

THÁNG 12, 2024

ỨNG DỤNG TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ  
TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

## MỤC LỤC

<b>I. GIỚI THIỆU .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Mục đích tài liệu .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Phạm vi.....</b>	<b>3</b>
<b>II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ TRÊN WEB .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Gửi kiến nghị .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tra cứu kiến nghị .....</b>	<b>4</b>
<b>III. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ TRÊN MOBILE WEB.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Gửi kiến nghị .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Tra cứu kiến nghị .....</b>	<b>7</b>

# I. GIỚI THIỆU

## 1. Mục đích tài liệu

Tài liệu được sử dụng để hướng dẫn chi tiết cách thao tác ứng dụng Tiếp nhận kiến nghị trên web và mobile web tại Cổng TTĐT Thành phố Hồ Chí Minh, dành cho đối tượng công dân, doanh nghiệp bảo đảm tính tiện lợi, an toàn trong quá trình sử dụng của người dùng.

## 2. Phạm vi

Người dùng là công dân, doanh nghiệp sử dụng hệ thống để gửi kiến nghị đến cơ quan chính quyền, tra cứu kiến nghị.

# II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ TRÊN WEB

## 1. Gửi kiến nghị

- **Bước 1:** Trên trang web chọn chức năng **Gửi kiến nghị/Tiếp nhận kiến nghị** tại các trang Chính quyền/Công dân/Doanh nghiệp hoặc chọn nút chức năng **Gửi kiến nghị** tại ứng ứng Tiếp nhận kiến nghị.

The screenshot displays the 'TRANG CHỦ / TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ' (Home / Receive Complaint) page on the Hanoi City Portal. The page features a navigation bar with links for 'TIN TỨC - SỰ KIỆN', 'CHÍNH QUYỀN', 'CÔNG DÂN', 'DOANH NGHIỆP', and 'TIỆN ÍCH'. The main content area is a form for submitting a complaint, with a sidebar on the right for search and PAKN status.

**Form Fields:**

- Đối tượng kiến nghị\*:  Công dân  Doanh nghiệp
- Tiêu đề\*: [Text input]
- Họ và tên\*: [Text input]
- Email\*: [Text input]
- Quận huyện\*: [Dropdown menu]
- Phường xã\*: [Dropdown menu]
- Vui lòng nhập chi tiết địa chỉ cần phản ánh (cổ nhà, đường, khu phố, tổ dân phố, ...)\*: [Text input]
- Số điện thoại\*: [Text input]
- Số căn cước công dân\*: [Text input]
- Chuyên mục\*: [Dropdown menu]
- Loại yêu cầu\*: [Dropdown menu]
- Nội dung\*: [Text area]
- Địa điểm phản ánh - kiến nghị trên Google Map: [Text input]
- Đính kèm: [Upload button]
- Tôi không phải là người máy
- 

**TRANG CHỦ / TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ**

**TRẢ CỨU KIẾN NGHỊ**

Nhập tiêu đề/Họ tên/Email/Số điện thoại

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**

**TÌNH HÌNH XỬ LÝ PAKN**

PAKN đã trả lời: 2

PAKN đang xử lý: 1

**KIẾN NGHỊ XEM NHIỀU NHẤT**

Kiến nghị về việc: Tiếng ồn đô thị

17.09.02/12/2024

Mời Quý bạn đọc gửi kiến nghị của mình bằng cách điền đầy đủ các thông tin theo như mẫu trên. Thông tin cần kiến nghị phải bằng tiếng Việt, có dấu rõ ràng, chính xác và mạch lạc để làm căn cứ xem xét trả lời. Bạn nên đăng ký địa chỉ Email, số điện thoại chính xác để khi cần có thể thuận lợi trong việc liên lạc và hỗ trợ. Kết quả xử lý sẽ được gửi đến Quý bạn đọc thông qua ứng dụng Kiến nghị tại Cổng thông tin điện tử Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian sớm nhất. Xin chân thành cảm ơn!  
Xin chân thành cảm ơn!

