

Số: 687/STTTT-BCVT

Gia Lai, ngày 10 tháng 5 năm 2021

V/v triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin
dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Báo Gia Lai;
- Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;
- VNPT Gia Lai;
- Bưu điện tỉnh Gia Lai.

Căn cứ Quyết định số 192/QĐ-UBND ngày 30/3/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai ban hành Quy chế phối hợp quản lý việc triển khai Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai;

Căn cứ Thông báo số 114/TB-VP ngày 22/10/2020 về việc kết luận của đồng chí Đỗ Tiến Đông, Phó Chủ tịch UBND tỉnh tại cuộc họp nghe Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo, đề xuất triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai;

Triển khai thực hiện Kế hoạch số 140/KH-STTTT ngày 16/11/2020 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (Sở TT&TT) triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai, trong thời gian qua, Sở TT&TT đã phối hợp với VNPT Gia Lai tiến hành chuẩn bị các điều kiện cần thiết hỗ trợ cho việc triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai).

Ngày 19/4/2021, VNPT Gia Lai đã có Công văn số 811/VNPTGL-CNTT về việc triển khai thí điểm Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 gửi Sở TT&TT, theo đó, VNPT Gia Lai báo cáo kết quả chuẩn bị các điều kiện cần thiết để triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai, đồng thời đề xuất đưa vào triển khai thí điểm Hệ thống này **từ ngày 01/5/2021**. Tuy nhiên, qua rà soát, đánh giá Hệ thống còn thiếu một số chức năng, Sở TT&TT đã đề nghị VNPT Gia Lai tiếp tục cập nhật, bổ sung các chức năng để đảm bảo cho Hệ thống hoạt động. Đến nay VNPT Gia Lai đã hoàn thiện theo yêu cầu của Sở TT&TT.

Sau khi xem xét, Sở TT&TT nhận thấy Hệ thống Thông tin 1022 tỉnh Gia Lai do VNPT Gia Lai xây dựng, cơ bản đáp ứng được các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo Quy chế phối hợp quản lý việc triển khai Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Quy chế phối hợp) ban hành theo Quyết định số 192/QĐ-UBND.

Đề công tác triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai đạt hiệu quả theo đúng tinh thần chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở TT&TT đề nghị các đơn vị, địa phương phối hợp triển thực hiện một số nội dung sau:

1. Phối hợp với VNPT Gia Lai đưa Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai vào triển khai thí điểm kể từ ngày 17/5/2021.

2. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Bru điện tỉnh Gia Lai:

2.1. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên được phân công làm đầu mối tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị:

- Quản lý tài khoản trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai do VNPT cung cấp, hoàn thành việc đổi mật khẩu để đảm bảo tính bảo mật trước **15^h00 ngày 14/05/2021** (có Danh sách tài khoản và mật khẩu đầu mối tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của các đơn vị địa phương trên Hệ thống thông tin 1022 Gia Lai gửi kèm theo công văn này).

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống theo đúng quy định tại Quy chế phối hợp (có tài liệu hướng dẫn sử dụng Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai gửi kèm theo).

2.2. Phối hợp với Sở TT&TT và VNPT Gia Lai kết nối các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị, địa phương với Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

2.3. Phối hợp với VNPT Gia Lai cập nhật các thông tin về dịch vụ công, các sự kiện đặc biệt, các quy định, chính sách mới ban hành thuộc phạm vi quản lý của đơn vị, địa phương vào cơ sở dữ liệu Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

2.4. Sử dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để đảm bảo chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định đối với các phản ánh, kiến nghị cần ban hành văn bản chính thức.

2.5. Phối hợp với Sở TT&TT và VNPT Gia Lai thực hiện công tác tuyên truyền, giám sát, đánh giá việc thí điểm tại đơn vị, địa phương.

3. VNPT Gia Lai:

- Tạo lập và cập nhật kịp thời cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai để phục vụ hoạt động của Hệ thống và chủ động cung cấp ngay các thông tin cần thiết đến tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu.

- Hướng dẫn đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương quản lý tài khoản đã được cấp; khai thác, sử dụng đầy đủ các chức năng của Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

- Chủ trì, phối hợp với Sở TT&TT bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; kết nối với các phần mềm, cơ sở dữ liệu về thông tin của tỉnh để phục vụ tra cứu, trả lời các thông tin có liên quan theo quy định.

