

# 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 các phòng ban chức năng trực thuộc cấp huyện* **Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết nghiệp vụ**

Hà Nội, năm 2018

# 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 các phòng ban chức năng trực thuộc 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.....	4
1.5. Thay đổi thông tin cá nhân .....	4
1.6. Thay đổi mật khẩu .....	5
2. Tiếp công dân .....	6
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.....	8
2.2.2. Thêm người đại diện.....	10
2.2.3. Kiểm tra đơn thư.....	11
2.2.4. Nhập nội dung đơn thư .....	12
2.2.5. Nhập thông tin người bị khiếu nại, tố cáo .....	13
2.2.6. Thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan .....	15
2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập .....	16
2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân .....	16
2.2.9. Chức năng in văn bản, lưu lại, đóng.....	26
2.3. In văn bản.....	26
2.4. Sổ tiếp dân .....	28
2.4.1. In sổ tiếp công dân.....	30
2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư.....	31
2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp .....	32
2.5.1. Nhập thông tin lãnh đạo tiếp.....	33
2.5.2. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh.....	33
2.5.3. Nhập nội dung đơn thư .....	33
2.5.4. Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo .....	33
2.5.5. Nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo .....	33

3. Xử lý đơn thư .....	34
3.1. Nhập thông tin đơn thư .....	34
3.2. Nhập thông tin hướng xử lý .....	36
3.3. Chức năng Lưu và in, Lưu lại, Trình duyệt LĐ/TP kết quả xử lý .....	36
4. Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện giao việc, phê duyệt.....	37
4.1. Trưởng/Phó trưởng phòng phê duyệt kết quả xử lý.....	37
4.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt.....	39
5. Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao việc, phê duyệt .....	40
5.1. Thủ trưởng đơn vị phê duyệt kết quả xử lý .....	40
5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt.....	43
5.3. Thủ trưởng đơn vị phê duyệt kết quả giải quyết.....	44
5.3.1. Xem quá trình giải quyết .....	46
5.3.2. Ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo ...	46
6. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh .....	47
6.1. Chủ tịch UBND thực hiện phê duyệt thụ lý giải quyết.....	47
6.2. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh.....	48
6.3. Chủ tịch UBND ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo .	50
6.3.1. Xem quá trình giải quyết .....	52
6.3.2. Ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo ...	53
7. Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao giải quyết đơn thư .....	53
7.1. Thực hiện thành lập đoàn xác minh đơn thư .....	53
7.2. Theo dõi đơn thư đang giải quyết .....	56
8. Thành viên đoàn xác minh thực hiện nhập thông tin các bước giải quyết.....	58
8.1. Trình tự cập nhật thông tin giải quyết đơn thư .....	58
8.1.1. Cập nhật thông tin giải quyết đơn thư .....	59
8.1.2. Thực hiện gửi báo cáo, thảo luận giữa các thành viên trong đoàn xác minh .....	62
8.1.3. Công dân rút đơn .....	63
8.1.4. Trình báo cáo kết quả giải quyết lên thủ trưởng đơn vị .....	64
8.2. Đơn thư cần giải quyết lại.....	65
8.3. Theo dõi đơn thư đang giải quyết .....	66
8.4. Theo dõi đơn thư giải quyết đã trình.....	68
9. Cán bộ cập nhật thông tin kết quả xác minh đơn thư.....	69
9.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo .....	70
9.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo .....	71

10. Thực hiện trả kết quả giải quyết cho công dân trên phần mềm .....	72
10.1. Thực hiện trả kết quả .....	74
10.2. Xem quyết định giải quyết .....	74
11. Đơn thư đã có kết quả .....	74
12. Các chức năng tiện ích .....	76
12.1. Tra cứu đơn thư .....	76
12.2. Thông báo nhắc việc .....	78
12.3. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền .....	80
12.3.1. Cập nhật ủy quyền .....	81
12.3.2. Hủy ủy quyền .....	82
12.3.3. Thêm ủy quyền .....	83
12.3.4. Theo dõi ủy quyền .....	83
13. Thực hiện kết xuất báo cáo .....	85
13.1. Mô tả chung về báo cáo .....	85
13.1.1. Phân loại báo cáo .....	85
13.1.2. Các bước thực hiện kết xuất báo cáo .....	85
13.2. Các loại báo cáo .....	86
13.2.1. Báo cáo 2a .....	86
13.2.2. Báo cáo 2b .....	88
13.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ .....	91
13.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ .....	92
13.2.5. Báo cáo 2c .....	93
13.2.6. Báo cáo 2d .....	96
13.2.7. Báo cáo 2đ .....	98

## **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 tỉnh 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:** <https://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn>

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



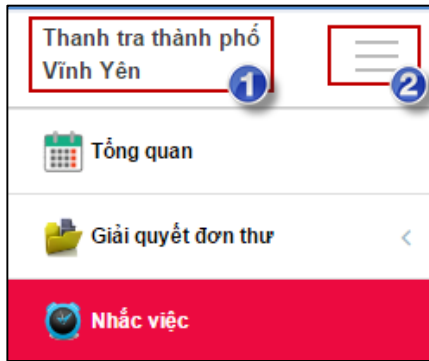
Hình 1: Màn hình đăng nhập phần mềm.

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 ...

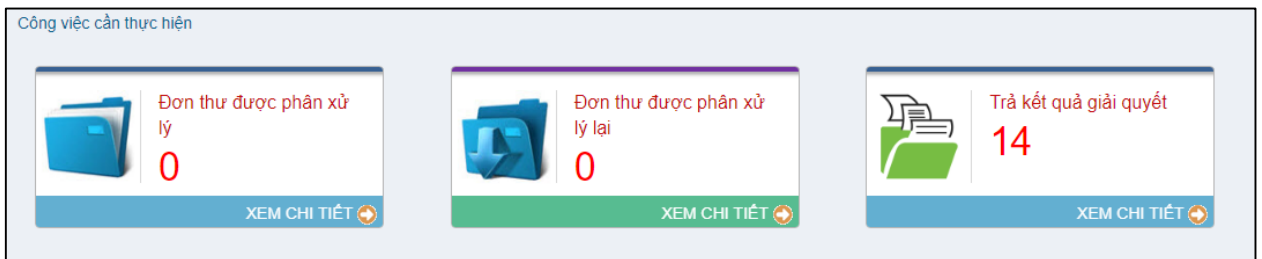




1: Tên đơn vị sử dụng phần mềm

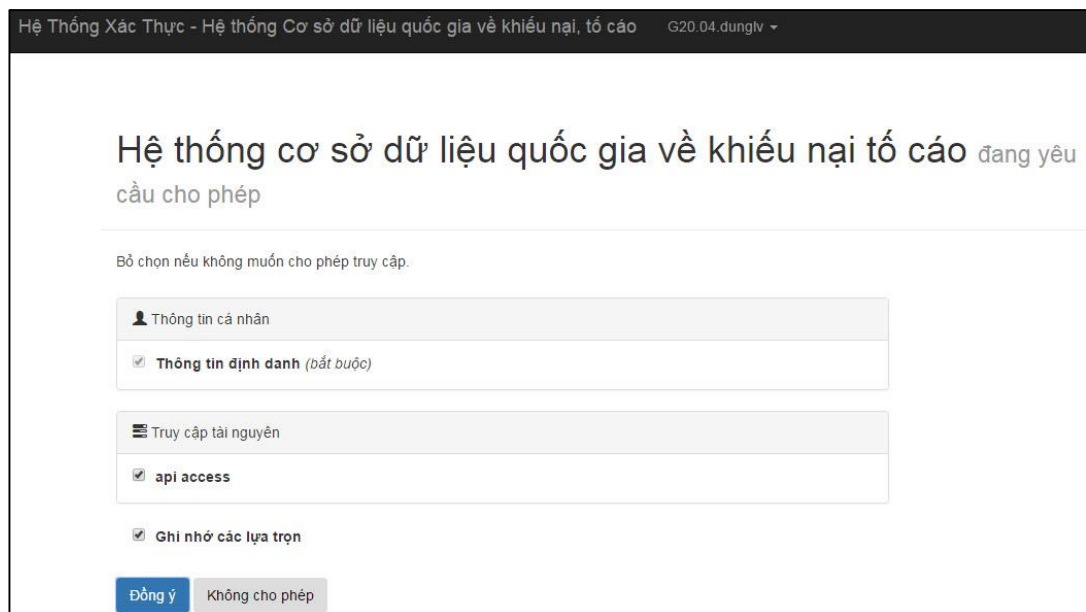
2: Thu nhỏ hoặc cho rộng thanh menu bên trái

- 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:

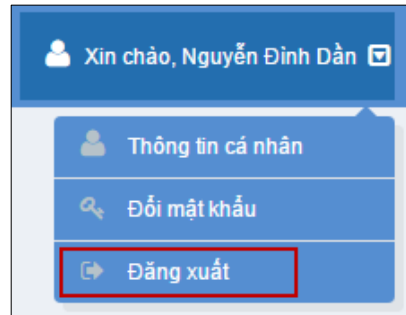


Hình 1: Màn hình xác thực đăng nhập lần đầu

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**”.

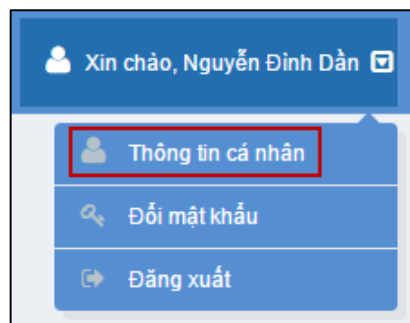


#### 1.5. Thay đổi thông tin cá nhân

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:

Thay đổi thông tin cá nhân

Tên đăng nhập: *	H21901.02.dannd
Tên người dùng:	Nguyễn Đình Dân
Email:	dannd@gmail.com
Điện thoại:	Nhập điện thoại
Nhận công việc:	Chọn ▼

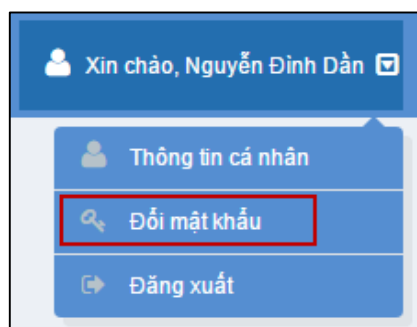
- *Tên người dùng*: Tên người dùng sử dụng phần mềm
- *Email*: Tên tài khoản email của người dùng (*Lưu ý*: Nhập email đúng để người dùng thực hiện nhận công việc qua email)
- *Điện thoại*: Số điện thoại của người dùng (*Lưu ý*: Nhập số điện thoại đúng để người dùng thực hiện nhận công việc qua SMS)
- *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 “Lưu”*: Thực hiện thay đổi
- *Bấm “Đóng”*: Không thực hiện gì

### 1.6. Thay đổi mật khẩu

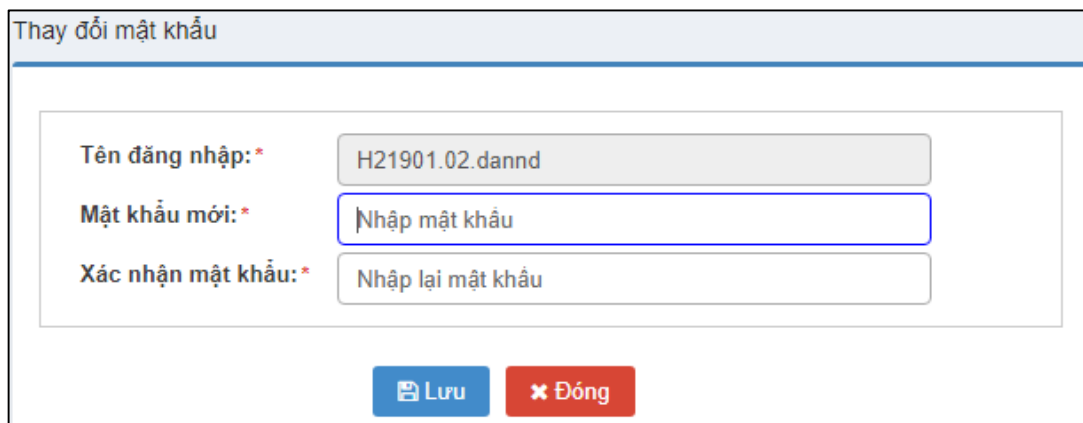
Chức năng này cho phép thay đổi mật khẩu của người sử dụng phần mềm. Các bước thực hiện:

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:



- **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 “Lưu”:** 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 nghị, 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 menu **Tiếp công dân** và tích chọn ô Tiếp dân không đơn



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: Chon xã/phường Quận/huyện: Chon 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:  Nơi cấp:

Địa chỉ:

Xã/phường:  Quận/huyện:

Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc Dân tộc: Kinh

Quốc tịch: Việt Nam

**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

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>STT</b>		Số của đơn thư khi được nhập hệ thống	STT (*) 13
Ngày tiếp		Ngày tiếp công dân	Ngày tiếp: 19/10/2017
Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh	<i>Cá nhân</i>	Người nộp đơn thư là 1 người	Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh <ul style="list-style-type: none"> <li>Cá nhân</li> <li><b>Cá nhân</b></li> <li>Đoàn đồng người</li> <li>Cơ quan, tổ chức</li> </ul>
	<i>Đoàn đồng người</i>	Người nộp đơn thư từ 5 người trở lên	
	<i>Cơ quan, tổ chức</i>	Người nộp đơn thư là một cơ quan, tổ chức riêng	
Cá nhân	<b><u>Họ và tên</u></b>	Họ tên đầy đủ của người nộp đơn	Họ và tên: (*)
	Kiểm tra trùng	Xem chi tiết tại <b><i>chức năng kiểm tra đơn thư</i></b>	✓ Kiểm tra đơn thư
	CMTND/ Thẻ căn cước CD	Số chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân	CMTND/ Thẻ căn cước CD:
	Ngày cấp	Ngày cấp CMT/thẻ căn cước	Ngày cấp: Nhập ngày cấp
	Nơi cấp	Nơi cấp CMT/thẻ căn cước	Nơi cấp: Nhập nơi cấp
	Giới tính	Chọn giới tính của người nộp đơn	Giới tính: <input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ

		thư	
	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><u>Số người</u></b>	Số người làm đơn khiếu nại, tố cáo	Số người:(*) <input type="text"/>
	<b><u>Người đại diện</u></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><u>Tên cơ quan, tổ chức</u></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  [+ Thêm người đại diện](#)

Số người:(\*)  Người đại diện:(\*)

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:



**Người đại diện 1**

Họ và tên: (\*)  ✓ Kiểm tra đơn thư

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

Ngày cấp:  Nơi cấp:

Địa chỉ:

Xã/phường:  Quận/huyện:

Tỉnh/thành:  Dân tộc:

Quốc tịch:

**Người đại diện 2** ✕ Xóa người đại diện

Họ và tên: (\*)

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

Ngày cấp:  Nơi cấp:

Địa chỉ:

Xã/phường:  Quận/huyện:

Tỉnh/thành:  Dân tộc:

Quốc tịch:

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:  ✓ Kiểm tra ✕ Đóng


Gắn vụ việc Lấy thông tin đơn 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
✓	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,	<b>Test Phan Văn Đại</b> phường An Phú, thị xã Thuận An, Bình Dương	khiếu nại QĐ của chủ tịch tỉnh bình dương	Khiếu nại / Hành chính	Trần Thị Thu Hiền / VG Thi Huệ	UBND Tỉnh Bình Dương /	Hướng dẫn	45	0

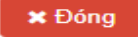
Hình 5: Màn hình Kiểm tra đơn

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.

