy quyền được thực hiện các quyền của người ủy quyền	<div data-bbox="1123 1068 1353 1106" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Thời gian bắt đầu</div>
Thời gian kết thúc	Ngày người được ủy quyền hết hạn được thực hiện các quyền của người ủy quyền	<div data-bbox="1123 1164 1369 1202" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Thời gian kết thúc</div>
Trạng thái	Thông tin về tình trạng còn ủy quyền hay không	<div data-bbox="1123 1261 1278 1299" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Trạng thái</div>
Thao tác	Cho phép thực hiện các thao tác Xóa, Sửa	<div data-bbox="1123 1357 1251 1395" style="background-color: #cccccc; padding: 2px;">Thao tác</div>
Cập nhật ủy quyền	Cho phép thực hiện sửa thông tin người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Cập nhật ủy quyền</b>	
Hủy ủy quyền	Cho phép thực hiện xóa thông tin người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Hủy ủy quyền</b>	
Thêm ủy quyền	Cho phép thêm người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Thêm ủy quyền</b>	<div data-bbox="1123 1722 1385 1760" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">+ Thêm ủy quyền</div>
Ủy quyền tự động	Cho phép theo dõi thông tin người được ủy quyền. Xem thông tin giải thích các trường trong <b>Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý</b>	<div data-bbox="1123 1863 1378 1901" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Ủy quyền tự động</div>

Theo dõi ủy quyền	Cho phép theo dõi thông tin xử lý đơn thư của người được ủy quyền. Xem thông tin giải thích các trường trong <i>Bảng mô tả các trường trong màn hình Theo dõi ủy quyền</i>	Theo dõi ủy quyền
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

### 10.3.1. Cập nhật ủy quyền

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị màn hình Cập nhật ủy quyền như sau:

**Cập nhật ủy quyền**

Thời gian (\*):

Ủy quyền cho (\*):

Ghi chú:

Hình 83: màn hình Cập nhật ủy quyền


- **Thời gian:** Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc có hiệu lực ủy quyền.
- **Ủy quyền cho:** Chọn tên, chức vụ của người được ủy quyền.
- **Ghi chú:** Người dùng nhập thông tin ghi chú (nếu cần).
- **Lưu:** Hệ thống lưu thông tin đã sửa. Khi người dùng ấn nút lưu, hệ thống sẽ hiện thông báo như sau:

**Chú ý**

Cập nhật ủy quyền thành công

- **Đóng:** Hệ thống đóng màn hình Cập ủy quyền và không thực hiện lưu thay đổi.

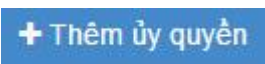
### 10.3.2. Hủy ủy quyền

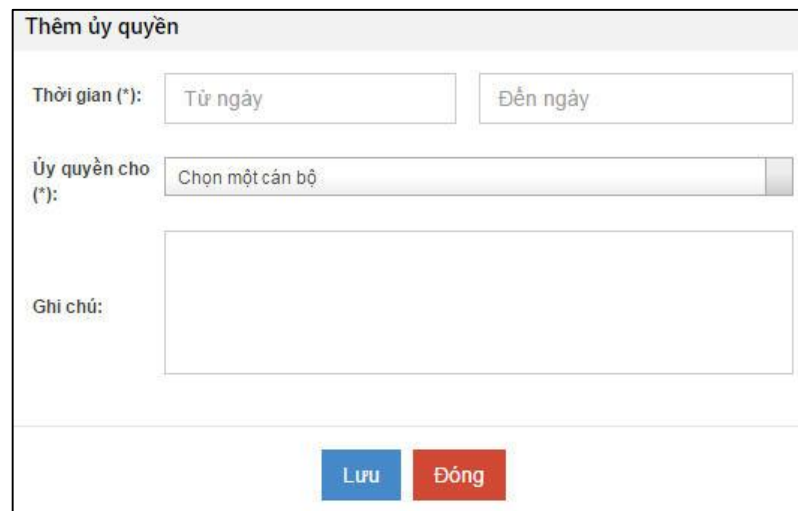
Khi người dùng ấn nút . Hệ thống sẽ hiển thị thông báo như sau:



- *Ngày hủy*: Hệ thống sẽ tự cập ngày, ngày được tính theo ngày hiện tại.
- **Đồng ý**: Hệ thống thực hiện xóa ủy quyền.
- **Đóng**: Hệ thống không thực hiện xóa ủy quyền và đóng thông báo lại.


### 10.3.3. Thêm ủy quyền

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống sẽ hiển thị giao diện thêm ủy quyền như sau:



Hình 84: Màn hình Thêm ủy quyền

- *Thời gian*: Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc có hiệu lực ủy quyền.
- *Ủy quyền cho*: Chọn tên, chức vụ của người được ủy quyền.
- *Ghi chú*: Người dùng nhập thông tin ghi chú (nếu cần).
- **Lưu**: Hệ thống lưu thông tin thêm ủy quyền. Khi người dùng ấn nút lưu, hệ thống sẽ hiện thông báo như sau:



- **Đóng:** Hệ thống đóng màn hình Thêm ủy quyền và không thực hiện thao tác gì.

#### 10.3.4. Theo dõi ủy quyền

Màn hình theo dõi ủy quyền có giao diện như sau:


Số đơn thư	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung đơn	Loại khiếu tố	Người ủy quyền	Người được ủy quyền	Ngày ủy quyền	Hạn xử lý	Hạn giải quyết	Trạng thái đơn	Xem chi tiết
90	Email	Mai Công Phương		Khiếu nại	Nguyễn Hồng Điệp	Nguyễn Thị Ánh Tuyết	07/06/2016		21/07/2016	Đang xử lý	
89	Bưu chính	Lê Thị Thủy		Khiếu nại	Nguyễn Hồng Điệp	Nguyễn Thị Ánh Tuyết	07/06/2016		21/07/2016	Đang xử lý	
75	Cơ quan khác chuyển tới	Nguyễn Thị Thu Hà	Tổ cáo tham nhũng	Tổ cáo	Nguyễn Hồng Điệp	Nguyễn Thị Ánh Tuyết	07/06/2016		22/07/2016	Đang xử lý	
74	Bưu chính	Nguyễn Thị Hải	kn	Khiếu nại	Nguyễn Hồng Điệp	Nguyễn Thị Ánh Tuyết	07/06/2016		01/07/2016	Đang xử lý	

Hình 85: Màn hình Theo dõi ủy quyền

#### Bảng mô tả các trường trong màn hình Theo dõi ủy quyền

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn tình trạng	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo tình trạng đơn thư	
Chọn một cán bộ	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo cán bộ	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ủy quyền	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	



Loại khiếu tố	Thông tin về loại khiếu tố của đơn thư	Loại khiếu tố
Người ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người ủy quyền	Người ủy quyền
Người được ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người được ủy quyền	Người được ủy quyền
Ngày ủy quyền	Ngày người ủy quyền đưa thông báo ủy quyền	Ngày ủy quyền
Hạn xử lý	Hạn ngày cuối được xử lý	Hạn xử lý
Hạn giải quyết	Hạn ngày cuối được giải quyết	Hạn giải quyết
Trạng thái	Thông tin về tình trạng còn ủy quyền hay không	Trạng thái
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	

#### 10.4. Theo dõi tình hình đơn thư đã tiếp nhận

Chức năng này dành cho lãnh đạo thực hiện theo dõi quá trình tiếp nhận đơn thư ở đơn vị này.