- Phối hợp với Sở TT&TT thực hiện công tác tuyên truyền việc triển khai thí điểm bằng các hình thức trực quan: băng rôn, áp phích, tờ gấp...

4. Báo Gia Lai; Đài Phát thanh - Truyền hình Gia Lai: phối hợp, hỗ trợ xây dựng các tin, bài, chương trình phổ biến, tuyên truyền về việc triển khai thí điểm Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

* **Thông tin liên hệ:** Bà Trần Thị Lan Xuân - Chuyên viên phòng Bưu chính
- Viễn thông thuộc Sở TT&TT; Email: xuantl.sttt@gialai.gov.vn; Điện thoại: 0935.705039.

Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai đề nghị các đơn vị, địa phương quan tâm, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ủy ban nhân dân tỉnh (b/c);
- Ban Giám đốc Sở TT&TT (b/c);
- Lưu: VT, VP, P.BCVT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Thị Thu Hương

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

HỆ THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG1022 TỈNH GIA LAI DÀNH CHO ĐẦU MỐI TIẾP NHẬN NỘI DUNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

(Ban hành kèm theo Công văn số /STTTT-BCVT ngày /5/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)

MỤC LỤC

I. MỞ ĐẦU	- 4 -
1. Mục đích tài liệu.....	- 4 -
2. Phạm vi.....	- 4 -
3. Cách sử dụng.....	- 4 -
4. Các quy ước đánh máy.....	- 4 -
5. Tài liệu liên quan.....	- 4 -
II. TỔNG QUAN HỆ THỐNG	- 5 -
1. Đăng nhập	- 5 -
2. Đổi mật khẩu.....	- 6 -
3. Đăng xuất	- 6 -
III. Các thao tác xử lý trên Hệ thống.....	- 7 -
1. Menu Phản ánh.....	- 7 -
1. Chức năng Xử lý phản ánh.....	- 7 -
1.1.1. Tìm kiếm PAKN cần xử lý.....	- 7 -
1.1.2. Chuyên Viên Thao Tác	- 8 -
1.1.3. Xem quy trình xử lý của PAKN.....	- 10 -
1.1.4. Cập nhật kết quả xử lý.....	- 11 -
1.1.5. Hẹn xử lý.....	- 11 -
1.1.6. Xem lịch sử xử lý của PAKN.....	- 12 -
1.2. Menu Phiếu hẹn xử lý	- 13 -
1.3. Menu Tắt cả phản ánh	- 14 -
2. Module Thống kê xử lý.....	- 15 -
2.1. Thống kê theo trạng thái.....	- 15 -
2.2. Thống kê theo danh sách.....	- 15 -
2.3. Thống kê theo định danh.....	- 16 -
2.4. Thống kê theo đánh giá.....	- 16 -
2.5. Thống kê theo tiến độ.....	- 17 -

GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Số TT	VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
1	- Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai; - Hệ thống.	Hệ thống Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai
2	DVC	Dịch vụ công
3	PAKN	Phản ánh kiến nghị
4	SMS	Tin nhắn qua điện thoại

I. MỞ ĐẦU

1. Mục đích tài liệu

Tài liệu được sử dụng để hướng dẫn chi tiết cách thao tác trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai phân hệ xử lý PAKN. Đảm bảo tính tiện lợi và an toàn trong quá trình sử dụng Hệ thống của người dùng.

2. Phạm vi

- Tất cả các chức năng trên Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.
- Tất cả đầu mối tiếp nhận nội dung PAKN của đơn vị, địa phương.

3. Cách sử dụng

Xem từ trên xuống dưới theo từng mục.

4. Các quy ước đánh máy

Font chữ Times New Roman; cỡ chữ 13.