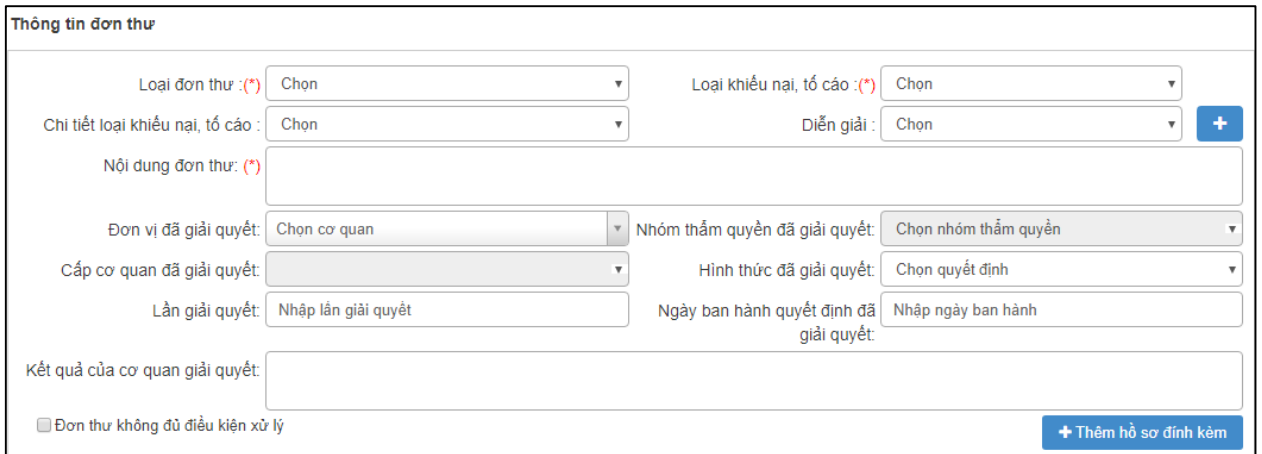
Trường hợp đơn thư là một vụ việc. Người dùng bấm , hệ thống gắn đơn thư thành một vụ việc và lấy toàn bộ thông tin đã được nhập của cơ quan/đơn vị xử lý trước.

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:



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	Loại đơn thư:(*) <input type="text" value="Chọn"/>

	ngiht, phản ánh	
<b><u>Loại khiếu nại, tố cáo</u></b>	Loại chi tiết của loại đơn thư	Loại khiếu nại, tố cáo: (*)
Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo	Chi tiết loại đơn thư	Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo:
Diễn giải	Diễn giải chi tiết của loại đơn thư	Diễn giải: Chọn
<b><u>Nội dung đơn thư</u></b>	Nhập nội dung đơn thư của đơn thư	Nội dung đơn thư: (*)
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 thông tin tài liệu, bằng chứng có liên quan</b>	<a href="#">+ Thêm hồ sơ đính kèm</a>

### 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.

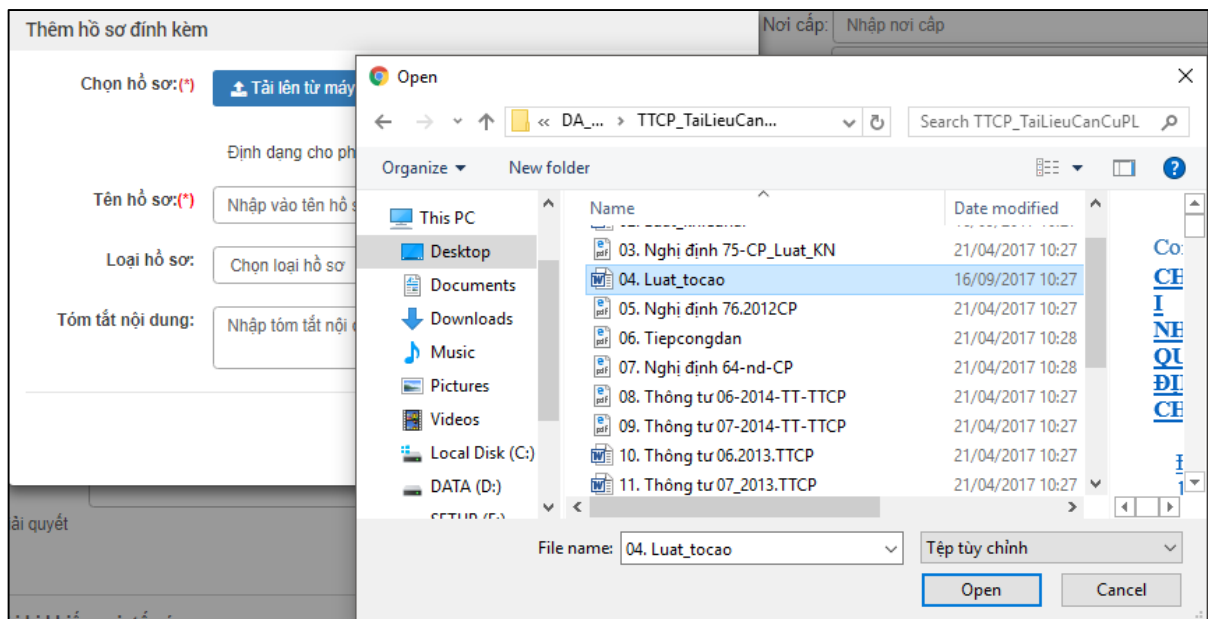
Để thực hiện thêm tài liệu, người dùng bấm chọn **+ Thêm hồ sơ đính kèm**. Hệ thống chỉ cho phép tải các tệp có định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png.

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.

File đính kèm					
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 chuyển 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

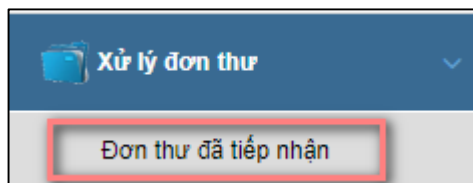
Khi tiếp công dân xong, người dùng thực hiện nhập kết quả tiếp công dân trên phần mềm. Người dùng đưa ra hướng xử lý đơn thư, nội dung tiếp, tải văn bản tiếp, chọn lãnh đạo phê duyệt và chọn quy trình xử lý đơn thư.

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  
 Ngày cấp: 13/05/2014  
 Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc  
 Xã/phường: xã An Hòa  
 Địa chỉ: số 12  
 Quốc tịch: Việt Nam

Giới tính:  Nam  Nữ  
 Nơi cấp: Vĩnh Phúc  
 Quận/huyện: huyện Tam Dương  
 Địa chỉ chi tiết: số 12, xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vĩnh Phúc  
 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: Đối 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: Chon cơ quan  
 Nhóm thẩm quyền đã giải quyết: Chon 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: Chon quyết định  
 Kết quả của cơ quan giải quyết:

Bổ sung thông tin người bị khiếu nại; tố cáo  
 Bổ sung người đại diện, ủy quyền

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý: Chon hướng xử lý  
 Chọn quy trình xử lý đơn: Kết thúc  
 Người duyệt: Chon lãnh đạo  
 Chức vụ: Chức vụ lãnh đạo  
 Ý kiến xử lý: (\*)  
 Ghi chú:  
 Tập 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:**
- **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:**
- **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 thủ trưởng đơn vị 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 thủ trưởng đơn vị 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: Thu lý giải quyết

Chọn quy trình xử lý đơn: Trình duyệt LĐ 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

- *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:

**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
- *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 chuyên 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.
- *Tải 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.
- *Tải 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:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý: Từ chối tiếp

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.
- *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:

**Hướng xử lý**

Hướng xử lý: Chọn hướng xử lý

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 “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.
- *Tài 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 “**Lưu và in**”

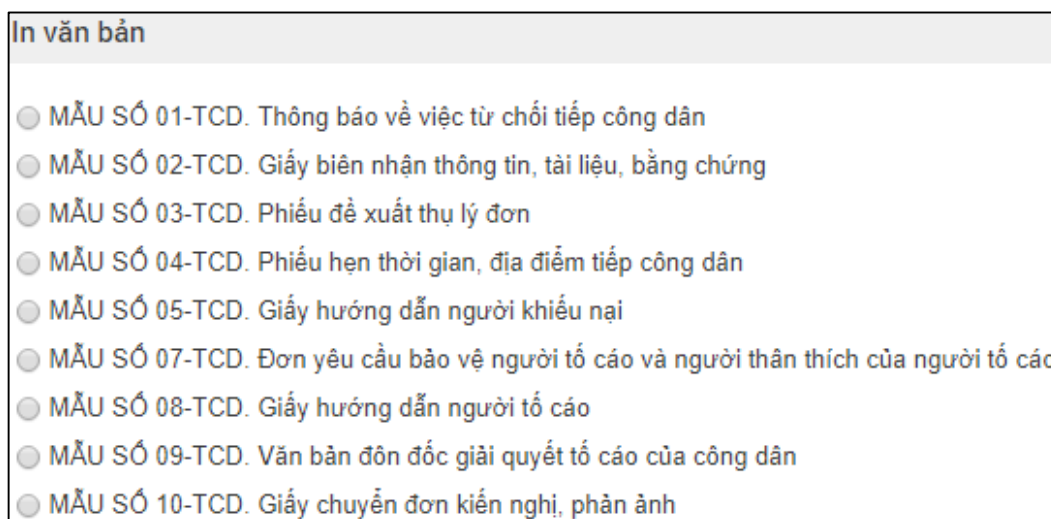


Ngoài ra, người dùng bấm “**Lưu lại**” để thực hiện lưu đơn thư vào hệ thống để lần sau tiếp lại hoặc bấm “**Đóng**” để không thực hiện tiếp công dân.

### 2.3. In văn bản

Các mẫu văn bản cần in, được hệ thống hiển thị theo các mẫu thuộc thông tư số 06/2014/TT-TTCP.

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:



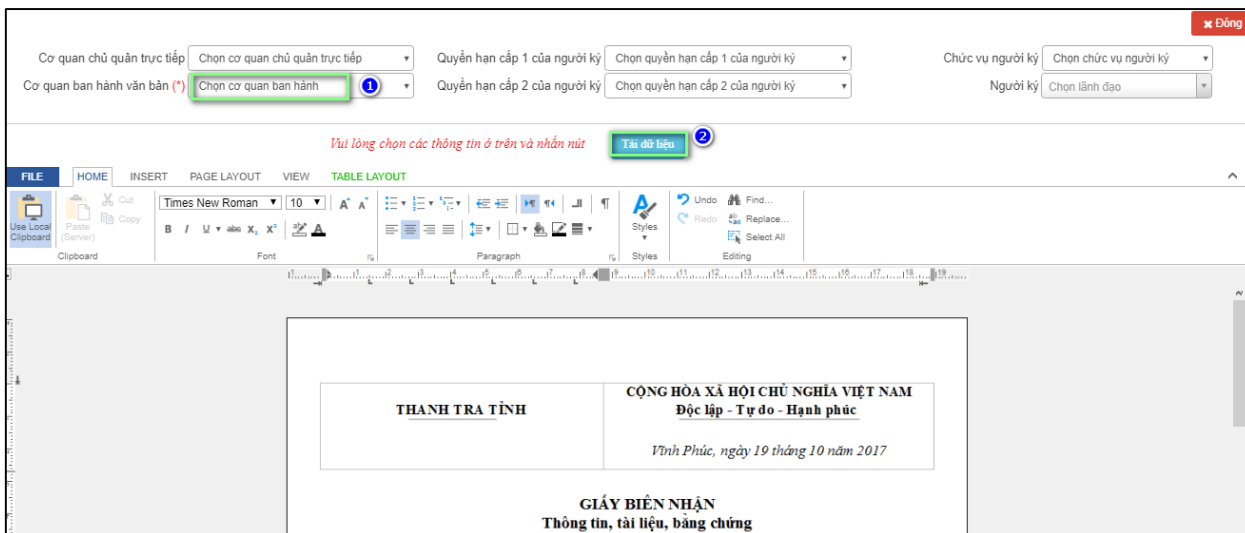
Hình 9: Màn hình Chọn mẫu văn bản

- *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 **Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**. 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 khoản: 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.
- **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>THANH TRA TỈNH</b>	<b>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM</b> <b><u>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</u></b>
	<i>Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017</i>
<b>GIẤY BIÊN NHẬN</b> <b>Thông tin, tài liệu, bằng chứng</b>	
Vào hồi 11 giờ 51 ngày 19 tháng 10 năm 2017, tại: Thanh tra tỉnh.	
Tôi là: Trần Văn A Chức vụ: Thanh tra viên.	
Đã nhận của ông: Nguyễn Văn A.	
Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): 00000111111, ngày cấp: 13/05/2014 nơi cấp: Vinh Phúc.	
Địa chỉ: số 12, xã An Hòa, huyện Tam Dương, Vinh Phúc.	
Các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:	
Đơn thư Khiếu nại Hành chính về chế độ, chính sách đối với người có công: (Tài liệu, bằng chứng là bản phôi tờ hoặc bản sao công chứng)	
Giấy biên nhận được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản/.	
Người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i>	Người nhận <i>(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)</i>
Nguyễn Văn A	.....

