



**TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM**

\*\*\*\*\*

# **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG**

*(Dành cho cán bộ - Phiên bản Web App)*

*Đắk Lắk, 01/2021*

Trung tâm CNTT – Viễn thông Đắk Lắk

Địa chỉ: 06 Lê Duẩn, tp.Buôn Ma Thuột

Tel: (84) 0262 384 5555

Website: <https://daklak.vnpt.vn/>

# Mục lục

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| <b>I. GIỚI THIỆU .....</b>         | <b>3</b> |
| 1. Tổng quan hệ thống.....         | 3        |
| 2. Mục đích .....                  | 3        |
| 3. Đối tượng đọc tài liệu .....    | 3        |
| <b>II. CHỨC NĂNG .....</b>         | <b>3</b> |
| 1. Đăng nhập .....                 | 3        |
| 2. Đăng xuất .....                 | 4        |
| 3. Thông tin cá nhân.....          | 4        |
| 4. Đổi mật khẩu.....               | 4        |
| 5. Xử lý.....                      | 5        |
| 5.2 Xử lý phản ánh.....            | 6        |
| 6. Phê duyệt bình luận .....       | 8        |
| 7. Báo cáo .....                   | 8        |
| 7.1 Thống kê phản ánh .....        | 8        |
| 7.2 Thống kê tổng hợp đơn vị ..... | 8        |
| 7.3 Thống kê tổng hợp đơn vị ..... | 9        |

## I. GIỚI THIỆU

### 1. Tổng quan hệ thống

Hệ thống tiếp nhận thông báo tập trung cho phép cán bộ trực ban tiếp nhận các thông báo từ người dân theo thời gian thực. Với các dữ liệu về toạ độ vị trí vi phạm được hiển thị trên bản đồ thành phố và hình ảnh liên quan được gửi kèm, cho phép cán bộ trực ban có các quyết định xử lý trực tiếp hoặc chuyển phản ánh cho bộ phận chuyên trách xuống hiện trường giải quyết.

### 2. Mục đích

Tài liệu này hướng dẫn chi tiết người dùng cách sử dụng chương trình. Tài liệu phục vụ cho quá trình khai thác hệ thống

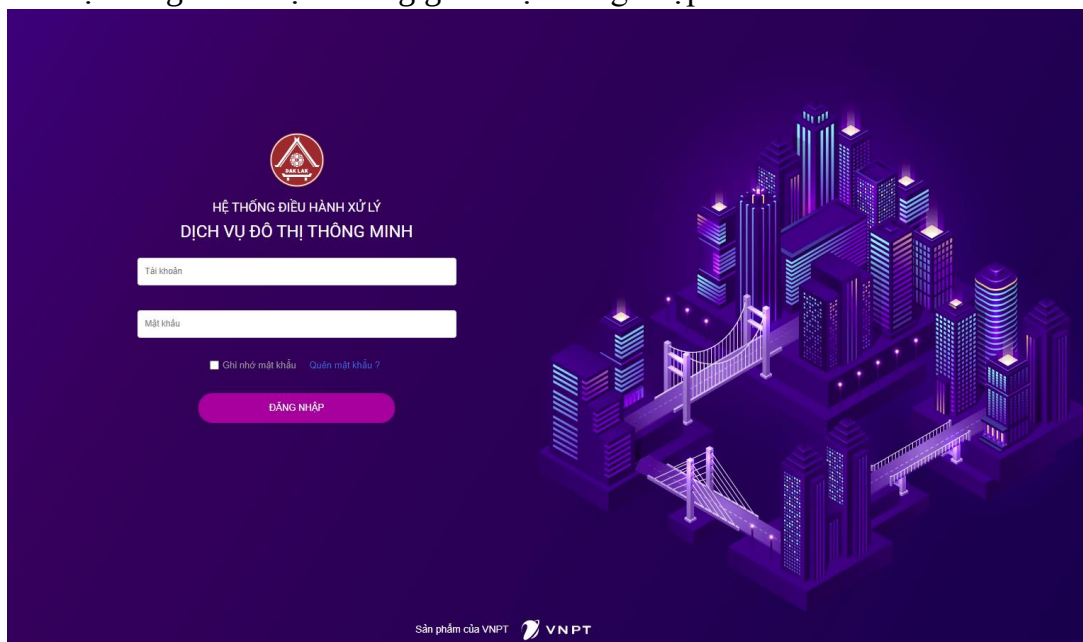
### 3. Đối tượng đọc tài liệu

Người dùng cuối của hệ thống

## II. CHỨC NĂNG

### 1. Đăng nhập

- Đăng nhập vào hệ thống theo đường dẫn:  
<http://tuongtaccongdan.daklak.gov.vn/dieuhanh/#/login>
- Hệ thống xuất hiện khung giao diện đăng nhập như sau:



- Người nhập thông tin Tài khoản và Mật khẩu được cấp → Bấm nút đăng nhập → Hệ thống sẽ chuyển đến chức năng Danh sách phản ánh chờ xử lý, có khung giao diện như sau:

HỆ THỐNG  
PHẢN ỨNG HIỆN TRƯỜNG

XỬ LÝ

BÁO CÁO

Châu Hòa Khánh Tâm

Danh sách phản ánh chờ xử lý

Mã/Lĩnh vực/Địa chỉ nội dung ...

Chọn quận huyện

Chọn phường xã

Chọn lĩnh vực

1

2

3

4

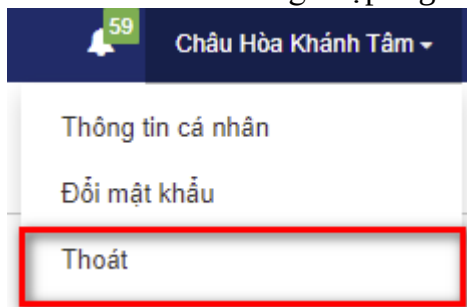
5

6

| Mã PA/Công việc                       | Lĩnh vực                 | Địa chỉ | Nội dung | Ngày phản ánh       | Hạn XL Bước         | Loại phiếu |
|---------------------------------------|--------------------------|---------|----------|---------------------|---------------------|------------|
| <div>Bước 1 #993728 (Điều phối)</div> | Lấn chiếm lòng, lề đường | abc     | xyz      | 24/02/2021 07:30:24 | 24/02/2021 08:00:00 | Chưa xử lý |
| <div>Bước 1 #993730 (Điều phối)</div> | Lấn chiếm lòng, lề đường | abcdef  | xyztuv   | 24/02/2021 10:03:47 | 24/02/2021 10:00:00 | Chưa xử lý |
| <div>Bước 1 #993731 (Điều phối)</div> | Lấn chiếm lòng, lề đường | abcdef  | xyztuv   | 24/02/2021 10:38:26 | 24/02/2021 10:00:00 | Chưa xử lý |
| <div>Bước 1 #993732 (Điều phối)</div> | Lấn chiếm lòng, lề đường | abcdef  | xyztuv   | 24/02/2021 10:41:46 | 24/02/2021 10:00:00 | Chưa xử lý |
| <div>Bước 1 #993733 (Điều phối)</div> | Lấn chiếm lòng, lề đường | địa chỉ | nội dung | 24/02/2021 11:20:02 | 24/02/2021 11:00:00 | Chưa xử lý |
| <div>Bước 1 #993734 (Điều phối)</div> | Lấn chiếm lòng, lề đường | địa chỉ | nội dung | 24/02/2021 11:20:15 | 24/02/2021 11:00:00 | Chưa xử lý |

## 2. Đăng xuất

- Bấm vào tên đăng nhập ở góc trên bên phải màn hình, Chọn chức năng Thoát



## 3. Thông tin cá nhân

- Bấm vào tên đăng nhập ở góc trên bên phải màn hình → Chọn chức năng Thông tin cá nhân, hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:

Thông tin tài khoản

|                                                                                                           |                           |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  <div>ĐỔI AVATAR</div> | HỌ TÊN                    | Châu Hòa Khánh Tâm                                            |
|                                                                                                           | NGÀY SINH                 |                                                               |
|                                                                                                           | TÊN CƠ QUAN               | UBND tỉnh Đắk Lắk                                             |
|                                                                                                           | TÊN ĐƠN VỊ                | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh               |
|                                                                                                           | CHỨC VỤ                   | Chuyên viên                                                   |
|                                                                                                           | GIỚI TÍNH                 | <input type="radio"/> Nam <input checked="" type="radio"/> Nữ |
|                                                                                                           | CMND                      |                                                               |
| DIỆN THOẠI                                                                                                | 0800000008                |                                                               |
| EMAIL                                                                                                     | tamchk@tttt.daklak.gov.vn |                                                               |
| <div>LƯU LẠI</div>                                                                                        |                           |                                                               |