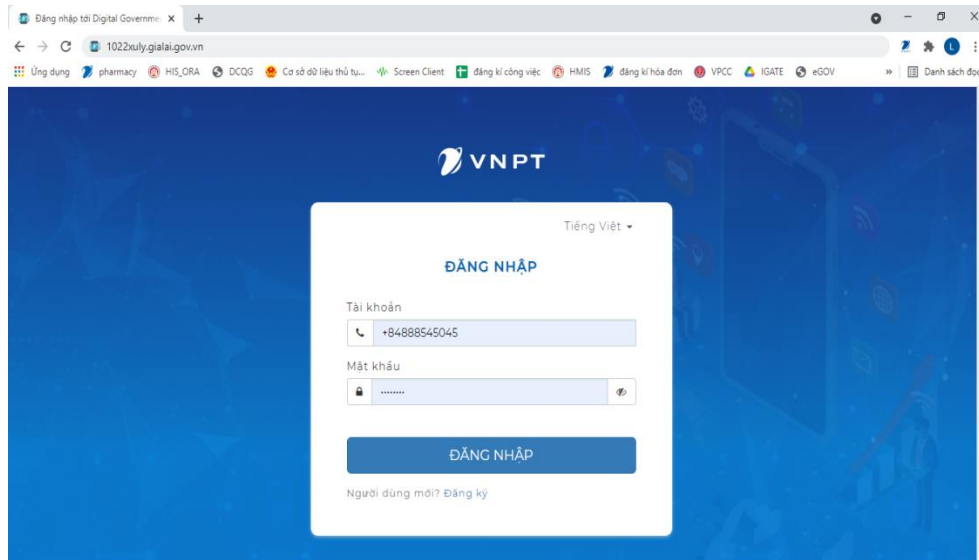
5. Tài liệu liên quan

Không.

II. TỔNG QUAN HỆ THỐNG

1. Đăng nhập

Bước 1: người dùng truy cập vào đường link 1022xuly.gialai.gov.vn bằng trình duyệt.



Bước 2: nhập tài khoản, mật khẩu đã được cấp, cụ thể:

- Tài khoản: nhập theo số điện thoại của đầu mỗi tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của đơn vị, địa phương đã cung cấp cho Sở Thông tin và Truyền thông.
- Mật khẩu: Vnpt@123 (là mật khẩu mặc định)

Bước 3: Bấm vào nút **Đăng nhập** để đăng nhập vào Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai.

Bước 4: sau khi đăng nhập thành công thì Hệ thống sẽ chuyển đến giao diện của trang chủ.

STT	Tiêu đề	Chuyên mục	Ngày phản ánh	Địa điểm phản ánh	Công việc	Trang thái	Tiên độ	Thao tác
1	Phản ánh vấn đề chăm trẻ tiến độ công trình đô thị	Lĩnh vực khác	19/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý phối hợp chuyên viên	Đang xử lý	Trễ hạn	...
2	Phản ánh tình trạng bao lực học đường	Lĩnh vực khác	16/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý chuyên ngành	Đang xử lý	Trễ hạn	...
3	Phản ánh tình hình ô nhiễm số 6 ngôi Gia Lai 16/04/2021	Lĩnh vực khác	16/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý phối hợp chuyên viên	Đang xử lý	Trễ hạn	...
4	phản ánh vấn đề ô nhiễm không khí khu công nghiệp	Vệ sinh môi trường.....	14/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý phối hợp chuyên viên	Đang xử lý	Trễ hạn	...
5	Phản ánh về tình hình an ninh trật tự tại thành phố	An ninh trật tự	27/03/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý chuyên ngành	Đang xử lý	Chưa đến hạn	...
6	Thủ tục kết hôn	Hồ sơ dịch vụ.....	05/03/2021	246/16 Phù đống, Hoa Lu, Pleiku, Gia Lai	Xử lý chuyên ngành	Đang xử lý	Chưa đến hạn	...

Giao diện trang chủ

2. Đổi mật khẩu

Bước 1: người dùng truy cập vào đường link <https://accountcloud.vncitizens.vn/vi/my-account/info> trên trình duyệt.

Bước 2: đăng nhập vào tài khoản như hướng dẫn ở **Bước 2** phần hướng dẫn đăng nhập.

Bước 3: vào menu **Thay đổi mật khẩu**, hộp thoại đổi mật khẩu hiện ra như sau:

The screenshot shows a web browser window with the URL accountcloud.vncitizens.vn/vi/my-account/change-password. The page title is 'ĐỔI MẬT KHẨU'. The form contains three input fields with labels 'Mật khẩu hiện tại*', 'Mật khẩu mới*', and 'Xác nhận mật khẩu*'. Each field has a placeholder text and an eye icon. A blue button 'Đổi mật khẩu' is at the bottom. The left sidebar shows 'Thay đổi mật khẩu' as the selected menu item.