Người dùng chọn chức năng Theo dõi tình trạng đơn thư đã tiếp nhận trong menu trái.



Hệ thống hiển thị màn hình như sau:

Quản lý hồ sơ > Theo dõi hồ sơ

Chọn loại khiếu tố  Từ ngày  Đến ngày  Tìm kiếm

Số đơn	Tên chủ đơn/Địa chỉ	Nội dung vụ việc	Loại đơn	Ngày tiếp nhận/Hạn giải quyết	CB tiếp nhận/CB xử lý	Hướng xử lý	CQ giải quyết tiếp	Tình trạng	Quá trình giải quyết	QĐ giải quyết	Ngày ban hành/Ngày trả KQ	Số lần tiếp/Số lần gửi đơn
124	Test Tài Liệu Huyện 03 , phường Đồng Đa, thành phố Vinh Yên, Vinh Phúc	Khiếu nại việc tranh chấp đất đai của ông .	Khiếu nại Hành chính	19/10/2017 22/12/2017	Phí Mạnh Hiếu	Thu lý giải quyết		Đang xử lý				1/1
123	Test Bug 26h , Vinh Phúc	Khiếu nại Hành chính Chế độ, chính sách	Khiếu nại Hành chính	20/10/2017 22/12/2017	Phí Mạnh Hiếu Phí Mạnh Hiếu	Thu lý giải quyết		Đang tiến hành xác minh nội dung				1/1
122	Test Tài Liệu Huyện 01 , phường Đồng Tâm, thành phố Vinh Yên, Vinh Phúc	Khiếu nại về việc tranh chấp đất đai ...	Khiếu nại Hành chính	19/10/2017 21/12/2017	Phí Mạnh Hiếu	Thu lý giải quyết		Đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại			19/10/2017	0/1

**Bảng mô tả các trường trong màn hình Theo dõi hồ sơ**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày hạn giải quyết	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Tên chủ đơn/ Địa chỉ	Tên người nộp đơn thư và địa chỉ người nộp đơn thư.	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	
Loại đơn	Thông tin về loại đơn thư, chi tiết loại đơn thư.	
Ngày tiếp nhận/ Hạn giải quyết	Thông tin Ngày tiếp nhận và Hạn giải quyết đơn thư	
CB tiếp nhận/CB xử lý	Thông tin cán bộ tiếp nhận và cán bộ xử lý đơn	
Hướng xử lý	Thông tin về hướng xử lý đơn thư	
CQ giải quyết tiếp	Thông tin về cơ quan giải quyết tiếp của đơn thư	



Tình trạng	Thông tin về tình trạng của đơn thư	Tình trạng
Quá trình giải quyết	Thông tin về quá trình giải quyết đơn thư	Quá trình giải quyết
QĐ giải quyết	Thông tin về quyết định giải quyết đơn thư	QĐ giải quyết
Ngày ban hành/Ngày trả kết quả	Thông tin ngày ban hành/ trả kết quả đơn thư	Ngày ban hành/Ngày trả KQ
Số lần tiếp/Số lần gửi đơn	Thông tin về số lần tiếp/số lần gửi đơn thư	Số lần tiếp/Số lần gửi đơn

## 11. Thực hiện kết xuất báo cáo

### 11.1. Mô tả chung về báo cáo

#### 11.1.1. Phân loại báo cáo

Tất cả các mẫu báo cáo được kết xuất theo Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/06/2013 của Thanh Tra Chính Phủ. Báo cáo được chia làm hai nhóm chính là kết xuất báo cáo theo đơn vị và theo quản lý nhà nước.

- Báo cáo theo quản lý đơn vị: Được thực hiện kết xuất các dữ liệu báo cáo tại một đơn vị đang thực hiện kết xuất báo cáo.
- Báo cáo theo quản lý nhà nước: Được thực hiện kết xuất dữ liệu báo cáo tại đơn vị đang thực hiện kết xuất báo cáo và các đơn vị cấp dưới trực thuộc đơn vị đó.

Hiện tại phần mềm đang chia làm 4 nhóm báo cáo như sau:

- Báo cáo tiếp công dân theo quản lý đơn vị: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê của công tác tiếp công dân trong phạm vi đơn vị.
- Báo cáo xử lý đơn theo quản lý đơn vị: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê của công tác xử lý đơn trong phạm vi đơn vị.
- Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý đơn vị: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê theo các tiêu chí động về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn trong phạm vi đơn vị.
- Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê theo các tiêu chí động về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn trong phạm vi phân cấp theo quản lý nhà nước.

#### 11.1.2. Các bước thực hiện kết xuất báo cáo

- *Bước 1:* Chọn báo cáo cần kết xuất từ thanh menu bên trái màn hình.
- *Bước 2:* Chọn Đơn vị/Phòng ban muốn thực hiện kết xuất dữ liệu báo cáo.

- *Bước 3:* Chọn thời gian thống kê. Có thể chọn theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại), hoặc tùy chọn theo khoảng thời gian mong muốn.
- *Bước 4:* Nhấn nút “**Tạo báo cáo**” để xem trực tiếp báo cáo trên hệ thống. Chọn nút “Xuất excel” , “Xuất word” để lưu hoặc tùy chỉnh báo cáo. Chọn nút “In” để in trực tiếp báo cáo trên hệ thống.

## 11.2. Các loại báo cáo

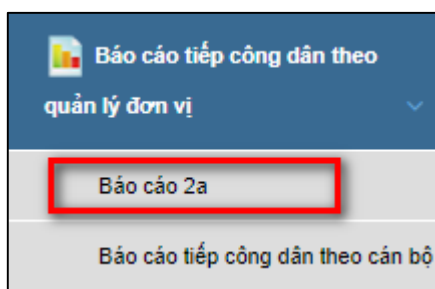
### 11.2.1. Báo cáo 2a

#### a. Báo cáo 2a theo quản lý đơn vị

Báo cáo 2a theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình tiếp dân tại đơn vị.