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

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

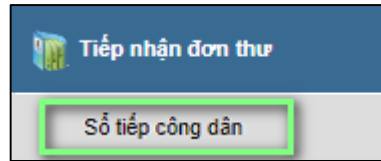
Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn KNTC, KNPA hoặc nội dung trình bày của người KNTC, KNPA, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người KNTC, KNPA cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

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 công 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.	ádfghjngfds	Lưu và theo dõi	1/1	Trần Nguyễn Trung	


Hình 12: Màn hình Sổ tiếp công 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><i>In sổ, Xem, In văn bản</i></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	Loại đối tượng/Số người
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	Nội dung vụ việc
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 chuyển 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><i>In sổ</i></b>	 In sổ
Xem	Hiện thị thông tin của một đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b><i>Xem chi tiết đơn thư</i></b>	 Xem
In văn bản	In một đơn thư theo mẫu được chọn. Xem chi tiết chức năng ở mục <b><i>In văn bản</i></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  In sổ, hệ thống sẽ xuất hiện màn hình sau:

**In sổ tiếp công dân**

Từ ngày (\*)  Đến ngày (\*)  [Q.ọc 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
						Thu 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: 00000111111	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	

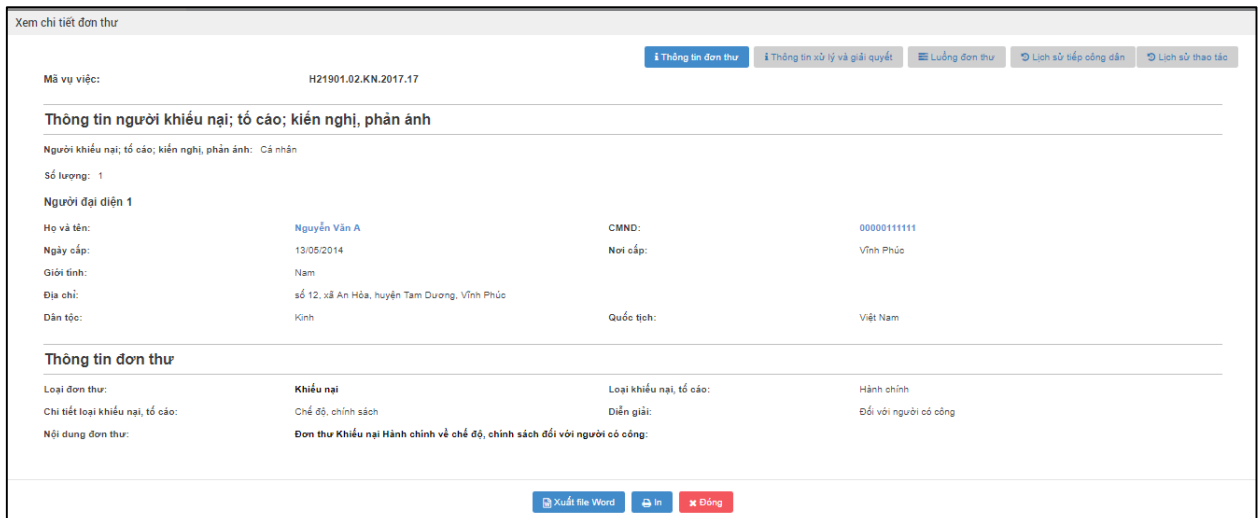
[In sổ](#) [Xuất excel](#) [Đóng](#)

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.
- **Xuất excel:** Người dùng tải được thông tin đơn thư có định dạng excel.
- **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.

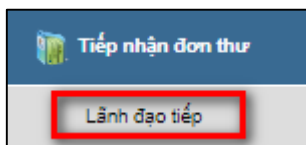
## 2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp

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:

Danh sách đơn thư lãnh đạo tiếp									
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 Vinh Yên	Khiếu nại		21/12/2017	Thanh tra thành phố Vinh 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:** Là số đơn thư, được hệ thống tự động cung cấp.
- **Lãnh đạo tiếp:** Chọn 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.
- **Giao cho:** Giao cho cơ quan để xử lý vụ việc.
- **Chọn cán bộ:** Chọn cán bộ thực hiện xử lý vụ việc trong cơ quan được giao
- **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.

The screenshot shows a web form titled "Hướng xử lý". It contains several fields: "Hướng xử lý:" with a dropdown menu showing "Thủ lý giải quyết"; "Giao cho(\*):" with a dropdown menu; "Chọn cán bộ(\*):" with a dropdown menu; "Kết quả tiếp. (\*):" with a text input field; "Ghi chú:" with a text input field; and "Tập đính kèm" with a file upload button and supported file types: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png. A blue button "Tải lên từ máy tính" is located at the bottom right.

### 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*”.

The screenshot shows the same "Hướng xử lý" form, but the dropdown menu for "Hướng xử lý:" now shows "Thông báo chấm dứt". The other fields and buttons remain the same as in the previous screenshot.

### c. Chức năng Lưu lại, Lưu và chuyển, 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.

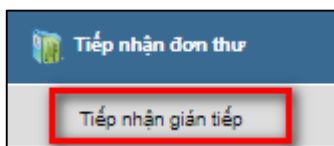


4. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

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:

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"/>	

- 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 chuyển đơn	Tên cơ quan đã chuyển đơn thư đến	
+ Số văn bản chuyển	Số văn bản được gửi đến	
+ Ngày tháng văn bản chuyển	Thời gian đơn thư được gửi đến	

### 3.2. Nhập thông tin hướng xử lý

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

### 3.3. Chức năng Lưu và in, Lưu lại, Trình duyệt LD/TP kết quả xử lý

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:



- **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 LD/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 LD 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.

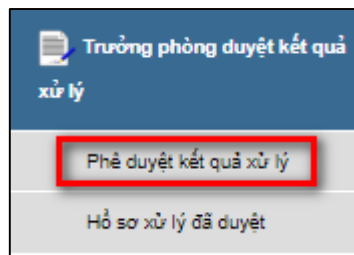
#### 4. Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện giao việc, phê duyệt

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

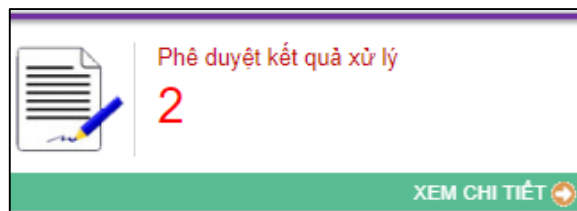
Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện phê duyệt kết quả xử lý của cán bộ xử lý hoặc tiếp công dân trình lên.

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:

Trưởng phòng > Phê duyệt hồ sơ > Phê duyệt kết quả 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	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	Thu 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	Chọn loại khiếu tố ▾
Từ ngày	Người dùng chọn thời gian muốn bắt đầu tra cứu	Từ ngày
Đến ngày	Người dùng chọn thời gian muốn kết thúc tra cứu	Đến ngày
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	Tìm kiếm
Biểu tượng tìm kiếm	Người dùng bấm vào biểu tượng để hệ thống bắt đầu tìm kiếm đơn thư theo yêu cầu 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

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: (\*)

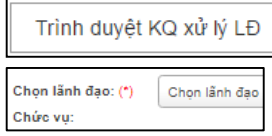
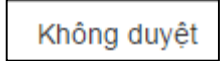
Chức vụ:

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 quy trình xử lý tiếp	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	

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

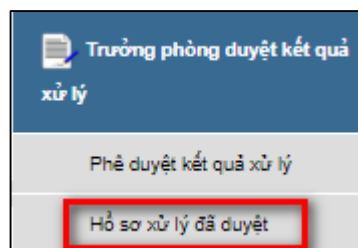
**\* Đóng**: Đóng màn hình phê duyệt lại.

#### 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 Vinh Yên	Phí Mạnh Hiếu	0-1/2011-12T	18/10/2017
	95	Bưu chính	Htest 10	Tổ cáo	thư lý	Phó ban tiếp công dân TP Vinh Yên	Phí Mạnh Hiếu	0-1/2011-05T	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	

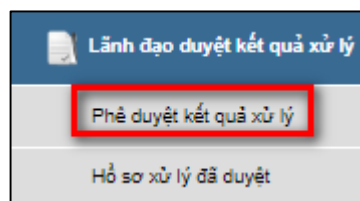
**5. Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao việc, phê duyệt**

**5.1. Thủ trưởng đơn vị phê duyệt kết quả xử lý**

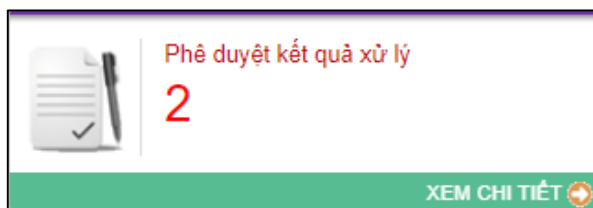
Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị. Cán bộ tiếp công dân hoặc cán bộ xử lý đơn thư thụ lý đơn và trình ký thủ trưởng. Thủ trưởng thực hiện phê duyệt thụ lý đơn thư.

Để thực hiện phê duyệt kết quả xử lý, người dùng thực hiện các bước sau đây.

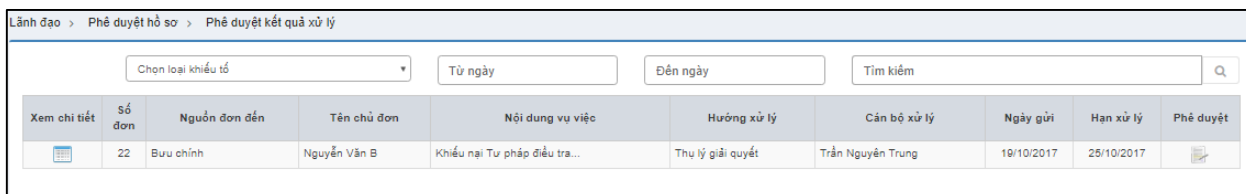
- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả.
- Bước 2: Chọn Phê duyệt kết quả xử lý.



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:




Hình 20: màn hình Phê duyệt kết quả xử lý

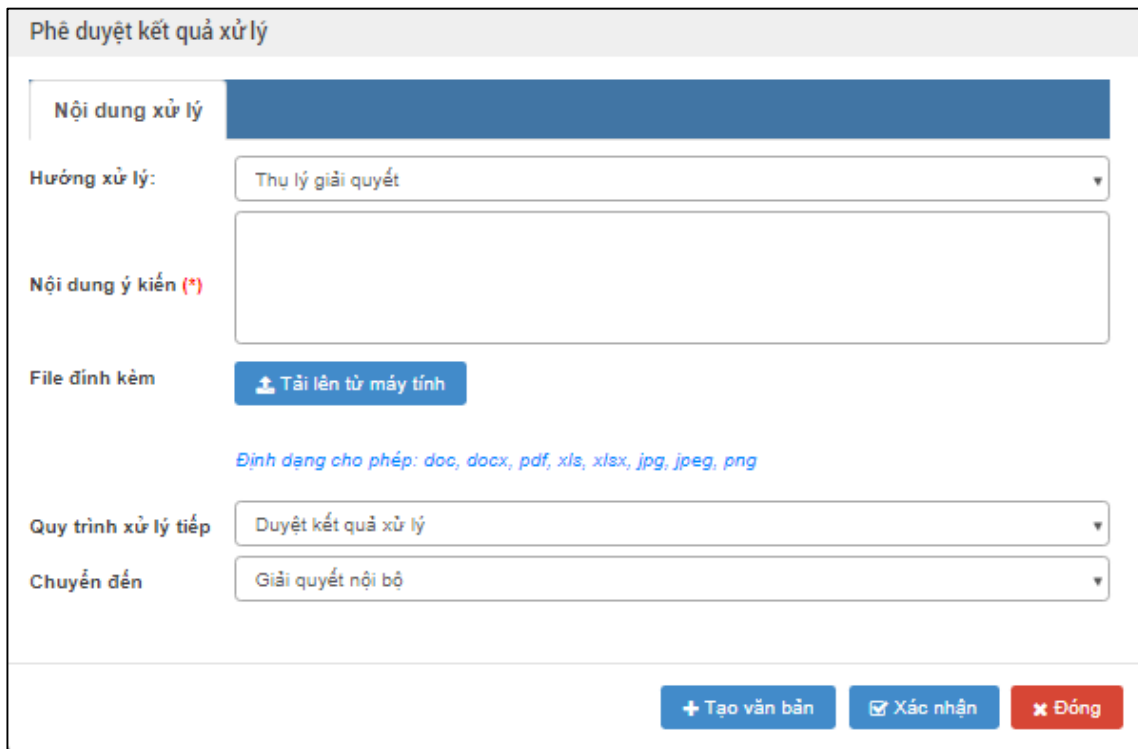
**Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả xử lý**

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	
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	
Hướng xử lý	Thông tin hướng giải quyết xử lý của đơn thư	
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	
Ngày gửi	Thông tin ngày đơn thư được gửi đến	
Hạn xử lý	Thông tin ngày là hạn xử lý của đơn thư	

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:



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</i> )



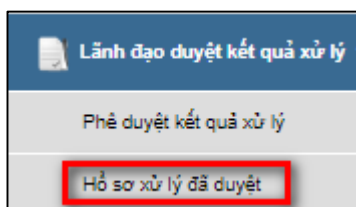
	<i>thông báo, ra văn bản đơn đốc)</i> thì chọn hướng xử lý là Kết thúc → bấm “ <b>Xác nhận</b> ” để kết thúc quá trình xử lý
Thụ lý giải quyết	Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền của chủ tịch UBND huyện, thủ trưởng đơn vị thực hiện phê duyệt và trình báo cáo lên chủ tịch UBND, người dùng chọn “ <i>Duyệt kết quả xử lý</i> ” → Chọn chuyển đến “ <b>UBND huyện</b> ” → bấm chọn “ <i>xác nhận</i> ”
Giải quyết nội bộ	Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền của thủ trưởng đơn vị của mình. Người dùng chọn “ <i>giải quyết nội bộ</i> ” → bấm chọn “ <i>xác nhận</i> ”, đơn thư chuyển sang trạng thái chờ phân công giải 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 đã được người dùng phê duyệt và theo dõi quá trình xử lý giải quyết của đơn thư.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý.
- Bước 2: 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:

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 giải quyết
--------------	--------	---------------	-------------	------------------	------------------	-------------	--------------	------------	----------------

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	

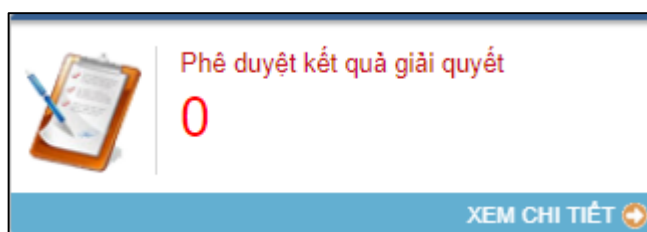
Đến ngày	kiểm theo ngày hạn giải quyết	<input type="text" value="Đến ngày"/>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<input type="text" value="Tìm kiếm"/> <input type="button" value="q"/>
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	<b>Số đơn</b>
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	<b>Nguồn đơn đến</b>
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	<b>Tên chủ đơn</b>
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	<b>Nội dung vụ việc</b>
Kết quả đã xử lý	Thông tin kết quả xử lý của đơn thư	<b>Kết quả đã xử lý</b>
Người duyệt	Thông tin chức vụ, phòng ban người duyệt	<b>Ngày duyệt</b>
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	<b>Cán bộ xử lý</b>
Ngày duyệt	Thông tin ngày duyệt	<b>Ngày duyệt</b>
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	<b>Hạn giải quyết</b>

### 5.3. Thủ trưởng đơn vị phê duyệt kết quả giải quyết

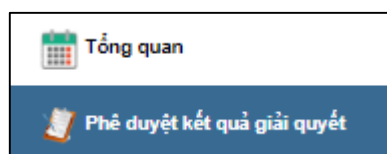
Khi vụ việc đã được đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc kiểm tra, rà soát có kết quả. Đơn vị trình báo cáo lên chủ tịch UBND huyện, chủ tịch UBND huyện thực hiện phê duyệt và ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo.