Điền các thông tin:

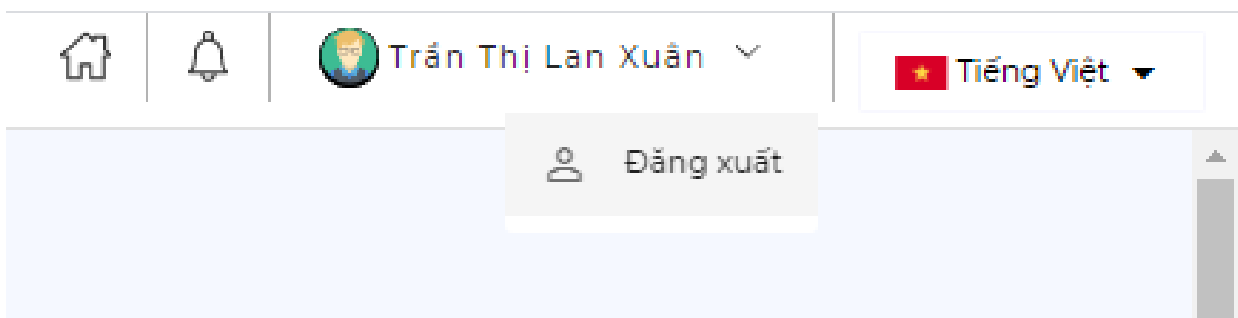
- Mật khẩu hiện tại (là mật khẩu đang dùng)
- Mật khẩu mới (là mật khẩu muốn đổi lại)
- Xác nhận mật khẩu (nhập lại mật khẩu muốn đổi lại)

Bước 4: bấm vào nút **Đổi mật khẩu** để tiến hành đổi mật khẩu mới.

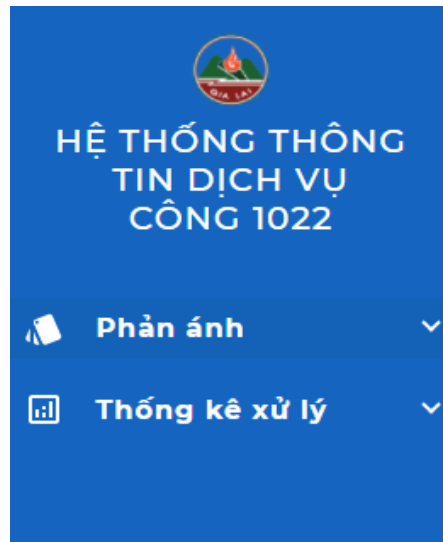
Sau khi đổi mật khẩu xong, người dùng đăng nhập lại vào Hệ thống thông tin 1022 tỉnh Gia Lai bằng mật khẩu mới vừa đổi.

3. Đăng xuất

Chọn biểu tượng avatar  Trần Thị Lan Xuân và bấm vào nút **Đăng xuất** để thực hiện đăng xuất khỏi Hệ thống.



III. Các thao tác xử lý trên Hệ thống

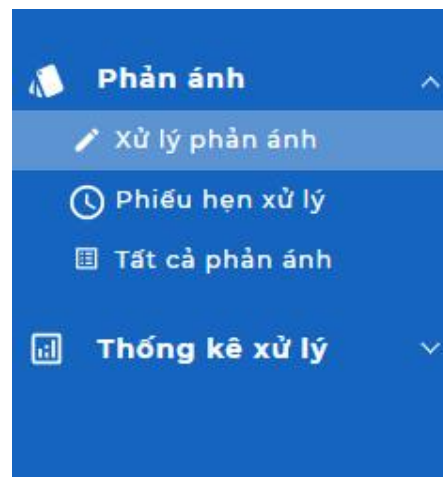


Thanh menu đứng

1. Menu Phản ánh

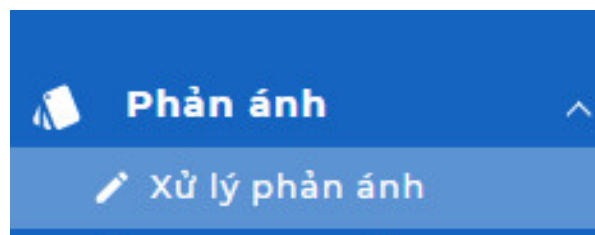
Gồm các chức năng: xử lý phản ánh, phiếu hẹn xử lý và tắt cả phản ánh.