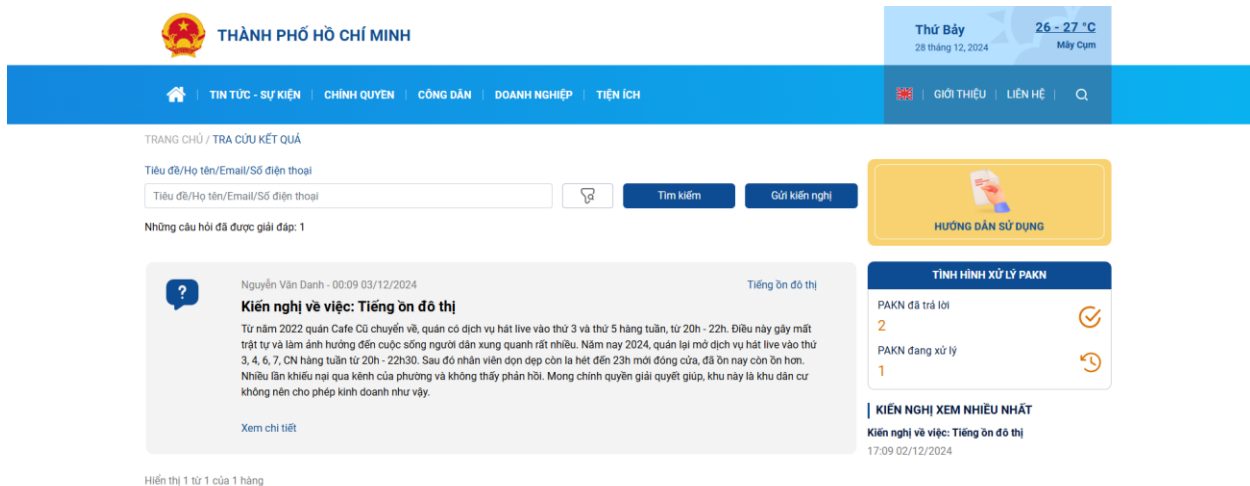
- **Bước 2:** Trên màn hình gửi kiến nghị, nhập đầy đủ thông tin các trường bắt buộc (\*), và không bắt buộc bao gồm:

- **Đối tượng kiến nghị:** Bắt buộc, chọn đối tượng gửi kiến nghị: Công dân/Doanh nghiệp
- **Tiêu đề:** Bắt buộc, tóm tắt tiêu đề kiến nghị
- **Họ và tên:** Bắt buộc, họ và tên của người gửi kiến nghị
- **Email:** Bắt buộc, email của người gửi kiến nghị
- **Quận huyện:** Bắt buộc, quận huyện gửi kiến nghị
- **Phường xã:** Bắt buộc, phường xã gửi kiến nghị
- **Địa chỉ chi tiết:** Bắt buộc, địa chỉ chi tiết gửi kiến nghị
- **Số điện thoại:** Bắt buộc, số điện thoại của người gửi kiến nghị
- **Số căn cước công dân:** Bắt buộc, số căn cước công dân của người gửi kiến nghị
- **Chuyên mục:** Bắt buộc, chọn một chuyên mục đã được tạo sẵn từ danh sách chuyên mục kiến nghị
- **Loại yêu cầu:** Không bắt buộc, chọn một loại yêu cầu đã được tạo sẵn từ danh sách loại yêu cầu
- **Nội dung:** Bắt buộc, nội dung kiến nghị
- **Địa điểm phản ánh – kiến nghị trên Google Map:** Không bắt buộc, vị trí cụ thể kiến nghị bằng cách truy cập Google Map: <https://www.google.com/maps>, chọn địa điểm trên bản đồ, copy/sao chép đường dẫn và dán thông tin vào ô nhập liệu.
- **Đính kèm:** Không bắt buộc, tải các tệp tin liên quan tới kiến nghị
- **Xác thực:** Bắt buộc, chọn xác thực để xác nhận người nhập kiến nghị