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	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	
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	Hiện 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>	

### 5.3.1. 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: 23		
Đối tượng khiếu tố: Nguyễn Trung.		
Thành viên đoàn giải quyết: - Người phụ trách giải quyết: Trần Nguyễn Trung		
Bước	Trình tự thủ tục giải quyết	Ngày cập nhật
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	19/10/2017
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại	19/10/2017
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại	19/10/2017
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng	19/10/2017
5	Xác minh thực tế	19/10/2017
6	Trung cầu giám định	19/10/2017
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	19/10/2017




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

### 5.3.2. 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:

Phê duyệt kết quả giải quyết

Quy trình xử lý tiếp: (\*) Duyệt kết luận

Ghi chú

File đính kèm

Tải lên từ máy tính

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

Đồng ý Đóng

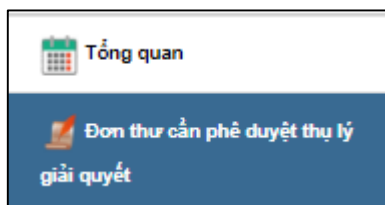
- **Ghi chú:** Người dùng nhập thông tin phê duyệt giải quyết.
- **File đính kèm:** Tải văn bản trả lời vụ việc hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo
- **Duyệt kết luận:** Người dùng đồng ý phê duyệt kết quả giải quyết và ban hành các văn bản kèm theo. Trường hợp, người dùng không đồng 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.

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

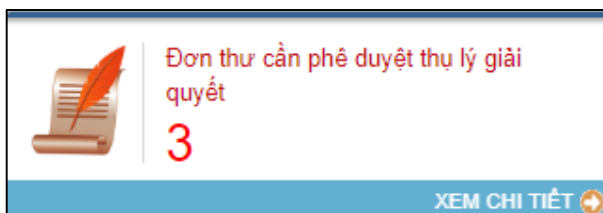
### 6.1. Chủ tịch UBND thực hiện phê duyệt thụ lý giải quyết

Trường hợp, vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện, thanh tra tỉnh thực hiện thụ lý đơn thư và trình báo cáo xử lý lên chủ tịch tỉnh. Chủ tịch tỉnh 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:

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:

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 tỉnh.

**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.

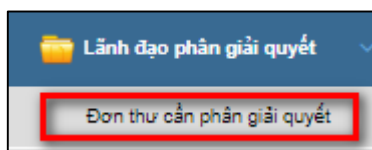
Bấm “**Đóng**” để đóng màn hình phê duyệt và không thực hiện gì.

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

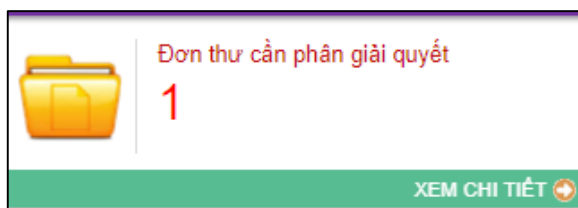
Trường đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND huyện và đơn thư đã được thanh tra tỉnh xử lý. Chủ tịch UBND huyện sau khi phê duyệt thụ lý sẽ thực hiện giao nhiệm vụ xác minh cho các đơn vị có thẩm quyền giải quyết thuộc quản lý của mình.

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

Chon nguồn đơn đến | Chon 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 Vinh 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:

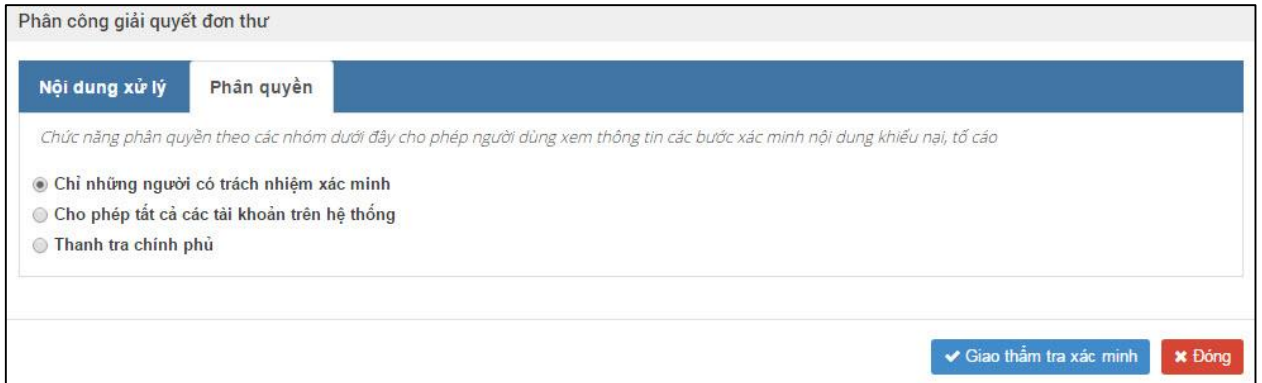
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, jpeg, png

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.



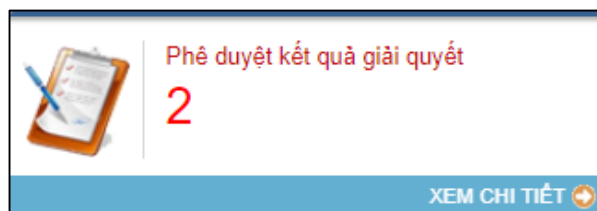
- Chỉ những người có trách nhiệm xác minh: Chỉ có chủ tịch UBND huyện, thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh và các thành viên trong đoàn xác minh được xem thông tin quá trình giải quyết vụ việc.
- Cho phép tất cả các tài khoản trên hệ thống: Toàn bộ những người tham gia vào hệ thống đều được 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 văn bản trả lời hoặc 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 văn bản trả lời hoặc quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo.

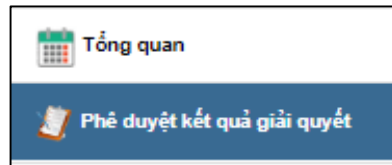
Người dùng thực hiện như sau:

**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	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 cập 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	Hiện 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: 23		
Đối tượng khiếu tố: Nguyễn Trung.		
Thành viên đoàn giải quyết:		
- Người phụ trách giải quyết: Trần Nguyễn Trung		
Bước	Trình tự thủ tục giải quyết	Ngày cập nhật
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	19/10/2017
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại	19/10/2017
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại	19/10/2017
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng	19/10/2017
5	Xác minh thực tế	19/10/2017
6	Trung oầu giám định	19/10/2017
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	19/10/2017


Hình 26: Màn hình Quy trình giải quyết đơn thư

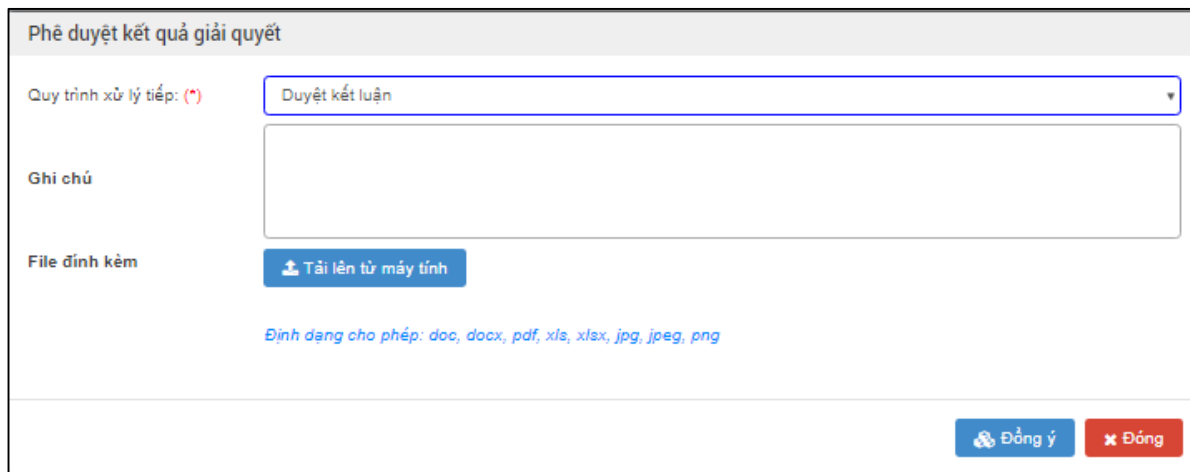
### Bảng mô tả các trường trong màn hình Quy trình giải quyết đơn thư

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. Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao giải quyết đơn thư

Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao nhiệm vụ giải quyết đơn thư trong các trường hợp sau đây:

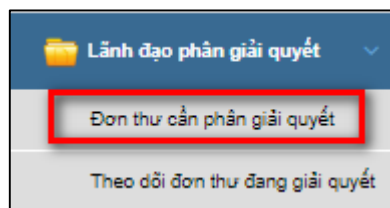
*Trường hợp 1:* Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND huyện, được ban tiếp công dân tỉnh thực hiện xử lý và Chủ tịch UBND huyện giao nhiệm vụ giải quyết cho đơn vị.

*Trường hợp 2:* Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị

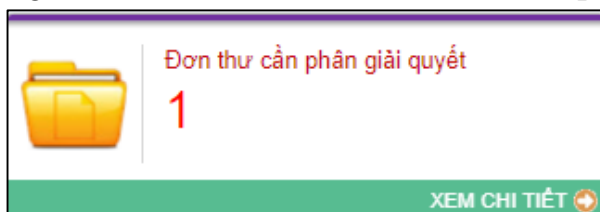
### 7.1. Thực hiện thành lập đoàn xác minh đơn thư

Để thực hiện thành lập đoàn xác minh, người dùng thực hiện các bước sau:

- 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 chọn **Đơn thư cần phân giải quyết**




Màn hình danh sách đơn thư cần phân công giải quyết hiển thị như sau:

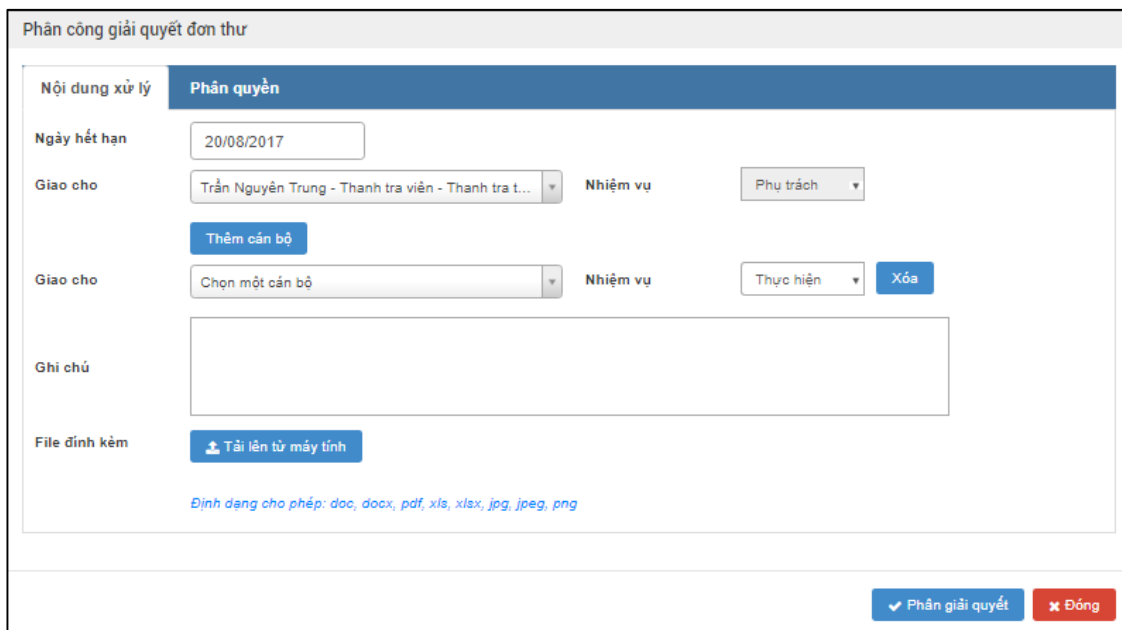
Danh sách đơn thư cần phân giải quyết									
<input type="text" value="Chọn nguồn đơn đến"/> <input type="text" value="Chọn loại khiếu tố"/> <input type="text" value="Từ ngày"/> <input type="text" value="Đến ngày"/> <input type="text" value="Tìm kiếm"/>									
Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên 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 73: Màn hình danh sách Đơn thư cần phân giải quyết

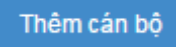
**Bảng mô tả các trường trong màn hình Đơn thư cần phân giải quyết**


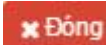
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem nội dung chi tiết đơn thư	
Số đơn	Mã số đơn thư	
Nguồn đơn đến	Thông tin nguồn đến của đơn thư	
Tên chủ đơn	Họ và tên chủ đơn thư	
Nội dung vụ việc	Nội dung vụ việc trong đơn thư	
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư: tố cáo, khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	
Ngày thụ lý	Tự động hiển thị ngày thụ lý đơn thư	
Hạn giải quyết	Tự động hiển thị hạn giải quyết đơn thư	
Phân công giải quyết	Phân công giải quyết đơn thư cho cán bộ	

Để thực hiện thành lập đoàn xác minh, chọn  để phân công giải quyết. Hệ thống hiển thị màn hình thành lập đoàn xác minh như sau:



Hình 74: Màn hình chức năng thành lập đoàn xác minh

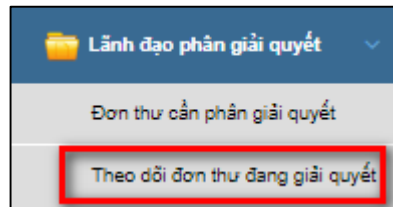
- *Ngày hết hạn*: Ngày hết hạn giải quyết đơn thư, người dùng chọn
- *Giao cho*: Chọn 1 cán bộ trong danh sách các cán bộ hiển thị.
- *Nhiệm vụ*: Chọn nhiệm vụ của cán bộ khi giải quyết đơn thư:
  - *Phụ trách*: Người có nhiệm vụ Phụ trách sẽ được phép gửi thảo luận, cập nhật kết quả 7 bước, trình lãnh đạo cấp trên.
  - *Theo dõi*: Người có nhiệm vụ Theo dõi sẽ được phép gửi báo cáo thảo luận giữa các thành viên trong đoàn.
  - *Phối hợp*: Người có nhiệm vụ Phối hợp sẽ được phép gửi báo cáo thảo luận giữa các thành viên trong đoàn.
  - *Thực hiện*: Người có nhiệm vụ thực hiện sẽ được phép gửi báo cáo thảo luận giữa các thành viên trong đoàn, cập nhật kết quả 7 bước
- *Thêm cán bộ*: Nếu muốn giao thêm cho 1 cán bộ khác thì người dùng bấm chọn 
- *Ghi chú*: Nhập nội dung ghi chú (nếu có)

Sau khi nhập đầy đủ thông tin, người dùng bấm nút  để thực hiện phân giải quyết đơn thư theo như nội dung vừa nhập. Bấm  để đóng màn hình thành lập đoàn xác minh lại, hệ thống không thực hiện gì.