1. 1. Chức năng Xử lý phản ánh



1.1.1. Tìm kiếm PAKN cần xử lý

Bước 1. Tại Menu **Phản ánh**, chọn **Xử lý phản ánh**.



Bước 2: Nhập thông tin của PAKN cần tìm vào form **Tìm kiếm**.

Form tìm kiếm với các trường: Từ khoá tìm kiếm, Tiến độ, Hình thức tiếp nhận, Chuyên mục (Lĩnh vực khác), Từ ngày, Đến ngày, và nút Tìm kiếm, Làm mới.

Bước 3: Chọn nút **Tìm kiếm**.

Form tìm kiếm và bảng kết quả tìm kiếm.

STT	Tiêu đề	Chuyên mục	Ngày phản ánh	Địa điểm phản ánh	Công việc	Trạng thái	Tiến độ	Thao tác
1	Phản ánh vấn đề chậm trễ tiến độ công trình đô thị	Lĩnh vực khác	19/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý phối hợp chuyên viên	Đang xử lý	Trễ hạn	...
2	Phản ánh tình trạng bao lức học đường	Lĩnh vực khác	16/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý chuyển nhượng	Đang xử lý	Trễ hạn	...
3	Phản ánh tình hình ô nhiễm sông ngòi Gia Lai 16/04/2021	Lĩnh vực khác	16/04/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý phối hợp chuyên viên	Đang xử lý	Trễ hạn	...

Giao diện kết quả tìm kiếm

1.1.2. Chuyên Viên Thao Tác

Bước 1: Chọn PAKN cần xử lý bằng cách nhấn đúp chuột vào tiêu đề của PAKN.

Bước 2: Chọn nút **Chuyên viên thao tác** để xác nhận các bước xử lý, cụ thể như sau:

Form "Chuyên viên thao tác" với các lựa chọn: Phối Hợp Xử Lý, Nhân viên trực, Trả kết quả. Có các chú thích hướng dẫn chọn chức năng phù hợp.

Chọn chức năng này khi cần phối hợp với đơn vị, địa phương khác để xử lý PAKN.

Chọn chức năng này để trả PAKN về cho nhân viên trực hệ thống trong trường hợp nội dung PAKN không thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý của đơn vị, địa phương

Chọn chức năng này khi PAKN đã được xử lý xong và trả kết quả về cho nhân viên trực hệ thống, để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

nhập nội dung xử lý cần chuyển.

Bước 3: Bấm vào nút **Đồng ý** để kết thúc quy trình xử lý.

*** Trường hợp cần phối hợp xử lý của nhiều hơn 01 đơn vị, địa phương để xử lý PAKN, tiến hành thao tác như sau:**

Bước 1:

Chuyên viên thao tác
Chon nhánh để chuyển đến

Phối hợp xử lý **bấm vào mũi tên để sử dụng chức năng phối hợp xử lý.**

Nhân viên trực

Trả kết quả

Bình luận

Nhập nội dung...

Gửi tin nhắn cho cán bộ kế tiếp

Hủy bỏ Đồng ý

Bước 2:

Chuyên viên thao tác
Chon nhánh để chuyển đến

Phối Hợp Xử Lý

Xử lý chính **tích vào ô vuông này để chọn đơn vị xử lý chính (đơn vị nhận PAKN).**

Xử lý phối hợp chuyên viên **tích vào ô vuông này để chọn đơn vị phối hợp xử lý.**

Nhân viên trực

Trả kết quả

Bình luận

Nhập nội dung...

Hủy bỏ Đồng ý

Bước 3: Chọn nút Đồng ý để kết thúc quá trình xử lý.