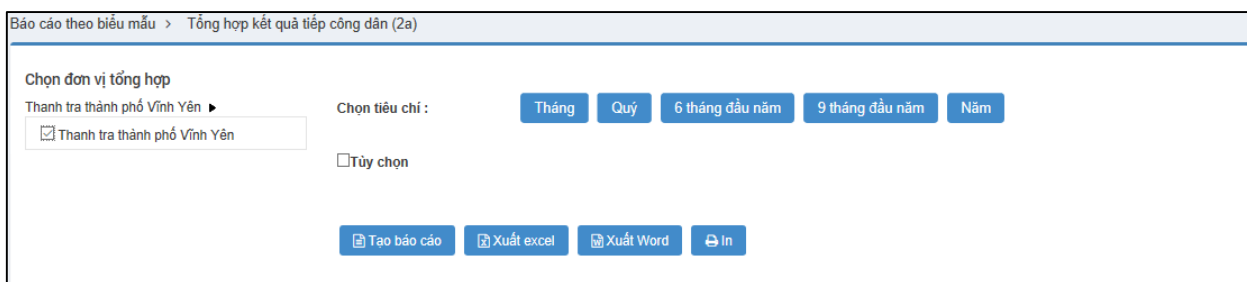
Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tiếp công dân theo quản lý đơn vị**, chọn **Báo cáo 2a**.



Hình 32: Màn hình chọn Báo cáo 2a

Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 33: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

THANH TRA THÀNH PHỐ VINH YÊN																												Biểu số 2a				
TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN																																
(Số liệu tính từ ngày 19/10/2017 đến ngày 19/10/2017)																																
Đơn vị	Tiếp thương xuyên								Tiếp định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo								Nội dung tiếp công dân (số vụ việc)										Kết quả qua tiếp dân (số vụ việc)					Ghi chú
	Lượt	Người	Vụ việc		Đoàn đông người				Lượt	Người	Vụ việc		Đoàn đông người				Khiếu nại					Tố cáo					Đã được giải quyết					
			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh			Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	Về tranh chấp, đòi đất cũ, đền bù, giải tỏa,...	Về chính sách	Về nhà, tài sản	Về chế độ CC, VC	Linh vực tư pháp	Linh vực CT, VH, XH, khác	Linh vực hành chính	Linh vực tư pháp	Tham nhũng	Phản ánh, kiến nghị, khác	Chưa được giải quyết	Chưa có QĐ giải quyết	Đã có QĐ giải quyết (lần 1, 2, cuối cùng)	Đã có bản án của Tòa				
																													Đã được giải quyết			
MS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Thanh tra thành phố Vinh Yên	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0		
Tổng	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0		

Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
*(Ký tên, đóng dấu)*

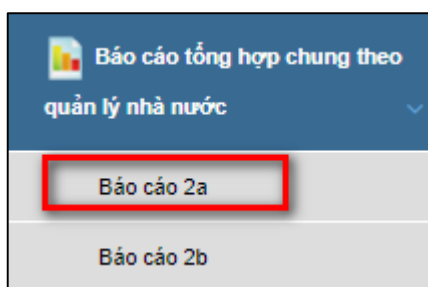
Hình 34: Kết quả báo cáo

**b. Báo cáo 2a theo quản lý nhà nước**

Báo cáo 2a theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình tiếp dân tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước**, chọn **Báo cáo 2a**.

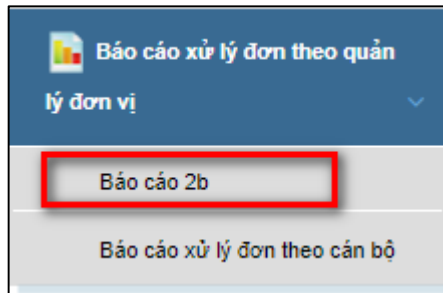


Hình 35: Màn hình chọn Báo cáo 2a

Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

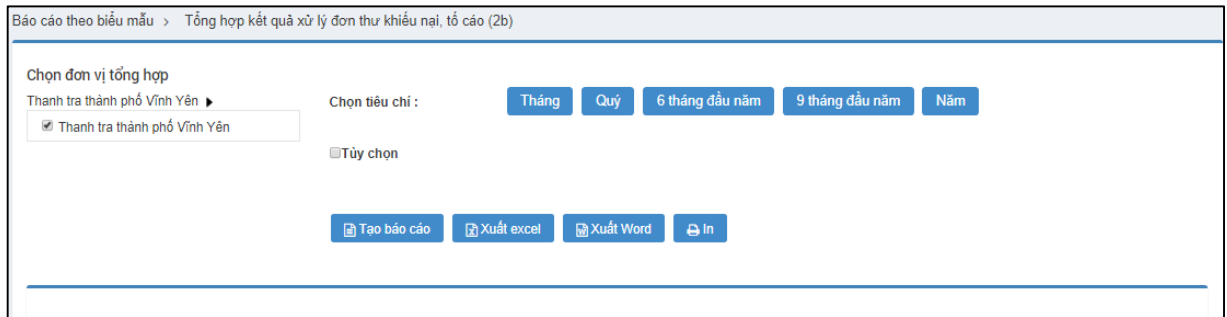


Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo xử lý đơn theo quản lý đơn vị**, chọn **Báo cáo 2b**.



Hình 38: Màn hình chọn Báo cáo 2b

Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 39: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiện thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

Đơn vị		Khẩu nại													Theo thẩm quyền giải				Theo trình tự giải quyết				Đơn khác		Đơn thuộc thẩm quyền		Ghi chú					
Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận trong đơn có nhiều người đồng tên	Đơn có một người đồng tên	Đơn có nhiều người đồng tên	Đơn đủ điều kiện xử lý	Tổng	Liên quan đến đất đai	Về nhà, tài sản	Về chính sách, chế độ	Linh vực CT, VH, XH khác	Linh vực tư pháp	Về Đảng	Tổng	Linh vực hành chính	Linh vực tư pháp	Tham nhũng	Về Đảng	Linh vực khác	Của cơ quan hành chính các cấp	Của cơ quan tư pháp các cấp	Của cơ quan Đảng	Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết lần đầu	Đã được giải quyết nhiều lần	Đơn khác (khẩn trương)	Số đơn chuyển văn phòng đơn n có thẩm quyền	Số công văn đến đốc việc giải quyết		Đơn thuộc thẩm quyền	Khẩu nại	Tổ cáo		
MS	1+2+3+4+5	2	3	4	5	6	7+8+9+10+11	8	9	10	11	12	13	14+15+16+17+18+19	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Ban tiếp công dân thành phố Vĩnh Yên	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Hình 40: Kết quả báo cáo

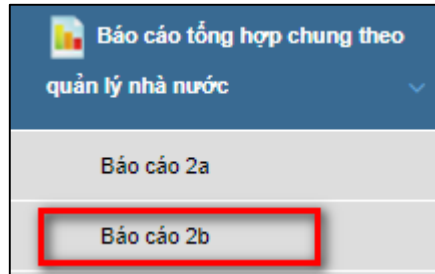
**b. Báo cáo 2b theo quản lý nhà nước**

Báo cáo 2b theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình xử lý đơn tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao

gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh.