- Cập nhật thông tin cá nhân, Bấm nút “LƯU LẠI” → hệ thống sẽ cập nhật thông tin các nhân mới lên hệ thống

## 4. Đổi mật khẩu

- Bấm vào tên đăng nhập ở góc trên bên phải màn hình → Chọn chức năng Đổi mật khẩu, hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:

Mật khẩu mới tối thiểu có 6 ký tự

Mật khẩu cũ

Mật khẩu mới

Xác nhận mật khẩu

ĐỔI MẬT KHẨU

- Nhập mật khẩu hiện tại, Nhập mật khẩu mới cần thay đổi → Bấm nút “ĐỔI MẬT KHẨU” → Hệ thống sẽ cập nhật thông tin mật khẩu mới lên hệ thống.

## 5. Xử lý

### 5.1 Điều hành xử lý

- Chức năng giúp cấp lãnh đạo theo dõi quản lý điều hành thông tin phản ánh hiện trường từ người dân hiệu quả hơn.
- Chọn Xử lý → Điều hành xử lý
- Hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:

HỆ THỐNG

PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

XỬ LÝ

BÁO CÁO

Châu Hòa Khánh Tâm

Điều hành xử lý

Chọn quận huyện

Chọn phường xã

Chọn lĩnh vực

Đang xử lý

Mã/Thuật báo/Tiểu đồ ...

| Stt | Mã PA             | Địa chỉ                                                   | Nội dung PA              | Ngày tiếp nhận      | Ngày quá hạn đơn vị | Ngày quá hạn toàn tỉnh | Đơn vị XL                                                                   | Người xử lý                                                      |
|-----|-------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1   | <div>993749</div> | Trần Quý Giáp, P.Tư An, Tp.Buôn Ma Thuột                  | Phản ánh qua web         | 27/02/2021 15:40:01 | 03/03/2021 06:06:06 | 27/02/2021 15:38:57    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn,Châu Hòa Khánh Tâm,Lê Xuân Quang,Phan Thanh Hoàng |
| 2   | <div>993799</div> | 6 Đường Lê Duẩn,TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 15:43:08 | 03/03/2021 06:13:06 | 03/03/2021 15:43:08    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn,Châu Hòa Khánh Tâm,Lê Xuân Quang,Phan Thanh Hoàng |
| 3   | <div>993732</div> | abcdef                                                    | xyztuv                   | 24/02/2021 10:41:46 | 25/02/2021 16:41:46 | 24/02/2021 10:41:46    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn,Châu Hòa Khánh Tâm,Lê Xuân Quang,Phan Thanh Hoàng |
| 4   | <div>993735</div> | abcdef                                                    | xyztuv                   | 24/02/2021 11:24:22 | 25/02/2021 11:24:09 | 24/02/2021 11:24:22    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn,Châu Hòa Khánh Tâm,Lê Xuân Quang,Phan Thanh Hoàng |
| 5   | <div>993730</div> | abcdef                                                    | xyztuv                   | 24/02/2021 10:03:47 | 25/02/2021 16:03:06 | 24/02/2021 10:03:47    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn,Châu Hòa Khánh Tâm,Lê Xuân Quang,Phan Thanh Hoàng |

- Khung lọc danh sách phản ánh
  - + Lọc theo Quận/Huyện
  - + Lọc theo Phường/Xã
  - + Lọc theo Lĩnh vực
  - + Lọc theo Trạng thái (Đang xử lý, Đã xử lý, Phản ánh sai)

- + Nhập mã phản ánh, địa chỉ, nội dung phản ánh vào ô tìm kiếm và ấn nút Enter → hệ thống sẽ hiển thị danh sách Phản ánh theo tiêu chí lọc.
- Xem lịch sử xử lý Phản ánh → Chọn chức năng như khung giao diện sau

