

THANH TRA CHÍNH PHỦ



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

THANH TRA CHÍNH PHỦ

Tài liệu hướng dẫn sử dụng

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại, Tố cáo

Dành cho Ban tiếp công dân cấp Tỉnh

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.....	9
2.2.3. Kiểm tra đơn thư.....	10
2.2.4. Nhập nội dung đơn thư.....	11
2.2.5. Nhập thông tin người bị khiếu nại, tố cáo.....	12
2.2.6. Thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan.....	14
2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập.....	15
2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân.....	16
2.2.9. Chức năng in văn bản, lưu lại, đóng.....	25
2.3. In văn bản.....	25

2.4. Sổ tiếp dân	27
2.4.1. In sổ tiếp công dân.....	29
2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư.....	30
2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp.....	31
2.5.1. Nhập thông tin lãnh đạo tiếp	32
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 lại, Đóng	36
4. Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện giao việc, phê duyệt.....	36
4.1. Trưởng/Phó trưởng phòng phê duyệt kết quả xử lý	36
4.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt	39
5. Trưởng/Phó trưởng ban thực hiện giao việc, phê duyệt.....	40
5.1. Trưởng/Phó trưởng ban phê duyệt kết quả xử lý	40
5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt	44
6. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh	45
6.1. Chủ tịch UBND thực hiện phê duyệt thụ lý giải quyết	45
6.2. Chủ tịch UBND thực hiện giao nhiệm vụ xác minh	47
6.3. Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định khiếu nại/kết luận tố cáo.....	49
6.3.1. Xem quá trình giải quyết	50
6.3.2. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại/kết luận tố cáo	51

7. Cán bộ cập nhật thông tin kết quả xác minh đơn thư	52
7.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo	54
7.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo	55
8. Thực hiện trả kết quả giải quyết cho công dân trên phần mềm.....	55
8.1. Thực hiện trả kết quả.....	57
8.2. Xem quyết định giải quyết	57
9. Đơn thư đã có kết quả.....	57
10. Các chức năng tiện ích.....	59
10.1. Tra cứu đơn thư	59
10.2. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền	61
10.2.1. Cập nhật ủy quyền	62
10.2.2. Hủy ủy quyền	63
10.2.3. Thêm ủy quyền.....	64
10.2.4. Theo dõi ủy quyền	64
11. Thực hiện kết xuất báo cáo.....	66
11.1. Mô tả chung về báo cáo.....	66
11.1.1. Phân loại báo cáo.....	66
11.1.2. Các bước thực hiện kết xuất báo cáo.....	66
11.2. Các loại báo cáo.....	67
11.2.1. Báo cáo 2a	67
11.2.2. Báo cáo 2b	69
11.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ	71
11.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ	73
11.2.5. Báo cáo 2c	74

11.2.6. Báo cáo 2d	76
11.2.7. Báo cáo 2đ	78

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 Ban tiếp công dân cấp tỉnh của Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC.

2. Tài liệu tham khảo

STT	Ký hiệu	Tên	Phiên bản	Mục đích tham khảo
1.	NA	Không có		

II. Hướng dẫn sử dụng

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

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

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

1.2. Đăng nhập hệ thống

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

- **Link chính thức:** csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn

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



The screenshot shows a login interface with the following elements:

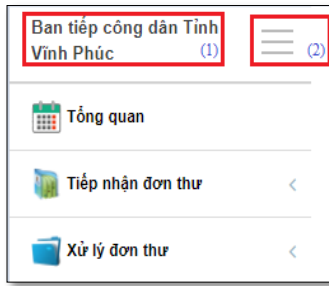
- Logo of the National System for Grievance and Complaints (Vietnam).
- Title: **Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo**
- Input field: **Tên đăng nhập** (Username) with a placeholder "Tên đăng nhập".
- Input field: **Mật khẩu** (Password) with a placeholder "Mật khẩu".
- Checkbox: **Nhớ đăng nhập này** (Remember me).
- Link: [Quên mật khẩu](#) (Forgot password).
- Button: **Đăng nhập** (Login).

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 hiển 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:

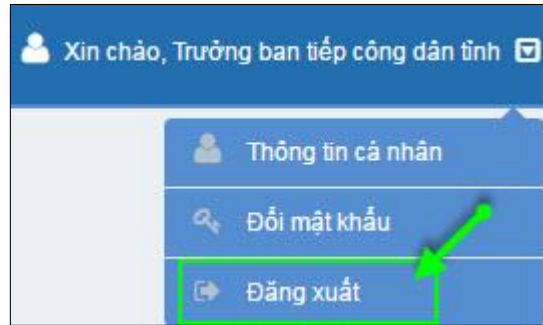


Hình 2: Màn hình xác thực đăng nhập lần đầu

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

1.4. Đăng xuất khỏi hệ thống

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

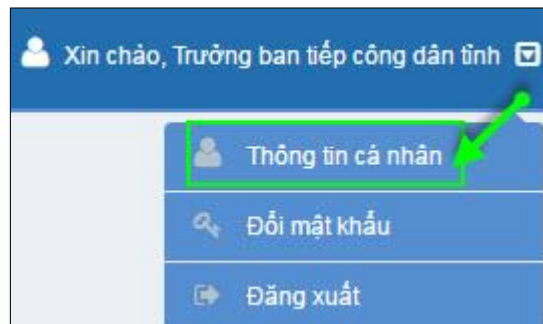


1.5. Thay đổi thông tin cá nhân

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

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

Bước 2: Chọn **Thông tin cá nhân**



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

A screenshot of a web form titled "Thay đổi thông tin cá nhân". The form contains several input fields: "Tên đăng nhập:" with the value "H219.01.tb"; "Tên người dùng:" with the value "Trưởng ban tiếp công dân tỉnh"; "Email:" with the value "tbtcdvp@gmail.com"; "Điện thoại:" with the value "0165123126"; and "Nhận công việc:" with a dropdown menu showing "Qua SMS và Email". At the bottom of the form, there are two buttons: a blue "Lưu" button and a red "Đóng" button.

Hình 3: Màn hình thay đổi thông tin cá nhân

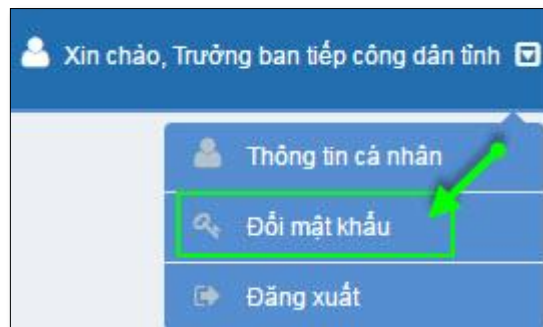
- *Tên người dùng*: Tên người dùng sử dụng phần mềm
- *Email*: Tên tài khoản email của người dùng (*Lưu ý*: Nhập email đúng để còn người dùng thực hiện nhận công việc qua email)
- *Điện thoại*: Số điện thoại của người dùng (*Lưu ý*: Nhập số điện thoại đúng để còn người dùng thực hiện nhận công việc qua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

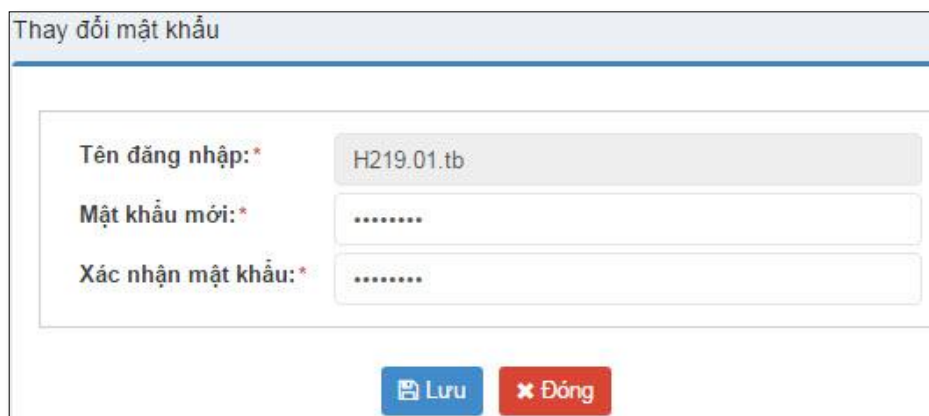
Chức năng này cho phép thay đổi mật khẩu của người sử dụng phần mềm. Các bước thực hiện:

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:

A screenshot of a web form titled 'Thay đổi mật khẩu'. The form contains three input fields: 'Tên đăng nhập: *' with the value 'H219.01.tb', 'Mật khẩu mới: *' with masked characters '.....', and 'Xác nhận mật khẩu: *' with masked characters '.....'. At the bottom of the form, there are two buttons: a blue 'Lưu' (Save) button and a red 'Đóng' (Close) button.

Hình 4: Màn hình thay đổi mật khẩu

- *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.

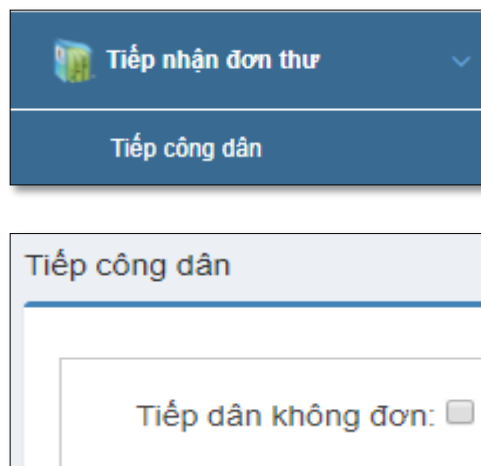
Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất

2.1. Tiếp công dân không đơn

Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân dành cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh 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 chức năng “**Tiếp công dân không đơn**”

Các bước thực hiện:

- *Bước 1:* Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư > Tiếp công dân.**
- *Bước 2:* Tại màn hình Tiếp công dân Tích chọn **Tiếp công dân không đơn.**



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

Tiếp công dân

Tiếp dân không đơn: STT: (*) 60 Ngày tiếp: 18/10/2017

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

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

Số người: (*) 1

Họ và tên: (*)

CMTND/ Thẻ căn cước CD:

Giới tính: Nam Nữ

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

Địa chỉ: Nhập địa chỉ chi tiết

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

Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc Dân tộc: Kinh

Quốc tịch: Việt Nam

Kết quả tiếp:

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

Hình 5: 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:

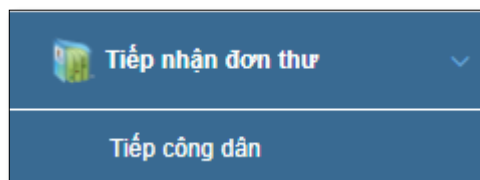
- Bấm **“Lưu lại”** để lưu thông tin công dân vào hệ thống
- Hoặc bấm **“Đóng”** để đóng để không lưu thông tin công dân vào hệ thống.

2.2. Tiếp công dân có đơn

Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân dành cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh 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.

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 6: 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
<u>STT</u>		Số của đơn thư khi được nhập hệ thống	STT: (*) 60
Ngày tiếp		Ngày tiếp công dân	Ngày tiếp: 18/10/2017
Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị,	<i>Cá nhân</i>	Người nộp đơn thư là 1 người	Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh Số người: (*) <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> Cá nhân/ Tập thể Cá nhân/ Tập thể Đoàn đông người Cơ quan, tổ chức </div>
	<i>Đoàn đông 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	

phản ánh			
Cá nhân	Họ và tên	Họ tên đầy đủ của người nộp đơn	Họ và tên:(*) <input type="text"/>
	Kiểm tra trùng	Xem chi tiết tại chức năng kiểm tra đơn thư	<input type="button" value="✓ Kiểm tra đơn thư"/>
	CMTND/ Thẻ căn cước CD	Số chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân	CMTND/ Thẻ căn cước CD: <input type="text"/>
	Ngày cấp	Ngày cấp CMT/thẻ căn cước	Ngày cấp: <input type="text" value="Nhập ngày cấp"/>
	Nơi cấp	Nơi cấp CMT/thẻ căn cước	Nơi cấp: <input type="text" value="Nhập nơi cấp"/>
	Giới tính	Chọn giới tính của người nộp đơn thư	Giới tính: <input checked="" type="radio"/> Nam <input type="radio"/> Nữ
	Địa chỉ	Địa chỉ số nhà, ngõ (thôn, xóm) của người nộp đơn	Địa chỉ: <input type="text" value="Nhập địa chỉ chi tiết"/>
	Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của người nộp đơn	Xã/phường: <input type="text" value="Chọn xã/phường"/>
	Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của người nộp đơn	Quận/huyện: <input type="text" value="Chọn quận/huyện"/>
	Tỉnh/thành	Địa chỉ tỉnh (thành phố) của người nộp đơn	Tỉnh/thành: <input type="text" value="Chọn tỉnh, thành phố"/>
	Dân tộc	Điền dân tộc của người của người nộp đơn	Dân tộc: <input type="text" value="Chọn dân tộc"/>
	Quốc tịch	Điền quốc tịch của người nộp đơn	Quốc tịch: <input type="text" value="Việt Nam"/>
Đoàn đồng người	Số người	Số người làm đơn khiếu nại, tố cáo	Số người:(*) <input type="text"/>
	Người đại diện	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 thêm người đại diện	<input type="button" value="+ Thêm người đại diện"/>
Cơ quan, tổ chức	Tên cơ quan, tổ chức	Tên của cơ quan, tổ chức KNTC	Tên cơ quan, tổ chức:(*) <input type="text"/>
	Địa chỉ cơ quan, tổ chức	Địa chỉ hiện tại của cơ quan KNTC	Địa chỉ cơ quan, tổ chức: <input type="text"/>

2.2.2. Thêm người đại diện

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

Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh Đoàn đồng người

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:

The screenshot displays two forms for adding representatives. Each form contains the following fields and controls:

- Người đại diện 1 / Người đại diện 2:** Title of the form.
- Họ và tên: (*)**: Text input field for the representative's name.
- ✓ Kiểm tra đơn thư**: Button to check the document.
- CMTND/ Thẻ căn cước CD:** Text input field for the ID card number.
- Giới tính:** Radio buttons for **Nam** (Male) and **Nữ** (Female).
- Ngày cấp:** Text input field with placeholder "Nhập ngày cấp" (Enter issue date).
- Nơi cấp:** Text input field with placeholder "Nhập nơi cấp" (Enter issue place).
- Địa chỉ:** Text input field with placeholder "Nhập địa chỉ chi tiết" (Enter detailed address).
- Vĩnh Phúc**: Pre-filled province name.
- Xã/phường:** Dropdown menu with placeholder "Chọn xã phường" (Select commune/ward).
- Quận/huyện:** Dropdown menu with placeholder "Chọn quận/huyện" (Select district/county).
- Tỉnh/thành:** Dropdown menu with "Vĩnh Phúc" selected.
- Quốc tịch:** Dropdown menu with "Việt Nam" selected.
- Dân tộc:** Dropdown menu with "Kinh" selected.
- Xóa người đại diện**: Button to delete the representative (located at the top right of the second form).