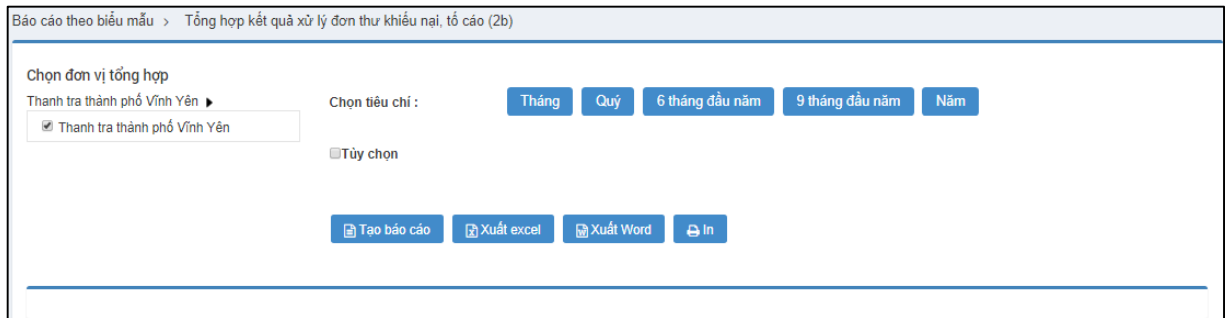
Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước**, chọn **Báo cáo 2b**.



Hình 41: Màn hình chọn Báo cáo 2b

Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 42: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiện thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian cần xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

Ban tiếp công dân thành phố Vĩnh Yên		Biểu số 2b																																				
TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO																																						
(Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 15/12/2017)																																						
Đơn vị	Tiếp nhận						Phân loại đơn khiếu nại, tố cáo (số đơn)																Theo thẩm quyền giải											Đơn khác (khiến nghi, phân án, đơn nặc danh)	Số đơn chuyển văn bản hướng dẫn có thẩm quyền	Số công văn đôn đốc việc giải quyết	Đơn thuộc thẩm quyền	Ghi chú
	Tổng số đơn	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Khấu nại						Theo nội dung										Theo thẩm quyền giải															
							Liên quan đến đất đai	Về nhà, tài sản	Về chính sách CT, VH, XH khác	Lĩnh vực tư pháp	Về Đảng	Tổng	Lĩnh vực hành chính	Lĩnh vực tư pháp	Tham nhũng	Về Đảng	Lĩnh vực khác	Của cơ quan tư pháp cấp	Của cơ quan tư pháp cấp	Của cơ quan tư pháp cấp	Chưa được giải quyết lần đầu	Đã được giải quyết lần đầu	Đã được giải quyết nhiều lần															
MS	1+2+3+4+5	2	3	4	5	6	7=8+9+10+11	8	9	10	11	12	13	14=15+16+17+18+19	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32						
Ban tiếp công dân thành phố Vĩnh Yên	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0					
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>						

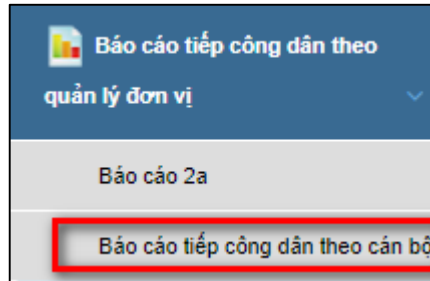
Hình 43: Kết quả báo cáo

### 11.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ

Báo cáo này cho phép tổng hợp tình hình tiếp dân của từng cán bộ tại từng đơn vị.

Các bước thực hiện:

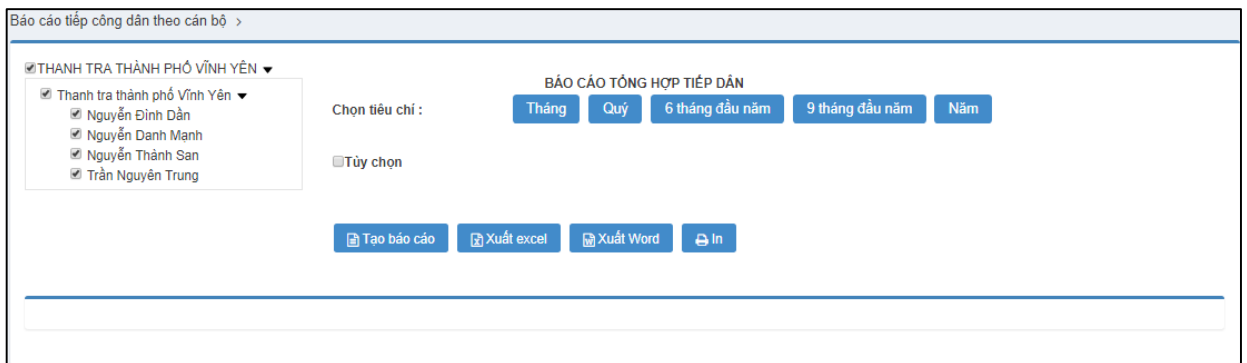
Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ**, chọn **Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ**.



Hình 44: Màn hình chọn Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ

Bước 2: Chọn xem báo cáo của cả đơn vị hoặc từng phòng ban.

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.



- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.



BAN TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ VINH YÊN		CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM								
		Độc lập - Tự do - Hạnh phúc								
TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TIẾP DÂN TẠI BAN TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ VINH YÊN										
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 19/10/2017)										
STT	Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Phân loại đơn			Tiếp không đơn	Kết quả xử lý			
			Khiếu nại	Tổ cáo	PAKN		Hướng dẫn	Chuyển đơn	Thụ lý giải quyết	Khác
<b>1</b>	<b>Ban tiếp công dân thành phố Vinh Yên</b>									
1.1	Trưởng ban TCD TP Vinh Yên	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Phó ban tiếp công dân TP Vinh Yên	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Nguyễn Thành Lan	4	0	0	1	3	1	0	0	3
1.4	Phi Mạnh Hiếu	16	13	3	0	0	0	1	5	10

Vinh Phúc, ngày 20 tháng 10 năm 2017  
Người lập báo cáo

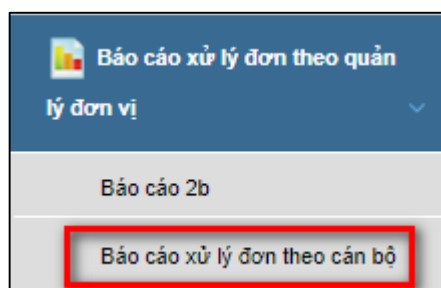
Hình 45: Kết quả báo cáo

#### 11.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ

Báo cáo này cho phép thống kê, tổng hợp tình hình xử lý đơn thư của từng cán bộ tại từng đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo xử lý đơn theo quản lý đơn vị**, chọn **Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ**.



Hình 46: Màn hình chọn Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ

Bước 2: Chọn tiêu chí báo cáo và phòng ban, chuyên viên trong phòng ban.

Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ >

Chọn đơn vị tổng hợp

BAN TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ VINH YÊN

Chọn tiêu chí : **Tháng** Quý 6 tháng đầu năm 9 tháng đầu năm Năm

Ban tiếp công dân thành phố Vinh Yên

Tùy chọn

Tạo báo cáo Xuất excel Xuất Word In

- Chọn các cán bộ trong phòng tiếp công dân và xử lý đơn
- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 3: Nhấn **Tạo báo cáo**.

BTD TP HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TỔNG HỢP TÌNH HÌNH XỬ LÝ ĐƠN THƯ TẠI BTD TP HÀ NỘI  
(Số liệu tính từ ngày 16/12/2015 đến ngày 15/09/2016)

STT	Đơn vị	Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận			Phân loại đơn			Tình trạng xử lý					
			Trực tiếp	Bưu điện	Cơ quan khác chuyên đến	Khiếu nại	Tổ cáo	PAKN	Đang xử lý			Đã xử lý		
									Tổng	Trong hạn	Quá hạn	Tổng	Đúng hạn	Quá hạn
1	Phòng tiếp dân và xử lý đơn	27	20	6	1	26	1	0	5	2	3	22	22	0
	Chuyên viên - Phòng TCD	19	15	3	1	18	1	0	2	0	2	17	17	0
	Trưởng phòng - Phòng TCD	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0
	Phó phòng - Phòng TCD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Chuyên viên 1 - Phòng TCD	6	3	3	0	6	0	0	3	0	3	3	3	0
	<b>Tổng</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>0</b>

Hình 47: Kết quả báo cáo

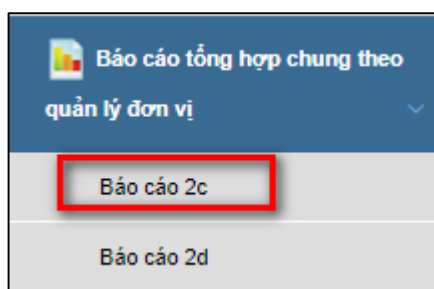
### 11.2.5. Báo cáo 2c

#### a. Báo cáo 2c theo quản lý đơn vị

Báo cáo 2c theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn khiếu nại tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý đơn vị**, chọn **Báo cáo 2c**.



**Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.**

Báo cáo theo biểu mẫu > Tổng hợp kết quả giải quyết đơn khiếu nại (2c)

Chọn đơn vị tổng hợp

Thanh tra thành phố Vĩnh Yên ▾

Thanh tra thành phố Vĩnh Yên

Tùy chọn

Chọn tiêu chí: Tháng Quý 6 tháng đầu năm 9 tháng đầu năm Năm

Tạo báo cáo Xuất excel Xuất Word In

Hình 119: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

**Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.**

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

**Bước 4: Nhấn Tạo báo cáo.**

BỘ, NGANH (UBND TỈNH, THANH PHỐ)... Biểu số 2c

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI**  
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 19/10/2017)

Đơn vị	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền		Kết quả giải quyết																	Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại								Chi chú								
	Tổng số đơn khiếu nại	Đơn khiếu nại trong kỳ báo cáo	Trong đó		Đã giải quyết				Phân tích kết quả (vụ việc)				Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân		Kiến nghị xử lý hành chính			Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố		Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn		Số vụ việc giải quyết quá thời hạn		Tổng số quyết định phải tố chức thực hiện	Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại											
			Đơn khiếu nại trước chuyên sàng	Đơn khiếu nại trong kỳ báo cáo	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Số vụ việc giải quyết bằng QĐ hành chính	Số vụ việc rút đơn thông qua giải thích, thuyết phục	Khiếu nại đúng	Khiếu nại sai	Khiếu nại đúng một phần	Giải quyết lần 1	Công nhân QĐ g/q lần 1	Hủy. sửa QĐ g/q lần 1	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Số người được trả lại quyền lợi	Tổng số người đã bị xử lý	Số vụ tương	Số vụ đã khởi tố	Số vụ đối tượng đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn		Đã thực hiện	Thu hồi cho Nhà nước			Trả lại cho công dân							
			Phải thu	Đã thu	Phải trả	Đã trả	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)																		
MS	1=2+3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	15	15	0	15	7	7	7	0	1	0	6	7	0	0	2000.012	30024	700.012	24	0	4	0	0	0	0	0	15	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tổng	15	15	0	15	7	7	7	0	1	0	6	7	0	0	2000.012	30024	700.012	24	0	4	0	0	0	0	0	15	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Vĩnh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
(Ký tên, đóng dấu)

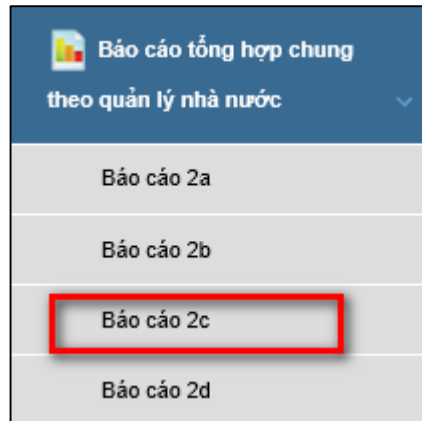
Hình 120: Kết quả báo cáo

**b. Báo cáo 2c theo quản lý nhà nước**

Báo cáo 2c theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn khiếu nại tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước**, chọn **Báo cáo 2c**.



**Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.**



Hình 119: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

**Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.**

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

**Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.**

Đơn vị		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT																																									
Đơn vị	Tổng số đơn khiếu nại	Đã giải quyết								Phân tích kết quả (vụ việc)										Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước				Trả lại cho công dân				Kiến nghị xử lý hành chính				Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố				Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định				Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại			
		Trong đó		Đã giải quyết						Phân tích kết quả (vụ việc)		Giải quyết lần 1		Giải quyết lần 2		Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân		Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố		Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân															
		Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn tồn kỹ trước chuyên sang	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Số vụ việc giải quyết bằng QĐ hành chính	Số vụ việc rút đơn thông qua giải thích, thuyết phục	Khiếu nại đúng	Khiếu nại sai	Khiếu nại đúng một phần	Giải quyết lần 1	Công nhận QĐ g/q lần 1	Hủy, sửa QĐ g/q lần 1	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Số người được trả lại quyền lợi	Tổng số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ	Số đối tượng	Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Đã thực hiện	Phải thu	Đã thu	Phải trả	Đã trả											
MS	1=2+3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38					
Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc	3	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
Tổng	3	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							

Hình 120: Kết quả báo cáo

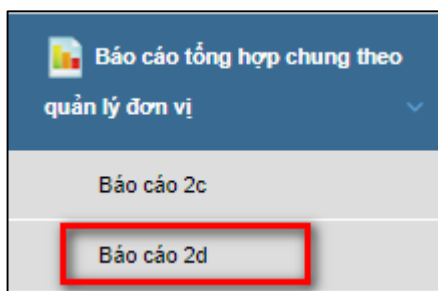
### 11.2.6. Báo cáo 2d

#### a. Báo cáo 2d theo quản lý đơn vị

Báo cáo 2d theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn tố cáo tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý đơn vị**, chọn **Báo cáo 2d**.