Điều hành xử lý

|                 |                |               |            |                          |   |
|-----------------|----------------|---------------|------------|--------------------------|---|
| Chọn quận huyện | Chọn phường xã | Chọn lĩnh vực | Đang xử lý | Mã/Thuật báo/Tiểu đồ ... | Q |
|-----------------|----------------|---------------|------------|--------------------------|---|

| Sst | Mã PA  | Địa chỉ                                                    | Nội dung PA              | Ngày tiếp nhận      | Ngày quá hạn đơn vị | Ngày quá hạn toàn tỉnh | Đơn vị XL                                                                   | Người xử lý                                                         |
|-----|--------|------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1   | 993749 | Trần Quý Cáp, P.Tư An, Tp Buôn Ma Thuột                    | Phản ánh qua web         | 27/02/2021 15:40:01 | 03/03/2021 08:00:00 | 27/02/2021 15:39:57    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn, Châu Hòa Khánh, Tâm Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| 2   | 993799 | 6 Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 15:43:08 | 03/03/2021 16:12:00 | 04/03/2021 15:43:08    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyễn, Châu Hòa Khánh, Tâm Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |

Hệ thống sẽ xuất hiện thông tin lịch sử xử lý Phản ánh như khung giao diện sau:

Lịch sử xử lý phản ánh: Mã PA: 993748/Lĩnh vực:Lấn chiếm lòng, lề đường/Địa chỉ:Ki ốt B42, D. Điện Biên Phủ, Thống Nhất, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Vietnam

| Bước     | Công việc                                     | Ngày tiếp nhận   | Ngày chuyển xử lý | Bộ phận xử lý                                                                                                                                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bước 1   | Điều phối<br>[Lấn chiếm lòng, lề đường]       | 26/02/2021 15:03 | 02/03/2021 13:47  | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông<br>Châu Hòa Khánh Tâm - 0800000008 - tamcha@tttt.daklak.gov.vn<br>Nội dung: Chuyển đơn vị xử lý                   |
| Bước 2   | Phản công xử lý<br>[Lấn chiếm lòng, lề đường] | 02/03/2021 13:47 | 02/03/2021 13:52  | Phòng Văn Hóa - UBND Thành phố Buôn Ma Thuột<br>Nguyễn Văn Mạnh - 0933201819 - manhm@bmt.daklak.gov.vn<br>Nội dung: Chuyển đơn vị                                                             |
| Bước 3.6 | Xử lý<br>[Lấn chiếm lòng, lề đường]           | 02/03/2021 13:52 | 02/03/2021 14:06  | Phường Thống Nhất - UBND Thành phố Buôn Ma Thuột<br>Võ Thanh Chiêu - 0905799089 - chieuvt@bmt.daklak.gov.vn<br>Nội dung: Đã xử lý<br>THỜI ĐIỂM ĐÓNG PHẢN ÁNH: 02/03/2021 14:06<br>02032021... |

## 5.2 Xử lý phản ánh

- Chức năng hiển thị danh sách Phản ánh chờ xử lý theo từng lĩnh vực, giúp người dùng điều phối Phản ánh đến các bộ phận, đơn vị xử lý.

Chọn Xử lý → Xử lý phản ánh

Hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:

Danh sách phản ánh chờ xử lý

|                 |                |               |                                  |
|-----------------|----------------|---------------|----------------------------------|
| Chọn quận huyện | Chọn phường xã | Chọn lĩnh vực | Mã/Lĩnh vực/Địa chỉ/Nội dung ... |
|-----------------|----------------|---------------|----------------------------------|

| Mã PA/Công việc            | Lĩnh vực                 | Địa chỉ                                                       | Nội dung                 | Ngày phản ánh       | Hạn XL Bước         | Loại phiếu |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Bước 1 #993809 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 6 Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam    | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:14:29 | 04/03/2021 16:44:29 | Chưa xử lý |
| Bước 1 #993810 (Điều phối) | Tự tập buôn bán          | 06 Lê Duẩn, Tư An, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam | tự tập buôn bán          | 03/03/2021 16:24:34 | 03/03/2021 16:24:34 | Chưa xử lý |
| Bước 1 #993813 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn, Tư An, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:31:35 | 04/03/2021 08:01:00 | Chưa xử lý |
| Bước 1 #993814 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam      | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:35:42 | 04/03/2021 08:00:00 | Chưa xử lý |
| Bước 1 #993815 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 6 Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam    | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:42:22 | 04/03/2021 08:12:00 | Chưa xử lý |
| Bước 1 #993816 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 6 Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam    | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:52:43 | 04/03/2021 08:22:00 | Chưa xử lý |
| Bước 1 #993817 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam      | lấn chiếm lòng, lề đường | 04/03/2021 07:34:30 | 04/03/2021 08:30:00 | Chưa xử lý |