Hình 7: 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:

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

Tổng: 1

Hình 8: 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 **Đóng** 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 9: 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
<u>Loại đơn thư</u>	Loại đơn thư là tố cáo; khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	Loại đơn thư :(*) Chon
<u>Loại khiếu nại, tố cáo</u>	Loại chi tiết của loại đơn thư	Loại khiếu nại, tố cáo :(*) Chon
Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo	Chi tiết loại đơn thư	Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo : Chon
Diễn giải	Diễn giải chi tiết của loại đơn thư	Diễn giải : Chon
<u>Nội dung đơn thư</u>	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 Lưu lại	<input type="checkbox"/> Đơn thư không đủ điều kiện xử lý
Thêm hồ sơ đính kèm	Xem chi tiết ở mục Chức năng thêm hồ sơ đính kèm	+ Thêm hồ sơ đính kèm

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:

Bổ sung thông tin người bị khiếu nại; tố cáo

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

Tên cơ quan, tổ chức:(*)

Địa chỉ

Xã/phường: Quận/huyện:

Tỉnh/thành:

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
<u>Họ và tên</u>	Họ tên đầy đủ của người bị khiếu nại	Họ và tên:(*) <input type="text"/>
<u>Nơi công tác</u>	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="Chọn tỉnh, thành phố"/>
Dân tộc	Điền dân tộc của người của người bị KNTC	Dân tộc: <input type="text" value="Chọn dân tộc"/>
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
<u>Tên cơ quan, tổ chức</u>	Tên cơ quan, tổ chức bị KNTC	Tên cơ quan, tổ chức:(*) <input type="text"/>
Địa chỉ	Địa chỉ số nhà, ngõ (thôn, xóm) của cơ quan bị KN	Địa chỉ <input type="text"/>
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="Chọn tỉnh, thành phố"/>

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

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

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

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

Thêm hồ sơ đính kèm

Chọn hồ sơ: (*) Tải lên từ máy tính

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

Tên hồ sơ: (*)

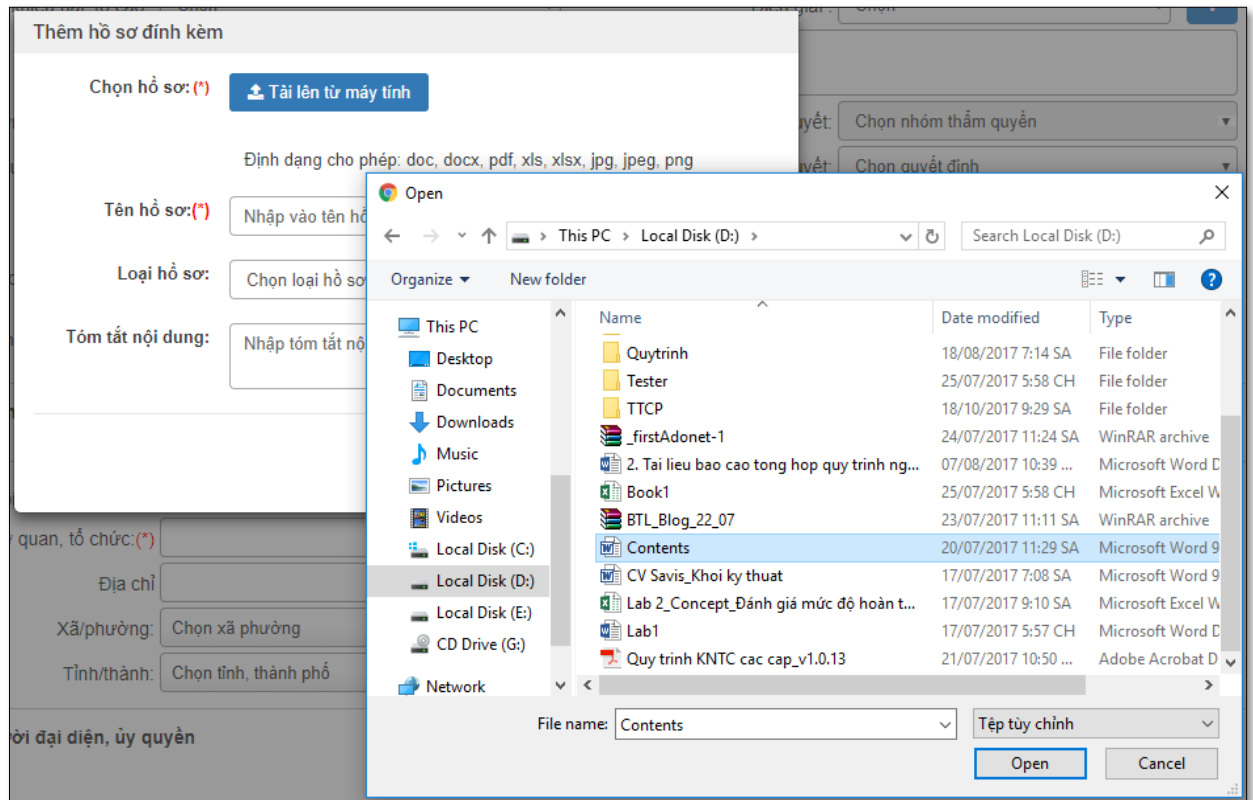
Loại hồ sơ:

Tóm tắt nội dung:

Lưu
Đóng

Hình 10: 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 11: Màn hình Tải văn bản

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.

Tệp đính kèm				
STT	Tên hồ sơ	Tóm tắt nội dung	Tải xuống	Xóa
1	Contents.doc	Bảo mật	Tải file	Xóa

2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập

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

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



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

Khi người dùng nhập đơn thư xong và thực hiện một trong hai chức năng “*Lưu lại*” hoặc “*Lưu và thêm 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*”)

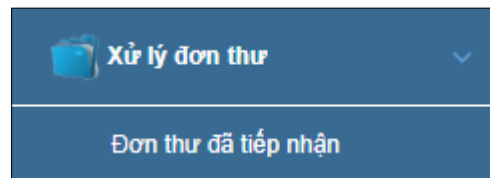
2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân

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, tài 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"/>			124	Trực tiếp trình bày	Test Lê Đạt 34	101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Vĩnh Phúc	Test Lê Đạt 34	18/10/2017

Hình 12: 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.

<input checked="" type="checkbox"/> Thông tin cơ quan đã giải quyết	
Cơ quan đã giải quyết: <input type="text" value="Chọn cơ quan"/>	Nhóm thẩm quyền đã giải quyết: <input type="text" value="Chọn nhóm thẩm quyền"/>
Cấp cơ quan đã giải quyết: <input type="text"/>	Lần giải quyết: <input type="text" value="0"/>
Ngày ban hành quyết định: <input type="text" value="Nhập ngày ban hành quyết định"/>	Hình thức đã giải quyết: <input type="text" value="Chọn quyết định"/>
Kết quả của cơ quan giải quyết: <input type="text"/>	

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:

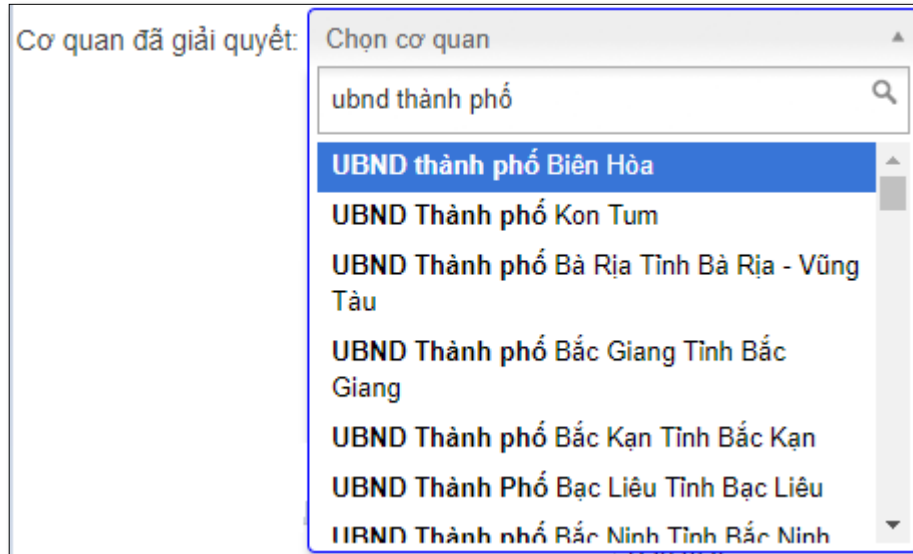
Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

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

Hình 13: 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:



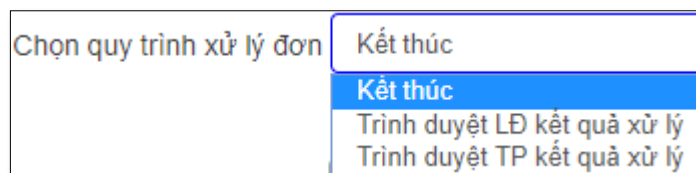
- *Bước 3:* Hệ thống tự động hiển thị “**Nhóm thẩm quyền đã giải quyết**” (là nhóm thẩm quyền của cơ quan đã giải quyết) và “**Cấp cơ quan đã giải quyết**” (là cấp cơ quan của cơ quan đã giải quyết).
- *Bước 4:* Nhập số lần mà vụ việc đã được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thực hiện giải quyết 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 **Kết quả của cơ quan giải quyết:** .

Người dùng nhập kết quả tiếp công dân như sau:

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

2.2.8.1. Quy trình xử lý đơn thư trên phần mềm

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



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

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

- *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.
- *Chuyển đến*: Trong trường hợp đề xuất thụ lý đơn, chọn các Cục/Vụ thuộc Thanh tra Chính phủ.
- *Ý kiến xử lý*: Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú (nếu có)*

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

b. Hướng dẫn

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

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

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Chọn cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn thư
- *Người tiếp nhận*
- *Ngày chuyển*
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập số 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.
- *Chức vụ:* Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *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.

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: Chuyển đơn

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

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

Ngày chuyển: 18/10/2017

Số hiệu văn bản đi:

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
- *Chọn cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn thư
- *Người tiếp nhận*
- *Ngày chuyển*
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập số 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.
- *Chức vụ:* Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú (nếu có)*
- *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 TP 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
- *Chọn cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn thư
- *Người tiếp nhận*
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập số văn bản đi
- *Theo dõi văn bản đến:* Nhập số văn bản đến
- *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.
- *Chức vụ:* Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú (nếu có)*
- *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 TP 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.
- *Chức vụ:* Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú (nếu có)*
- *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:

- *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.
- *Chức vụ:* Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú (nếu có)*
- *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

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. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

The screenshot shows a web form titled "Hướng xử lý" (Handling). The "Hướng xử lý" dropdown menu is set to "Từ chối tiếp" (Refuse to accept). The "Chọn quy trình xử lý đơn" (Select case processing procedure) dropdown is set to "Kết thúc" (End). The "Người duyệt" (Approver) dropdown is set to "Trưởng ban tiếp công dân tỉnh" (Provincial Public Complaints Board Chairman), and the "Chức vụ" (Position) dropdown is set to "Chức vụ lãnh đạo" (Leadership position). There are input fields for "Ý kiến xử lý: (*)" (Handling opinion) and "Ghi chú:" (Remarks). A "Tệp đính kèm" (Attachments) section has a "Tải lên từ máy tính" (Upload from computer) button. A note at the bottom states: "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" (For handling directions that issue documents when the processing procedure is End and the End button is pressed, it is mandatory to attach files. Allowed formats: 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.
- *Chức vụ*: Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý*: Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú (nếu có)*
- *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:

The screenshot shows the same "Hướng xử lý" form, but the "Hướng xử lý" dropdown menu is now set to "Lưu và theo dõi" (Save and follow up). All other fields, including "Chọn quy trình xử lý đơn" (Kết thúc), "Người duyệt" (Trưởng ban tiếp công dân tỉnh), "Chức vụ" (Chức vụ lãnh đạo), and the attachment button, remain the same as in the previous screenshot.

- *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.
- *Chức vụ:* Chức vụ người duyệt
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *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.

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”.

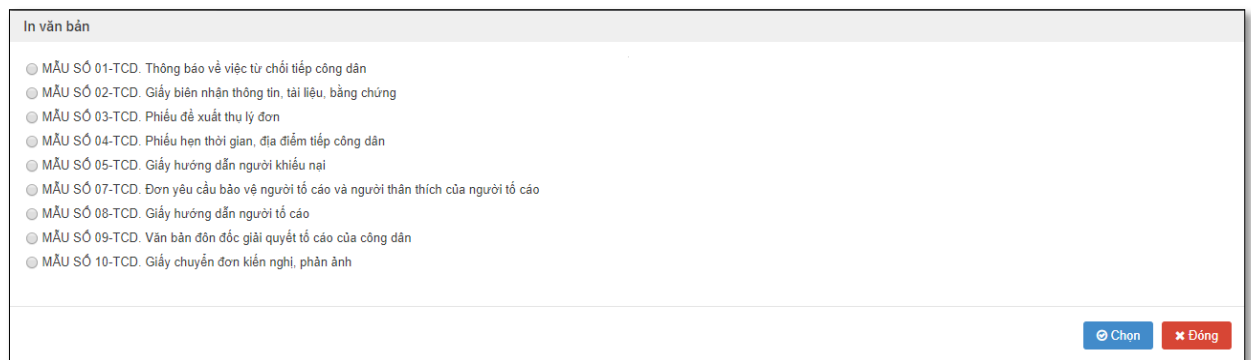
Người dùng bấm “**Lưu và in**” để thực hiện lưu đơn thư vào hệ thống để lần sau tiếp lại và In văn bản



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

2.3. In văn bản

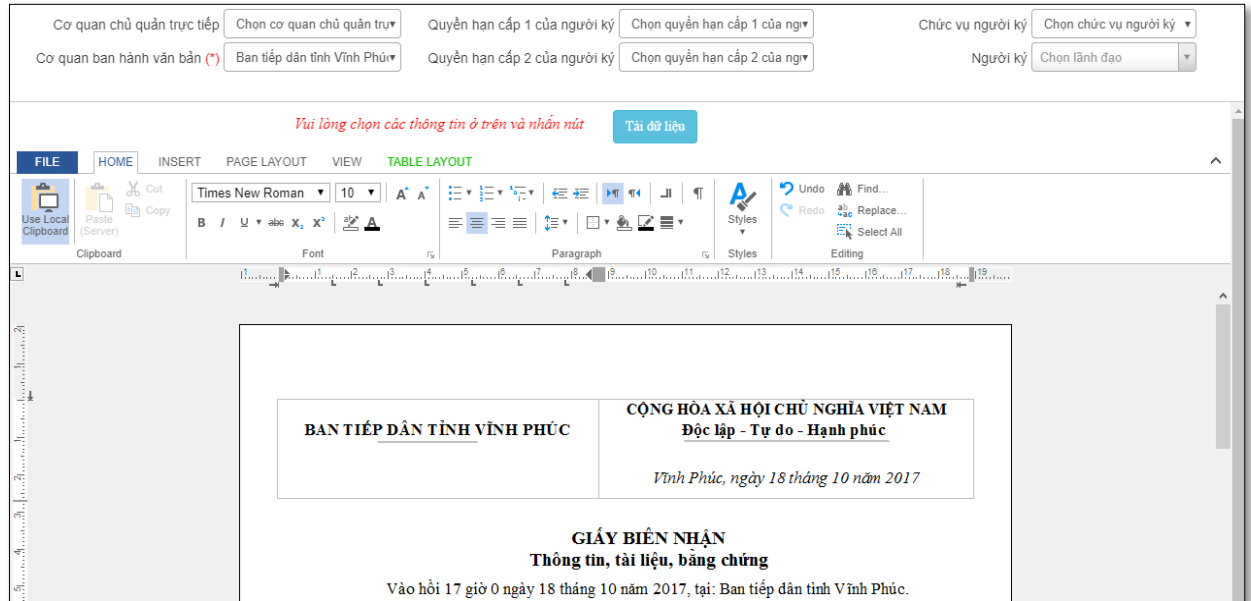
Sau khi người dùng bấm chọn chức năng In văn bản, Màn hình Chọn mẫu văn bản cần in sẽ có giao diện như sau:



Hình 14: 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**. Màn hình mẫu Giấy biên nhận có giao diện như sau:



Hình 15: 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:

BAN TIẾP DÂN TỈNH VINH PHÚC	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM <u>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</u>
<i>Vinh Phúc, ngày 18 tháng 10 năm 2017</i>	
GIẤY BIÊN NHẬN Thông tin, tài liệu, bằng chứng	
Vào hồi 17 giờ 0 ngày 18 tháng 10 năm 2017, tại: Ban tiếp dân tỉnh Vinh Phúc.	
Tôi là: Chức vụ: .	
Đã nhận của ông: Test Lê Đạt 34.	
Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): 001094004876, ngày cấp: 10/06/2015 nơi cấp: Hà Nội.	
Địa chỉ: 101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Vinh Phúc.	
Các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:	
Test Lê Đạt 34	
(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 (Ký, ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)
Test Lê Đạt 34

Hình 16: Màn hình mẫu phiếu biên nhận mẫu

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

2.4. Sổ tiếp dân

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

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

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

Các bước thực hiện:

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





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

Sổ tiếp công dân									
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"/>	64	18/10/2017	Cá nhân 1	Test Lê Đạt 34 101 Tây Sơn - phường Quang Trung, quận Đống Đa, Vĩnh Phúc	Test Lê Đạt 34		1/1	Nguyễn Kông Trình	
<input type="checkbox"/>	61	18/10/2017	Cá nhân 1	Tungck 515 fsfs - xã Bạch Lưu, huyện Sông Lô, Vĩnh Phúc	gdgfd		1/1	Nguyễn Kông Trình	

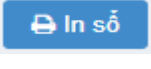
Hình 17: Màn hình Sổ tiếp dân

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

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn hướng xử lý	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo các hướng xử lý thuộc thông tư 06, 07 của năm 2013, 2014	<input type="text" value="Chọn hướng xử lý"/>
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày tiếp	<input type="text" value="Từ ngày"/>
Đến ngày		<input type="text" value="Đến ngày"/>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<input type="text" value="Tìm kiếm"/>
Ô trống	Khi tích vào ô trống này sẽ thực hiện được các chức năng sau: Xem, In văn bản	<input type="checkbox"/>
STT	Số thứ tự của đơn thư trong danh sách	STT

Ngày tiếp	Ngày người dùng tiếp công dân	Ngày tiếp
Loại đối tượng/Số người	Xác định xem đối tượng thuộc cá nhân hay một tổ chức/ Số người đại diện nộp đơn thư	Loại đối tượng/Số người
Tên chủ đơn/Địa chỉ	Tên người đại diện nộp đơn thư/ Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	Tên chủ đơn/ Địa chỉ
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
Lần tiếp	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 <i>In sổ</i>	
Xem	Hiển thị thông tin của một đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục <i>Xem chi tiết đơn thư</i>	
In văn bản	In một đơn thư theo mẫu được chọn. Xem chi tiết chức năng ở mục <i>In văn bản</i>	

2.4.1. In sổ tiếp công dân

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

In sổ tiếp công dân

Từ ngày (*) 11/10/2017 Đến ngày (*) 18/10/2017 [QLọc danh sách](#)

STT	Ngày tiếp	Họ tên- Địa chỉ- CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/ số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
						Thu lý đề giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền		
1	18/10/2017	Họ tên: Test Lê Đạt 34 Địa chỉ: 101 Tây Sơn - phường Quang Trung, quận Đống Đa, Vĩnh Phúc CMND: 001094004876	Test Lê Đạt 34	Khiếu nại - Hành chính - Chế độ, chính sách - Đối với người lao động/1					Tình trạng: Đang xử lý	
2	18/10/2017	Họ tên: Tungck 515 Địa chỉ: fefs - xã Bạch Lưu, huyện Sông Lô, Vĩnh Phúc CMND: 1345	gdfgfd	Khiếu nại - Hành chính - Tôn giáo, tín ngưỡng/1					Tình trạng: Đang xử lý	
3	18/10/2017			Không đơn/0						Tiếp không đơn
4	18/10/2017			Không đơn/0						Tiếp

[In sổ](#) [Xuất excel](#) [Đóng](#)

Hình 18: Màn hình In sổ tiếp công dân

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

2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư

Khi người dùng chọn chức năng [Xem](#), 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:

Xem chi tiết đơn thư

[i Thông tin đơn thư](#) [i Thông tin xử lý và giải quyết](#) [Luồng đơn thư](#) [Lịch sử tiếp công dân](#) [Lịch sử thao tác](#)

Mã vụ việc: H219.01.KN.2017.124

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

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

Số lượng: 1

Người đại diện 1

Họ và tên:	Test Lê Đạt 34	CMND:	001094004876
Ngày cấp:	10/06/2015	Nơi cấp:	Hà Nội
Giới tính:	Nam		
Địa chỉ:	101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Vĩnh Phúc		
Dân tộc:	Kinh	Quốc tịch:	Việt Nam

Thông tin người bị khiếu nại, tố cáo

Người bị khiếu nại, tố cáo: Cá nhân

Họ và tên:	Cần Kim Tùng	Giới tính:	Nam
Nơi công tác:	Ban TCD TW	Chức vụ:	Thanh tra viên
Địa chỉ:	678, xã Bình Yên, huyện Thạch Thất, Vĩnh Phúc		
Dân tộc:	Kinh	Quốc tịch:	Việt Nam

Hình 19: 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 + Thêm mới									
<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"/> <input type="button" value="Q"/>									
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
		102	Htest 06	kiếu nại đăng, đoàn thể	Phó Chủ tịch 2 UBND Tỉnh Vĩnh Phúc Phó chủ tịch UBND Tỉnh/Thành Phố UBND Tỉnh Vĩnh Phúc	Khiếu nại		19/12/2017	Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc
		83	Trần Văn Việt	kiếu nại chế độ đất đai nhà cửa	Nguyễn Văn Tri Chủ tịch UBND Tỉnh UBND Tỉnh Vĩnh Phúc	Khiếu nại	17/10/2017	14/12/2017	Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc

Hình 20: Màn hình danh sách lãnh đạo tiếp

Bảng mô tả màn hình danh sách đơn thư được lãnh đạo tiếp

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
STT	Số của đơn thư khi được nhập hệ thống	

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: (*) 65	Ngày tiếp: 18/10/2017
Lãnh đạo tiếp: (*) Chọn lãnh đạo tiếp	<input type="checkbox"/> Tiếp định kỳ
<input type="checkbox"/> Ủy quyền	

- **STT:** Là số đơn thư, được hệ thống tự động cung cấp.
- **Lãnh đạo tiếp:** Thông tin tên, chức vụ của lãnh đạo tiếp.
- **Ủy quyền:** Trường hợp lãnh đạo bận các công việc khác thì sẽ thực hiện ủy quyền cho cán bộ cấp dưới để thay mình tiếp dân.
- **Ngày tiếp:** Ngày lãnh đạo thực hiện tiếp công dân
- **Tiếp định kỳ:** Nếu người dùng chọn chức năng này thì đây là trường hợp lãnh đạo tiếp dân định kỳ. Nếu người dùng không chọn chức năng này thì đây là trường hợp lãnh đạo tiếp dân đột xuất.

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

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

2.5.3. Nhập nội dung đơn thư

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

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

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

2.5.5. Nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo

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

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

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

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

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

Hướng xử lý

Hướng xử lý: Thu lý giải quyết

Giao cho(*) Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc

Chọn cán bộ(*) Nguyễn Hữu Sơn - Phó Chánh Thanh tra

Kết quả tiếp: (*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm [Tải lên từ máy tính](#)

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

b. Thông báo chấm dứt/Hướng dẫn ra tòa

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

Hướng xử lý

Hướng xử lý: Thông báo chấm dứt

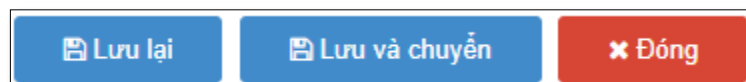
Kết quả tiếp: (*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm [Tải lên từ máy tính](#)

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

c. Chức năng Lưu lại, Nhập mới, Đóng



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

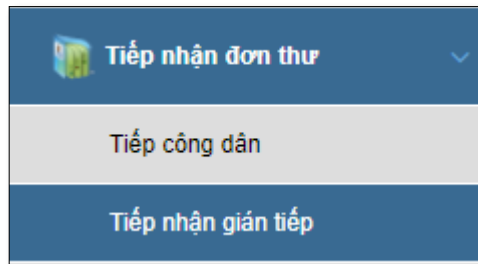
Đối với các đơn thư được tiếp nhận từ các nguồn sau:

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.

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:

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

Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh: Cá nhân/ Tập thể Đơn thư nặc danh

Số người: (*) 1

Họ và tên: (*) Kiểm tra đơn thư

CMTND/ Thẻ căn cước CD:

Giới tính: Nam Nữ

Ngày cấp: Nhập ngày cấp

Nơi cấp: Nhập nơi cấp

Tỉnh/thành: Vĩnh Phúc

Quận/huyện: Chọn quận/huyện

Xã/phường: Chọn xã/phường

Địa chỉ: Nhập địa chỉ chi tiết

Quốc tịch: Việt Nam Dân tộc: Kinh

Thông tin đơn thư

Đơn thư không đủ điều kiện xử lý

Loại đơn thư: (*) Chọn

Loại khiếu nại, tố cáo: (*) Chọn

Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo: Chọn

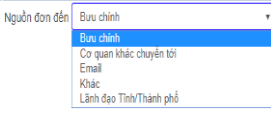
Diễn giải: Chọn

Hình 21: Màn hình Tiếp nhận gián tiếp

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

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

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

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi mà đơn thư được gửi đến	
- Bưu chính	Địa chỉ nơi gửi đơn thư	
- Khác	Thông tin gửi đơn thư khác	
- Email	Tên địa chỉ email gửi	
- Lãnh đạo tỉnh Thành phố	Thông tin đơn thư do Lãnh đạo tỉnh Thành phố gửi	
- Cơ quan khác chuyển tới	Thông tin về cơ quan gửi đơn thư	
+ Cơ quan đã chọn chuyển đơn	Tên cơ quan đã chuyển đơn thư đến	Cơ quan đã chuyển đơn: <input type="text" value="Chọn cơ quan"/>
+ Số văn bản chuyển đến	Số văn bản được gửi đến	Số văn bản chuyển: <input type="text" value="Nhập số văn bản"/>
+ Ngày tháng văn bản chuyển đến	Thời gian đơn thư được gửi đến	Ngày tháng văn bản chuyển: <input type="text"/>

3.2. Nhập thông tin hướng xử lý

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

3.3. Chức năng Lưu lại, Đóng

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 lại*: Hệ thống thực hiện lưu đơn thư.

- *Đóng*: Đóng màn hình nhập thông tin đơn thư tiếp nhận gián tiếp

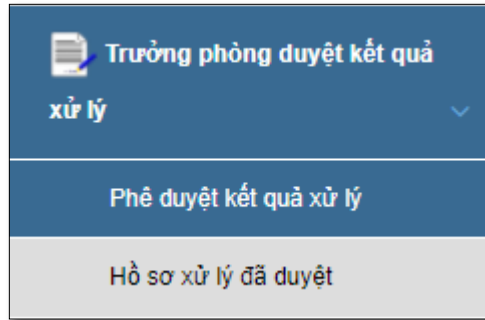
4. Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện giao việc, phê duyệt

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

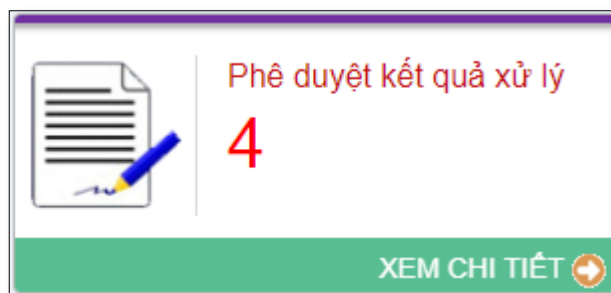
Trưởng/Phó trưởng phòng thực hiện phê duyệt kết quả xử lý của cán bộ xử lý hoặc tiếp công dân trình lên.

Các bước thực hiện:

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



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



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


Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Hướng xử lý	Cán bộ xử lý	Ngày gửi	Hạn xử lý	Phê duyệt
	124	Trực tiếp trình bày	Test Lê Đạt 34	Test Lê Đạt 34	Thụ lý giải quyết	Nguyễn Kông Trình	18/10/2017		
	98	Bưu chính	Test Lê Đạt 20	Lê Đạt	Hướng dẫn	Nguyễn Kông Trình	17/10/2017	21/10/2017	
	97	Bưu chính	Test Lê Đạt 20	Lê Đạt	Chuyển đơn	Nguyễn Kông Trình	17/10/2017	21/10/2017	
	54	Trực tiếp trình bày	Test Tỉnh 1	Tỉnh	Thụ lý giải quyết	Nguyễn Kông Trình	19/09/2017	03/10/2017	

Hình 22: 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	Xem chi tiết đơn thư	
Phê duyệt	Người dùng sử dụng chức năng này để phê duyệt hoặc không duyệt kết quả xử lý	
Chọn loại khiếu tố	Người dùng chọn loại khiếu tố muốn tìm kiếm, hệ thống sẽ tự động tìm và lọc đơn thư theo loại khiếu tố tương ứng	

Từ ngày	Người dùng chọn thời gian muốn bắt đầu tra cứu	<input type="text" value="Từ ngày"/>
Đến ngày	Người dùng chọn thời gian muốn kết thúc tra cứu	<input type="text" value="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	<input type="text" value="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	<input type="button" value="🔍"/>

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: (*)

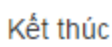
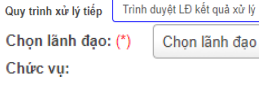

Chức vụ:


Hình 23: Màn hình chức năng Phê duyệt kết quả xử lý

Người dùng thực hiện nhập thông tin phê duyệt:

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

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

Tên hướng xử lý	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Kết thúc	Người dùng đồng ý với kết quả xử lý được trình lên (trường hợp đơn thư có hướng xử lý là Hướng dẫn, chuyển đơn, ra văn bản thông báo, ra văn bản đơn đốc) thì chọn hướng xử lý là Kết thúc → bấm “ Xác nhận ” để kết thúc quá trình xử lý	
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 “ Xác nhận ” để trình đơn thư lên lãnh đạo	
Không duyệt trả CBTD	Người dùng không đồng ý với kết quả xử lý thì chọn hướng xử lý này → bấm “ Xác nhận ” để trả lại cán bộ xử lý	

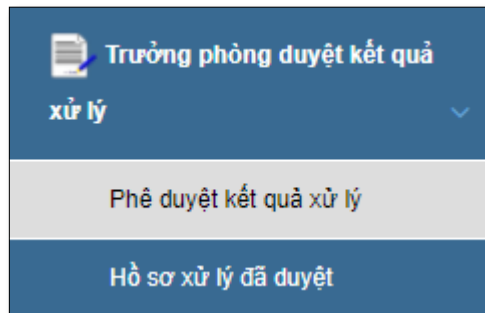
 **Đóng**: Đóng màn hình phê duyệt lại.