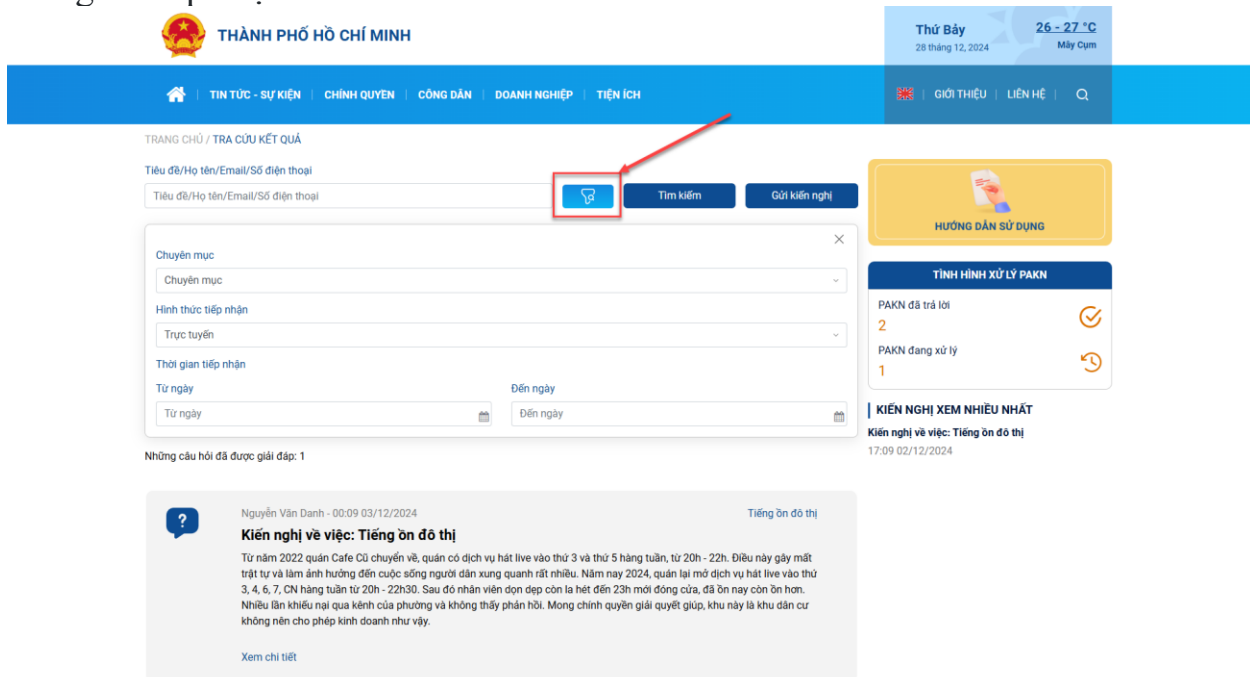
- **Bước 3:** Nhấn nút **Gửi kiến nghị** để gửi kiến nghị. Hệ thống gửi thông báo xác nhận đã gửi kiến nghị thành công.

## 2. Tra cứu kiến nghị

- **Bước 1:** Trên ứng dụng Tiếp nhận kiến nghị chọn nút chức năng **Tìm kiếm** hoặc điền từ khóa (Tiêu đề/Họ tên/Email/Số điện thoại) tìm kiếm, chọn nút **Tìm kiếm** để tìm 1 kiến nghị bất kì.



- **Bước 2:** Tại màn hình tra cứu kết quả, chọn nút **Tìm kiếm mở rộng** để tìm kiếm với các tiêu chí nâng cao như tìm kiến nghị theo chuyên mục, hình thức tiếp nhận, thời gian tiếp nhận.



- **Bước 3:** Chọn **Xem chi tiết** của 1 kiến nghị bất kì để xem thông tin chi tiết của kiến nghị và nội dung trả lời kiến nghị.



TRANG CHỦ / XEM CHI TIẾT

Nguyễn Văn Danh - 17:09 02/12/2024 Tiếng ồn đô thị

**Kiến nghị về việc: Tiếng ồn đô thị**

Từ năm 2022 quán Cafe Cũ chuyển về, quán có dịch vụ hát live vào thứ 3 và thứ 5 hàng tuần, từ 20h - 22h. Điều này gây mất trật tự và làm ảnh hưởng đến cuộc sống người dân xung quanh rất nhiều. Năm nay 2024, quán lại mở dịch vụ hát live vào thứ 3, 4, 6, 7, CN hàng tuần từ 20h - 22h30. Sau đó nhân viên dọn dẹp còn la hét đến 23h mới đóng cửa, đã ồn hơn còn ồn hơn. Nhiều lần khiếu nại qua kênh của phường và không thấy phản hồi. Mong chính quyền giải quyết giúp, khu này là khu dân cư không nên cho phép kinh doanh như vậy.

