



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

# HỆ THỐNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ



An Giang, Tháng 08 Năm 2022

# NỘI DUNG CHÍNH



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

1

**TỔNG QUAN HỆ THỐNG**

2

**CĂN CỨ PHÁP LÝ**

3

**CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH**

4

**THỰC HÀNH**



# 1. TỔNG QUAN HỆ THỐNG

---



- **Mục tiêu cho chính quyền:** Xây dựng được kênh chính thức cho việc tiếp nhận và xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức kịp thời, trách nhiệm, hiệu quả.
- **Mục tiêu về kinh tế:** Tiết kiệm thời gian đi lại của công dân, tiết kiệm thời gian xử lý của cán bộ nhà nước, tiết kiệm nhân lực tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.
- **Mục tiêu về xã hội:** Hỗ trợ người dân có kênh giao tiếp với chính quyền, hạn chế tình trạng quan liêu, nhũng nhiễu tại các cơ quan hành chính nhà nước.



## 2. CĂN CỨ PHÁP LÝ



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

### **Nghị định số 20/2008/NĐ-CP**

**Nghị định số 20/2008/NĐ-CP** ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định hành chính;

### **Quyết định số 574/QĐ-TTg**

**Quyết định số 574/QĐ-TTg** ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng chính phủ về Ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử Chính phủ;

### **Chỉ thị số 26/CT-TTg**

**Chỉ thị số 26/CT-TTg** ngày 06 tháng 6 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ về Tiếp tục triển khai hiệu quả **ng nghị quyết số 35/NQ-CP** ngày 16 tháng 5 năm 2016 theo tinh thần Chính phủ đồng hành cùng doanh nghiệp;