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**.



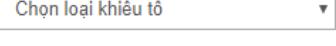
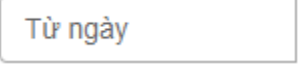




Màn hình danh sách đơn thư hồ sơ xử lý đã duyệt xuất hiện:

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
	96	Bưu chính	Test Lê Đạt 22	Hướng dẫn người khiếu...	Test Lê Đạt 22	Phan Thị Lý	Nguyễn Kông Trình	0-1/201/-17T	21/10/2017

Hình 24: Màn hình hồ sơ xử lý đã duyệt dành cho trưởng phòng

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

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

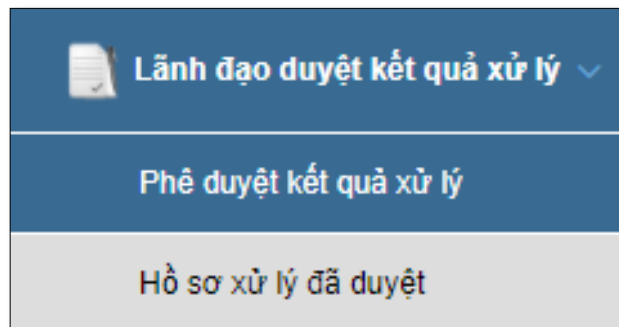
5. Trưởng/Phó trưởng ban thực hiện giao việc, phê duyệt

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

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

Các bước thực hiện:

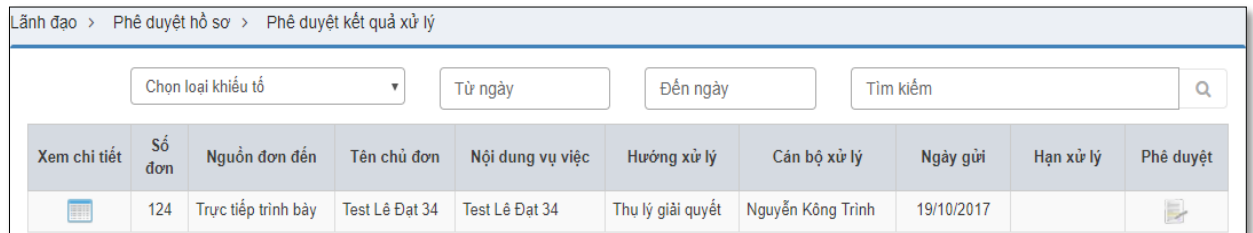
- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả.
- Bước 3: Chọn Phê duyệt kết quả xử lý.



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



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




Hình 25: 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	
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 giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem chi tiết đơn thư	
Phê duyệt	Cho phép người dùng thực hiện chức năng phê duyệt. Xem chi tiết chức năng ở mục Phê duyệt	

❖ Phê duyệt

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

Phê duyệt kết quả xử lý

Nội dung xử lý

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

Chuyển đến

Cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh(*)

Quyết định đính kèm

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

Phê duyệt kết quả xử lý

Nội dung xử lý: [Redacted]

Hướng xử lý: Thu lý giải quyết ▼

Nội dung ý kiến (*):

File đính kèm: Tải lên từ máy tính

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

Quy trình xử lý tiếp: Phê duyệt thụ lý ▼

Chuyển đến: UBND Tỉnh Vĩnh Phúc ▼

Chọn lãnh đạo: (*): Chọn lãnh đạo ▼

Chức vụ:

+ Tạo văn bản
✉ Xác nhận
✕ Đóng

Hình 26: 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

Bảng mô tả các trường trong quy trình xử lý tiếp

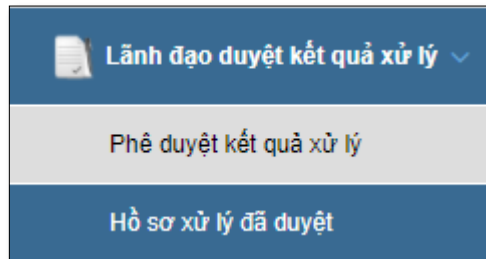
Tên trường	Mô tả
Quy trình xử lý tiếp	Thông tin hướng xử lý tiếp theo của đơn thư
Kết thúc	Người dùng đồng ý với kết quả xử lý được trình lên (<i>trường hợp đơn thư có hướng xử lý là Hướng dẫn, chuyển đơn, ra văn bản thông báo, ra văn bản đôn đốc</i>) thì chọn hướng xử lý là Kết thúc → bấm “ Xác nhận ” để kết thúc quá trình xử lý
Phê duyệt thụ lý	Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền của chủ tịch UBND tỉnh, người dùng chọn “ <i>Phê duyệt thụ lý</i> ” → chọn quy trình xử lý tiếp. - Chọn UBND tỉnh : Trường hợp trình đơn thư lên chủ tịch UBND tỉnh. - Chọn Thừa lệnh giao nhiệm vụ xác minh : Trường hợp được sự chỉ đạo của chủ tịch UBND tỉnh, trưởng ban thực hiện giao nhiệm vụ xác minh cho các đơn vị có thẩm quyền giải quyết
Không duyệt trả TP	Trường hợp lãnh đạo yêu cầu trưởng phòng thực hiện xử lý lại đơn thư và đơn thư trả về cho trưởng phòng

5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt

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

Các bước thực hiện:

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




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

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	Xem chi tiết
118	Trực tiếp trình bày	Mai Thanh Toàn	vi phạm	phê duyệt	Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên - Phòng TCD và XLD	06/06/2016	05/08/2016	
97	Bưu chính	Thuy	tố cáo		Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên - Phòng TCD và XLD	31/05/2016	30/07/2016	
88	Trực tiếp trình bày	Trần Văn Phúc	tố cáo tham nhũng		Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên 1	12/05/2016	05/07/2016	
86	Trực tiếp trình bày	Nguyễn Thị Múi	tố cáo		Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên 1	06/05/2016	05/07/2016	
80	Trực tiếp trình bày	Hoàng Thị Hoa	tố cáo tài nguyên MT		Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên - Phòng TCD và XLD	05/05/2016	04/07/2016	
94	Trực tiếp trình bày	Trần Nghiêm Hy	khiếu nại hành chính...	fbdhgrh	Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên - Phòng TCD và XLD	23/05/2016	02/07/2016	
92	Trực tiếp trình bày	Nguyễn Văn Hiến	khiếu nại hành chính...	đề xuất thụ lý	Trưởng ban TCD TP Hà Nội	Chuyên viên - Phòng TCD và XLD	12/05/2016	26/06/2016	

Hình 27: Màn hình Hồ sơ xử lý đã phê duyệt

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

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

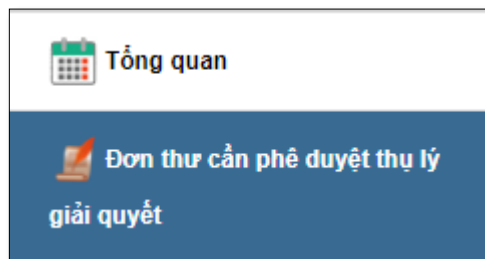
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	Số đơn
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	Nguồn đơn đến
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	Nội dung vụ việc
Kết quả đã xử lý	Thông tin kết quả xử lý của đơn thư	Kết quả đã xử lý
Người duyệt	Thông tin chức vụ, phòng ban người duyệt	Người duyệt
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	Cán bộ xử lý
Ngày duyệt	Thông tin ngày duyệt	Ngày duyệt
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	Hạn giải quyết
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem chi tiết đơn thư	

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 tỉnh, Ban tiếp công dân 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.

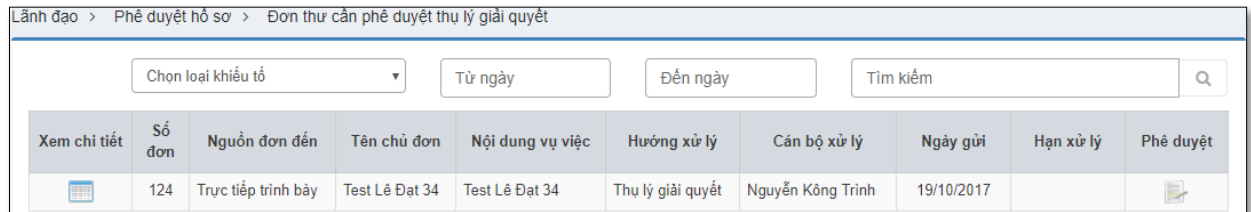
Các bước thực hiện: Từ thanh menu bên trái, người dùng chọn **Đơn thư cần phê duyệt thụ lý giải quyết**.



Hoặc từ màn hình công việc cần thực hiện chọn




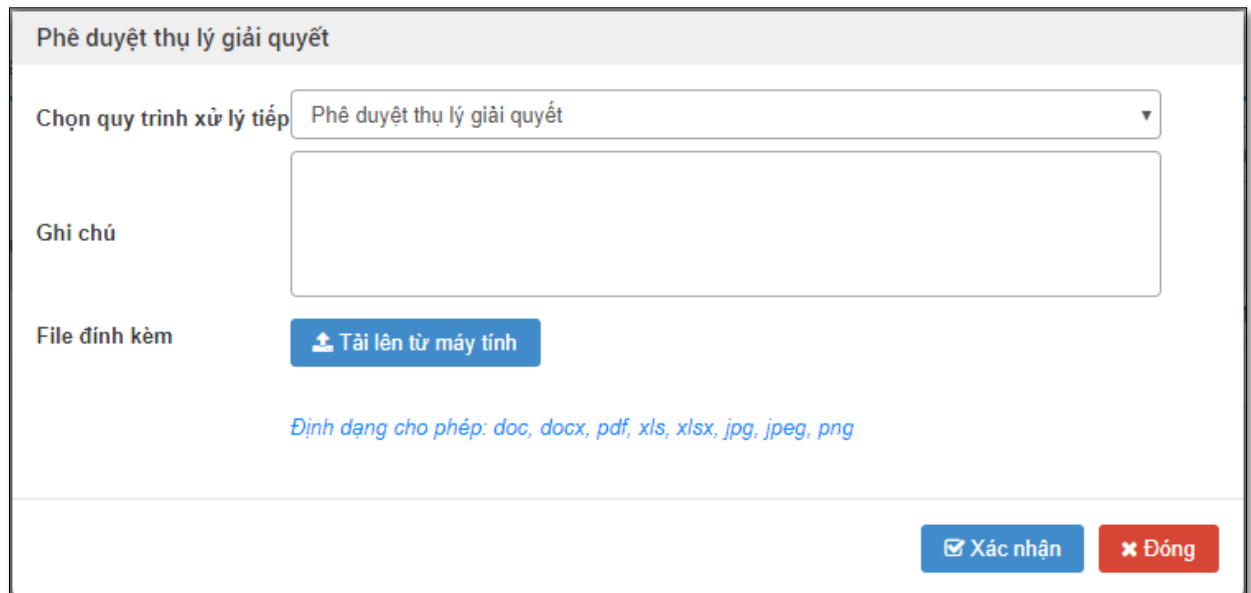
Hệ thống hiển thị giao diện màn hình danh sách đơn thư cần phê duyệt thụ lý giải quyết như sau:



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
	124	Trực tiếp trình bày	Test Lê Đạt 34	Test Lê Đạt 34	Thụ lý giải quyết	Nguyễn Kông Trình	19/10/2017		

Hình 28: Màn hình danh sách đơn thư cần giải quyết

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



Phê duyệt thụ lý giải quyết

Chọn quy trình xử lý tiếp:

Ghi chú:

File đính kèm:

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

Hình 29: 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.

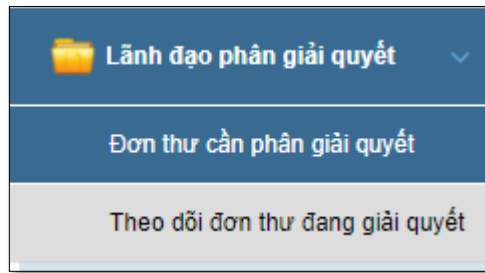
Bấm “**Đóng**” để đóng màn hình phê duyệt và không thực hiện gì.

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

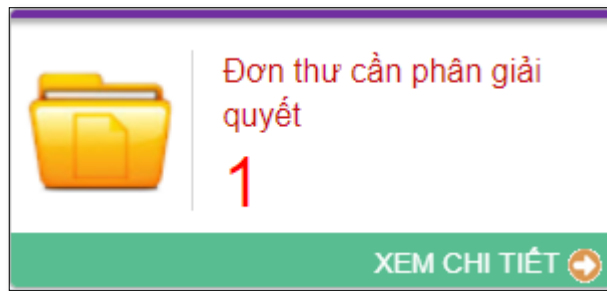
Trường đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND tỉnh và đơn thư đã được ban tiếp công UBND tỉnh xử lý. Chủ tịch UBND tỉnh sau khi phê duyệt thụ lý sẽ thực hiện giao nhiệm vụ xác minh cho các đơn vị có thẩm quyền giải quyết thuộc quản lý của mình.

Các bước thực hiện:

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



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



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

Danh sách đơn thư cần phân giải quyết								
Chọn nguồn đơn đến		Chọn loại khiếu tố		Từ ngày	Đến ngày	Tìm kiếm		
Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Ngày thụ lý	Hạn giải quyết	Thao tác
	124	Trực tiếp trình bày	Test Lê Đạt 34	Test Lê Đạt 34	Khiếu nại	19/10/2017	21/12/2017	

Hình 30: 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.

Phân công giải quyết đơn thư

Nội dung xử lý **Phân quyền**

Chức năng phân quyền theo các nhóm dưới đây cho phép người dùng xem thông tin các bước xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Chỉ những người có trách nhiệm xác minh

Cho phép tất cả các tài khoản trên hệ thống

Thanh tra chính phủ

- **Chỉ những người có trách nhiệm xác minh**: Chỉ có chủ tịch UBND tỉnh, 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 tỉnh, 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 tỉnh ban hành quyết định khiếu nại/kết luận tố cáo

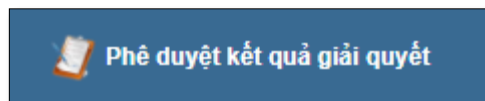
Khi vụ việc đã được đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc kiểm tra, rà soát có kết quả. Đơn vị trình báo cáo lên chủ tịch UBND tỉnh, chủ tịch UBND tỉnh thực hiện phê duyệt và ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo.

