

**TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
VNPT AN GIANG**



**HỆ THỐNG
PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ**

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

“Dành cho người dùng người dân”



TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM VNPT AN GIANG

MỤC LỤC

I. MỞ ĐẦU.....	3
I.1. Mục đích tài liệu.....	3
I.2. Phạm vi.....	3
I.3. Tài liệu liên quan.....	3
I.4. Giải thích từ ngữ và các chữ viết tắt	3
II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHO CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	4
II.1. Hướng dẫn gửi PAKN qua app Mobile	4
II.1.1. Đăng nhập.....	4
II.1.2. Gửi Phản ánh kiến nghị	8
II.1.3. Xem danh sách Phản ánh kiến nghị.....	9
II.2. Hướng dẫn sử dụng web công dân.....	11
II.2.1. Gửi Phản ánh kiến nghị	11
II.2.2. Tra cứu kết quả xử lý Phản ánh kiến nghị	16



TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM VNPT AN GIANG

I. MỞ ĐẦU

I.1. Mục đích tài liệu

Tài liệu được sử dụng để hướng dẫn chi tiết các thao tác để người dùng gửi phản ánh kiến nghị. Đảm bảo tính tiện lợi và an toàn trong quá trình sử dụng hệ thống của người dùng.

I.2. Phạm vi

- Chức năng Phản ánh trên app SmartAnGiang
- Tất cả chức năng trên website: <https://smart.angiang.gov.vn/>.

I.3. Tài liệu liên quan

Không

I.4. Giải thích từ ngữ và các chữ viết tắt

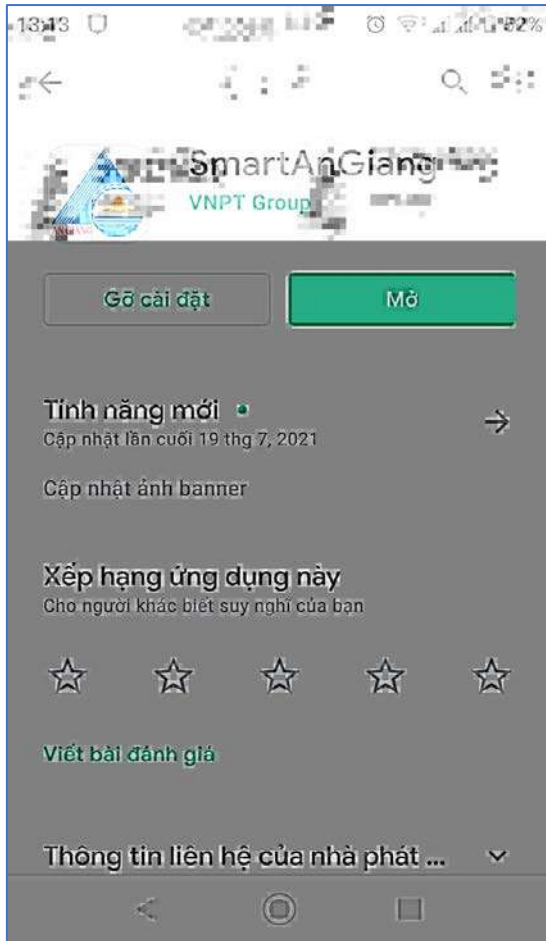
STT	VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
1	PAKN	Phản ánh kiến nghị

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHO CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

II.1. Hướng dẫn gửi PAKN qua app Mobile

II.1.1. Đăng nhập

Bước 1: Tải app **SmartAnGiang** trên CHPlay (dành cho thiết bị Android) hoặc AppStore (dành cho thiết bị IOS)



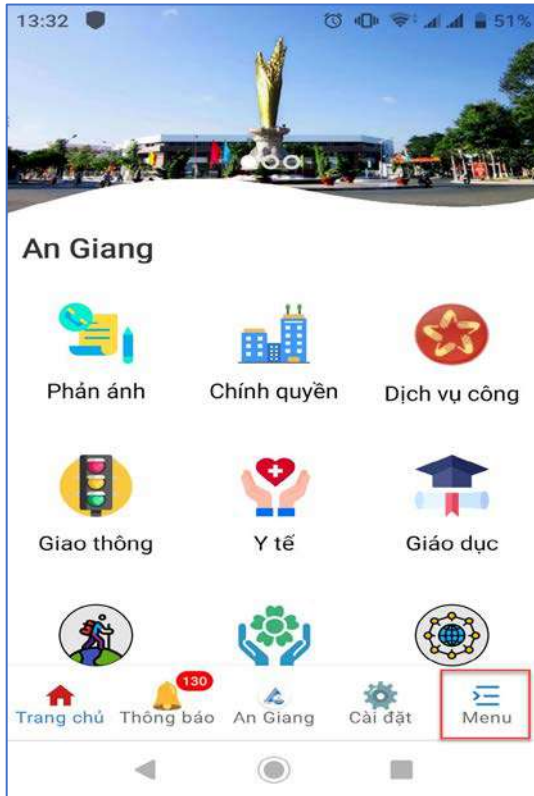
CHPlay



AppStore

Bước 2: Mở app và chọn **Menu** => chọn

ĐĂNG NHẬP/ĐĂNG KÝ

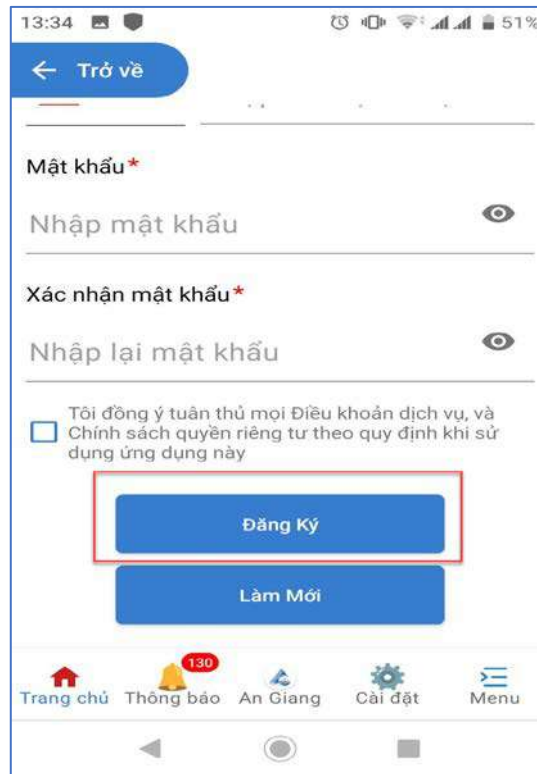


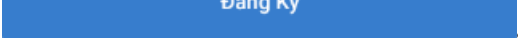
Bước 3: Thực hiện điền đầy đủ thông tin để đăng nhập (nếu đã có tài khoản)

Chọn nút **Đăng Ký Tài Khoản** trên màn hình đăng nhập để thực hiện đăng ký (nếu chưa có tài khoản).