## 7.2. Theo dõi đơn thư đang giải quyết

Sau khi người dùng phân giải quyết đơn thư, đơn thư sẽ nằm trong danh sách **Đơn thư đang giải quyết**. Để xem được danh sách đơn thư đang giải quyết, người dùng làm như sau:

- Bước 1: Từ thanh menu **Lãnh đạo phân giải quyết**
- Bước 2: Chọn **Theo dõi đơn thư đang giải quyết**



Màn hình danh sách đơn thư đang giải quyết hiển thị như sau:

Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Cán bộ phụ trách	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Cơ quan giải quyết	Quá trình GQ
	10	Trực tiếp trình bày	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	Trần Nguyễn Trung	19/09/2017	21/11/2017	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	
	111	Bưu chính	Test 1234	Nội dung đơn thư	Khiếu nại	Nguyễn Đình Dân	13/10/2017	15/12/2017	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	
	11	Bưu chính	Test Huyn 100	rtgrtg	Khiếu nại	Nguyễn Đình Dân	13/10/2017	08/12/2017	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	

Hình 77: Màn hình Đơn thư đang giải quyết

### Bảng mô tả các trường trong màn hình Đơn thư đang giải quyết

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem nội dung chi tiết đơn thư	
Số đơn	Mã số đơn thư	
Nguồn đơn đến	Thông tin nguồn đến của đơn thư	
Tên chủ đơn	Họ và tên chủ đơn thư	
Nội dung vụ việc	Nội dung vụ việc trong đơn thư	

Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư: tố cáo, khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	Loại khiếu tố Khiếu nại
Cán bộ phụ trách	Cán bộ phụ trách giải quyết đơn thư	Cán bộ phụ trách Trần Nguyễn Trung
Ngày thụ lý	Tự động hiển thị ngày thụ lý đơn thư	Ngày thụ lý 19/09/2017
Hạn giải quyết	Tự động hiển thị hạn giải quyết đơn thư	Hạn giải quyết 21/11/2017
Cơ quan giải quyết	Cơ quan trực tiếp giải quyết đơn thư	Cơ quan giải quyết Thanh tra thành phố Vĩnh Yên
Quá trình giải quyết	Phân công giải quyết đơn thư cho cán bộ	

### ❖ Xem quy trình giải quyết đơn thư

Để xem quy trình giải quyết đơn thư, người dùng ấn nút

Màn hình quy trình giải quyết đơn thư sẽ hiển thị với nội dung chi tiết.

- Những đơn thư mới phân xử lý, chưa được cán bộ xử lý, người dùng chỉ xem được trình tự thủ tục giải quyết đơn thư chứ chưa có kết quả
- Những đơn thư phân xử lý, đã được cán bộ xử lý, người dùng có thể xem được ngày cập nhật nội dung 7 bước, các công văn đi kèm

Quy trình giải quyết đơn thư		
Số đơn thư: 10 Đối tượng khiếu tố: Test Huyện 3. Thành viên đoàn giải quyết: - Người phụ trách giải quyết: Trần Nguyễn Trung		
Bước	Trình tự thủ tục giải quyết	Ngày cập nhật
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại	
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại	
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng	
5	Xác minh thực tế	
6	Trung cầu giám định	
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	

*Hình 78: Màn hình quy trình giải quyết đơn thư*

Người dùng ấn nút **Đóng** để đóng màn hình quy trình giải quyết đơn thư.

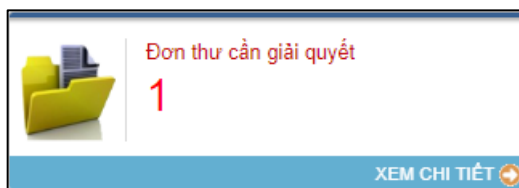
**8. Thành viên đoàn xác minh thực hiện nhập thông tin các bước giải quyết**

**8.1. Trình tự cập nhật thông tin giải quyết đơn thư**

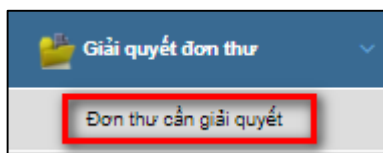
Trường hợp, cán bộ trong đoàn xác minh được phân công nhiệm vụ là: Phụ trách hoặc thực hiện thì có quyền cập nhật thông tin kết quả giải quyết đơn thư.

Để thực hiện cập nhật các bước giải quyết, người dùng chọn các bước sau:

**Cách 1:** Từ màn hình Công việc cần thực hiện ấn chọn:



**Cách 2:** Từ thanh menu bên trái, bấm chọn menu Giải quyết đơn thư → Đơn thư cần giải quyết



Hệ thống hiển thị màn hình đơn thư cần giải quyết như sau:

Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư cần giải quyết

Chọn loại khiếu tố  Từ ngày  Đến ngày  Tìm kiếm

	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Trưởng đoàn	Trạng thái
<input type="checkbox"/>	10	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	19/09/2017	21/11/2017	Trần Nguyễn Trung	

*Hình 32: Màn hình Đơn thư cần giải quyết*

Người dùng click  trước số đơn để chọn đơn thư cần giải quyết

Hệ thống hiển thị các chức năng để giải quyết đơn thư

Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư cần giải quyết

Xem Giải quyết Báo cáo Đối thoại Phản công Rút đơn Kiến nghị phân giải quyết lại





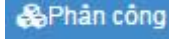

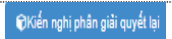
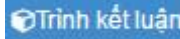
Chọn loại khiếu tố  Từ ngày  Đến ngày  Tìm kiếm

	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Trưởng đoàn	Trạng thái
<input checked="" type="checkbox"/>	21	Nguyễn Văn A	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	19/10/2017	21/12/2017	Trần Nguyễn Trung	
<input type="checkbox"/>	10	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	19/09/2017	21/11/2017	Trần Nguyễn Trung	

*Hình 33: Màn hình chọn chức năng trong Đơn thư cần giải quyết*

**Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư cần giải quyết**



Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem	Xem thông tin đơn thư	
Giải quyết	Thực hiện giải quyết đơn thư	
Báo cáo	Gửi báo cáo, thảo luận trao đổi giữa các thành viên trong đoàn xác minh	
Đối thoại	<p>- Các trường hợp sau đây thực hiện đối thoại</p> <p>1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại.</p> <p>2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tổ chức đối thoại.</p>	
Phân công	Trường hợp, trưởng đoàn xác minh muốn phân công thêm cán bộ thực hiện xác minh	
Rút đơn	Trong quá trình giải quyết KNTC, người KNTC có yêu cầu rút đơn KNTC thì người dùng bấm chọn chức năng “Rút đơn”	
Kiến nghị phân giải quyết lại	Trong quá trình giải quyết KNTC, cán bộ được phân công giải quyết đơn thư thấy vướng mắc vấn đề nào đó có thể yêu cầu “ <i>Kiến nghị phân giải quyết lại</i> ”	
Trình kết luận	Sau khi thực hiện giải quyết hoặc kiểm tra, rà soát, trưởng đoàn là người trình báo cáo kết quả giải quyết lên thủ trưởng đơn vị. Trên phần mềm, người được giao nhiệm vụ “ <i>Phụ trách</i> ” mới có quyền trình báo cáo kết quả giải quyết.	

### 8.1.1. Cập nhật thông tin giải quyết đơn thư

- Trên phần mềm, những người được giao nhiệm vụ là “*Phụ trách*” hoặc “*Thực hiện*” mới có quyền thực hiện nhập thông tin kết quả giải quyết vụ việc.
- Để giải quyết đơn thư, người dùng tích chọn ô vuông bên trái đơn thư, ấn nút ***Giải quyết***.

Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư cần giải quyết

Xem **Giải quyết** Báo cáo Dời thời hạn Phân công Rút đơn Kiến nghị phân giải quyết lại

Chọn loại khiếu tố Từ ngày Đến ngày Tìm kiếm

Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Trưởng đoàn	Trạng thái
<input checked="" type="checkbox"/>	21	Nguyễn Văn A	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	19/10/2017	21/12/2017	Trần Nguyễn Trung
<input type="checkbox"/>	10	Test Huyền 3	Huyện	Khiếu nại	19/09/2017	21/11/2017	Trần Nguyễn Trung

- Màn hình giải quyết đơn thư hiển thị bao gồm 7 bước theo thông tư số 07/2013/TT-TTCP (Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính) và theo thông tư 06/2013/TT-TTCP (Quy định quy trình giải quyết tố cáo).
- Tùy theo loại đơn đang được giải quyết là đơn thư loại khiếu nại hay tố cáo, hệ thống hiển thị màn hình tương ứng:

Quy trình giải quyết đơn thư

Số đơn thư: 21  
 Đối tượng khiếu tố: Nguyễn Văn A.  
 Thành viên đoàn giải quyết:  
 - Người phụ trách giải quyết: Trần Nguyễn Trung

Bước	Trình tự thủ tục giải quyết	Ngày cập nhật	Cập nhật	Trạng thái
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại		Cập nhật	
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại			
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại			
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng			
5	Xác minh thực tế			
6	Trung cầu giám định			
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại			

Rút đơn Kiến nghị phân giải quyết lại Đóng

Hình 34: Màn hình giải quyết đơn thư khiếu nại

- Tại màn hình này, hệ thống hiển thị thông tin số đơn thư, tên chủ đơn và thông tin thành viên đoàn xác minh (bao gồm: tên cán bộ và nhiệm vụ được giao)
  - Người dùng bấm **Cập nhật** để cập nhật thông tin các bước giải quyết đơn thư
- Ví dụ: Cập nhật thông tin ở bước 1: Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại.  
 Màn hình cập nhật nội dung giải quyết đơn thư hiển thị:

**Cập nhật các bước giải quyết đơn thư**

Bước giải quyết: Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Nội dung: (\*)

Ngày cập nhật: 10/05/2017

Tệp đính kèm: (\*) Tải lên từ máy tính

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

Lưu
← Quay lại

Hình 35: Màn hình cập nhật các bước giải quyết đơn thư

**Bảng mô tả các trường trong màn hình Cập nhật các bước giải quyết đơn thư**

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





Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Bước giải quyết	Tên bước giải quyết đang thực hiện	Bước giải quyết:
<b><u>Nội dung</u></b>	Nhập nội dung bước giải quyết đơn thư	Nội dung: (*)
Ngày cập nhật	Ngày cập nhật bước giải quyết. Hệ thống tự động hiển thị ngày cập nhật là ngày hiện tại, người dùng không thể thay đổi được	Ngày cập nhật:
<b><u>Tệp đính kèm</u></b>	Tải văn bản, báo cáo, biên bản làm việc của bước giải quyết lên hệ thống	Tệp đính kèm: (*)

Sau khi nhập thông tin, người dùng ấn **Lưu** để lưu thông tin vừa nhập, ấn **Quay lại** để đóng màn hình cập nhật giải quyết, hệ thống không thực hiện gì. Sau khi cập nhật thông tin thành công, ở mỗi bước sẽ hiển thị biểu tượng ở cột trạng thái.

Để thực hiện sửa thông giải quyết, cán bộ chọn “Tên thông tin của bước giải quyết đó”

Quy trình giải quyết đơn thư

Số đơn thư: 21  
 Đối tượng khiếu tố: Nguyễn Văn A.  
 Thành viên đoàn giải quyết:  
 - Người phụ trách giải quyết: Trần Nguyễn Trung

Bước	Trình tự thủ tục giải quyết	Ngày cập nhật	Cập nhật	Trạng thái
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại 	19/10/2017	Cập nhật	
	Ngày 17/10/2017: Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại kèm theo	19/10/2017	Tải file	 
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại		Cập nhật	
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại		Cập nhật	
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng		Cập nhật	
5	Xác minh thực tế		Cập nhật	
6	Trung cầu giám định		Cập nhật	
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại		Cập nhật	

Hệ thống hiển thị chức năng sửa thông tin bước giải quyết hoặc xóa thông tin bước giải quyết.

Thực hiện tương tự đối với các bước còn lại.

### 8.1.2. Thực hiện gửi báo cáo, thảo luận giữa các thành viên trong đoàn xác minh

Trường hợp, thành viên trong đoàn muốn trao đổi ý kiến của mình với các thành viên trong đoàn thì thực hiện chức năng gửi báo cáo. Tất cả các thành viên trong đoàn đều thực hiện được chức năng này.

Để gửi báo cáo thảo luận của từng bước giải quyết, người dùng tích chọn ô vuông bên tay trái đơn thư và ấn nút **Báo cáo**

Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư cần giải quyết

	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Trưởng đoàn	Trạng thái
<input checked="" type="checkbox"/>	21	Nguyễn Văn A	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	19/10/2017	21/12/2017	Trần Nguyễn Trung	
<input type="checkbox"/>	10	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	19/09/2017	21/11/2017	Trần Nguyễn Trung	

Màn hình gửi báo cáo hiển thị:

Hình 36: Màn hình gửi báo cáo

**Bảng mô tả các trường trong màn hình gửi báo cáo**

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Bước giải quyết	Chọn 1 trong 7 bước giải quyết của quy trình giải quyết đơn thư	Bước giải quyết:
<b>Nội dung báo cáo (bắt buộc phải nhập)</b>	Nhập nội dung cần thảo luận giữa các thành viên	<b>Nội dung báo cáo: *</b>
Tài liệu đính kèm	Tải văn bản ý kiến	Tài liệu đính kèm:

- Ấn **Gửi báo cáo** để nội dung các bước hiển thị và lưu ở bảng dưới tương ứng với nội dung từng trường vừa nhập.

Sau khi nhập xong nội dung thảo luận, ấn **Đóng** để đóng form gửi thảo luận.

Các thành viên còn lại đều nhìn thấy nội dung tại danh sách ý kiến:

STT	Tên bước giải quyết	Người ý kiến	Thời gian	Nội dung ý kiến	Tài liệu đính kèm
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Trần Nguyên Trung	20/10/2017	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	

### 8.1.3. Công dân rút đơn

Trường hợp công dân đề nghị rút đơn KNTC, người dùng thực hiện rút đơn thư.

Để rút đơn, người dùng tích chọn ô vuông bên trái đơn thư, chọn nút **Rút đơn**

Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư cần giải quyết

Xem Giải quyết Báo cáo Đối thoại Phản công **Rút đơn**

Chọn loại khiếu tố Từ ngày Đến ngày Tìm kiếm

Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Trưởng đoàn	Trạng thái	
<input checked="" type="checkbox"/>	21	Nguyễn Văn A	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	19/10/2017	21/12/2017	Trần Nguyễn Trung	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại
<input type="checkbox"/>	10	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	19/09/2017	21/11/2017	Trần Nguyễn Trung	

Form thông báo xác nhận hành động rút đơn hiển thị:

**Chú ý**

Bạn có chắc muốn thực hiện Rút đơn với đơn thư số 21 của Ông/bà Nguyễn Văn A không?