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
	124	Trực tiếp trình bày	Test Lê Đạt 34	Test Lê Đạt 34	Chuyên viên giải quyết đơn 1	19/10/2017	21/12/2017		


Hình 31: 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	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">Chọn loại khiếu tố ▼</div> <div style="padding: 2px;"> Chọn loại khiếu tố Khiếu nại Tố cáo Kiến nghị, phản ánh </div> </div>
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%;">Từ ngày</div>
Đến ngày		<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%;">Đến ngày</div>
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%;">Tìm kiếm 🔍</div>
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Số đơn</div>
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Nguồn đơn đến</div>
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Tên chủ đơn</div>
Nội dung đơn thư	Thông tin về nội dung đơn thư	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Nội dung đơn thư</div>
Cán bộ phụ trách	Thông tin chức vụ, phòng ban cán bộ phụ trách	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Cán bộ phụ trách</div>
Ngày gửi	Thông tin ngày đơn thư được gửi đến	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Ngày gửi</div>
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; background-color: #f0f0f0;">Hạn giải quyết</div>
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem chi tiết đơn thư	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; text-align: center;"></div>
Quá trình giải quyết	Hiện thị thông tin quá trình giải quyết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem quá trình giải quyết	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; text-align: center;"></div>
Phê duyệt	Cho phép người dùng thực hiện chức năng phê duyệt. Xem chi tiết chức năng ở mục Phê duyệt	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 100%; text-align: center;"></div>

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: 124
 Đối tượng khiếu tố: Test Lê Đạt 34.
 Thành viên đoàn giải quyết:
 - Người phụ trách giải quyết: Chuyên viên giải quyết đơn 1

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	
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	19/10/2017
8	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	19/10/2017


✖ Đóng

Hình 32: 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 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.
- *Tải file đính kèm*: Tải văn bản trả lời vụ việc hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo
- ***Duyệt kết luận***: Người dùng đồng ý phê duyệt kết quả giải quyết và ban hành các văn bản kèm theo. Trường hợp, người dùng không đồng ý với kết quả kiểm tra, rà soát hoặc báo cáo xác minh vụ việc thì chọn “**Không duyệt**” hệ thống trả lại đơn cho đơn vị chức năng để thực hiện kiểm tra, rà soát lại.
- ***Đóng***: Hệ thống đóng màn hình *Phê duyệt kết quả giải quyết* và không thực hiện gì.

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

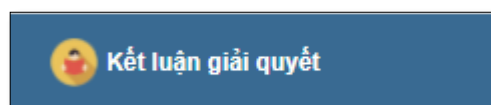
Cán bộ thực hiện cập nhật thông tin kết quả sau khi chủ tịch UBND tỉnh quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo.

Người dùng thực hiện các bước như sau:

Cách 1: Từ màn hình Dashboard ấn chọn



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



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

Quản lý hồ sơ > Danh sách hồ sơ giải quyết đã duyệt



Chưa ban hành | Chọn loại khiếu tố | Từ ngày | Đến ngày | Tìm kiếm

Xem chi tiết	Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Người duyệt	Ngày duyệt	Hạn giải quyết	Cán bộ phụ trách	QĐ giải quyết	File QĐ	Theo dõi
	124	Test Lê Đạt 34	Test Lê Đạt 34	Nguyễn Văn Tri	19/10/2017	21/12/2017	Chuyên viên giải quyết đơn 1			


Hình 33: Màn hình Kết luận giải quyết

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

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chưa ban hành	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo đơn thư đã ban hành hoặc đơn thư đã ban hành	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Thông tin nội dung đơn thư	
Người duyệt	Thông tin người duyệt đơn thư	
Ngày duyệt	Ngày duyệt đơn thư	
Hạn giải quyết	Thông tin ngày hạn giải quyết	
Người dùng phụ trách	Thông tin chức vụ, phòng ban người dùng phụ trách	
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem chi tiết đơn thư	
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 Tải xuống thì hệ thống tự động tải file quyết định về máy tính người dùng	
Theo dõi	Thông tin theo dõi đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Theo dõi	

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

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

Quyết định giải quyết khiếu nại

Ngày ra quyết định: Cơ quan ban hành:

Văn bản giải quyết:(*) Tóm tắt nội dung giải quyết:

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

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

Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại tòa

Hình thức giải quyết

Quyết định lần 1

- Giữ nguyên toàn bộ quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại
- Hủy bỏ toàn bộ quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại
- Sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

Quyết định lần 2

Yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại:

- Công nhận quyết định giải quyết lần 1
- Hủy, sửa quyết định giải quyết lần 1

Khác

- Quyết định cuối cùng
- Trả lời bằng văn bản
- Đình chỉ giải quyết
- Kết luận, thông báo, báo cáo

Bồi thường thiệt hại và các vấn đề khác liên quan

Kiến nghị xử lý kinh tế:


<p>Kiến nghị thu hồi cho nhà nước</p> <p>Số tiền: <input type="text"/> (nghìn đồng)</p> <p>Số đất ở: <input type="text"/> (m2)</p> <p>Số đất sản xuất: <input type="text"/> (m2)</p> <p>Tài sản: <input type="text"/></p> <p>Ghi chú kiến nghị xử lý: <input type="text"/></p>	<p>Trả lại cho công dân</p> <p>Số tiền: <input type="text"/> (nghìn đồng)</p> <p>Số đất ở: <input type="text"/> (m2)</p> <p>Số đất sản xuất: <input type="text"/> (m2)</p>
---	---

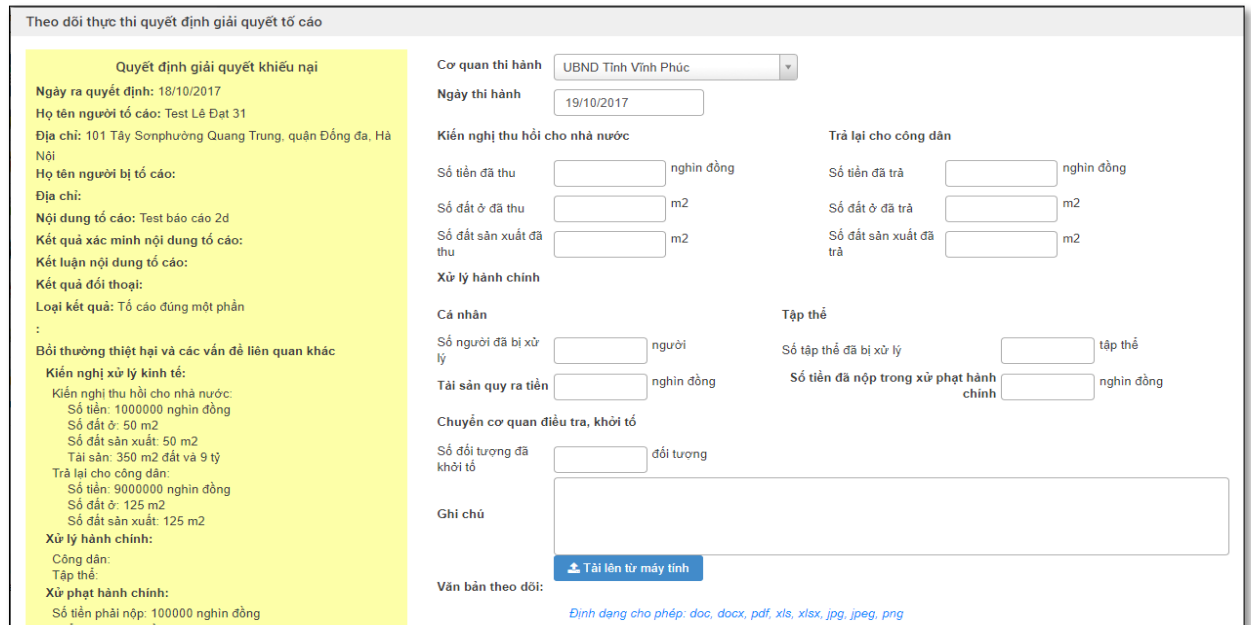
Hình 34: Màn hình Quyết định giải quyết đơn thư

- **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.

7.2. 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:



Hình 35: Màn hình Theo dõi thực thi quyết định giải quyết đơn thư

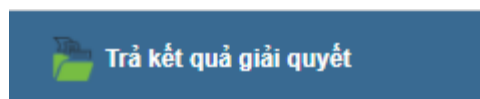
- **Cơ quan thi hành:** Chọn cơ quan đã thu hành giải quyết.
- **Ngày thi hành:** Ngày thi thành giải quyết đơn thư.
- **Số tiền đã thu:** Số tiền đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- **Số đất đã thu:** Số đất đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- **Vấn bản theo dõi:** Thông tin vấn bản theo dõi kèm theo đơn thư.
- **Lưu:** Hệ thống lưu lại những thay đổi.
- **Đóng:** Hệ thống đóng màn hình và không lưu lại những thay đổi.

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

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

Các bước thực hiện:

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



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

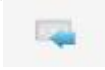

Trả kết quả

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
	111	Test Lê Đạt 31	101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Hà Nội	Test báo cáo 2d	Tổ cáo	18/10/2017		Xem QĐ
	91	Test Gt Bc 003	Vĩnh Phúc	Khiếu nại tư pháp	Khiếu nại	17/10/2017		Xem QĐ
	101	Test Lê Đạt 30	101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Hà Nội	Test Lê Đạt 30	Tổ cáo	17/10/2017		Xem QĐ
	78	Nguyễn Thị Ánh Tuyết	thị trấn Hương Canh, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc	khiếu nại quyết định số 58 QĐ-UBND tp Vĩnh Yên	Khiếu nại	11/10/2017		Xem QĐ
	69	Ttest 06a	12 ngách - ngõ 1, xã Đạo Trù, huyện Tam đảo, Vĩnh Phúc	Tổ cáo tư pháp	Tổ cáo	06/10/2017		Xem QĐ
	53	Nguyễn Văn A	phường Khai Quang, thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	Khiếu nại QĐ số 21/2017 của chủ tịch UBND tỉnh Vĩnh Phúc_jusdhjdfndj	Khiếu nại	05/08/2017		Xem QĐ
	16	Test_Võ Huy Phương	phường Đồng Tâm, thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	Khiếu nại bản án số 549/BA-TAND về tội danh cướp tài sản	Khiếu nại	20/04/2017		Xem QĐ
	74	Ttest 10	phường Đồng Tâm, thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	Kiến nghị, phản ánh	Kiến nghị, phản ánh			


Hình 36: 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	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Số đơn	Số đơn ban đầu khi đơn thư được tiếp nhận	
Tên chủ đơn	Tên người đại diện nộp đơn thư	
Địa chỉ người khiếu tố	Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	
Loại khiếu tố	Đơn thư thuộc loại khiếu tố nào	
Ngày ra kết quả	Ngày đơn thư có kết quả xử lý	
Ngày trả	Ngày đơn thư được trả cho công dân	
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem chi tiết đơn	

	thư	
Trả kết quả	Thực hiện chức năng trả kết quả đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Trả kết quả	
Quyết định	Hiện thị thông tin quyết định được ban hành kèm theo đơn thư đã xử lý. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem QĐ	

8.1. Thực hiện trả kết quả

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

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.

8.2. Xem quyết định giải quyết

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

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

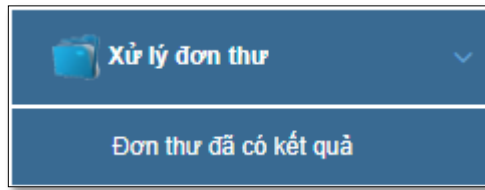
9. Đơn thư đã có kết quả

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

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Từ thanh menu bên trái, chọn Xử lý đơn thư.

- Bước 3: Chọn Đơn thư đã có kết quả.



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

Đơn thư đã có kết quả									
<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
	118	Bưu chính	Test Đơn 022	Khiếu nại Hành chính tôn giáo	Khiếu nại	Thu lý giải quyết	18/10/2017	Đã rút đơn	
	108	Bưu chính	Test Bc Rút Đơn 2c	Thực hiện rút đơn Khiếu nại khi đc phân công giải quyết	Khiếu nại	Thu lý giải quyết	18/10/2017	Đã rút đơn	
	105	Trực tiếp trình bày	Tungck_507	nội dung đơn thư	Tố cáo	Hướng dẫn	18/10/2017	Đã có kết quả	
	103	Bưu chính	Test Gt Bc 007	Khiếu nại Hành chính Tôn giáo tín ngưỡng	Khiếu nại	Thu lý giải quyết	17/10/2017	Đã rút đơn	
	100	Bưu chính	Test Đối Thoại	1241212	Khiếu nại	Thu lý giải quyết	17/10/2017	Đã rút đơn	
	96	Bưu chính	Test Lê Đạt 22	Hướng dẫn người khiếu nại	Khiếu nại	Ra văn bản đơn đốc	17/10/2017	Đã có kết quả	

Hình 37: 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 hướng xử lý	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo hướng xử lý của đơn thư	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày nhập đơn	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	

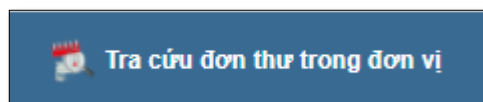
Ô trống	Khi tích ô trống, hệ thống sẽ hiểu là bạn đang thực hiện thao tác trên một đơn thư	<input type="checkbox"/>
Nguồn đến	Cách đơn thư được chuyển đến	Nguồn đơn đến
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	Số đơn
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	Nội dung vụ việc
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư	Loại khiếu tố
Hướng xử lý	Hướng xử lý của đơn thư	Hướng xử lý
Ngày nhập đơn	Ngày đơn thư được tiếp nhận	Ngày nhập đơn
Trạng thái	Thông tin đơn thư đã được giải quyết hoặc chưa.	Trạng thái
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>	

10. Các chức năng tiện ích

10.1. Tra cứu đơn thư

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

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



Hệ thống hiển thị màn hình như sau:

Tra cứu hồ sơ đơn thư

Nguồn đơn đến	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	Tình trạng	Chọn tình 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

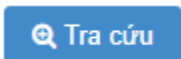
🔍 Tra cứu

Hình 38: 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.