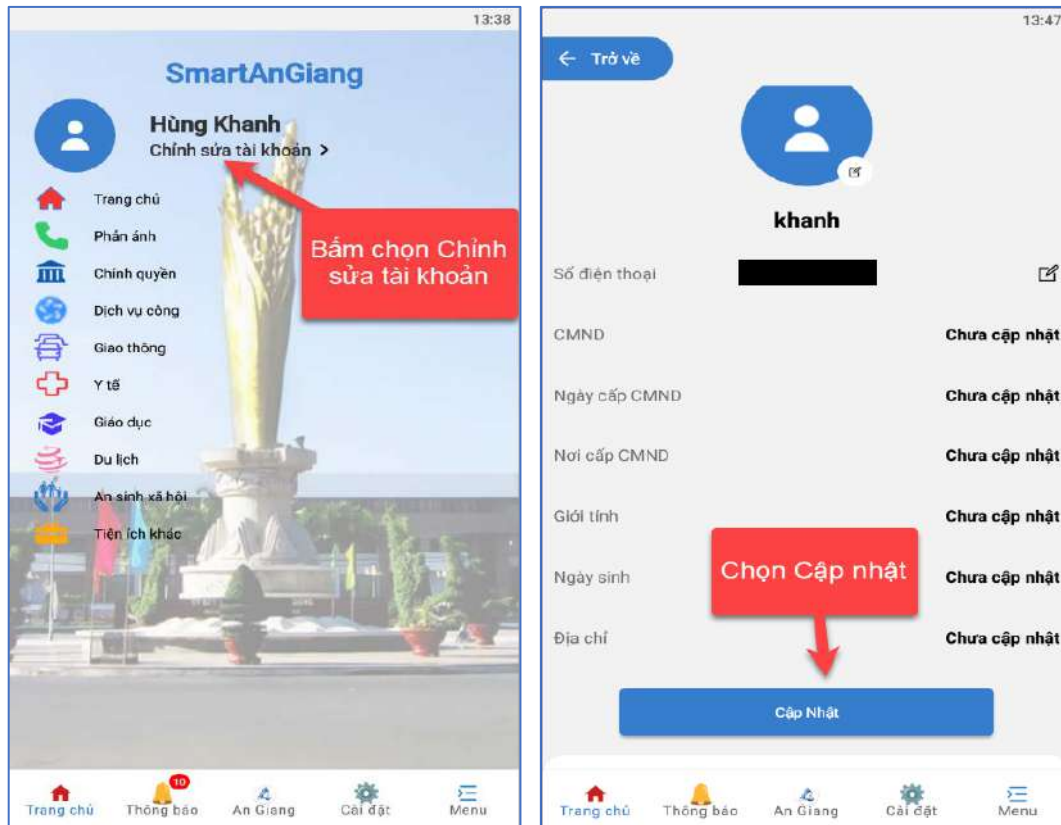


Giao diện đăng nhập/ đăng ký



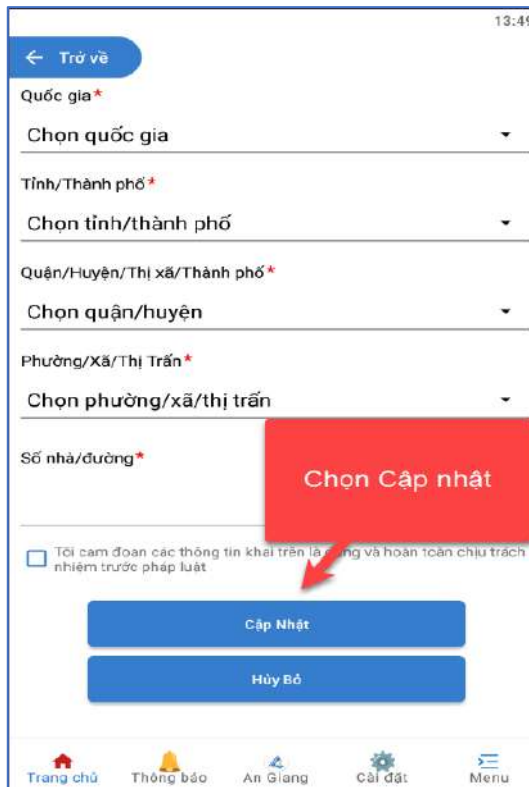
Nhập các thông tin xong, người dùng chọn , hệ thống sẽ thông báo đăng ký thành công. Người dùng đăng nhập với tài khoản vừa tạo.

Tài khoản mới tạo cần cập nhật thông tin cá nhân để gửi phản ánh.



Người dùng điền đầy đủ thông tin và chọn

Cập Nhật



13:49

← Trở về

Quốc gia*
Chọn quốc gia

Tỉnh/Thành phố*
Chọn tỉnh/thành phố

Quận/Huyện/Thị xã/Thành phố*
Chọn quận/huyện

Phường/Xã/Thị trấn*
Chọn phường/xã/thị trấn

Số nhà/đường*

Tôi cam đoan các thông tin khai trên là đúng và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Cập Nhật