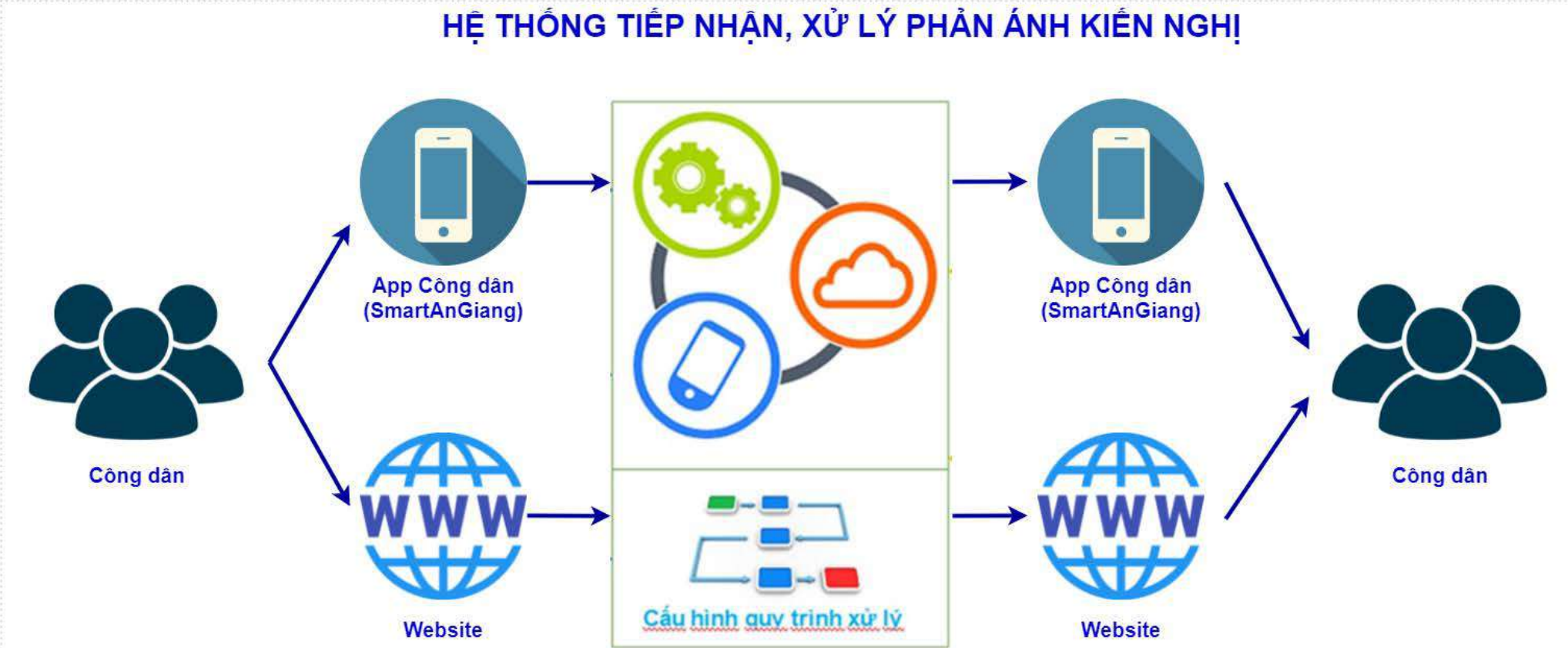


# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

## 3.1. Tổng quan chức năng:



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

## 3.1. Tổng quan chức năng:

### Công dân

- Công dân gửi phản ánh qua các kênh như:
  - + Web công dân
  - + App công dân

### Cán bộ tiếp nhận

- Nhận thông tin phản ánh
- Thực hiện xem xét và xử lý
- Chuyển xử lý đến cán bộ chuyên môn

### Chuyên viên, Lãnh đạo đơn vị xử lý

- Xử lý phản ánh
- Nhập ý kiến xử lý
- Công khai kết quả
- Hoàn thành



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:

The screenshot displays the 'Gửi phản ánh kiến nghị' (Submit Complaint/Suggestion) form on the SMART AN GIANG website. The form is titled 'Gửi phản ánh kiến nghị' and includes the following fields and options:

- Cung cấp địa chỉ:** Radio buttons for 'Người dân' (selected), 'Doanh nghiệp', and 'Đối tượng khác'.
- Họ và tên \*:** Text input field with placeholder 'Nhập tên người dân/doanh nghiệp \*'.
- Địa chỉ \*:** Dropdown menus for 'Tỉnh/An Giang', 'Quận/Huyện \*', and 'Phường/Xã \*'.
- Số điện thoại \*:** Text input field.
- Nhập CMND hoặc CCCD:** Text input field.
- Phản ánh kiến nghị về vi phạm:** Text input field.
- Chọn chuyên mục \*:** Dropdown menu.
- Loại yêu cầu:** Dropdown menu with 'Góp ý' selected.
- Nội dung phản ánh \*:** Large text area with placeholder 'Vui lòng nhập chi tiết nội dung cần phản ánh \*'.
- Địa điểm phản ánh \*:** Dropdown menus for 'Quận/Huyện \*' and 'Phường/Xã \*'.
- Vui lòng nhập chi tiết địa chỉ cần phản ánh (số nhà, đường, khu phố, tổ dân phố...):** Text input field.
- Chọn vị trí:** Button with location icon.
- Công khai thông tin cá nhân:** Radio buttons for 'Công khai' (selected) and 'Không công khai'.
- Công khai kết quả phản ánh:** Radio buttons for 'Công khai' (selected) and 'Không công khai'.
- Tài liệu đính kèm:** 'Chọn file' button.
- Buttons:** 'Gửi phản ánh' and 'Nhập lại'.

At the bottom left, there is a blue box with the text: 'Hệ thống giám sát phản ánh kiến nghị Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh'.