Ấn **Đồng ý** để xác nhận hành động rút đơn, ấn **Đóng lại** để không xác nhận và đóng form thông báo

#### 8.1.4. Trình báo cáo kết quả giải quyết lên thủ trưởng đơn vị

Trường hợp, đơn thư đã được đoàn xác minh đã giải quyết và xác minh vụ việc có kết quả, trưởng đoàn thực hiện trình báo cáo kết quả lên thủ trưởng đơn vị.

Hệ thống cho phép người có nhiệm vụ “Phụ trách” thực hiện trình báo cáo. Sau khi cập nhật đầy đủ kết quả báo cáo của 7 bước giải quyết, người dùng thực hiện trình ký lên lãnh đạo.

Để thực hiện trình ký lên lãnh đạo, người dùng tích chọn ô vuông bên trái đơn thư, sau đó ấn nút **Trình kết luận**

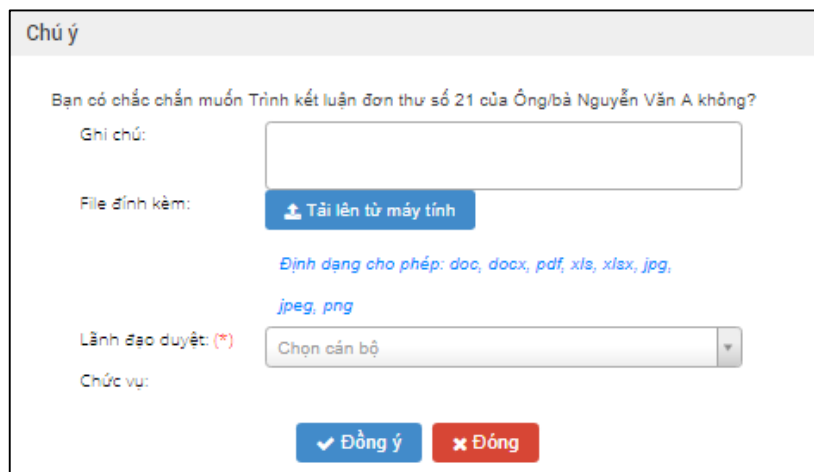
Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư cần giải quyết

Xem Giải quyết Báo cáo Đối thoại Phản công Rút đơn **Trình kết luận**

Chọn loại khiếu tố Từ ngày Đến ngày Tìm kiếm

Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Trưởng đoàn	Trạng thái	
<input checked="" type="checkbox"/>	21	Nguyễn Văn A	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	19/10/2017	21/12/2017	Trần Nguyễn Trung	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
<input type="checkbox"/>	10	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	19/09/2017	21/11/2017	Trần Nguyễn Trung	

Form xác nhận trình ký lên lãnh đạo xuất hiện:



Người dùng chọn lãnh đạo cần trình báo cáo kết quả giải quyết.

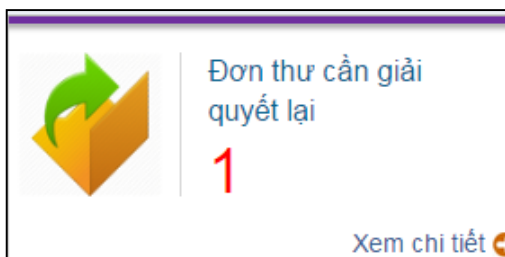
Ấn **Đồng ý** để xác nhận hành động trình kết luận, ấn **Đóng lại** để không xác nhận và đóng form thông báo

## 8.2. Đơn thư cần giải quyết lại

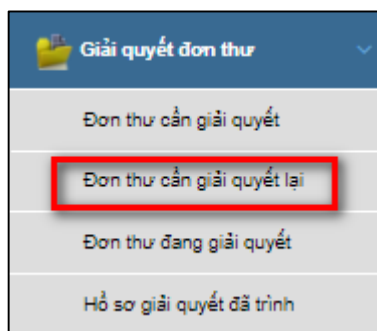
Trường hợp lãnh đạo không đồng ý với kết quả giải quyết, lãnh đạo yêu cầu đoàn xác minh thực hiện kiểm tra, rà soát lại.

Đoàn xác minh vào chức năng này để thực hiện cập nhập lại thông tin kiểm tra, rà soát.

**Cách 1:** Từ màn hình công việc cần thực hiện ấn chọn



**Cách 2:** Người dùng click chọn menu **Giải quyết đơn thư** → **Đơn thư cần giải quyết lại**



Hình 38: Màn hình chọn Đơn thư cần giải quyết lại

Màn hình đơn thư cần giải quyết lại hiển thị như sau:

Hình 39: Màn hình Đơn thư cần giải quyết lại

Người dùng click  trước số đơn để chọn đơn thư cần giải quyết lại  
 Hệ thống hiển thị các chức năng để giải quyết đơn thư

Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư cần giải quyết

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem	Xem chi tiết đơn thư	
Giải quyết lại	Người dùng giải quyết lại đơn thư	
Báo cáo	Gửi báo cáo thảo luận của 7 bước giải quyết	
Rút đơn	Người khiếu tố muốn rút đơn thư thì người dùng sử dụng chức năng này	
Trình kết luận	Sau khi cập nhật đầy đủ kết quả báo cáo của 7 bước giải quyết, người dùng thực hiện trình ký lên lãnh đạo	

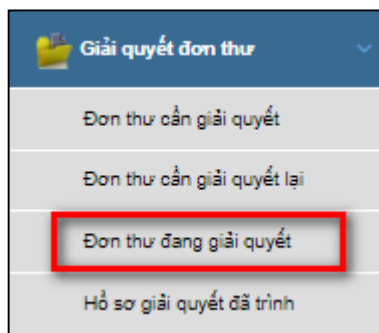
### 8.3. Theo dõi đơn thư đang giải quyết

Chức năng này cho phép người dùng theo dõi được những đơn thư đang giải quyết thuộc thẩm quyền của mình.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chọn menu **Giải quyết đơn thư** → **Đơn thư đang giải quyết**





Hình 42: Màn hình chọn Đơn thư đang giải quyết

Hệ thống hiển thị màn hình đơn thư đang giải quyết như sau:

Quản lý đơn thư > Danh sách đơn thư đang giải quyết

Chọn thời hạn  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	Cán bộ phụ trách	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Cơ quan giải quyết	Quá trình GQ
	10	Trực tiếp trình bày	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	Trần Nguyên Trung	19/09/2017	21/11/2017	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	
	11	Bưu chính	Test Huyen 100	rtgrtg	Khiếu nại	Nguyễn Đình Dân	13/10/2017	08/12/2017	Thanh tra thành phố Vĩnh Yên	

Hình 43: Màn hình Đơn thư đang giải quyết

Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư đang giải quyết

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	
Quá trình giải quyết	Hiện thị thông tin quá trình giải quyết đơn thư	

❖ Xem quy trình giải quyết

Để xem quy trình giải quyết đơn thư, người dùng chọn nút

Màn hình xem quy trình giải quyết đơn thư sẽ hiện ra, ấn Đóng để đóng form xem thông tin chi tiết.

**Quy trình giải quyết đơn thư**

Số đơn thư: 91  
 Đối tượng khiếu tố: Nguyễn Văn Trung.  
 Thành viên đoàn giải quyết:  
 - Người phụ trách giải quyết: Trưởng 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	07/06/2016
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại	
3	Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại	
4	Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng	
5	Xác minh thực tế	
6	Trung cầu giám định	
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	07/06/2016

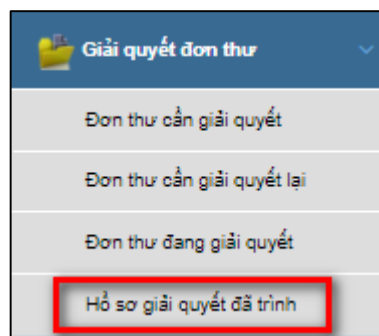
**Đóng**

Hình 44: Màn hình quy trình giải quyết đơn thư

#### 8.4. Theo dõi đơn thư giải quyết đã trình

Những hồ sơ giải quyết đã được người dùng trình lên lãnh đạo thì sẽ nằm trong danh sách hồ sơ giải quyết đã trình để người dùng tiện theo dõi.

Người dùng click chọn menu **Giải quyết đơn thư** → **Hồ sơ giải quyết đã trình**



Hệ thống hiển thị màn hình hồ sơ giải quyết đã trình như sau:

Quản lý hồ sơ > Hồ sơ giải quyết đã trình


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 đơn	Hạn giải quyết
	10	Trực tiếp trình bày	Test Huyện 3	Huyện	Khiếu nại	21/11/2017
	22	Bưu chính	Nguyễn Văn B	Khiếu nại Tư pháp điều tra...	Khiếu nại	21/12/2017

Hình 47: Màn hình Hồ sơ giải quyết đã trình

Hệ thống hiển thị các chức năng sau:

Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư đang giải quyết

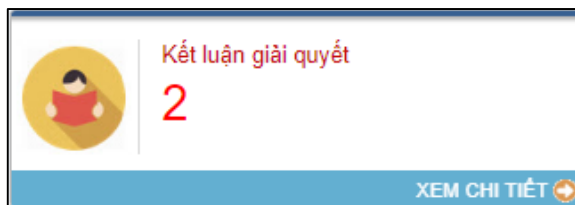
Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	

## 9. 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.

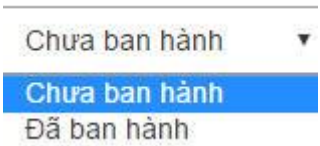





Hệ thống hiển thị màn hình Kết luận giải quyết có giao diện như sau:

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	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Chọn loại khiếu tố</span> <span>▼</span> </div> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px;">Chọn loại khiếu tố</div> <div style="padding: 2px;">Khiếu nại</div> <div style="padding: 2px;">Tổ cáo</div> <div style="padding: 2px;">Kiến nghị, phản ánh</div> </div>
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	<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"/> <input type="button" value="Q"/>
Xem chi tiết	Hiển 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	<b>Số đơn</b>
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Nội dung vụ việc	Thông tin nội dung đơn thư	Nội dung vụ việc
Người duyệt	Thông tin người duyệt đơn thư	Người duyệt
Ngày duyệt	Ngày duyệt đơn thư	Ngày duyệt
Hạn giải quyết	Thông tin ngày hạn giải quyết	Hạn giải quyết
Người dùng 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	<a href="#">Tải xuống</a>
Theo dõi	Thông tin theo dõi đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Theo dõi	

### 9.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tổ 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:** Thông tin loại kết quả của đơn thư.
- **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 lý:** Số người bị xử lý.
- **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.

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

**Trường Loại kết quả có thể chọn :**

- Khiếu nại đúng một phần
- Khiếu nại đúng toàn bộ
- Khiếu nại sai toàn bộ

**9.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo**

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

Theo dõi thực thi quyết định giải quyết khiếu nại

**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 m2

Số đất sản xuất: 0 m2

Tài sản:

Trả lại cho công dân:

Số tiền: 0 nghìn đồng

Số đất ở: 0 m2

Số đất sản xuất: 0 m2

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 to cao doc

Cơ quan thi hành: UBEND 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:  m2

Số đất sản xuất đã thu:  m2

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

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 trả		Phải trả		Đã trả										
		Tiền (Ngđ)	Tiền (Ngđ)	Đất ở (m2)	Đất ở (m2)	Đất sản xuất (m2)	Đất sản xuất (m2)	Tiền (Ngđ)	Tiền (Ngđ)	Đất ở (m2)	Đất ở (m2)	Đất sản xuất (m2)	Đất sản xuất (m2)									

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

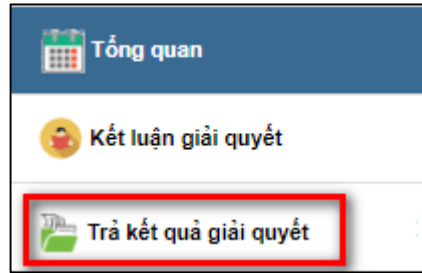
- **Cơ quan thi hành:** Chọn cơ quan đã thu hành giải quyết.
- **Ngày thi hành:** Ngày thi thành giải quyết đơn thư.
- **Số tiền đã thu:** Số tiền đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- **Số đất đã thu:** Số đất đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- **Văn bản theo dõi:** Thông tin văn bản theo dõi 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.

## 10. 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 <b>Xem chi tiết đơn thư</b>	
Số đơn	Số đơn ban đầu khi đơn thư được tiếp nhận	<b>Số đơn</b>
Tên chủ đơn	Tên người đại diện nộp đơn thư	<b>Tên chủ đơn</b>
Địa chỉ người khiếu tố	Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	<b>Địa chỉ người khiếu tố</b>
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	<b>Nội dung vụ việc</b>
Loại khiếu tố	Đơn thư thuộc loại khiếu tố nào	<b>Loại khiếu tố</b>

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

### 10.1. 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?

**Chú ý**


Bạn có chắc chắn muốn trả kết quả đơn thư này?

✓ Đồng ý
✗ Đóng

- **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.
- **Đóng 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.

### 10.2. 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  Xem QĐ. 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.

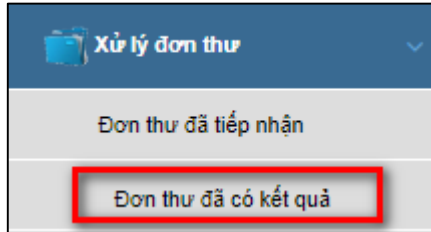
## 11. Đơn thư đã có kết quả

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										
<input type="text" value="Chọn cán bộ"/> <input type="text" value="Chọn hướng xử lý"/> <input type="text" value="Chọn loại khiếu tố"/> <input type="text" value="Từ ngày"/> <input type="text" value="Đến ngày"/> <input type="text" value="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 Tình (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	

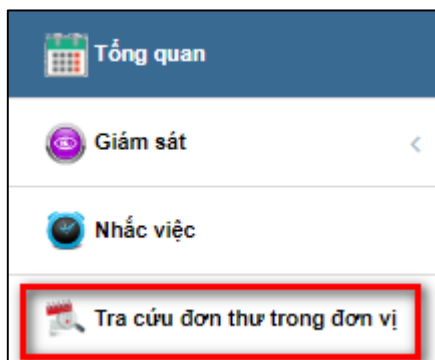
Đến ngày	kiểm theo ngày nhập đơn	<input type="text" value="Đến ngày"/>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<input type="text" value="Tìm kiếm"/> <input type="button" value="Q"/>
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <i>Xem chi tiết đơn thư</i>	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	<input type="button" value="Số đơn"/>
Nguồn đơn đến	Cách đơn thư được chuyển đến	<input type="button" value="Nguồn đơn đến"/>
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	<input type="button" value="Tên chủ đơn"/>
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	<input type="button" value="Nội dung vụ việc"/>
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư	<input type="button" value="Loại khiếu tố"/>
Hướng xử lý	Hướng xử lý của đơn thư	<input type="button" value="Hướng xử lý"/>
Ngày nhập đơn	Ngày đơn thư được tiếp nhận	<input type="button" value="Ngày nhập đơn"/>
Trạng thái	Thông tin đơn thư đã được giải quyết hoặc chưa.	<input type="button" value="Trạng thái"/>
Ngày trả kết quả	Ngày trả kết quả đơn thư cho công dân	<input type="button" value="Ngày trả KQ"/>

## 12. Các chức năng tiện ích

### 12.1. 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:

Form tra cứu hồ sơ đơn thư với các trường sau:

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

Trên form có nút "Tra cứu" màu xanh dương.