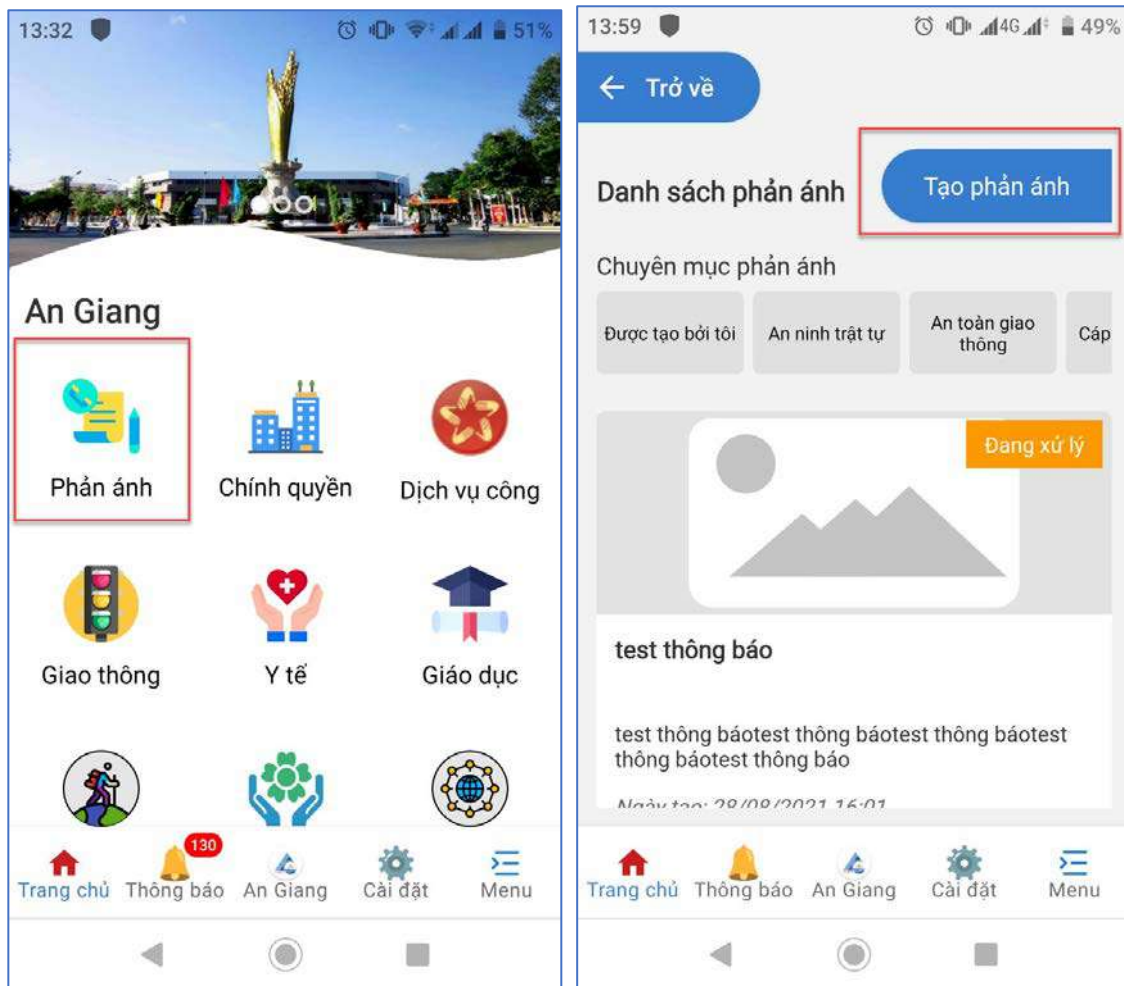
Hủy Bỏ

Trang chủ Thông báo An Giang Cài đặt Menu

II.1.2. Gửi Phản ánh kiến nghị

Bước 1: Sau khi đăng nhập xong app sẽ tự động quay về trang chủ => Chọn chức

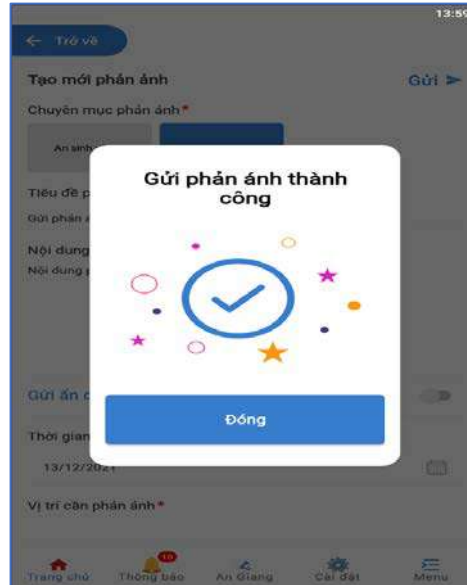
năng **Phản ánh**. Để tạo phản ánh mới, người dùng chọn



Bước 2: Chọn chuyên mục cần phản ánh và nhập các thông tin cần thiết

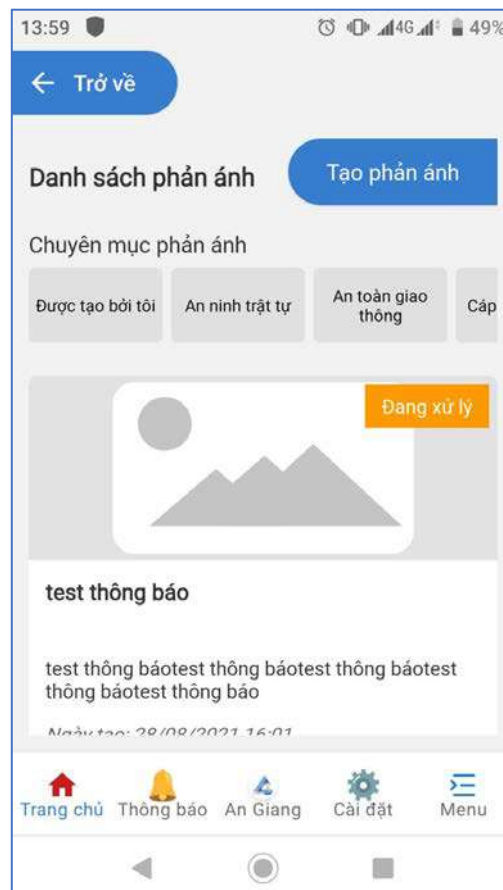
- + Chọn **Chuyên mục phản ánh**
- + Nhập **Tiêu đề phản ánh**
- + Nhập **Nội dung phản ánh**
- + Chọn **Gửi ẩn danh** (nếu không muốn hiển thị thông tin cá nhân khi cán bộ xử lý phản ánh)
- + **Thời gian xảy ra**
- + **Vị trí cần phản ánh**
 - Chọn **huyện/thị xã/thành phố**
 - Chọn **xã/phường/thị trấn**
 - Chọn **địa điểm** xảy ra phản ánh (có thể chọn vị trí **Hiện tại** hoặc chọn từ **Bản đồ**)
- + Chọn **Hình ảnh** đính kèm.