- Nguồn đơn đến:
- Mã số hồ sơ vụ việc: 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.
- CMTND/Thẻ căn cước công dân: Người dùng nhập số chứng minh nhân dân của chủ đơn thư.
- Địa chỉ: Địa chỉ chủ đơn
- Xã/phường
- Quận/huyện
- Tỉnh/thành
- Số người
- Tình trạng: Tình trạng của đơn thư Đúng hạn/Quá hạn
- 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.
- Số hiệu văn bản đi: Mã số văn bản đi
- Theo dõi văn bản đến
- Hạn giải quyết: Người dùng nhập hạn giải quyết trong khoảng thời gian muốn tìm kiếm đơn thư.
- Theo dõi văn bản đến và đi

Bước 3: Nhấn nút **Tra cứu**



Có 14 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
	111	Test Lê Đạt 31	Test báo cáo 2d	Tổ cáo	101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Hà Nội	18/10/2017	Nguyễn Kông Trình	11/01/2018	1	1
	113	Test Lê Đạt 32	Test Lê Đạt 32	Tổ cáo	101 Tây Sơn, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Hà Nội	18/10/2017	Nguyễn Kông Trình	11/01/2018	1	1

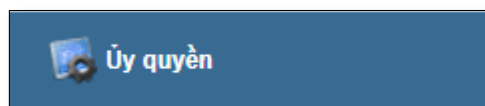
Hình 39: Màn hình kết quả tra cứu đơn thư

10.2. 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:

Lãnh đạo > Ủy quyền xử lý

Ủy quyền tự động Theo dõi ủy quyền

+ Thêm ủy quyền

Chọn một cán bộ

Từ ngày

Đến ngày



Tìm kiếm

STT	Người ủy quyền	Người được ủy quyền	Ghi chú	Ngày ủy quyền	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Trạng thái	Thao tác
-----	----------------	---------------------	---------	---------------	-------------------	--------------------	------------	----------


Hình 39: Màn hình Ủy quyền xử lý

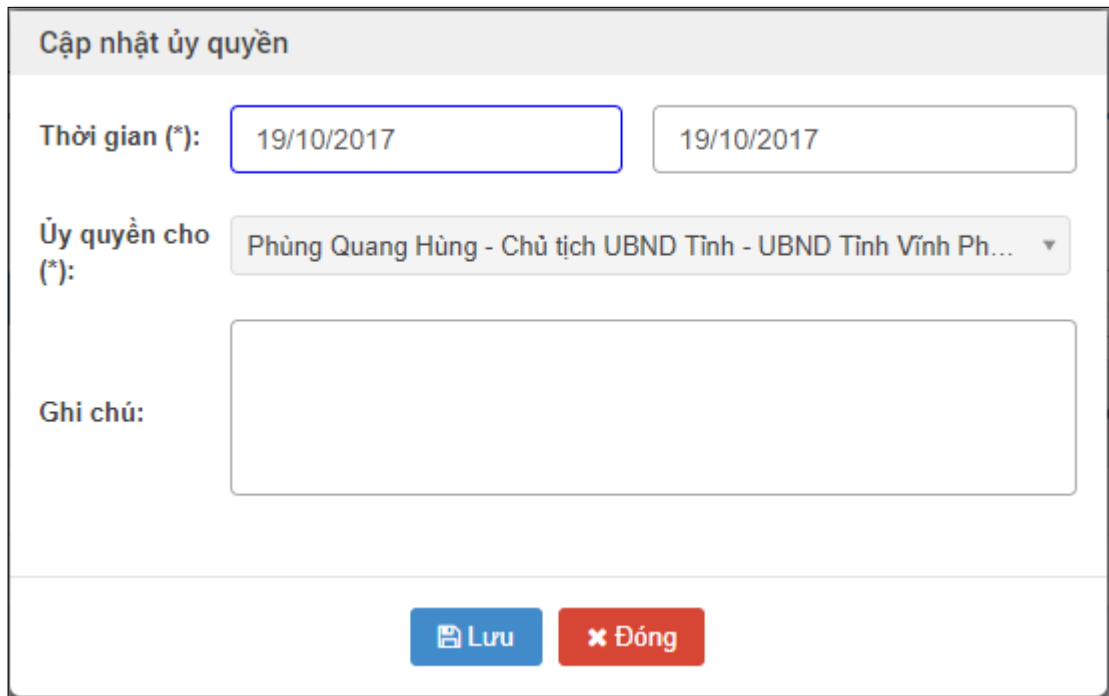
Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn một cán bộ	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo cán bộ	

Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ủy quyền	<input 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"/>
STT	Số do hệ thống tự sinh	STT
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 Cập nhật ủy quyền	
Hủy ủy quyền	Cho phép thực hiện xóa thông tin người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục Hủy ủy quyền	
Thêm ủy quyền	Cho phép thêm người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục Thêm ủy quyền	<input type="button" value="+ 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 Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý	<input type="button" value="🔍 Ủy quyền tự động"/>
Theo dõi ủy quyền	Cho phép theo dõi thông tin xử lý đơn thư của người được ủy quyền.	<input type="button" value="👁 Theo dõi ủy quyền"/>

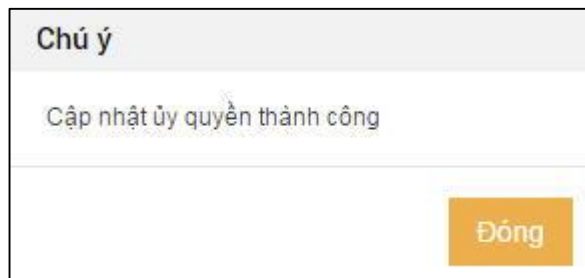
10.2.1. Cập nhật ủy quyền

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




Hình 40: Màn hình Cập nhật ủy quyền

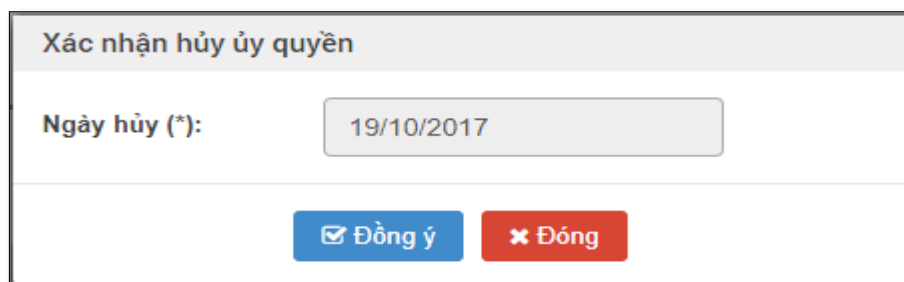
- **Thời gian:** Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc có hiệu lực ủy quyền.
- **Ủy quyền cho:** Chọn tên, chức vụ của người được ủy quyền.
- **Ghi chú:** Người dùng nhập thông tin ghi chú (nếu cần).
- **Lưu:** Hệ thống lưu thông tin đã sửa. Khi người dùng ấn nút lưu, hệ thống sẽ hiện thông báo như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



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

10.2.2. Hủy ủy quyền

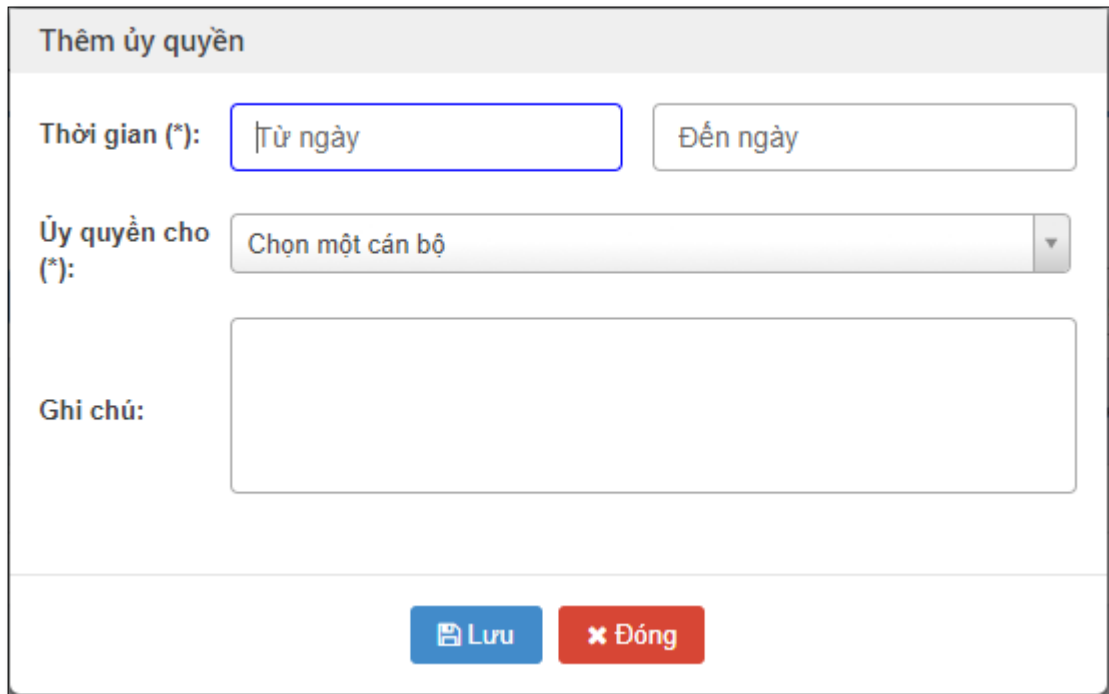
Khi người dùng ấn nút . Hệ thống sẽ hiển thị thông báo như sau:



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

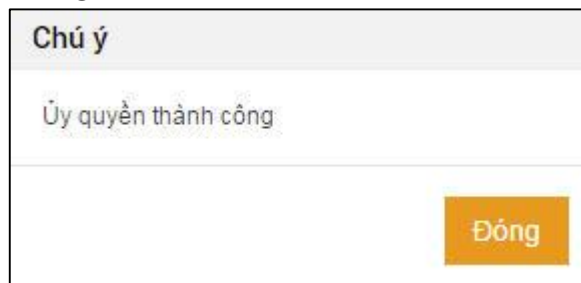
10.2.3. Thêm ủy quyền

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



Hình 41: Màn hình Thêm ủy quyền

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



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


10.2.4. Theo dõi ủy quyền

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

Hình 42: 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 thư	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	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	
Ngày ủy quyền	Ngày người ủy quyền đưa thông báo ủy quyền	
Hạn xử lý	Hạn ngày cuối được xử lý	

Hạn giải quyết	Hạn ngày cuối được giải quyết	Hạn giải quyết
Trạng thái đơn	Thông tin về tình trạng còn ủy quyền hay không	Trạng thái đơn
Xem chi tiết	Hiện thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Xem chi tiết đơn thư	

11. Thực hiện kết xuất báo cáo

11.1. Mô tả chung về báo cáo

11.1.1. Phân loại báo cáo

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

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

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

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

10.1.2. 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 PDF”, “Xuất word” để lưu hoặc tùy chỉnh báo cáo. Chọn nút “In” để in trực tiếp báo cáo trên hệ thống.

11.2. Các loại báo cáo

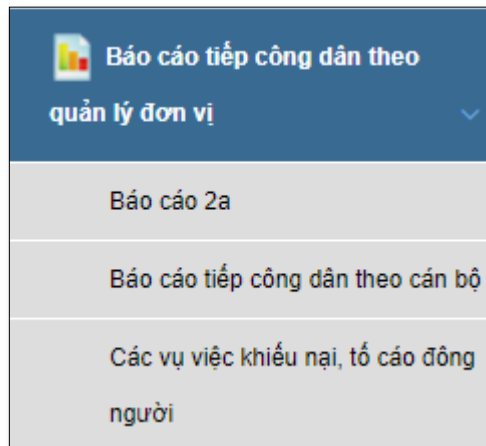
11.2.1. Báo cáo 2a

a. Báo cáo 2a theo quản lý đơn vị

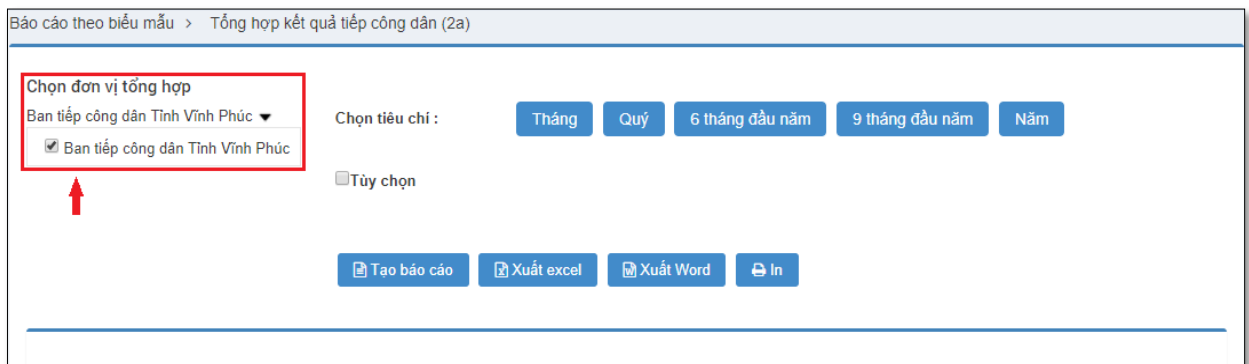
Báo cáo 2a theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình tiếp dân tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

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



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 43: 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**.

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)																															
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		Đoàn đông người				Khiếu nại					Tố cáo					Phán án, kiến nghị, khác	Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết		Ghi chú
			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 tư pháp	Tham nhũng	Chưa có QĐ giải quyết			Đã có QĐ giải quyết (lần 1, 2, cuối cùng)		
																														Chưa có QĐ giải quyết	
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 Tỉnh Vĩnh Phúc	10	10	5	2	0	0	0	0	6	14	2	4	2	10	1	1	2	1	0	2	4	1	0	1	0	2	11	0	2	0	
Tổng	10	10	5	2	0	0	0	6	14	2	4	2	10	1	1	2	1	0	2	4	1	0	1	0	2	11	0	2	0		

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

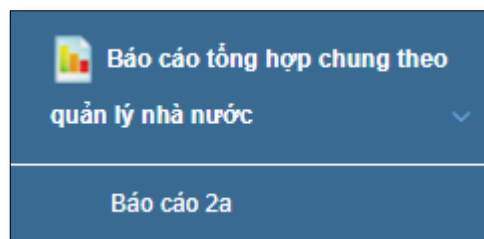
Hình 44: Kết quả báo cáo

b. Báo cáo 2a theo quản lý nhà nước

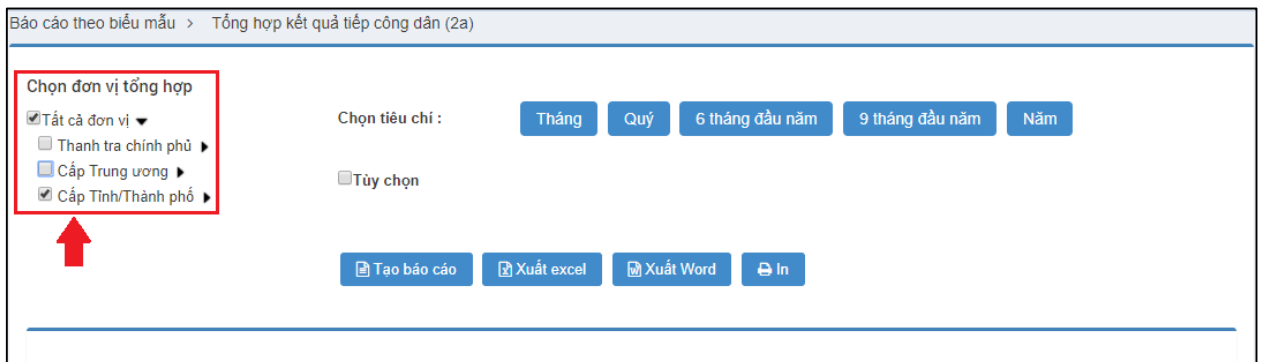
Báo cáo 2a theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình tiếp dân tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh.