Tài liệu đính kèm:

**TRA CỨU KIẾN NGHỊ**

Nhập tiêu đề/Họ tên/Email/Số điện thoại



**TÌNH HÌNH XỬ LÝ PAKN**

PAKN đã trả lời	2	
PAKN đang xử lý	1	

**KIẾN NGHỊ XEM NHIỀU NHẤT**

**Kiến nghị về việc: Tiếng ồn đô thị**  
17:09 02/12/2024

**Trả lời** Ngày trả lời: 20:01 28/12/2024

**Nội dung phản hồi**

UBND phường ghi nhận và sẽ kiểm tra xử lý. Cảm ơn anh/chị đã thông tin.

Cơ quan xử lý: Xử lý hỏi đáp (test)

Tài liệu đính kèm:

Tại màn hình xem chi tiết kiến nghị, người dùng có thể đánh giá, chọn Hài lòng, Bình thường hay Không hài lòng.

## II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ TRÊN MOBILE WEB

### 1. Gửi kiến nghị

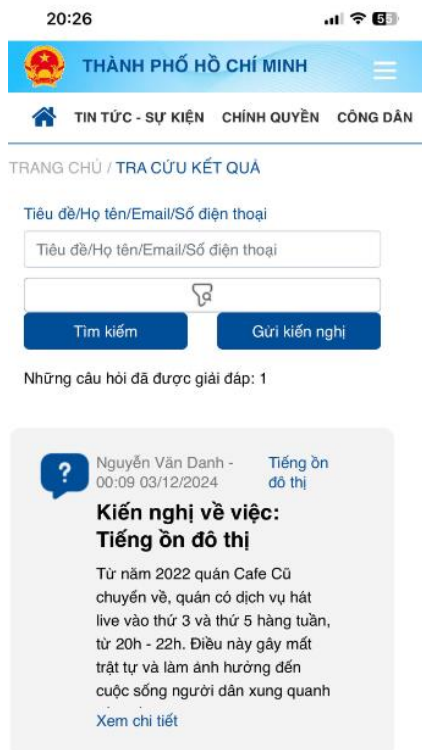
- **Bước 1:** Trên mobile web chọn menu **Công dân/Gửi kiến nghị** tại menu bên phải vào màn hình Gửi kiến nghị.



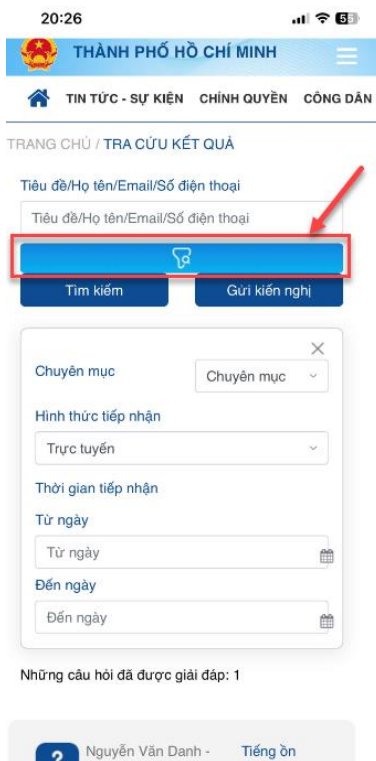
- **Bước 2:** Trên màn hình gửi kiến nghị, nhập đầy đủ thông tin các trường bắt buộc (\*), và không bắt buộc.
- **Bước 3:** Nhấn nút **Gửi kiến nghị** để gửi kiến nghị. Hệ thống gửi thông báo xác nhận đã gửi kiến nghị thành công.

## 2. Tra cứu kiến nghị

- **Bước 1:** Trên ứng dụng Tiếp nhận kiến nghị chọn nút chức năng **Tìm kiếm** hoặc điền từ khóa (Tiêu đề/Họ tên/Email/Số điện thoại) tìm kiếm, chọn nút **Tìm kiếm** để tìm 1 kiến nghị bất kì.



- **Bước 2:** Tại màn hình tra cứu kết quả, chọn nút **Tìm kiếm mở rộng** để tìm kiếm với các tiêu chí nâng cao như tìm kiến nghị theo chuyên mục, hình thức tiếp nhận, thời gian tiếp nhận.





- **Bước 3:** Chọn **Xem chi tiết** của 1 kiến nghị bất kì để xem thông tin chi tiết của kiến nghị và nội dung trả lời kiến nghị.



Tại màn hình xem chi tiết kiến nghị, người dùng có thể đánh giá, chọn **Hài lòng**, **Bình thường** hay **Không hài lòng**.