Bước 3: Chọn nút **Gửi >** để gửi Phản ánh kiến nghị. Hiện thị thông báo gửi thành công

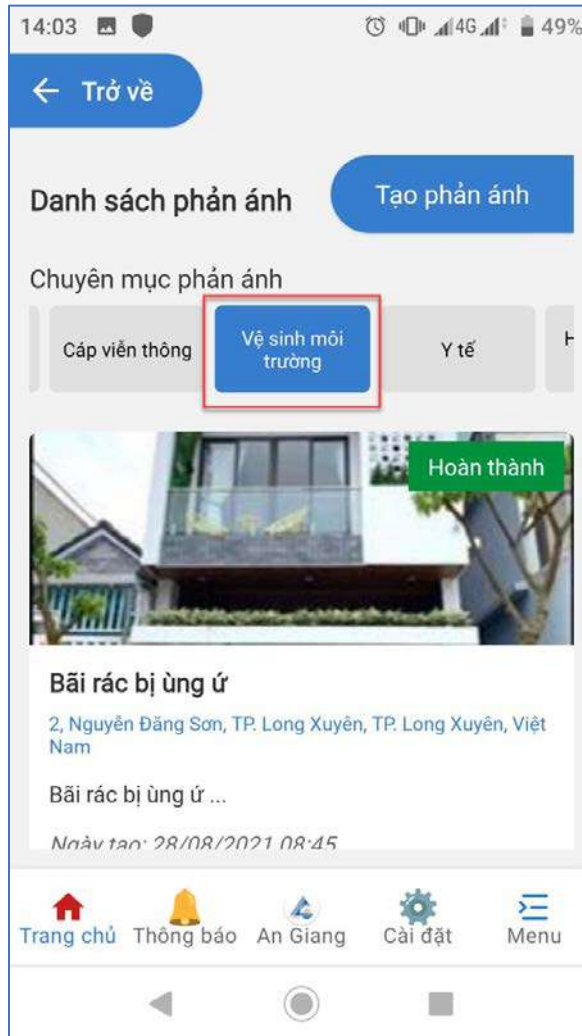


II.1.3. Xem danh sách Phản ánh kiến nghị

Bước 1: Từ trang chủ chọn chức năng **Phản ánh**, màn hình danh sách phản ánh sẽ hiện ra



Bước 2: Chọn chuyên mục phản ánh, để lọc danh sách phản ánh cần xem theo chuyên mục hoặc chọn **Được tạo bởi tôi** để xem lại tất cả các phản ánh mà người dùng đã gửi và chọn phản ánh cần xem chi tiết



II.2. Hướng dẫn sử dụng web công dân

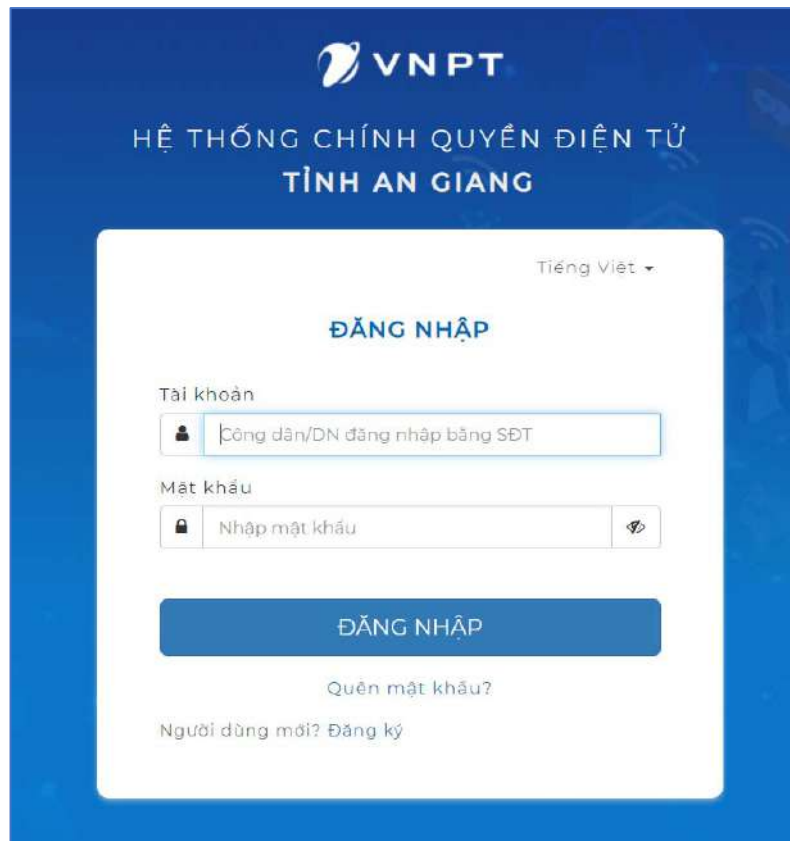
II.2.1. Đăng nhập

Khi gửi phản ánh từ web công dân, người dùng không cần đăng nhập. Có thể chuyển sang mục **II.2.2** để gửi phản ánh.

Người dùng có thể đăng nhập hoặc đăng ký tài khoản bằng cách chọn vào nút tương ứng ở góc trên bên phải.



Nếu đã có tài khoản, người dùng nhập số điện thoại và mật khẩu để **Đăng nhập** vào hệ thống.






TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM VNPT AN GIANG

Nếu chưa có tài khoản, người dùng chọn Đăng ký sau đó nhập các thông tin cần thiết và chọn nút

Đăng ký

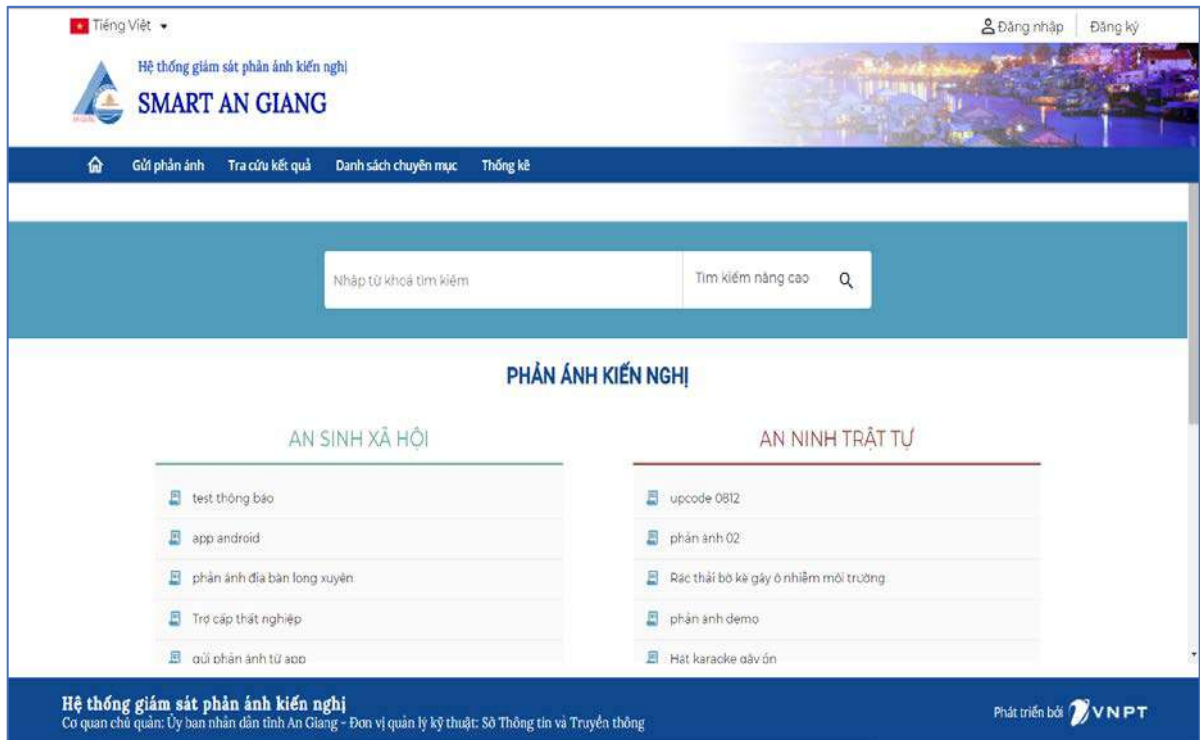
ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN

Cá nhân

Họ và tên*	Số điện thoại*
<input type="text" value="Nhập họ và tên"/>	<input type="text" value="Nhập số điện thoại"/>
CMND/ CCCD*	Ngày sinh*
<input type="text" value="Nhập Mật khẩu"/>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>
Mật khẩu*	Nhập lại mật khẩu*
<input type="text" value="Nhập Mật khẩu"/>	<input type="text" value="Nhập Mật khẩu"/>
Email	
<input type="text" value="Nhập địa chỉ email"/>	
<input type="checkbox"/> Tôi không phải là người máy	
 reCAPTCHA Bảo mật - Điều khoản	