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 122: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

BỘ, NGÀNH (UBND TỈNH, THÀNH PHỐ)...																								Biểu số 2d									
TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 19/10/2017)																																	
Đơn vị	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền				Kết quả giải quyết												Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Việc thi hành quyết định xử lý tố cáo								Chỉ chú						
	Trong đó				Đã giải quyết		Phân tích kết quả (vụ việc)		Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân		Số người được bảo vệ quyền lợi		Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố		Kết quả		Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn		Số vụ việc giải quyết quá thời hạn		Tổng số quyết định phải tố chức thực hiện trong kỳ báo cáo			Thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân			
	Đơn nhân tố cáo	Đơn tố cáo trước chuyên sang	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tố cáo đúng	Tố cáo sai	Tố cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tổng số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ	Số đối tượng	Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Đã thực hiện xong	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)		Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	
MS	1=2+3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Thanh tra thành phố Vinh Yên	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tổng</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

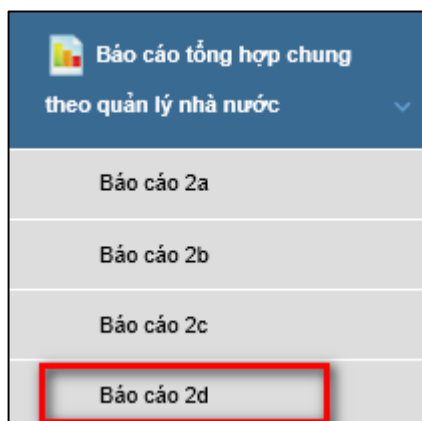
Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
(Ký tên, đóng dấu)

Hình 123: Kết quả báo cáo

**b. Báo cáo 2d theo quản lý nhà nước**

Báo cáo 2d theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn tố cáo tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước**, chọn **Báo cáo 2d**.



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

Báo cáo theo biểu mẫu > Tổng hợp kết quả giải quyết đơn tố cáo (2d)

Chọn đơn vị tổng hợp  
Thanh tra thành phố Vinh Yên ▶

Chọn tiêu chí : Tháng Quy 6 tháng đầu năm 9 tháng đầu năm Năm

Tùy chọn

Tạo báo cáo Xuất excel Xuất Word In

Hình 122: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

UBND Tỉnh Vĩnh Phúc Biểu số 24

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CAO**  
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 19/10/2017)

Đơn vị	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền						Kết quả giải quyết										Việc thi hành quyết định xử lý tố cáo								Ghi chú								
	Trong đó			Đã giải quyết			Phân tích kết quả (vụ việc)		Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân		Số người được báo về quyền lợi		Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyển cơ quan điều tra, khám tử		Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Tổng số quyết định		Thủ hồi cho Nhà nước				Trả lại cho công dân						
	Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn tồn kỹ trước chuyên sang	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tố cáo đúng	Tố cáo sai	Tố cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Số vụ việc	Số người đã bị xử lý	Số vụ tương	Số vụ đi khiếu tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Đã thực hiện xong	Đã thực hiện xong	Phải thu		Đã thu			Phải trả		Đã trả					
																					Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )		Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )				
MS	1=2+3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Tổng																																	

Vĩnh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
(Ký tên, đóng dấu)

Hình 123: Kết quả báo cáo

### 11.2.7. Báo cáo 2đ

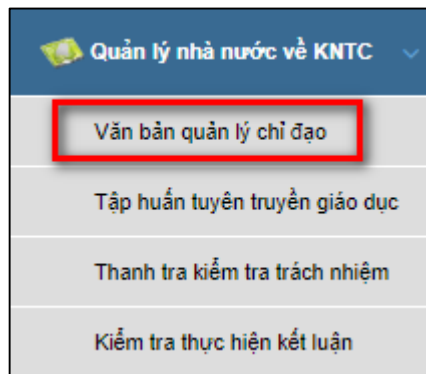
Báo cáo 2đ là báo cáo công tác quản lý nhà nước về tình hình khiếu nại, tố cáo. Để thực hiện được báo cáo 2đ, cán bộ cần nhập thông tin đầu vào tại các chức năng sau:

#### a. Văn bản quản lý chỉ đạo

Để thực hiện chức năng này, cán bộ thực hiện các thao tác sau:

**Bước 1:** Từ thanh menu bên trái chọn Quản lý nhà nước về KNTC

**Bước 2:** Chọn Văn bản quản lý chỉ đạo.



Hệ thống hiển thị màn hình giao diện Danh sách văn bản quản lý chỉ đạo như sau:

Báo cáo > Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm

[+ Thêm mới](#)

Văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Loại văn bản	Ghi chú
Quyết định giải quyết.pdf	Báo cáo quyết định	16-12-2016	0	văn bản

Hình 99: Màn hình danh sách văn bản quản lý chỉ đạo



Để thực hiện thêm mới văn bản, cán bộ chọn **+ Thêm mới**, hệ thống hiển thị trang nhập thông tin văn bản chỉ đạo như sau:

Hình 100: Màn hình thêm mới văn bản quản lý chỉ đạo

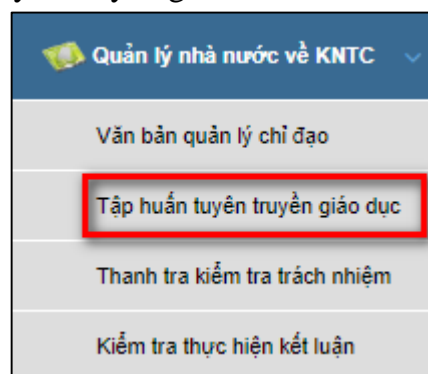
- *Cơ quan ban hành*: Cơ quan ban hành văn bản.
- *Văn bản*: Tải tệp văn bản cần lưu trữ.
- *Số văn bản*: Thông tin số văn bản của văn bản được tải lên.
- *Ngày ban hành văn bản*: Thông tin ngày văn bản được ban hành.
- *Loại văn bản*: Chọn loại văn bản.
- **Lưu**: Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng**: Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

**b. Tập huấn tuyên truyền quản lý giáo dục**

Để thực hiện chức năng này, cán bộ thực hiện các thao tác sau:

**Bước 1:** Từ thanh menu bên trái chọn Quản lý nhà nước về KNTC

**Bước 2:** Chọn Tập huấn tuyên truyền giáo dục.



Hệ thống hiển thị màn hình giao diện Danh sách văn bản quản lý chỉ đạo như sau:

Báo cáo > Tập huấn tuyên truyền giáo dục

[+ Thêm mới](#)

Lớp	Số người	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Ghi chú
Lớp 1-1222016	15	01-12-2016	16-12-2016	