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

Tạo mới PAKN qua Cổng thông tin tiếp nhận Phản ánh kiến nghị

<https://smart.angiang.gov.vn>

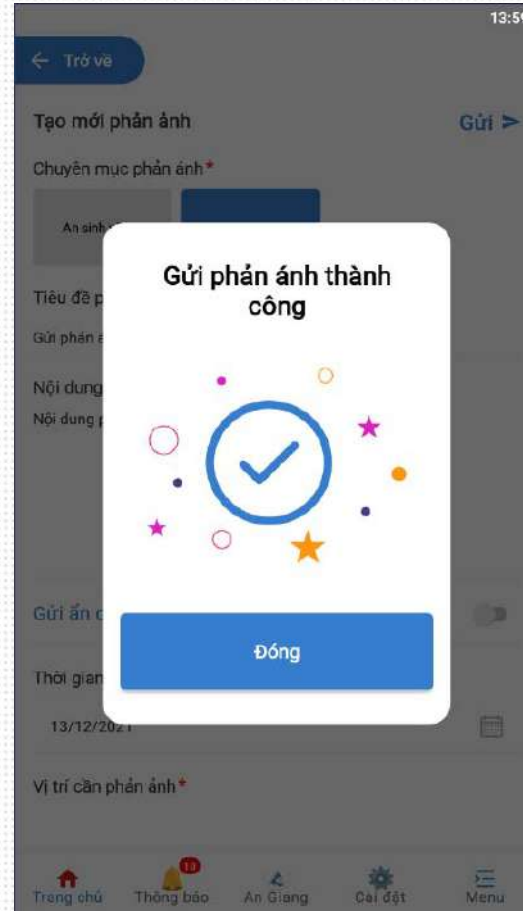
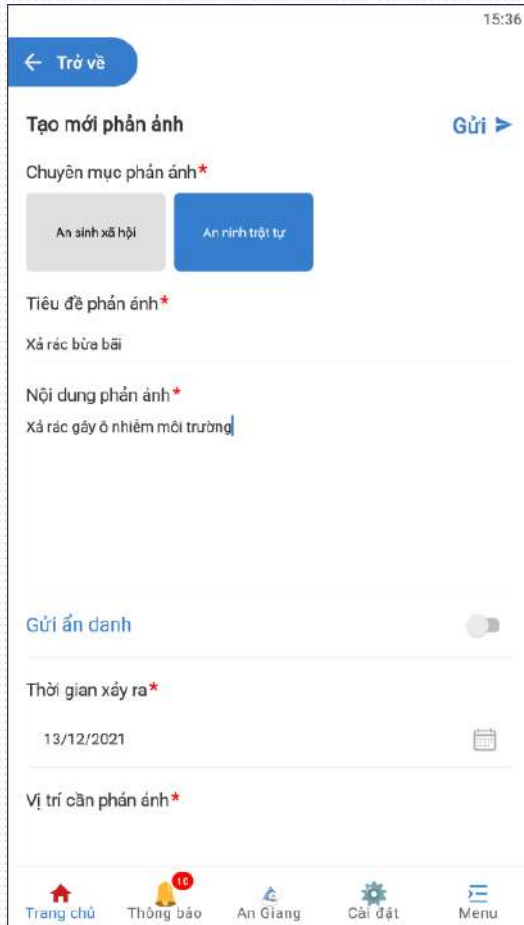


# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:



## Tạo mới PAKN trên ứng dụng SmartAnGiang:

- ❖ Công dân thực hiện tạo mới, tra cứu PAKN trên ứng dụng SmartAnGiang





# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

Trung tâm Điều hành TP. Long Xuy...

Phản ánh > Tiếp nhận phản ánh > Danh sách

Thêm mới

Tìm kiếm

| STT | Mã PAKN      | Tiêu đề                           | Chuyên mục      | Ngày phản ánh       | Địa điểm phản ánh                  | Trạng thái | Thao tác |
|-----|--------------|-----------------------------------|-----------------|---------------------|------------------------------------|------------|----------|
| 1   | 202112130003 | Gửi phản ánh demo                 | An ninh trật tự | 13/12/2021 14:27:38 | TP. Long Xuyên, An Giang, Việt Nam | Chờ xử lý  | ...      |
| 2   | 202112130002 | Gửi phản ánh demo                 | An ninh trật tự | 13/12/2021 13:59:04 | 100 Trần Hưng Đ....                | Chờ xử lý  | ...      |
| 3   | 202112130001 | test app xử lý                    | An ninh trật tự | 13/12/2021 07:46:53 | 223 Trần Hưng Đ....                | Chờ xử lý  | ...      |
| 4   | 202111190002 | 19112021 - vnpt test android - v1 | An sinh xã hội  | 19/11/2021 09:03:18 | 80 Đ. Lê Thị Rl....                | Chờ xử lý  | ...      |
| 5   | 202111190001 | 19112021 - vnpt test android      | An sinh xã hội  | 19/11/2021 08:45:17 | 9CFP+HMC, Phướn....                | Chờ xử lý  | ...      |
| 6   | 202111180004 | q6                                | An ninh trật tự | 18/11/2021 10:06:31 | 2, Nguyen Dang .....               | Chờ xử lý  | ...      |
| 7   | 202111170002 | q2                                | An ninh trật tự | 17/11/2021 14:10:29 | 2, Nguyen Dang .....               | Chờ xử lý  | ...      |
| 8   | 202111170001 | q1                                | An ninh trật tự | 17/11/2021 14:07:57 | 2, Nguyen Dang .....               | Chờ xử lý  | ...      |

Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang

Địa chỉ: 16C Tôn Đức Thắng, Phường Mỹ Bình, Thành phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang

### Danh sách phản ánh chờ tiếp nhận



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

Tiếp nhận phản ánh

Tiếp nhận xử lý phản ánh **Cử phản ánh demo**

Chọn quy trình tiếp nhận  Gửi tin nhắn SMS  Công khai phản ánh

Quy trình LXN



Chọn để xem quy trình

Nội dung

Đóng

Đồng ý

**Gán quy trình xử lý cho phản ánh**



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:

Chuyển xử lý

Bất chọn đơn vị con

Đơn vị trực thuộc  
Phòng Văn hóa và Thông tin TP. Long Xuyên

Người thực hiện  
Cán bộ xử lý

Thông tin xử lý

Ý kiến xử lý

Hủy bỏ **Đồng ý**

# Chuyển xử lý



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:

Cập nhật kết quả

Thông tin kết quả

Đơn vị trả lời \*


Phòng Văn hóa và Thông tin TP. Long Xuyên

Nội dung \*

Đã xử lý xong hiện trường


Công khai kết quả

Tập tin đính kèm

 Kéo thả tệp tin hoặc Tải lên

Các loại tệp tin hỗ trợ: audio/mpeg, image/jpeg, image/png, image/webp, image/jpg, text/plain, application/pdf, video/mp4, application/msword

Kích thước tối đa của một tệp tin: 5MB



## Cập nhật kết quả xử lý



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:

Trả kết quả

Kết thúc quy trình xử lý

Thông tin xử lý

Ý kiến xử lý

Gửi tin nhắn cho người dân

Nội dung

TongDai1022: Phản ánh của Ông/Bà đã được xử lý xong. Mã phản ánh: 202111240016. Ông/Bà vui lòng xem kết quả tại địa chỉ <https://smart.angiang.gov.vn>