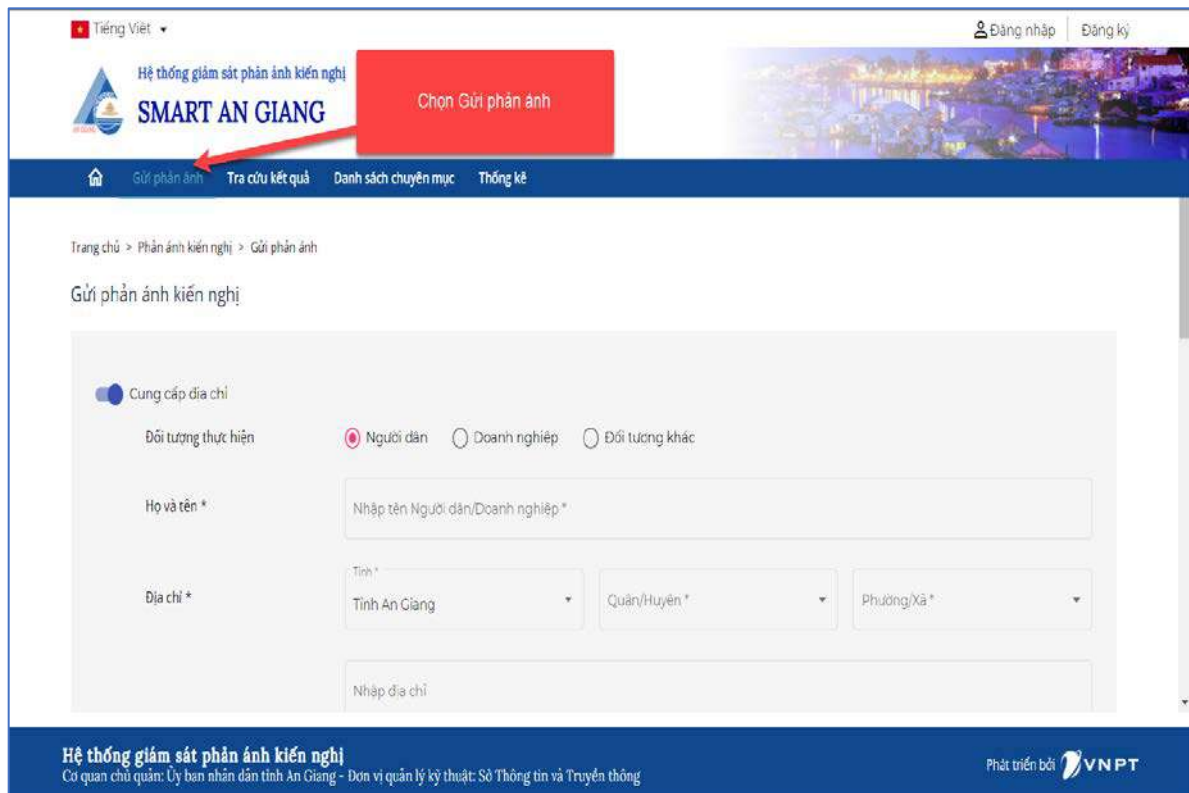
II.2.2. Gửi Phản ánh kiến nghị

Bước 1: Truy cập vào web công dân: <https://smart.angiang.gov.vn/>



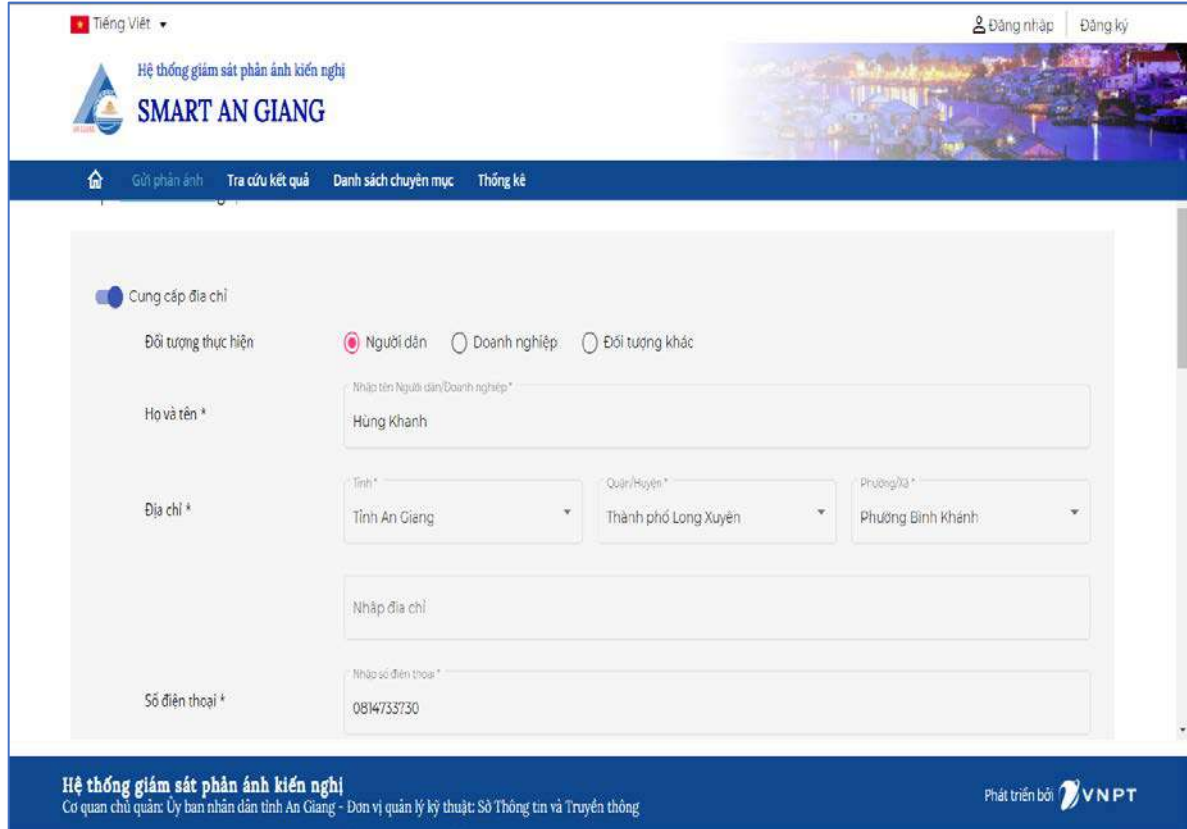
Bước 2: Trên trang chủ web công dân, chọn menu

Gửi phản ánh



Bước 3: Trên màn hình tạo mới PAKN, nhập đầy đủ các thông tin họ tên, số điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh,...

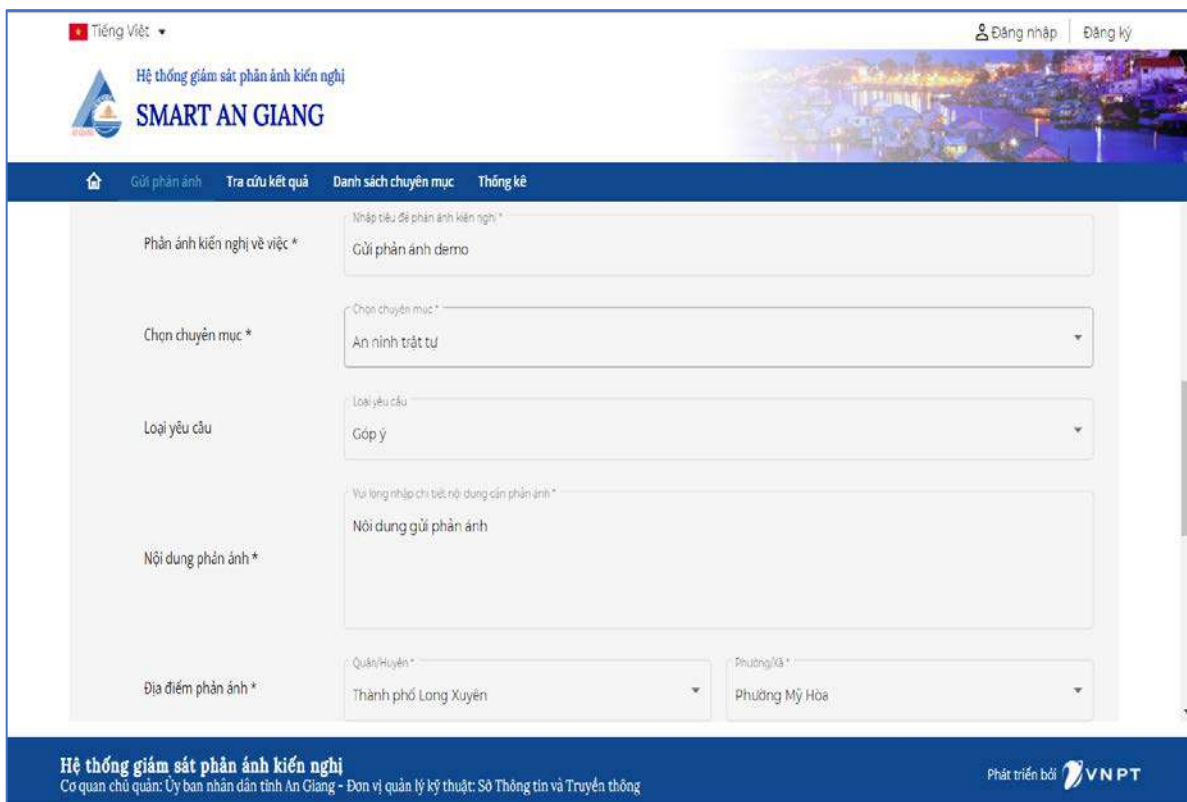
Các mục có dấu * là thông tin bắt buộc nhập thì mới gửi được phản ánh.