Hình 101: Màn hình danh sách tập huấn tuyên truyền giáo dục

Để thực hiện thêm mới văn bản, cán bộ chọn [+ Thêm mới](#), hệ thống hiển thị trang nhập thông tin văn bản chỉ đạo như sau:

Thêm mới tập huấn tuyên truyền giáo dục

Cơ quan (\*)

Lớp

Số người (\*)

Ngày bắt đầu (\*)

Ngày kết thúc (\*)

Ghi chú

Hình 102: Màn hình thêm mới tập huấn tuyên truyền giáo dục

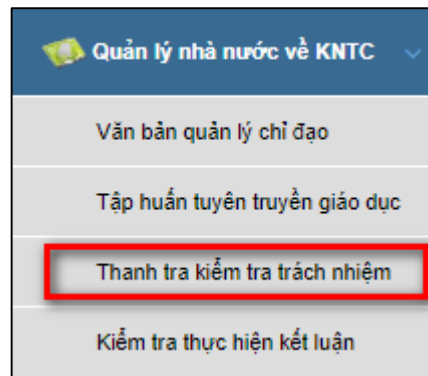
- **Cơ quan:** Cơ quan được tập huấn.
- **Lớp:** Tên lớp tập huấn.
- **Số người:** Thông tin số người tham gia.
- **Ngày bắt đầu:** Ngày bắt đầu tổ chức lớp tập huấn.
- **Ngày kết thúc:** Ngày kết thúc tổ chức lớp tập huấn.
- **Ghi chú:** Thông tin nội dung ghi chú.
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng:** Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

### c. Thanh tra kiểm điểm trách nhiệm

Để thực hiện chức năng này, cán bộ thực hiện các thao tác sau:

**Bước 1:** Từ thanh menu bên trái chọn Quản lý nhà nước về KNTC

**Bước 2:** Chọn Thanh tra kiểm tra trách nhiệm.



Hệ thống hiển thị màn hình giao diện danh sách Thanh tra kiểm tra trách nhiệm như sau:

Báo cáo > Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm

[+ Thêm mới](#)

Số đơn vị	Số đơn vị vi phạm	Số tổ chức KDRKN	Danh sách tổ chức KDRKN	Số cá nhân KDRKN	Danh sách cá nhân KDRKN	Số tổ chức XLHC	Danh sách tổ chức XLHC	Số cá nhân XLHC	Danh sách cá nhân XLHC	Ngày ban hành kết quả	Ghi chú
12	3	5	12	7	Danh sách cá nhân vi phạm	4	Danh sách tổ chức	3	Danh sách cá nhân	16-12-2016	

Hình 103: Màn hình danh sách thanh tra kiểm tra trách nhiệm

Để thực hiện thêm mới thông tin, cán bộ chọn [+ Thêm mới](#), hệ thống hiển thị thanh tra kiểm tra trách nhiệm như sau:

**Thêm mới kết luận thanh tra** ✕

**Cơ quan (\*)**

**Số đơn vị (\*)**

**Danh sách đơn vị**

**Số đơn vị vi phạm (\*)**

**Số đơn vị vi phạm KDRKN (\*)**

**Danh sách tổ chức KDRKN**

**Số cá nhân vi phạm KDRKN (\*)**

**Danh sách cá nhân KDRKN**

**Số tổ chức XLHC (\*)**

**Danh sách tổ chức XLHC**

**Số cá nhân XLHC (\*)**

Hình 104: Màn hình thêm mới thanh tra kiểm tra trách nhiệm

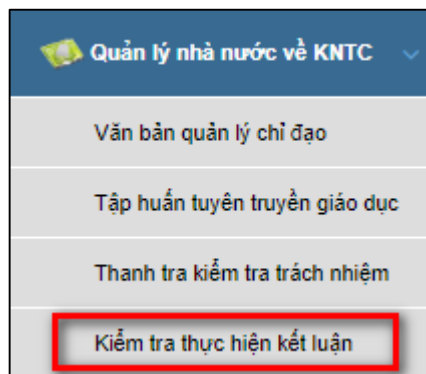
- **Cơ quan:** Tên cơ quan được thanh tra kiểm tra.
- **Số đơn vị:** Thông tin số đơn vị được thanh tra.
- **Danh sách đơn vị:** Thông tin tên danh sách đơn vị.
- **Số đơn vị vi phạm:** Thông tin số đơn vị vi phạm.
- **Số đơn vị vi phạm KDRKN:** Thông tin số đơn vị vi phạm kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Danh sách KDRKN:** Thông tin danh sách kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Số tổ chức XLHC:** Thông tin số tổ chức xử lý hành chính.
- **Số cá nhân XLHC:** Thông tin số cá nhân xử lý hành chính.
- **Danh sách cá nhân XLHC:** Thông tin số cá nhân xử lý hành chính.
- **Ngày BH kết quả:** Ngày ban hành kết quả thanh tra.
- **Ghi chú:** Thông tin ghi chú.
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng:** Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

**d. Kiểm tra thực hiện kết luận**

Để thực hiện chức năng này, cán bộ thực hiện các thao tác sau:

**Bước 1:** Từ thanh menu bên trái chọn Quản lý nhà nước về KNTC

**Bước 2:** Chọn Kiểm tra thực hiện kết luận.



Hệ thống hiển thị màn hình giao diện danh sách kiểm tra thực hiện kết luận như sau:

Báo cáo > Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm

+ Thêm mới Tìm kiếm  Q

Số văn bản	Số tổ chức KDRKN	Danh sách tổ chức KDRKN	Số cá nhân KDRKN	Danh sách cá nhân KDRKN	Số tổ chức XLHC	Danh sách tổ chức XLHC	Số cá nhân XLHC	Danh sách cá nhân XLHC	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Ghi chú
2	1	DS tổ chức	1	DS cá nhân	1	Danh sách tc	1	Danh sách cn	16-12-2016	16-12-2016	

Hình 105: Màn hình danh sách kiểm tra kết luận

Để thực hiện thêm mới văn bản, cán bộ chọn **+ Thêm mới**, hệ thống hiển thị trang nhập thông tin văn bản chỉ đạo như sau:

**Thêm mới thanh tra kiểm tra trách nhiệm** ✕

<b>Cơ quan (*)</b>	<input type="text" value="Chọn cơ quan"/>
<b>Số văn bản (*)</b>	<input type="text" value="Nhập số đơn vị"/>
<b>Số tổ chức vi phạm (*)</b>	<input type="text" value="Nhập số tổ chức KDRKN"/>
<b>Danh sách tổ chức KDRNK</b>	<input type="text" value="Nhập danh sách tổ chức KDRKN"/>
<b>Số cá nhân vi phạm KDRKN (*)</b>	<input type="text" value="Nhập số cá nhân vi phạm kiểm điểm rút kinh nghiệm"/>
<b>Danh sách cá nhân KDRNK</b>	<input type="text" value="Nhập danh sách cá nhân KDRKN"/>
<b>Số tổ chức XLHC (*)</b>	<input type="text" value="Nhập số tổ chức vi phạm xử lý hành chính"/>
<b>Danh sách tổ chức XLHC</b>	<input type="text" value="Nhập danh sách tổ chức XLHC"/>
<b>Số cá nhân XLHC (*)</b>	<input type="text" value="Nhập số cá nhân vi phạm xử lý hành chính"/>
<b>Danh sách cá nhân XLHC</b>	<input type="text" value="Nhập danh cá nhân chức XLHC"/>