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**.



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 45: 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.**

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)																																
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	Đã được giải quyết								
			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Vụ việc	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 tư pháp	Tham nhũng		Phản ánh, kiến nghị, khác	Chưa có QĐ giải quyết	Đã có QĐ giải quyết (lần 1, 2, cuối cùng)	Đã có bản án của Tòa					
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 Tỉnh Vĩnh Phúc	10	10	5	2	0	0	0	0	6	14	2	4	2	10	1	1	2	1	0	2	4	1	0	1	0	2	11	0	2	0		
Tổng	10	10	5	2	0	0	0	0	6	14	2	4	2	10	1	1	2	1	0	2	4	1	0	1	0	2	11	0	2	0		

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

Hình 46: Kết quả báo cáo

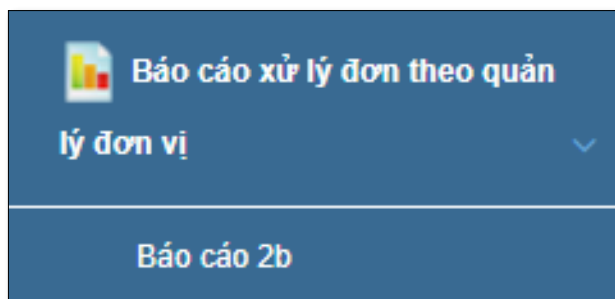
11.2.2. Báo cáo 2b

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**.



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
 Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc ▾
 Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc

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 47: 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**.

TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)

Đơn vị	Tiếp nhận						Phân loại đơn khiếu nại, tố cáo (số đơn)																			Kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo						
	Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận trong kỳ		Đơn kỳ trước chuyển sang		Đơn đủ điều kiện xử lý	Theo nội dung													Theo thẩm quyền giải quyết			Theo trình tự giải quyết			Đơn khác (khiến nghi, phản ánh, đơn nặc danh)	Số văn bản hướng dẫn	Số đơn chuyển cơ quan có thẩm quyền	Số công văn đơn độc việc giải quyết	Đơn thuộc thẩm quyền		Ghi chú
		Đơn có nhiều người đứng tên	Đơn một người đứng tên	Đơn có nhiều người đứng tên	Đơn một người đứng tên		Khiếu nại						Tố cáo							Của các cơ quan hành chính các cấp	Của cơ quan tư pháp các cấp	Của cơ quan Đảng	Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết lần đầu	Đã được giải quyết nhiều lần					Khiếu nại	Tố cáo	
							Tổng	Liên quan đến đất đai	Về nhà, tài sản	Về chính sách, chế độ CC, VC	Lĩnh vực 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													
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 Tỉnh Vĩnh Phúc	17	2	15	0	0	17	11	8	0	1	2	1	0	4	1	0	3	0	0	17	0	0	16	1	0	1	1	0	0	8	2	
Tổng	17	2	15	0	0	17	11	8	0	1	2	1	0	4	1	0	3	0	0	17	0	0	16	1	0	1	1	0	0	8	2	

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

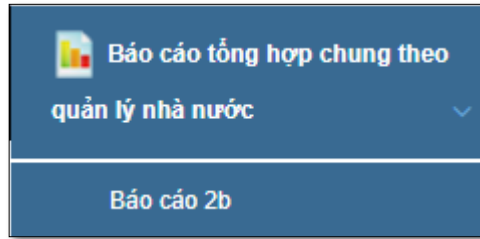
Hình 48: Kết quả báo cáo

b. Báo cáo 2b theo quản lý nhà nước

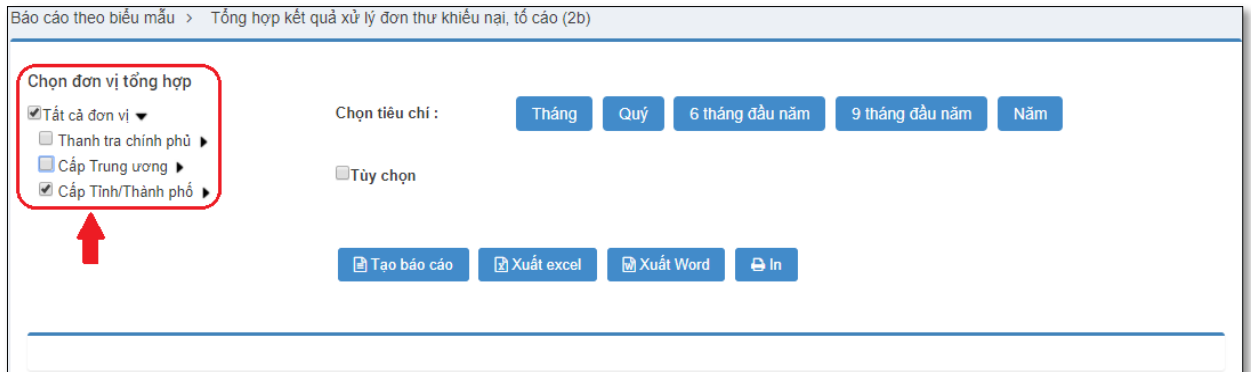
Báo cáo 2b theo quản lý nhà nước kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình xử lý đơn tại đơn vị và các đơn vị cấp dưới thuộc quản lý của mình. Ví dụ: Báo cáo tại cấp tỉnh bao gồm đơn vị cấp tỉnh thực hiện kết xuất báo cáo, các quận/huyện, phường/xã/thị trấn trực thuộc tỉnh và các sở thuộc tỉnh.

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**.



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 49: 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.

TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)

Đơn vị	Tiếp nhận					Phân loại đơn khiếu nại, tố cáo (số đơn)															Kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo												
	Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận trong kỳ		Đơn kỳ trước chuyển sang		Đơn đủ điều kiện xử lý	Theo nội dung										Theo thẩm quyền giải quyết					Đơn khác (kiến nghị, phản ánh, đơn nặc danh)	Số văn bản hướng dẫn	Số đơn chuyển cơ quan có thẩm quyền	Số công văn đến độc việc giải quyết	Đơn thuộc thẩm quyền		Chi chú					
		Đơn có khiếu nại/đơn tố cáo	Đơn có khiếu nại/đơn tố cáo	Đơn có khiếu nại/đơn tố cáo	Đơn có khiếu nại/đơn tố cáo		Đơn có khiếu nại/đơn tố cáo	Khiếu nại					Tố cáo					Của các cơ quan hành chính các cấp	Của cơ quan tư pháp các cấp	Của cơ quan Đảng	Chưa được giải quyết					Đã được giải quyết lần đầu	Đã được giải quyết nhiều lần		Khởi nại	Tố cáo			
								Tổng	Liên quan đến đất đai	Về nhà, tài sản	Về chính sách, chế độ CC, VC	Lĩnh vực 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
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 Tỉnh Vĩnh Phúc	17	2	15	0	0	17	11	8	0	1	2	1	0	4	1	0	3	0	0	17	0	0	16	1	0	1	1	0	0	8	2		
Tổng	17	2	15	0	0	17	11	8	0	1	2	1	0	4	1	0	3	0	0	17	0	0	16	1	0	1	1	0	0	8	2		

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

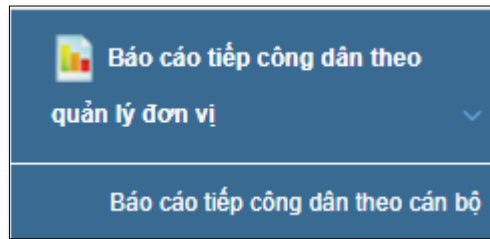
Hình 50: Kết quả báo cáo

11.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ

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

Các bước thực hiện:

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



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

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ >

BAN TIẾP CÔNG DÂN TỈNH VINH PHÚC

Phòng nghiệp vụ 1 ▶
 Phòng nghiệp vụ 2 ▶

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

Tùy chọn

- 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 TRUNG ƯƠNG			CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc							
TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TIẾP DÂN TẠI BAN TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)										
STT	Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Phân loại đơn			Tiếp không đơn	Kết quả xử lý			
			Khiếu nại	Tổ cáo	PAKN		Hướng dẫn	Chuyển đơn	Thụ lý giải quyết	Khác
1	Ban tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội									
1.1	Phòng tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ tại Hà Nội	274	146	121	7	0	86	77	71	40
1.1.1	Vũ Minh Mẫn	130	43	85	2	0	32	61	31	6

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2017
 Người lập báo cáo

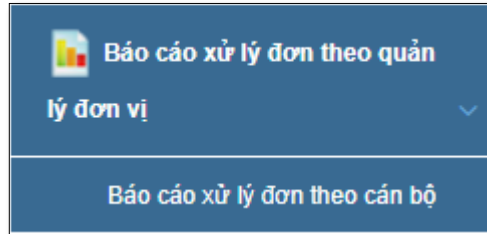
Hình 51: Kết quả báo cáo

11.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ

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

Các bước thực hiện:

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



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

Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ >

Chọn đơn vị tổng hợp

BAN TIẾP CÔNG DÂN TỈNH VINH PHÚC

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

Tùy chọn

Phòng nghiệp vụ 1

Phòng nghiệp vụ 2

Phạm Duy Hùng

Nguyễn Thị Thu Huyền

Tạo báo cáo Xuất excel Xuất Word In

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

Bước 3: Nhận **Tạo báo cáo**.

BAN TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG			CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc											
TỔNG HỢP XỬ LÝ ĐƠN THƯ THEO CÁN BỘ TẠI BAN TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)														
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
1	Ban tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội	249	236	4	9	196	44	9	88	41	47	161	161	0
1.1	Phòng xử lý đơn thư	145	141	1	3	113	25	7	50	7	43	95	95	0
1.1.1	Vũ Thế Anh	136	132	1	3	106	23	7	48	7	41	88	88	0
1.2	Phòng ban khác	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng		249	236	4	9	196	44	9	88	41	47	161	161	0

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2017
Người lập báo cáo

Hình 52: Kết quả báo cáo

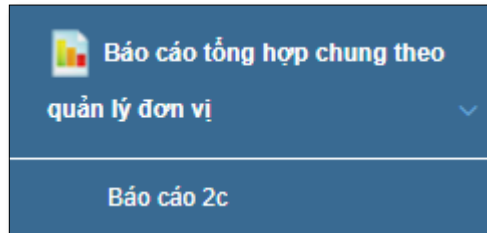
11.2.5. Báo cáo 2c

a. Báo cáo 2c theo quản lý đơn vị

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

Các bước thực hiện:

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



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

A screenshot of a web application interface for generating reports. The breadcrumb trail is 'Báo cáo theo biểu mẫu > Tổng hợp kết quả giải quyết đơn khiếu nại (2c)'. The main area is titled 'Chọn đơn vị tổng hợp'. It includes a dropdown menu for 'Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc', a checked checkbox for 'Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc', and a 'Tùy chọn' checkbox. There are buttons for 'Tháng', 'Quý', '6 tháng đầu năm', '9 tháng đầu năm', and 'Năm'. Below these are input fields for 'Từ ngày' (16/09/2017) and 'Đến ngày' (15/10/2017). At the bottom, there are buttons for 'Tạo báo cáo', 'Xuất excel', 'Xuất Word', and 'In'.

Hình 53: 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**.

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 15/10/2017)

Đơn vị	Tổng số đơn khiếu nại	Kết quả giải quyết																		Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại								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		Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố		Kết quả		Tổng số quyết định phải thực hiện trong kỳ báo cáo		Đã thực hiện		Thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân												
		Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn tồn tại trước chuyên sàng	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	Giải quyết lần 2	Công nhận QĐ g/q lần 1	Hủy, sửa QĐ g/q lần 1	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Số người được trả lại hành chính	Tổng số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ	Số đối tượng	Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)		Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)		
		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
Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc	11	7	4	11	3	3	3	0	1	0	2	3	0	0	54.549	287	0.073	85	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.005	200	0.005	200	0.03	50	0.03	50		
Tổng	11	7	4	11	3	3	3	0	1	0	2	3	0	0	54.549	287	0.073	85	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.005	200	0.005	200	0.03	50	0.03	50			

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

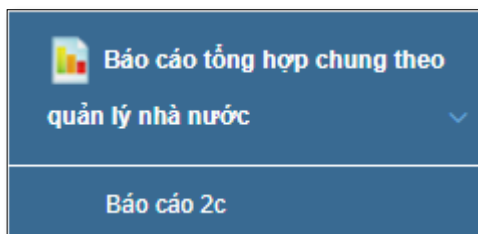
Hình 54: Kết quả báo cáo

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.

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

Chọn đơn vị tổng hợp

Tất cả đơn vị ▼

Thanh tra chính phủ ▶

Cấp Trung ương ▶

Cấp Tỉnh/Thành phố ▶

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 55: 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.

Ban tiếp công dân Trung ương																												Biểu số 2c											
TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)																																							
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					Chí chú											
	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		Kết quả		Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn		Số vụ việc giải quyết quá thời hạn		Tổng số quyết định phải tố chức thực hiện trong kỳ báo cáo		Thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân						
	Tổng số đơn khiếu nại	Đơn nhàn trong lý báo cáo	Đơn nhàn trong lý báo cáo	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 (Trở)	Đất (m ²)	Tiền (Trở)	Đất (m ²)	Số người được trả lại quyền lợi	Tổng số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ tương đương	Số vụ đã khởi tố	Số vụ đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Tổng số quyết định phải tố chức thực hiện trong kỳ báo cáo		Đã thực hiện	Tiền (Trở)	Đất (m ²)	Tiền (Trở)	Đất (m ²)	Tiền (Trở)	Đất (m ²)	Tiền (Trở)	Đất (m ²)		
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	
Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc	11	7	4	11	3	3	3	0	1	0	2	3	0	0	0	0.005	200	0.03	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	11	7	4	11	3	3	3	0	1	0	2	3	0	0	0	200	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Hình 56: Kết quả báo cáo

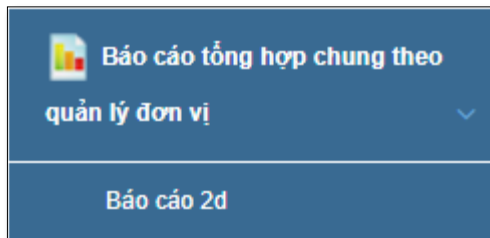
11.2.6. Báo cáo 2d

a. Báo cáo 2d theo quản lý đơn vị

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

Các bước thực hiện:

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



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

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

Chọn đơn vị tổng hợp

Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc ▼

Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc

Chọn tiêu chí :

Tháng Quý 6 tháng đầu năm 9 tháng đầu năm Năm

Tùy chọn

Hình 57: 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 CAO (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)																																	
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								Ghi chú							
	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		Số người được bảo vệ quyền lợi	Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyên cơ quan điều tra, khởi tố			Tổng số quyết định phải thi hành	Thu hồi cho Nhà nước				Trả lại cho công dân										
		Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn tồn kỳ trước chuyên sang	Tổng số vụ việc		Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tố cáo đúng	Tố cáo sai	Tố cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)		Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tổng số người			Số người đã bị xử lý	Số vụ tương đương	Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Đã thực hiện xong		Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)
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
Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

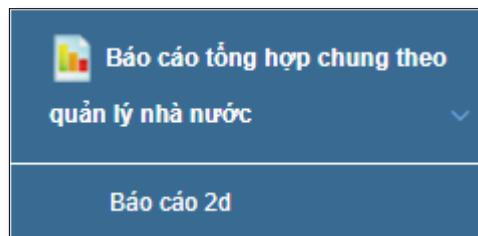
Vĩnh Phúc, ngày 19 tháng 10 năm 2017
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

Hình 58: 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

Tất cả đơn vị

Thanh tra chính phủ

Cấp Trung ương

Cấp Tỉnh/Thành phố

Chọn tiêu chí:

Tùy chọn

Hình 59: 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**.

TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO																																		
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)																																		
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								Ghi chú			
	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		Số người được bảo vệ quyền lợi		Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyển cơ quan điều tra, khởi tố		Kết quả		Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Tổng số quyết định phải thi hành	Đã thực hiện xong	Thu hồi cho Nhà nước				Trả lại cho công dân					
		Đơn nhân tố cáo	Đơn tố cáo trước chuyên san	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tố cáo đúng	Tố cáo sai	Tố cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ	Số đối tượng	Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố	Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Tiền (Trđ)			Đất (m ²)	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Tiền (Trđ)	Đất (m ²)	Tiền (Trđ)		Đất (m ²)		
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	
Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc	2	2	0	2	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	0	0	0
Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc	4	3	1	4	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	0	0	0
Tổng	6	5	1	6	2	2	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

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

Hình 60: Kết quả báo cáo

11.2.7. Báo cáo 2đ

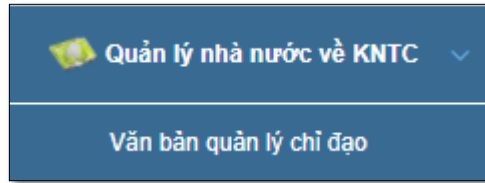
Báo cáo 2đ là báo cáo công tác quản lý nhà nước về tình hình khiếu nại, tố cáo. Để thực hiện được báo cáo 2đ, cán bộ cần nhập thông tin đầu vào tại các chức năng sau:

a. Văn bản quản lý chỉ đạo

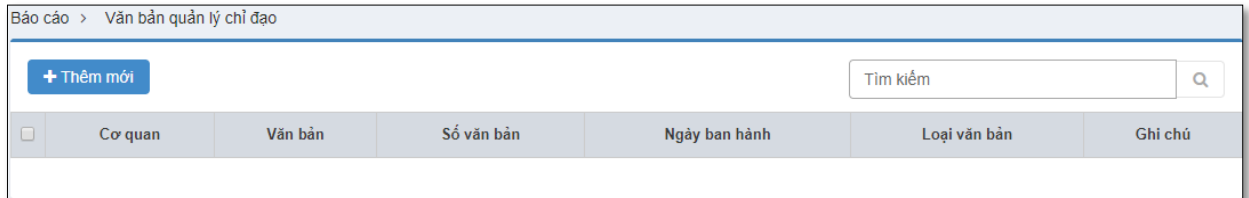
Để thực hiện chức năng này, cán bộ thực hiện các thao tác sau:

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


Bước 2: Chọn Văn bản quản lý chỉ đạo.



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



Hình 61: Màn hình danh sách văn bản quản lý chỉ đạo

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

A screenshot of a form titled 'Thêm mới văn bản quản lý, chỉ đạo'. The form has a close button (X) in the top right corner. It contains several fields: 'Cơ quan ban hành (*)' is a dropdown menu with 'Chọn cơ quan' selected; 'Văn bản (*)' is a blue button with the text 'Tải lên từ máy tính', with a note below it: 'Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, jpeg, png - Kb Xóa'; 'Số văn bản (*)' is a text input field with the placeholder 'Nhập văn bản'; 'Ngày ban hành văn bản (*)' is a date input field with the value '19/10/2017'; 'Loại văn bản (*)' has two radio buttons: 'Văn bản mới' (selected) and 'Văn bản sửa đổi/ bổ sung'; 'Ghi chú' is a text input field with the placeholder 'Nhập ghi chú'. At the bottom right, there are two buttons: a blue 'Lưu' button and a yellow 'Đóng' button.

Hình 62: Màn hình thêm mới văn bản quản lý chỉ đạo

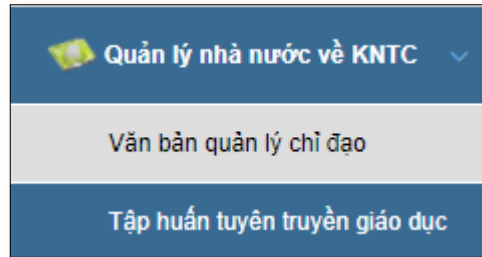
- **Cơ quan ban hành:** Cơ quan ban hành văn bản.
- **Văn bản:** Tải tệp văn bản cần lưu trữ.
- **Số văn bản:** Thông tin số văn bản của văn bản được tải lên.
- **Ngày ban hành văn bản:** Thông tin ngày văn bản được ban hành.
- **Loại văn bản:** Chọn loại văn bản.
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin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

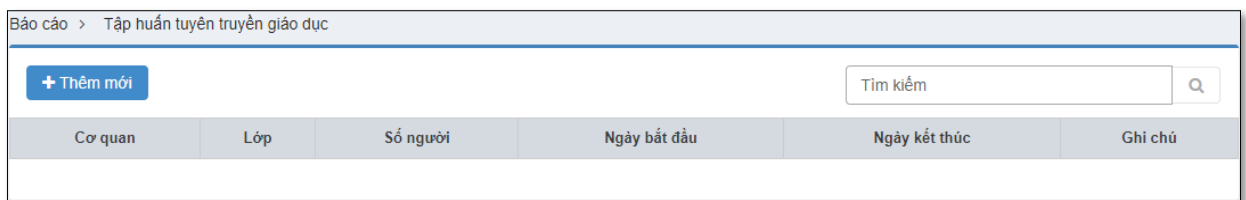
Để thực hiện chức năng này, cán bộ thực hiện các thao tác sau:

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:



Hình 63: 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:

Hình 64: Màn hình thêm mới tập huấn tuyên truyền giáo dục

- Cơ quan: Cơ quan được tập huấn.

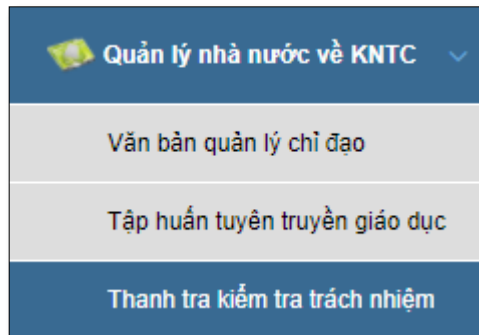
- **Lớp:** Tên lớp tập huấn.
- **Số người:** Thông tin số người tham gia.
- **Ngày bắt đầu:** Ngày bắt đầu tổ chức lớp tập huấn.
- **Ngày kết thúc:** Ngày kết thúc tổ chức lớp tập huấn.
- **Ghi chú:** Thông tin nội dung ghi chú.
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng:** Thực hiện đóng 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:

Cơ quan	Số đơn vị	Số đơn vị vi phạm	Số tổ chức KDRKN	Danh sách tổ chức KDRKN	Số cá nhân KDRKN	Danh sách cá nhân KDRKN	Số tổ chức XLHC	Danh sách tổ chức XLHC	Số cá nhân XLHC	Danh sách cá nhân XLHC	Ngày ban hành kết quả	Ghi chú
(Table content is empty in the image)												

Hình 40: 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 Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm ✕

Cơ quan (*)

Số đơn vị (*)

Danh sách đơn vị

Số đơn vị vi phạm (*)

Số đơn vị vi phạm KDRKN (*)

Danh sách tổ chức KDRKN

Số cá nhân vi phạm KDRKN (*)

Danh sách cá nhân KDRKN

Số tổ chức XLHC (*)

Danh sách tổ chức XLHC

Số cá nhân XLHC (*)

Danh sách cá nhân XLHC

Ngày BH kết quả (*)

Ghi chú

Hình 41: 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.

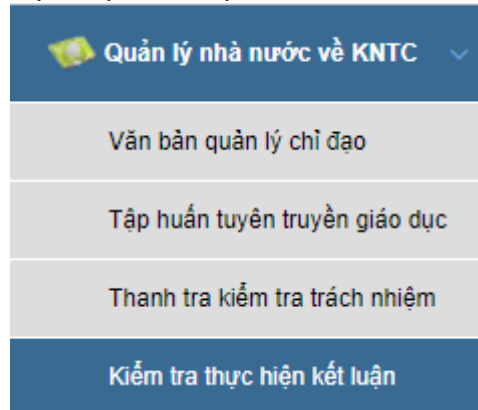
- *Danh sách cá nhân XLHC*: Thông tin số cá nhân xử lý hành chính.
- *Ngày BH kết quả*: Ngày ban hành kết quả thanh tra.
- *Ghi chú*: Thông tin ghi chú.
- **Lưu**: Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng**: Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

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

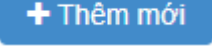
Bước 2: Chọn Kiểm tra thực hiện kết luận.



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

Cơ quan	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
(Table content is empty in the image)												

Hình 42: Màn hình danh sách kiểm tra kết luận

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

The screenshot shows a web form with the following fields:

- Cơ quan (*)**: Dropdown menu with 'Chọn cơ quan'.
- Số văn bản (*)**: Text input 'Nhập số đơn vị'.
- Số tổ chức vi phạm (*)**: Text input 'Nhập số tổ chức KDRKN'.
- Danh sách tổ chức KDRNK**: Text input 'Nhập danh sách tổ chức KDRKN'.
- Số cá nhân vi phạm KDRKN (*)**: Text input 'Nhập số cá nhân vi phạm kiểm điểm rút kinh nghiệm'.
- Danh sách cá nhân KDRNK**: Text input 'Nhập danh sách cá nhân KDRKN'.
- Số tổ chức XLHC (*)**: Text input 'Nhập số tổ chức vi phạm xử lý hành chính'.
- Danh sách tổ chức XLHC**: Text input 'Nhập danh sách tổ chức XLHC'.
- Số cá nhân XLHC (*)**: Text input 'Nhập số cá nhân vi phạm xử lý hành chính'.
- Danh sách cá nhân XLHC**: Text input 'Nhập danh cá nhân chức XLHC'.
- Ngày bắt đầu (*)**: Date input '19/10/2017'.
- Ngày kết thúc (*)**: Date input '19/10/2017'.
- Ghi chú**: Text input 'Nhập ghi chú'.

Buttons: 'Lưu' (Save) and 'Đóng' (Close).

Hình 68: Màn hình thêm mới kiểm tra thực hiện kết luận

- **Cơ quan:** Cơ quan thực hiện kiểm tra.
- **Số văn bản:** Thông tin số văn bản.
- **Số tổ chức vi phạm:** Thông tin số tổ chức vi phạm.
- **Danh sách tổ chức KDRKN:** Thông tin danh sách tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Số cá nhân vi phạm KDRKN:** Thông tin số cá nhân vi phạm kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Danh sách cá nhân KDRKN:** Thông tin danh sách cá nhân kiểm điểm rút kinh nghiệm.
- **Số tổ chức XLHC:** Thông tin số tổ chức xử lý hành chính.
- **Danh sách tổ chức XLHC:** Thông tin danh sách tổ chức xử lý hành chính.
- **Số cá nhân XLHC:** Thông tin số cá nhân xử lý hành chính.
- **Danh sách cá nhân XLHC:** Thông tin danh sách cá nhân xử lý hành chính.
- **Ngày bắt đầu:** Ngày bắt đầu thực hiện kiểm tra.
- **Ngày kết thúc:** Ngày kết thúc thực hiện kiểm tra.

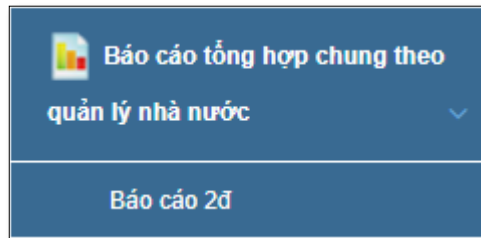
- **Lưu:** Thực hiện lưu các thông tin vừa nhập.
- **Đóng:** Thực hiện đóng trang thêm mới văn bản và không lưu thông tin vừa nhập.

e. Thực hiện kết xuất báo cáo 2đ

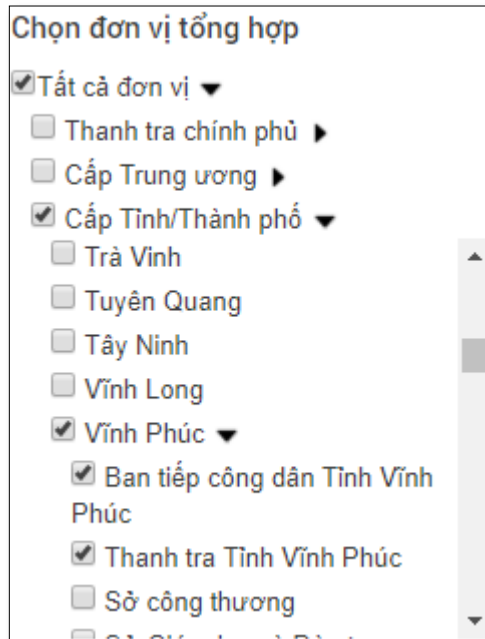
Sau khi nhập các thông tin đầu vào, cán bộ thực hiện kết xuất báo cáo 2đ

Các bước thực hiện:

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



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

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

A screenshot of a form for selecting reporting criteria. It has a checkbox labeled 'Tùy chọn' which is checked. Below it are two date input fields: 'Từ ngày' with the value '16/09/2017' and 'Đến ngày' with the value '15/10/2017'.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo**.

BỘ, NGÀNH (UBND TỈNH, THANH PHỐ)...													Biểu số 2đ				
CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ KHIẾU NẠI, TỐ CAO (Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 15/10/2017)																	
Đơn vị	Ban hành văn bản quản lý, chỉ đạo (Bộ, ngành, tỉnh, TP) về công tác KNVC		Tập huấn, tuyên truyền, giáo dục pháp luật về KNVC 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 KNVC		Thực hiện pháp luật về KNVC		Số đơn vị có vi phạm	Kiến nghị xử lý				Tổng số KLT 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		
	1	2	3	4	5	6	7	Tổ chức	Cá nhân	Tổ chức	Cá nhân	12	Tổ chức	Cá nhân	Tổ chức		Cá nhân
MS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
CẤP TỈNH																	
Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc	1	0	1	445	1	555	333	222	70	50	30	1	666	444	222	111	
Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tổng	1	0	1	445	1	555	333	222	70	50	30	1	666	444	222	111	

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

Hình 69: Kết quả báo cáo