- Khung chức năng lọc phản ánh

- + Lọc theo Quận/Huyện
- + Lọc theo Phường/Xã
- + Lọc theo Lĩnh vực
- + Nhập thông tin Mã phản ánh, Địa chỉ, Nội dung và ô tìm kiếm → Ấn nút Enter
- Hệ thống sẽ hiển thị danh sách phản ánh theo các tiêu chí chọn lọc
- Chuyển phiếu xử lý theo khung giao diện sau:

| Mã P/A/Công việc          | Lĩnh vực                 | Địa chỉ                                                       | Nội dung                 | Ngày phản ánh       | Hạn XL Bước         | Loại phiếu |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Bước 1 #993809 [Điều phố] | Lấn chiếm lòng, lề đường | 6 Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam    | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:14:29 | 09/03/2021 16:44:29 | Chờ xử lý  |
| Bước 1 #993810 [Điều phố] | Tự tập buôn bán          | 06 Lê Duẩn, Tự An, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam | tự tập buôn bán          | 03/03/2021 16:24:34 | 09/03/2021 16:24:34 | Chờ xử lý  |
| Bước 1 #993813 [Điều phố] | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn, Tự An, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:31:35 | 09/03/2021 08:41:08 | Chờ xử lý  |
| Bước 1 #993814 [Điều phố] | Lấn chiếm lòng, lề đường | Đường Lê Duẩn, TP. Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk, Việt Nam      | lấn chiếm lòng, lề đường | 03/03/2021 16:35:42 | 09/03/2021 08:45:08 | Chờ xử lý  |

- + Bấm chọn tên Lĩnh vực nhưng khung đỏ ảnh trên → Hệ thống xuất hiện khung giao diện xử lý Phản ánh như sau:

Danh sách phản ánh chờ xử lý

Mã/Lĩnh vực/Địa chỉ/Nội dung ...

Thông tin chi tiết phản ánh: Bước 1 #993787 [Điều phố] - Lấn chiếm lòng, lề đường

- Địa chỉ: Lê Duẩn, phường Tân Tiến, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam

- Nội dung: Lưu ý: Dung lượng tập tin tối đa: 50MB - Chỉ cho phép tập tin định dạng: .jpg, .png, .gif, .mp4, .webm - Chỉ cho phép tối đa 5 hình ảnh và 1 video

- Người phản ánh: Trương Công Thành

- Ngày phản ánh: 03/03/2021 08:22:24

- Thời gian qua định: 0:00 (giờ)

- Hạn xử lý: 03/03/2021 08:52:24

Video phản ánh

Xem hình ảnh phản ánh

Thông tin xử lý phản ánh

NỘI DUNG XỬ LÝ

CHỌN BƯỚC XỬ LÝ

Chuyển xử lý → Bước 2 - Phân công xử lý (Phòng Văn Hóa - UBND tỉnh Đắk Lắk)

Phản ánh sai

CHUYỂN BƯỚC

THAO TÁC

TRỞ LẠI

- (1) Chọn xem hình ảnh hoặc video phản ánh
- (2) Hiện thị vị trí phản ánh
- (3) Nhập nội dung xử lý
- (4) Chọn thông tin bước xử lý kế tiếp
  - Phản ánh sai, Đóng phản ánh → Hệ thống đóng phản ánh và gửi cảnh báo về Điện thoại cho người phản ánh.
  - Phản hồi, chuyển trả → Hệ thống sẽ chuyển phản ánh về đơn vị xử lý trước liền kề.
- (5) Thông tin nút chức năng
  - + Nút Chuyển bước: Hệ thống chuyển phản ánh đến đơn vị xử lý được chọn ở mục số (4)
  - + Nút Thao tác: Hỗ trợ người dùng xem Chi tiết quy trình xử lý phản ánh, Lịch sử xử lý phản ánh.
  - + Nút Trở lại: Hệ thống đóng khung giao diện xử lý và quay trở lại danh sách phản ánh chờ xử lý.