Hình 106: Màn hình thêm mới kiểm tra thực hiện kết luận

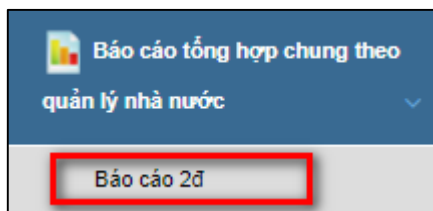
- **Cơ quan:** Cơ quan thực hiện kiểm tra.
- **Số văn bản:** Thông tin số văn bản.
- **Số tổ chức vi phạm:** Thông tin số tổ chức vi phạm.
- **Danh sách tổ chức KDRKN:** Thông tin danh sách tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Số cá nhân vi phạm KDRKN:** Thông tin số cá nhân vi phạm kiểm điểm rút kinh nghiệm:
- **Danh sách cá nhân KDRKN:** Thông tin danh sách cá nhân kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Số tổ chức XLHC:** Thông tin số tổ chức xử lý hành chính.
- **Danh sách tổ chức XLHC:** Thông tin danh sách tổ chức xử lý hành chính.
- **Số cá nhân XLHC:** Thông tin số cá nhân xử lý hành chính.
- **Danh sách cá nhân XLHC:** Thông tin danh sách cá nhân xử lý hành chính.
- **Ngày bắt đầu:** Ngày bắt đầu thực hiện kiểm tra.
- **Ngày kết thúc:** Ngày kết thúc thực hiện kiểm tra.
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng:** Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

**e. Thực hiện kết xuất báo cáo 2đ**

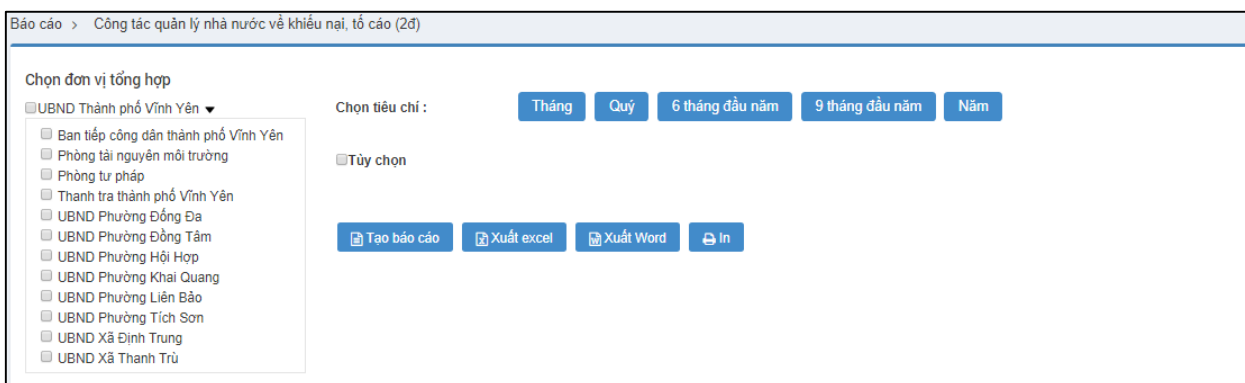
Sau khi nhập các thông tin đầu vào, cán bộ thực hiện kết xuất báo cáo 2đ

Các bước thực hiện:

Bước 1: Từ thanh menu bên trái chọn **Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước** → chọn **Báo cáo 2đ**.

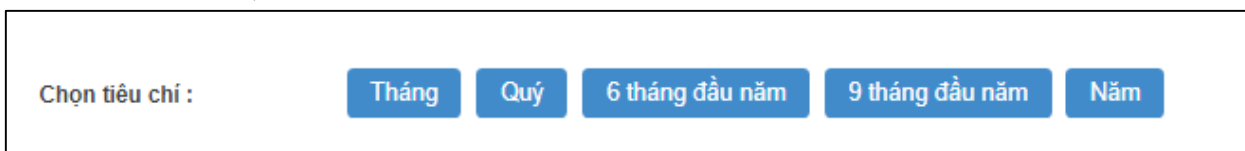


Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

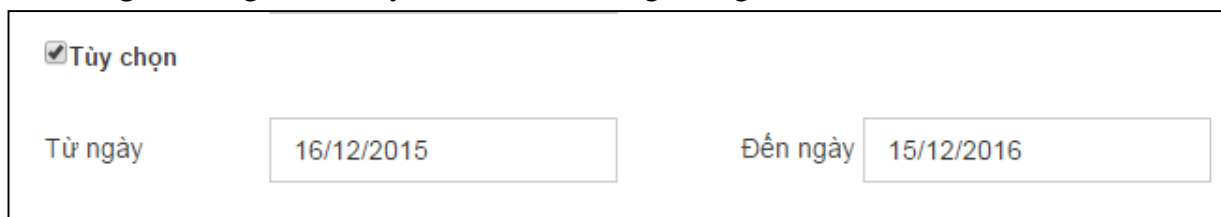


Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiện thị mặc định là năm hiện tại).



- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.



Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

<b>CONG TAC QUAN LY NHA NUOC VE KHIEU NAI, TO CAO</b> (Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 15/12/2017)																	
Đơn vị	Ban hành văn bản quản lý, chỉ đạo (Bộ, ngành, tỉnh, TP) về công tác KNTC		Tập huấn, tuyên truyền, giáo dục pháp luật về KNTC cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân				Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm				Kiểm tra việc thực hiện kết luận thanh tra trách nhiệm, quyết định xử lý				Ghi chú		
	Số văn bản ban hành mới	Số văn bản được sửa đổi, bổ sung	Pháp luật về KNTC		Thực hiện pháp luật về KNTC		Số đơn vị có vi phạm	Kiến nghị xử lý				Tổng số KLT T và QĐ xử lý đã kiểm tra	Kết quả kiểm tra				
			Lớp	Người	Số cuộc	Số đơn vị		Kiểm điểm, rút kinh nghiệm		Hành chính			Kiểm điểm, rút kinh nghiệm			Đã xử lý hành chính	
								Tò chức	Cá nhân	Tò chức	Cá nhân		Tò chức	Cá nhân		Tò chức	Cá nhân
MS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>CẤP TỈNH</b>																	
Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc	1	0	1	30	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Tổng</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Hình 79: Kết quả báo cáo