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.

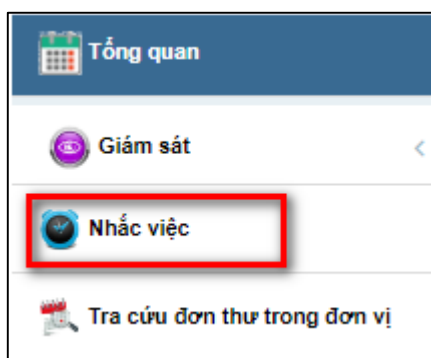
Xem chi tiết	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Địa chỉ	Ngày nhập đơn	Cán bộ xử lý	Hạn giải quyết	Số lần gửi đơn	Số người	Cơ quan tiếp nhận	Cơ qu
	23	Nguyễn Trung	Khiếu nại Hành chính	Khiếu nại	thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	19/10/2017	Trần Nguyễn Trung	21/12/2017	1	1	Thanh tra thành phố 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

### 12.2. 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	Maí 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	STT
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	Số đơn
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Loại đơn	Thông tin loại đơn thư tổ cáo, khiếu nại	Loại đơn
Nội dung đơn	Thông tin nội dung đơn thư	Nội dung đơn
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

### 12.3. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền

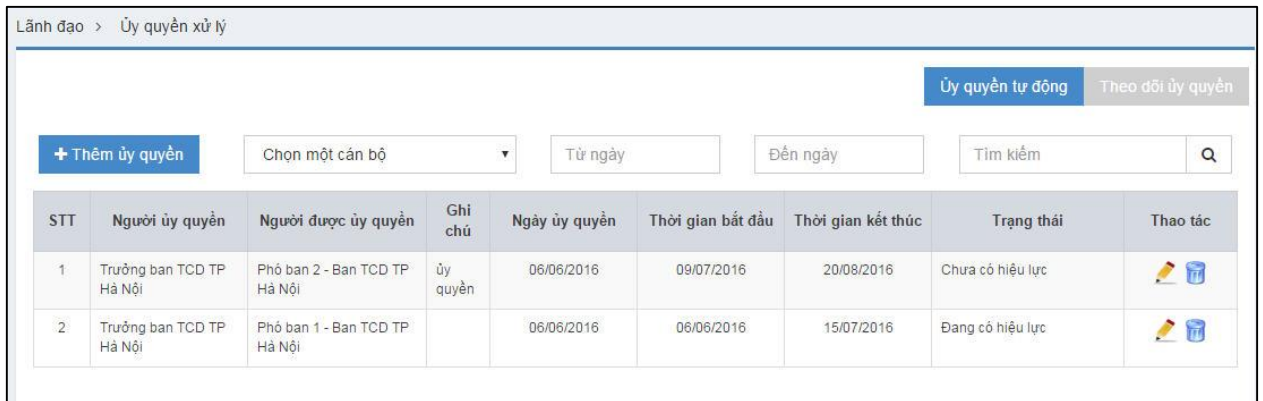
Khi lãnh đạo bận thì lãnh đạo có thể ủy quyền cho cán bộ cấp dưới tạm thời đảm nhận chức vụ của mình để giải quyết các công việc trong thời gian được ủy quyền.

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:




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	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
STT	Số do hệ thống tự sinh	

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
Ghi chú	Thông tin người dùng cần nhập	Ghi chú
Ngày ủy quyền	Ngày người ủy quyền đưa thông báo ủy quyền	Ngày ủy quyền
Thời gian bắt đầu	Ngày người được ủy quyền được thực hiện các quyền của người ủy quyền	Thời gian bắt đầu
Thời gian kết thúc	Ngày người được ủy quyền hết hạn được thực hiện các quyền của người ủy quyền	Thời gian kết thúc
Trạng thái	Thông tin về tình trạng còn ủy quyền hay không	Trạng thái
Thao tác	Cho phép thực hiện các thao tác Xóa, Sửa	Thao tác
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>	+ Thêm ủy quyền
Ủy quyền tự động	Cho phép theo dõi thông tin người được ủy quyền. Xem thông tin giải thích các trường trong <i>Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý</i>	Ủy quyền tự động
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

### 12.3.1. Cập nhật ủy quyền


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

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:

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

### 12.3.2. Hủy ủy quyền

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

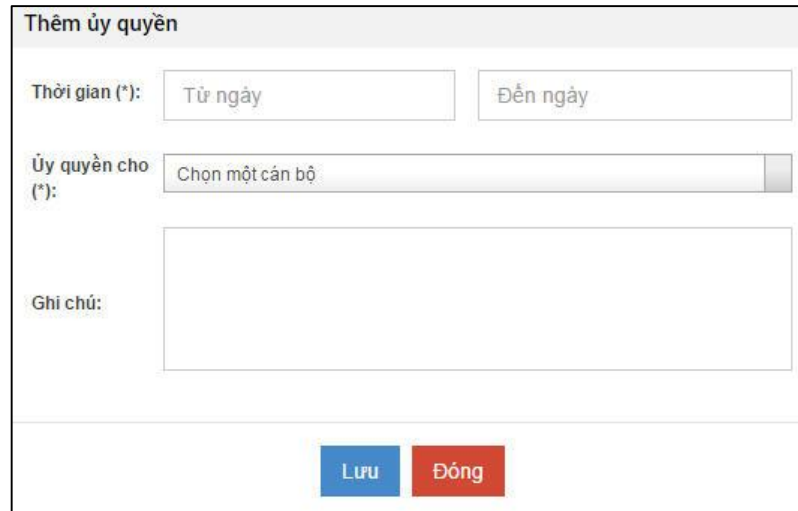
- **Ngày hủy:** Hệ thống sẽ tự cập ngày, ngày được tính theo ngày hiện tại.
- **Đồng ý:** Hệ thống thực hiện xóa ủy quyền.



- **Đóng:** Hệ thống không thực hiện xóa ủy quyền và đóng thông báo lại.

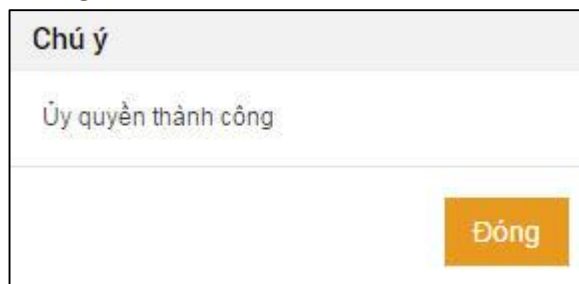
### 12.3.3. Thêm ủy quyền

Khi người dùng ấn nút **+ Thêm ủy quyền**. 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.

### 12.3.4. Theo dõi ủy quyền

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

Lãnh đạo > Ủy quyền xử lý

Ủy quyền tự động Theo dõi ủy quyền


Chọn tình trạng Chọn một cán bộ Từ ngày Đến ngày Tìm kiếm

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 Thúy		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	
Người ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban 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>	

### 13. Thực hiện kết xuất báo cáo

#### 13.1. Mô tả chung về báo cáo

##### 13.1.1. Phân loại báo cáo

Tất cả các mẫu báo cáo được kết xuất theo Thông tư số 03/2013/TT-TTCT 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.

##### 13.1.2. 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.

## 13.2. Các loại báo cáo

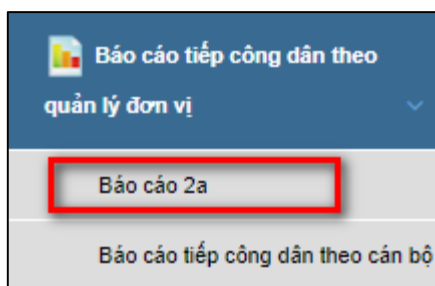
### 13.2.1. Báo cáo 2a

#### 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 thường 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					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					
			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh			Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	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
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	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)

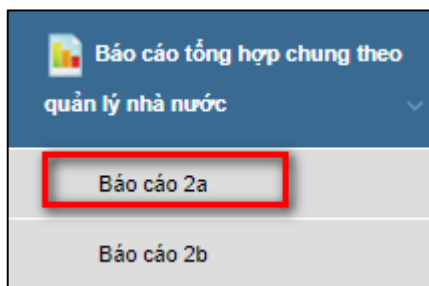
Hình 34: Kết quả báo cáo

**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.

Báo cáo theo biểu mẫu > Tổng hợp kết quả tiếp công dân (2a)

Chọn đơn vị tổng hợp

UBND Thành phố Vinh Yên ▾

- Ban tiếp công dân thành phố Vinh Yên
- Phòng tài nguyên môi trường
- Phòng tư pháp
- Thanh tra thành phố Vinh Yên
- UBND Phường Đồng Đa
- UBND Phường Đồng Tâm
- UBND Phường Hội Hợp
- UBND Phường Khai Quang
- UBND Phường Liên Bảo
- UBND Phường Tích Sơn
- UBND Xã Định Trung
- UBND Xã Thanh Trù

Chọn tiêu chí :

Tùy chọn

Tháng   Quý   6 tháng đầu năm   9 tháng đầu năm   Năm

Tạo báo cáo   Xuất excel   Xuất Word   In

Hình 36: 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 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 thường 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)								
	Lượt	Người	Vụ việc				Đoàn đông người				Lượt	Người	Vụ việc				Khiếu nại				Tố cáo		Phân 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	Chi chú							
			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Về tranh chấp, đòi đất cũ, đền bù, giải tỏa,...	Về chính sách							Về nhà, tài sản	Về chế độ CC, VC	Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực CT, VH, XH, khác	Lĩnh vực hành chính	Lĩnh vực hành pháp	Tham nhũng
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				
Ban tiếp công dân 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				
Tổng	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				

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

Hình 27: Kết quả báo cáo

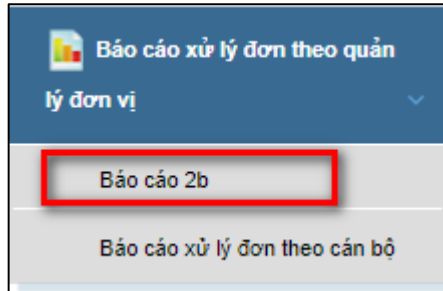
**13.2.2. Báo cáo 2b**

**a. Báo cáo 2b theo quản lý đơn vị**

Báo cáo 2b theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình xử lý đơn tại 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 2b**.



Hình 38: Màn hình chọn Báo cáo 2b

Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

Báo cáo theo biểu mẫu > Tổng hợp kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo (2b)

Chọn đơn vị tổng hợp  
 Thanh tra thành phố Vĩnh Yên ▾  
 Thanh tra thành phố Vĩnh Yên

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

Tùy chọn

Tạo báo cáo Xuất excel Xuất Word In

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 (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		Đơn tiếp nhận trong đơn		Đơn lý do khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		Đơn khiếu nại		
Đơn vị	Tổng số đơn	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Đơn có khiếu nại	Khấu nại		Theo nội dung		Tố cáo		Theo thẩm quyền giải		Theo trình tự giải quyết		Đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại	Số đơn khiếu nại		
						Tổng	Liên quan đến đất đai	Về nhà, tài sản	Về chính sách chế độ	Lĩnh vực CT, VH, XH, KH	Lĩnh vực tư pháp	Về Đảng	Tổng	Lĩnh vực hành chính	Lĩnh vực pháp p																Tham nhũng	Về Đảng
MS	1+2+3+4+S	2	3	4	5	6	7-9+9	8	3	10	11	12	13	14	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	0	1	0	0	1	1	1	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	1	0	1	0	0	1	1	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

ngày 14 tháng 05 năm 2017  
 THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
 (Ký, in, đóng dấu)

Hình 40: Kết quả báo cáo

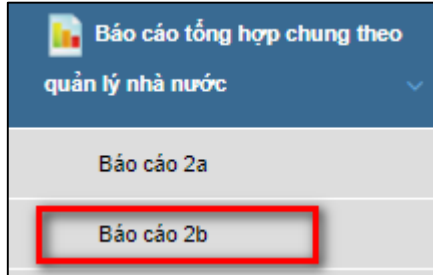
**b. Báo cáo 2b theo quản lý nhà nước**

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.

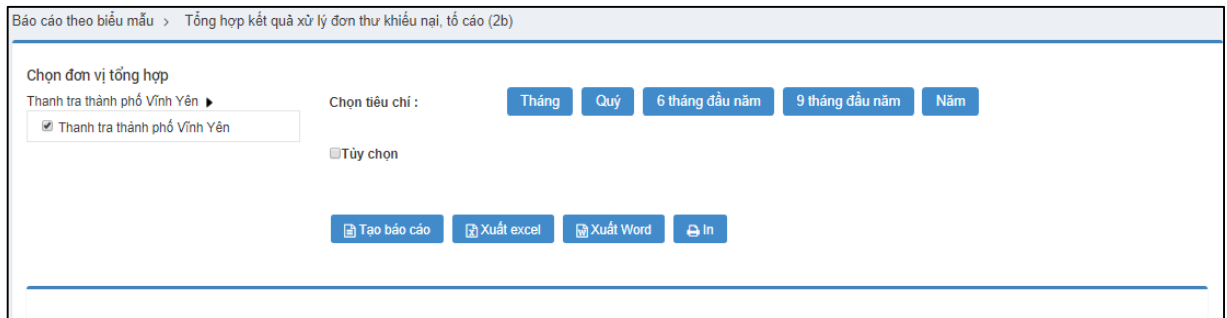
Các bước thực hiện:

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 (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 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)																													
	Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận trong					Đơn khiếu nại	Theo nội dung												Theo thẩm quyền giải						Theo tình tự giải quyết						Đơn khác (kiến nghị, phân ánh, đơn nặc danh)	Kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo		Đơn thuộc thẩm quyền	Ghi chú
		Đơn có khiếu nại	Đơn một người đứng tên	Đơn có khiếu nại	Đơn một người đứng tên	Đơn đủ điều kiện xử lý		Khấu nại				Tố cáo								Theo thẩm quyền giải		Theo tình tự giải quyết		Số đơn chuyển đến	Số đơn được giải quyết											
Liên quan đến đất đai	Về nhà, tài sản, chế độ	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 hành chính cấp	Của cơ quan tư pháp cấp	Của cơ quan Đảng	Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết lần đầu	Đã được giải quyết nhiều lần	Số văn bản hướng dẫn	Số đơn chuyển đến	Số đơn được giải quyết	Khấu nại	Tố cáo	Tổng														
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	0	0	0	0	0	1	0	0			
Tổng	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0				

ngày 14 tháng 05 năm 2017  
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
(Ký, in, đóng dấu)

Hình 43: Kết quả báo cáo

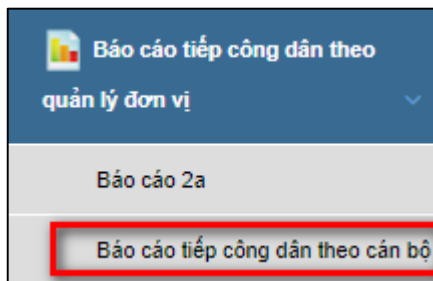


### 13.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ

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**.

Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ >

THANH TRA THÀNH PHỐ VINH YÊN ▾

Thanh tra thành phố Vinh Yên ▾

- Nguyễn Đình Dân
- Nguyễn Danh Mạnh
- Nguyễn Thành Sơn
- Trần Nguyễn Trung

Chọn tiêu chí:

Tùy chọn

Từ ngày:  Đến ngày:

---

THANH TRA 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 THANH TRA THÀNH PHỐ VINH YÊN**  
(Số liệu tính từ ngày 19/10/2017 đến ngày 19/10/2017)

STT	Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Phân loại đơn			Tiếp không đơn	Kết quả xử lý			
			Khiếu nại	Tờ cáo	PAKN		Hướng dẫn	Chuyên đơn	Thụ lý giải quyết	Khác
1	Thanh tra thành phố Vinh Yên									
1.1	Nguyễn Đình Dân	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Nguyễn Danh Mạnh	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Nguyễn Thành Sơn	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Trần Nguyễn Trung	1	1	0	0	0	0	0	1	0

Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
Người lập báo cáo

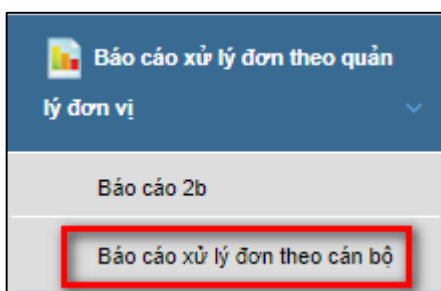
Hình 45: Kết quả báo cáo

#### 13.2.4. 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  
 THANH TRA THÀNH PHỐ VINH YÊN  
 Thanh tra thành phố Vinh Yên  
 Nguyễn Đình Dân  
 Nguyễn Danh Mạnh  
 Nguyễn Thành Sơn  
 Trần Nguyễn Trung

Chọn tiêu chí: **BÁO CÁO TỔNG HỢP XỬ LÝ ĐƠN**  
 Tháng | Quý | 6 tháng đầu năm | 9 tháng đầu năm | Năm

Tủy chọn

Từ ngày: 16/09/2017 Đến ngày: 19/10/2017

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 tủy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 3: Nhân **Tạo báo cáo**.

THANH TRA THÀNH PHỐ VINH YÊN

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

TỔNG HỢP XỬ LÝ ĐƠN THỦ THEO CÁN BỘ TẠI THANH TRA THÀNH PHỐ VINH YÊN  
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 19/10/2017)

STT	Đơn vị	Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận			Phân loại đơn			Tình trạng xử lý						
			Bưu điện	Cơ quan khác chuyển đến	Khác	Khiếu nại	Tố cáo	PAKN	Đang xử lý			Đã xử lý			
									Tổng	Trong hạn	Quá hạn	Tổng	Đúng hạn	Quá hạn	
<b>Tổng</b>															

Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
Người lập báo cáo

Hình 47: Kết quả báo cáo

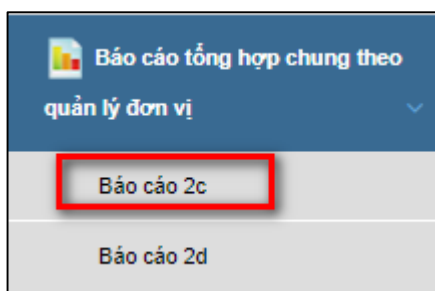
### 13.2.5. Báo cáo 2c

#### 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.**

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, NGÀNH (UBND TỈNH, THÀNH 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																	
	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		Kiểm nghị xử lý hành chính		Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố		Kết quả		Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại				Ghi chú									
			Đơn khiếu nại trước kỳ báo cáo	Đơn khiếu nại chuyên sang	Số đơn 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)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Số người được trả lại quyền lợi	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 qua thời hạn	Số vụ việc phải tố chức thực hiện trong kỳ báo cáo	Thu hồi cho Nhà nước			Trả lại cho công dân								
																											Phải thu	Đã thu		Phải trả	Đã trả							
Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (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	2	2	2	0	1	0	6	7	0	0	2000.012	30024	700.012	24	0	4	0	0	0	0	0	0	15	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tổng</b>	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	0	15	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

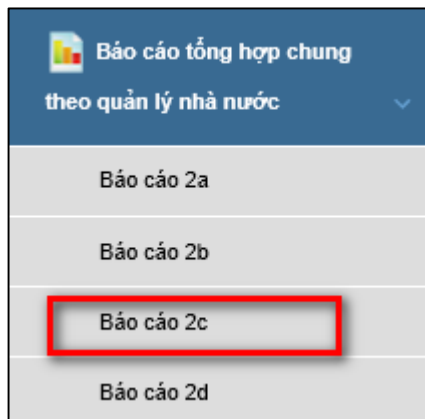
Hình 120: Kết quả báo cáo

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

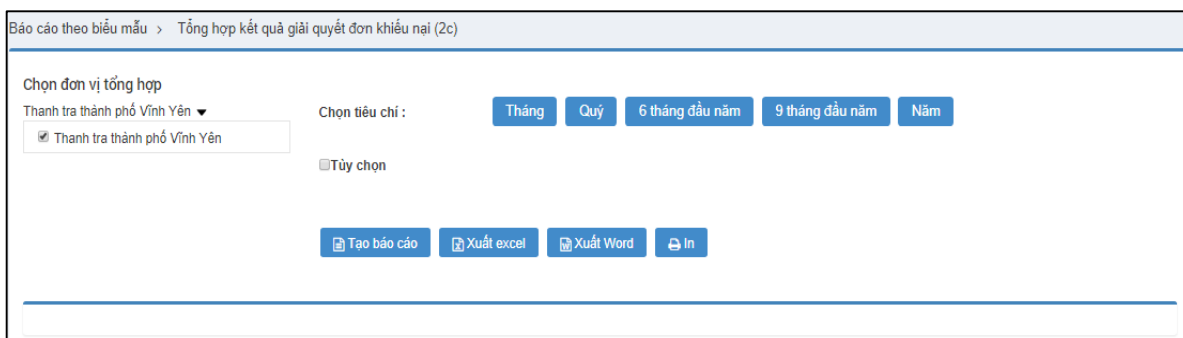
Báo cáo 2c theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn khiếu nại tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh

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 (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		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT																																				
Đơn vị	Tổng số đơn khiếu nại	Đã giải quyết							Phân tích kết quả (vụ việc)										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				Chỉ chủ
		Đã giải quyết							Phân tích kết quả (vụ việc)										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				
		Đơn nhân trong lý 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)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Số người được trả lại quyền lợi	Tổng số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ tumpang	Số đối tượng 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	Tổng số quyết định phải thực hiện trong kỳ báo cáo	Đã thực hiện	Thu hồi cho Nhà nước	Trả lại cho công dân						
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)	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)	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
Thành phố Vĩnh Yên	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Tổng</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</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>2</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>	

Hình 120: Kết quả báo cáo

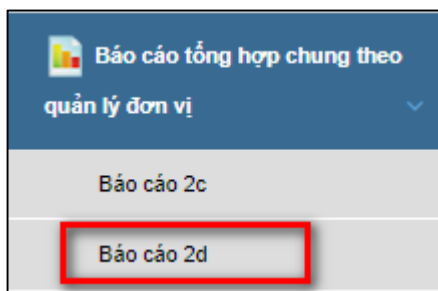
### 13.2.6. Báo cáo 2d

#### 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														
	Tổng số đơn tố 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		Chấp hành		Tổng số quyết định phải thi hành		Thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân			Ghi chú						
		Đơn nhân trong kỳ báo cáo	Đơn tồn kỹ trước chuyên sàng	Đơn tồn kỹ trước chuyên sàng		Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tổ cáo đúng	Tổ cáo sai	Tổ cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Số người được báo về quyền lợi	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	Phải thu		Đã thu		Phải trả		Đã trả			
																								Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)		Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (m2)	Tiền (Trđ)	Đã (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
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
Tổng	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

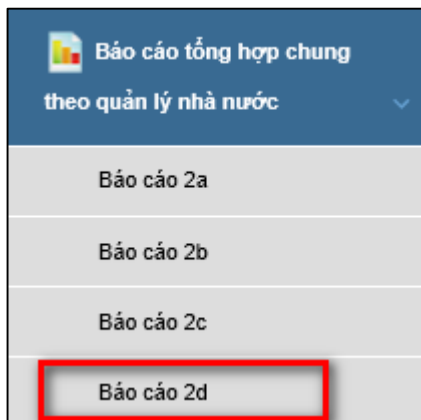
Vinh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017  
 THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
 (Ký tên, đóng dấu)

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 (2đ)

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

Chọn tiêu chí : Tháng Quý 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 2đ

**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												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 bảo vệ quyền lợi			Kiến nghị xử lý hành chính			Chuyển cơ quan điều tra, khởi tố			Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định			Tổng số quyết định phải thi hành					
	Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn nộp trước chuyển sang	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tố cáo đang	Tố cáo sai	Tố cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Tiền (Trđ)	Đất (m <sup>2</sup> )	Số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ	Số đơn tương	Số vụ đã khởi tố	Số đơn tương đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Tổng số quyết định phải thi hành	Đã thực hiện xong	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
Tổng																																	

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

Hình 123: Kết quả báo cáo

### 13.2.7. Báo cáo 2đ

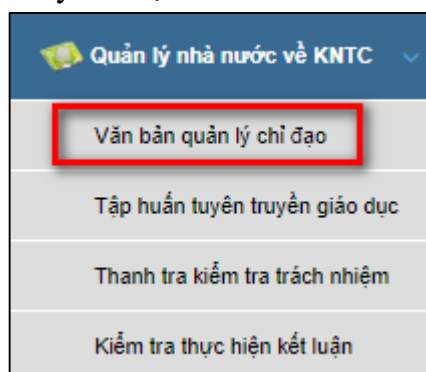
Báo cáo 2đ là báo cáo công tác quản lý nhà nước về tình hình khiếu nại, tố cáo. Để thực hiện được báo cáo 2đ, cán bộ cần nhập thông tin đầu vào tại các chức năng sau:

#### 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:

Bảo cáo > Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm				
+ Thêm mới				
Tìm kiếm <input type="text"/> <input type="submit" value="Q"/>				
Văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Loại văn bản	Ghi chú
Quyết định giai 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:

**Thêm mới văn bản quản lý, chỉ đạo** ✕

**Cơ quan ban hành (\*)**

**Văn bản (\*)**  Không có tệp nào được chọn  
 Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, jpeg, png  
 - Kb Xóa

**Số văn bản (\*)**

**Ngày ban hành văn bản (\*)**

**Loại văn bản (\*)**  Văn bản mới  Văn bản sửa đổi/ bổ sung

**Ghi chú**

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

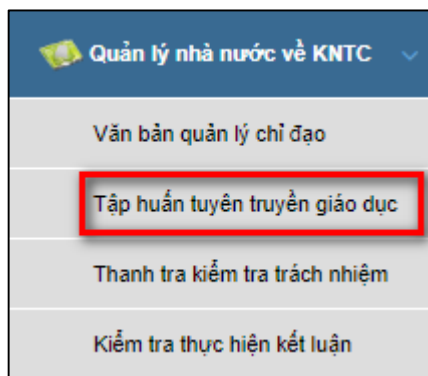
- **Cơ quan ban hành:** Cơ quan ban hành văn bản.
- **Văn bản:** Tải tệp văn bản cần lưu trữ.
- **Số văn bản:** Thông tin số văn bản của văn bản được tải lên.
- **Ngày ban hành văn bản:** Thông tin ngày văn bản được ban hành.
- **Loại văn bản:** Chọn loại văn bản.
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin 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.

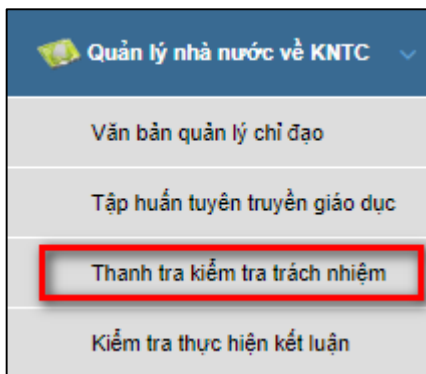
- **Đóng:** Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

**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 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** ✕

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

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](#)

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.

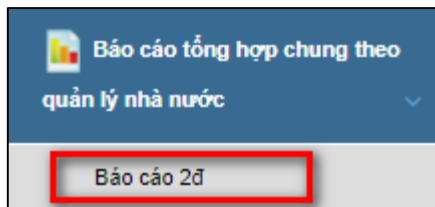
- **Đóng:** Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

**e. Thực hiện kết xuất báo cáo 2đ**

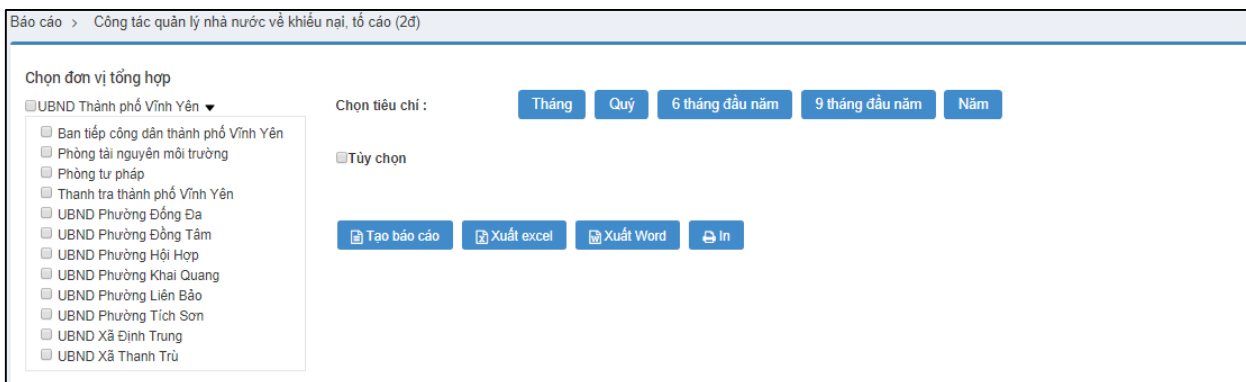
Sau khi nhập các thông tin đầu vào, cán bộ thực hiện kết xuất báo cáo 2đ

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 (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

**Tùy chọn**

Từ ngày

16/12/2015

Đến ngày

15/12/2016

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

<b>CONG TAC QUAN LY NHA NUOC VE KHIU 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		
								Tô chức	Cá nhân	Tô chức	Cá nhân		Tô chức	Cá nhân	Tô chức		Cá nhân
MS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
CẤP TỈNH																	
Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc	1	0	1	30	0	1	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>

Hình 79: Kết quả báo cáo