Hủy bỏ

Đồng ý

Trả kết quả và **gửi tin nhắn sms** cho người dân

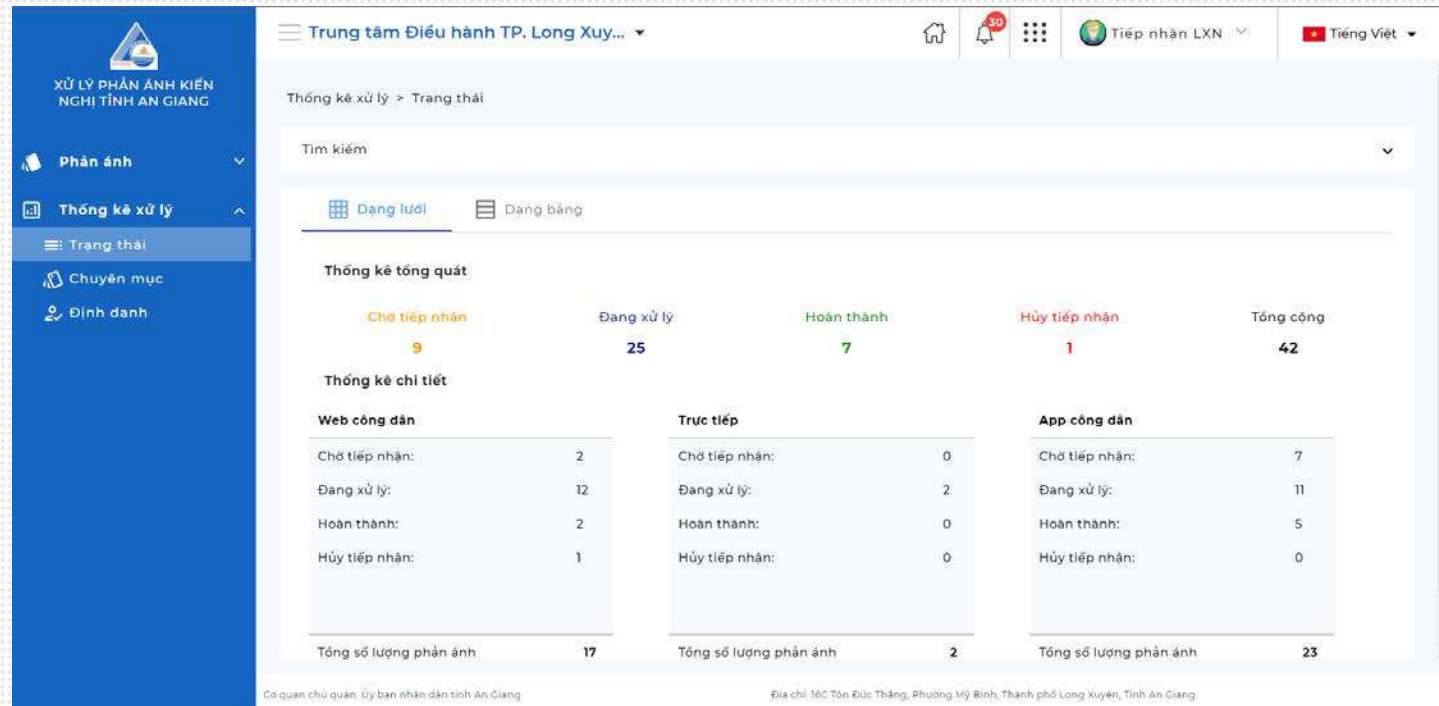
# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:

Thống kê :  
+ Theo trạng thái xử lý  
+ Theo chuyên mục  
+ Theo định danh

Lọc dữ liệu theo điều kiện thống kê ( lĩnh vực, đơn vị, ngày tạo, ...)

Xuất excel thông tin đã thống kê



# 3. CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

## 3.2. Các chức năng, tính năng chính:

The screenshot shows a web application interface for handling feedback in An Giang province. The main content area displays a 'Thống kê tổng quát' (Overall Statistics) section with the following data:

| Chờ tiếp nhận | Đang xử lý | Hoàn thành | Hủy tiếp nhận | Tổng cộng |
|---------------|------------|------------|---------------|-----------|
| 9             | 25         | 7          | 1             | 42        |

Below this, there are two detailed tables for 'An sinh xã hội' (Social Welfare) and 'An ninh trật tự' (Law and Order):

| An sinh xã hội                |           |
|-------------------------------|-----------|
| Chờ tiếp nhận:                | 2         |
| Đang xử lý:                   | 16        |
| Hoàn thành:                   | 3         |
| Hủy tiếp nhận:                | 1         |
| <b>Tổng số lượng phản ánh</b> | <b>22</b> |

| An ninh trật tự               |           |
|-------------------------------|-----------|
| Chờ tiếp nhận:                | 7         |
| Đang xử lý:                   | 9         |
| Hoàn thành:                   | 4         |
| Hủy tiếp nhận:                | 0         |
| <b>Tổng số lượng phản ánh</b> | <b>20</b> |

At the bottom of the dashboard, the following information is displayed:

Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang  
Địa chỉ: 16C Tôn Đức Thắng, Phường Mỹ Bình, Thành phố Long Xuyên, Tỉnh An Giang



# 4. THỰC HÀNH

---



VIETNAM POSTS AND TELECOMMUNICATIONS GROUP

# THỰC HÀNH







**THANK YOU**



**VNPT**