## 6. Phê duyệt bình luận

Chức năng cho phép người dùng phê duyệt, trả lời, xóa các bình luận thuộc lĩnh vực mình quản lý.

Chọn chức năng Phê duyệt bình luận trên menu chính.

| Mã PA  | Tiêu đề                  | Nội dung                 | Địa chỉ | Ngày phản ánh       | Đơn vị xử lý         | Trạng thái | Xem bình luận |
|--------|--------------------------|--------------------------|---------|---------------------|----------------------|------------|---------------|
| 993847 | Xả rác                   | Xả rác                   |         | 10/03/2021 16:26:57 | UBND Phường Tân Tiến | Đã xử lý   |               |
| 993855 | Lấn chiếm lòng, lề đường | lấn chiếm lòng, lề đường |         | 10/03/2021 20:07:19 | Phòng Văn Hóa        | Chưa xử lý |               |
| 993869 | Lấn chiếm lòng, lề đường |                          |         | 10/03/2021 20:41:03 | Phòng Văn Hóa        | Chưa xử lý |               |
| 993842 | Tụ tập buôn bán          | Hợp chợ tự phát          |         | 10/03/2021 16:28:17 | UBND Phường Tân Tiến | Đã xử lý   |               |
| 993849 | Tụ tập buôn bán          | tụ tập buôn bán          |         | 10/03/2021 19:50:35 | UBND Phường Tân Tiến | Đã xử lý   |               |

## 7. Báo cáo

### 7.1 Thống kê phản ánh

Chức năng giúp người xử lý theo dõi, quản lý danh sách phản ánh đã xử lý

Vào menu: Báo cáo → Thống kê phản ánh

Hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:

Thống kê phản ánh

| Mã PA/Công việc            | Lĩnh vực                 | Địa chỉ                                                                            | Nội dung                             | Ngày phản ánh       | Ngày xử lý          | Trạng thái |
|----------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Bước 1 #993812 (Điều phối) | Tụ tập buôn bán          | 06 Lê Duẩn, Tự An, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam                      | tụ tập buôn bán                      | 03/03/2021 16:30:46 | 03/03/2021 16:33:12 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993748 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | Ki ốt B42, D. Điện Biên Phủ, Thống Nhất, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Vietnam | lấn chiếm lòng, lề đường             | 26/02/2021 15:03:37 | 02/03/2021 13:47:14 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993752 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn                                                                         | Test web                             | 01/03/2021 09:25:24 | 02/03/2021 15:19:04 | Đang xử lý |
| Bước 1 #993753 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn                                                                         | Test web                             | 01/03/2021 09:25:27 | 02/03/2021 15:19:43 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993754 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 83 Y Jut, Thăng Lợi, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam                    | a                                    | 01/03/2021 09:31:10 | 02/03/2021 15:20:09 | Đang xử lý |
| Bước 1 #993761 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 2 Phan Chu Trinh, Thăng Lợi, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam            | Test                                 | 01/03/2021 10:23:22 | 02/03/2021 15:21:29 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993781 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn                                                                         | Lương phản ánh sai tại IOC           | 03/03/2021 07:48:48 | 03/03/2021 08:07:21 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993784 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn                                                                         | Lương yêu cầu hỗ trợ                 | 03/03/2021 07:49:55 | 03/03/2021 08:42:59 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993788 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 06 Lê Duẩn                                                                         | Lương phản ánh sai tại phường xã     | 03/03/2021 08:24:13 | 03/03/2021 08:31:43 | Đã đóng    |
| Bước 1 #993789 (Điều phối) | Lấn chiếm lòng, lề đường | 6 Lê Duẩn, Tự An, Thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk, Việt Nam                       | Lương phản ánh sai tại phòng Văn hóa | 03/03/2021 08:28:54 | 03/03/2021 08:30:07 | Đã đóng    |

Trạng thái: “Đã đóng” → Phản ánh đã được xử lý xong và trả kết quả đến người phản ánh, “Đang xử lý” → Thể hiện phản ánh đang được xử lý trong quy trình

### 7.2 Thống kê tổng hợp đơn vị

Chức năng giúp người dùng theo dõi số lượng phản ánh tồn, tiếp nhận, đã xử lý... theo thời gian

Vào menu: Báo cáo → Thống kê tổng hợp đơn vị

Hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:



Thống kê tổng hợp đơn vị

|                   |                              |                 |              |                         |                      |             |                 |
|-------------------|------------------------------|-----------------|--------------|-------------------------|----------------------|-------------|-----------------|
| UBND tỉnh Đắk Lắk |                              | 01/03/2021      | 04/03/2021   | MÃ XEM                  |                      |             |                 |
| Stt               | Đơn vị/Phòng ban             | SL tồn kỳ trước | SL tiếp nhận | SL đã xử lý (tiếp nhận) | SL đã xử lý (lũy kế) | SL tồn đọng | SL phản ánh sai |
| 1                 | Sở thông tin truyền thông    | 10              | 69           | 18                      | 20                   | 59          | 10              |
| 2                 | UBND Thành phố Buôn Ma Thuột | 8               | 13           | 6                       | 6                    | 15          | 3               |

Giải thích:

- + Đơn vị/Phòng ban: Đơn vị tiếp nhận phản ánh
- + SL tồn kỳ trước: Tổng số lượng tồn đầu kỳ thống kê
- + SL tiếp nhận: Tổng số lượng phản ánh tiếp nhận tại đơn vị trong kỳ thống kê
- + SL đã xử lý (tiếp nhận): Tổng số lượng phản ánh đã xử lý trong kỳ
- + SL đã xử lý (lũy kế): Tổng số lượng đã xử lý phản ánh tồn và trong kỳ.
- + SL tồn đọng: Tổng số lượng chưa được xử lý
- + SL phản ánh sai: Tổng số lượng phản ánh sai.

(1) Chọn vào số lượng để hệ thống sẽ hiển thị khung giao diện danh sách chi tiết phản ánh tương ứng như sau:

| Danh sách chi tiết phản ánh Danh sách chi tiết phiếu tiếp nhận trong kỳ |            |        |             |                          |                         |                                                                             |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|--------|-------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Stt                                                                     | Trạng thái | Mã PA  | Số thuê bao | Lĩnh vực                 | Nội dung                | Đơn vị tiếp nhận                                                            | Nhân viên xử lý                                                     |
| 1                                                                       | Chưa xử lý | 993751 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | Test web                | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyên, Châu Hòa Khánh Tâm, Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| 2                                                                       | Đã xử lý   | 993752 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | Test web                | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - UBND tỉnh Đắk Lắk         | Châu Hòa Khánh Tâm                                                  |
| 3                                                                       | Đã đóng    | 993753 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | Test web                | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - UBND tỉnh Đắk Lắk         | Châu Hòa Khánh Tâm                                                  |
| 4                                                                       | Đã xử lý   | 993754 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | a                       | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - UBND tỉnh Đắk Lắk         | Châu Hòa Khánh Tâm                                                  |
| 5                                                                       | Đã xử lý   | 993755 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | abc                     | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - UBND tỉnh Đắk Lắk         | Châu Hòa Khánh Tâm                                                  |
| 6                                                                       | Chưa xử lý | 993756 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | abc                     | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyên, Châu Hòa Khánh Tâm, Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| 7                                                                       | Chưa xử lý | 993757 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | TEST WEB                | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyên, Châu Hòa Khánh Tâm, Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| 8                                                                       | Chưa xử lý | 993758 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | TEST                    | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyên, Châu Hòa Khánh Tâm, Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| 9                                                                       | Chưa xử lý | 993759 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | Test 3                  | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyên, Châu Hòa Khánh Tâm, Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| 10                                                                      | Chưa xử lý | 993760 | 0947914609  | Lấn chiếm lòng, lề đường | Lấn chiếm lòng lề đường | Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh - Sở thông tin truyền thông | Chu Văn Nguyên, Châu Hòa Khánh Tâm, Lê Xuân Quang, Phan Thanh Hoàng |
| Đầu Trước 1 2 3 4 5 Tiếp Cuối                                           |            |        |             |                          |                         |                                                                             |                                                                     |

7.3 Thống kê tổng hợp đơn vị

Chức năng giúp người dùng theo dõi phản ánh trực quan trên bản đồ số, người dùng có thể lọc các thông tin theo: thời gian, địa bàn, lĩnh vực phản ánh.

Vào menu Báo cáo → Thống kê tổng hợp đơn vị.

Hệ thống xuất hiện khung giao diện sau:

Bản đồ phản ánh

Mã địa chỉ nội dung