The screenshot shows the 'SMART AN GIANG' web application interface. At the top, there is a language selector set to 'Tiếng Việt' and user options for 'Đăng nhập' and 'Đăng ký'. The main header includes the VNPT logo and the text 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị SMART AN GIANG'. Below the header is a navigation bar with links for 'Gửi phản ánh', 'Tra cứu kết quả', 'Danh sách chuyên mục', and 'Thống kê'. The main content area is titled 'Cung cấp địa chỉ' and contains a form with the following fields:

- Đối tượng thực hiện:** Radio buttons for 'Người dân' (selected), 'Doanh nghiệp', and 'Đối tượng khác'.
- Họ và tên *:** Text input field containing 'Hùng Khanh'.
- Địa chỉ *:** Three dropdown menus for 'Tỉnh' (An Giang), 'Quận/Huyện' (Thành phố Long Xuyên), and 'Phường/Xã' (Phường Bình Khánh).
- Nhập địa chỉ:** Text input field.
- Số điện thoại *:** Text input field containing '0814733730'.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông' and 'Phát triển bởi VNPT'.



The screenshot shows the 'SMART AN GIANG' web application interface. At the top, there is a language selector set to 'Tiếng Việt' and user options for 'Đăng nhập' and 'Đăng ký'. The main header includes the VNPT logo and the text 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị SMART AN GIANG'. Below the header is a navigation bar with links for 'Gửi phản ánh', 'Tra cứu kết quả', 'Danh sách chuyên mục', and 'Thống kê'. The main content area is titled 'Phản ánh kiến nghị về việc' and contains a form with the following fields:

- Phản ánh kiến nghị về việc *:** Text input field containing 'Gửi phản ánh demo'.
- Chọn chuyên mục *:** Dropdown menu with 'An ninh trật tự' selected.
- Loại yêu cầu:** Dropdown menu with 'Góp ý' selected.
- Nội dung phản ánh *:** Text input field containing 'Nội dung gửi phản ánh'.
- Địa điểm phản ánh *:** Two dropdown menus for 'Quận/Huyện' (Thành phố Long Xuyên) and 'Phường/Xã' (Phường Mỹ Hòa).

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông' and 'Phát triển bởi VNPT'.

Gửi phản ánh

Sau khi nhập các thông tin cần thiết, người dùng chọn

Tiếng Việt | Đăng nhập | Đăng ký

Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị
SMART AN GIANG

Gửi phản ánh | Tra cứu kết quả | Danh sách chuyên mục | Thống kê

Địa điểm phản ánh *
Thành phố Long Xuyên | Phường Mỹ Hòa

Vui lòng nhập chi tiết địa chỉ cần phản ánh (số nhà, đường, khu phố, tổ dân phố...)*
TP. Long Xuyên, An Giang, Việt Nam | Chọn vị trí

Công khai thông tin cá nhân: Công khai Không công khai
Công khai kết quả phản ánh: Công khai Không công khai

Tài liệu đính kèm: Chọn file

9-1_...Opt.jpg
241,91KB

Chọn Gửi phản ánh | Gửi phản ánh | Nhập lại

Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị
Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông

Phát triển bởi VNPT

Màn hình thông báo gửi phản ánh thành công xuất hiện

Tiếng Việt | Đăng nhập | Đăng ký

Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị
SMART AN GIANG

Gửi phản ánh | Tra cứu kết quả | Danh sách chuyên mục | Thống kê

Trang chủ > Phản ánh kiến nghị > Gửi phản ánh

Gửi phản ánh thành công

Phản ảnh về **Gửi phản ánh demo** của bạn đã được ghi nhận. Chân thành cảm ơn.
Mã phản ánh: **202112130003**

Về trang chủ

Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị
Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông

Phát triển bởi VNPT

II.2.3. Xem danh sách Phản ánh kiến nghị

Bước 1: Trên trang chủ web công dân, chọn menu

Tra cứu kết quả

Trang chủ > Phản ánh kiến nghị > Tra cứu

Tra cứu thông tin Phản ánh kiến nghị

Tiêu đề/Tên người gửi/Mã phản ánh

Tìm kiếm nâng cao

Q Tìm kiếm

ST T	Mã PAKN	Tiêu đề	Nội dung phản ánh	Chuyên mục	Ngày phản ánh	Trạng thái
1	202112080004	test thông báo	test thông báo qua app	An sinh xã hội	08/12/2021	Đang xử lý
2	202112080002	upcode 0912	test upcode aaaaaaaaaa	An ninh trật tự	08/12/2021	Hoàn thành

Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị
Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông

Phát triển bởi VNPT

Bước 2: Nhập từ khóa tìm kiếm, chọn nút

Q Tìm kiếm

Trang chủ > Phản ánh kiến nghị > Tra cứu

Tra cứu thông tin Phản ánh kiến nghị

Tiêu đề/Tên người gửi/Mã phản ánh

rác thải

Tìm kiếm nâng cao

Q Tìm kiếm

Nhập từ khóa và chọn Tìm kiếm

STT	Mã PAKN	Tiêu đề	Nội dung phản ánh	Chuyên mục	Ngày phản ánh	Trạng thái
1	202111160004	Rác thải bỏ kê gây ô nhiễm môi trường	Rác thải bỏ kê gây ô nhiễm môi trường	An ninh trật tự	16/11/2021	Hoàn thành
2	20211110004	Rác thải ô nhiễm môi trường	Rác thải quá nhiều, chưa được xử lý gây ô nhi...	An ninh trật tự	11/11/2021	Đang xử lý

Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị
Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông

Phát triển bởi VNPT

Hoặc chọn

Tìm kiếm nâng cao

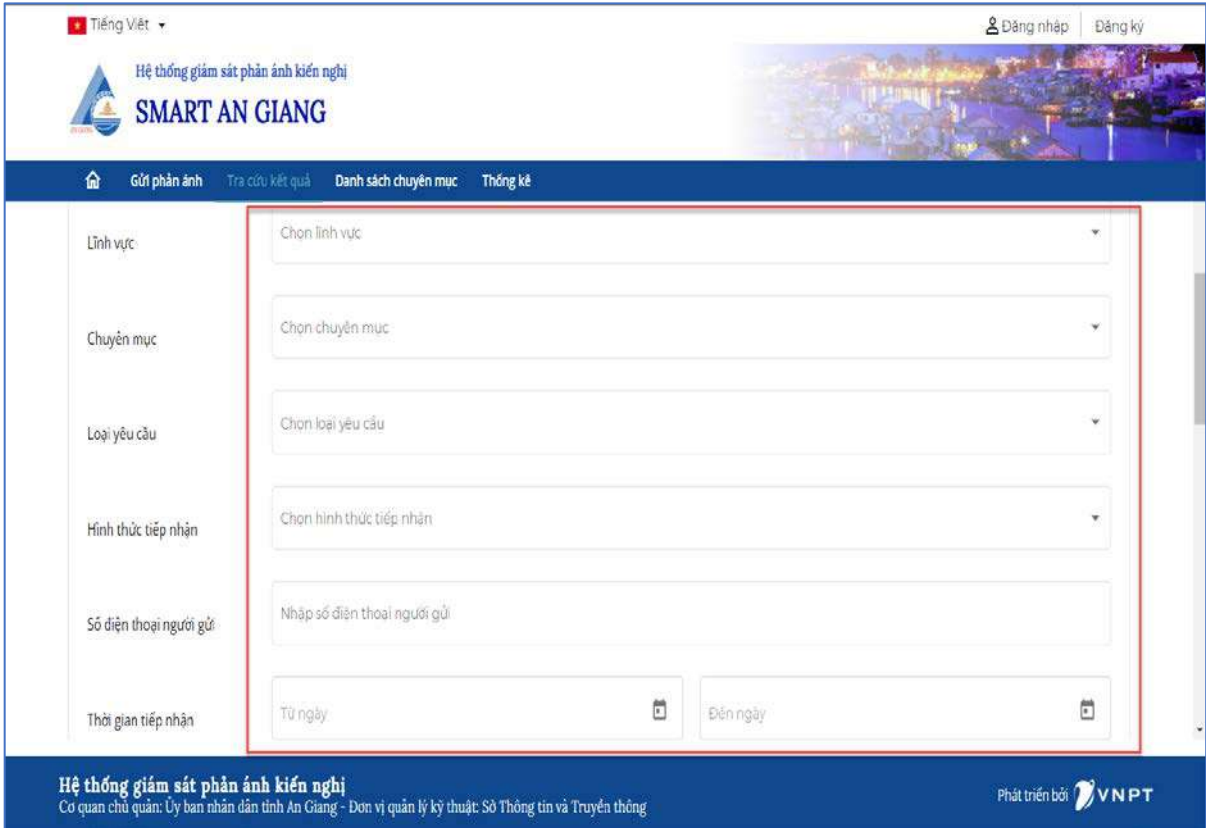
để lọc phản ánh theo các mục tìm kiếm

The screenshot shows the SMART AN GIANG web interface. At the top, there is a language selector set to 'Tiếng Việt' and user options for 'Đăng nhập' and 'Đăng ký'. The main header includes the system name and a navigation menu with 'Giữ phản ánh', 'Tra cứu kết quả', 'Danh sách chuyên mục', and 'Thống kê'. A search bar contains the text 'Tiêu đề/Tên người gửi/Mã phản ánh', and a 'Tìm kiếm nâng cao' button is highlighted with a red box. Below the search bar is a table of feedback items.

ST T	Mã PAKN	Tiêu đề	Nội dung phản ánh	Chuyên mục	Ngày phản ánh	Trạng thái
1	202112060004	test thông báo	test thông báo qua app	An sinh xã hội	08/12/2021	Đang xử lý
2	202112060002	upcode 0812	test upcode aaaaaaaaaa	An ninh trật tự	08/12/2021	Hoàn thành
3	20211290003			An sinh xã hội	29/11/2021	Đang xử lý

At the bottom of the page, the footer contains the text: 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị', 'Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông', and 'Phát triển bởi VNPT'.

Chọn các mục trong combobox và chọn để lọc danh sách phản ánh



The screenshot displays the 'SMART AN GIANG' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the VNPT logo, the text 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị SMART AN GIANG', and user options for 'Đăng nhập' and 'Đăng ký'. Below the navigation bar is a menu with 'Gửi phản ánh', 'Tra cứu kết quả', 'Danh sách chuyên mục', and 'Thống kê'. The main content area features a search filter form with the following fields:

- Lĩnh vực: Chon lĩnh vực
- Chuyên mục: Chon chuyên mục
- Loại yêu cầu: Chon loại yêu cầu
- Hình thức tiếp nhận: Chon hình thức tiếp nhận
- Số điện thoại người gửi: Nhập số điện thoại người gửi
- Thời gian tiếp nhận: Từ ngày (calendar icon) Đến ngày (calendar icon)

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị', 'Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang - Đơn vị quản lý kỹ thuật: Sở Thông tin và Truyền thông', and 'Phát triển bởi VNPT'.

Bước 3: Chọn PAKN bất kì để xem thông tin chi tiết kết quả xử lý

The screenshot shows the 'SMART AN GIANG' interface. At the top, there's a language dropdown set to 'Tiếng Việt' and user options for 'Đăng nhập' and 'Đăng ký'. The main header includes the system logo and name. Below this is a navigation bar with 'Gửi phản ánh', 'Tra cứu kết quả', 'Danh sách chuyên mục', and 'Thống kê'. The main content area displays a complaint report with ID '202111160004' regarding 'Rác thải bờ kè gây ô nhiễm môi trường' (Waste on the bank causing environmental pollution) in Long Xuyên, An Giang, dated 16/11/2021. The report includes a photo attachment 'IMG_5001.JPG'. Below the report, a response from the 'Phòng Văn hóa và Thông tin TP. Long Xuyên' is shown, dated 16/11/2021, stating that the issue has been resolved. A second photo attachment 'Da_Xu_Ly.jpg' is included. At the bottom, the system name and VNPT logo are visible.

Đánh giá kết quả xử lý

This screenshot shows the same complaint report as above, but with the evaluation section highlighted. A red box and arrow point to the evaluation options: 'Hài lòng (0)', 'Bình thường (0)', and 'Không hài lòng (0)'. The text 'Chọn đánh giá kết quả xử lý' (Select evaluation of the result) is written in red above the options. The rest of the interface, including the navigation bar and footer, remains the same as in the previous screenshot.