***Trường hợp chuyển trả PAKN cho nhân viên trực Hệ thống vì nội dung PAKN không thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý của đơn vị, địa phương.**

Bước 1:

Chuyên viên thao tác

Nhân viên trực **chọn vào chức năng Nhân viên trực để chuyển trả PAKN cho nhân viên trực Hệ thống trong trường hợp nội dung PAKN không đúng thẩm quyền tiếp nhận, xử lý của đơn vị, địa phương.**

Đơn vị thực hiện

Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai

Đơn vị thực hiện

Tổng đài viên **các trường này có giá trị mặc định, không thay đổi.**

Người thực hiện

Hứa Thị Hạnh

Trả kết quả

Bình luận

Nhập nội dung...

Hủy bỏ Đồng ý

Bước 2: Chọn nút Đồng ý để kết thúc quá trình xử lý.

***Trường hợp trả kết quả xử lý PAKN về Nhân viên trực Hệ thống khi nội dung PAKN đã được xử lý xong.**

Bước 1:

Chuyên viên thao tác

Trả kết quả

Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai

Đơn vị thực hiện: Trường đài

Người thực hiện: Huỳnh Thị Chí

Bình luận: Nhập nội dung...

Hủy bỏ Đồng ý

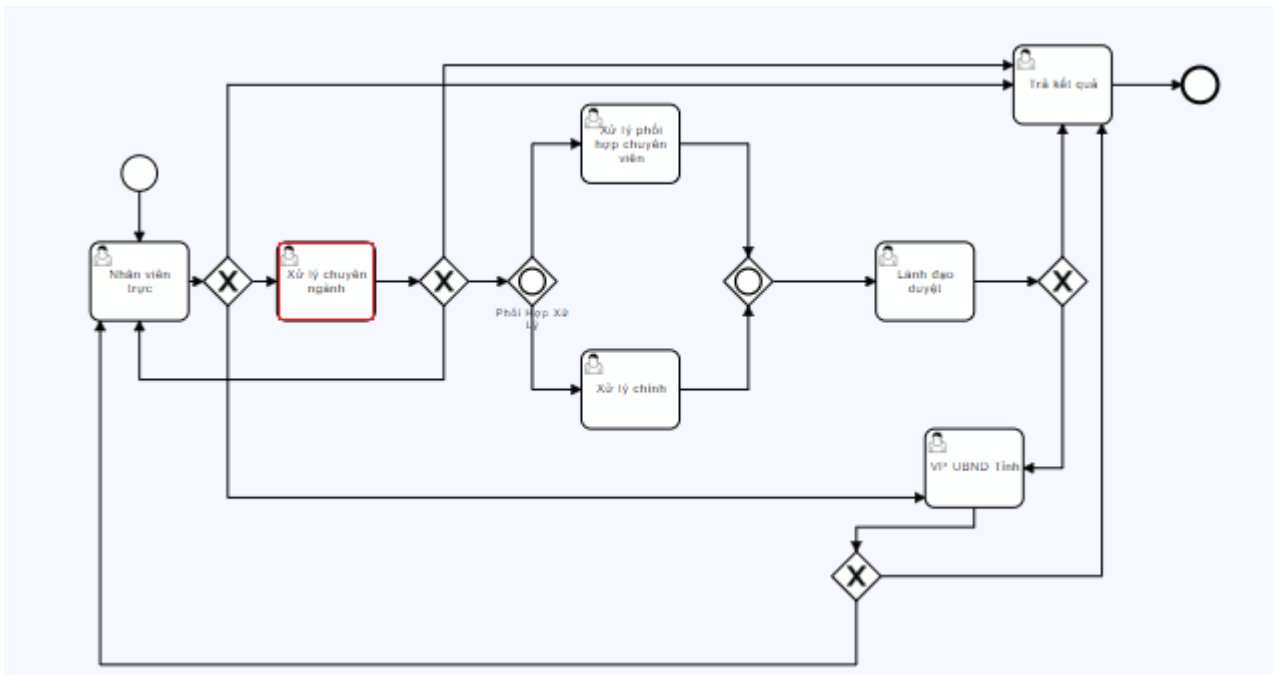
Bước 2: Chọn nút **Đồng ý** để kết thúc quá trình xử lý.

1.1.3. Xem quy trình xử lý của PAKN

Bước 1: Chọn PAKN cần xử lý bằng cách nhấn đúp chuột vào tiêu đề của PAKN.

Bước 2: Chọn nút Xem quy trình

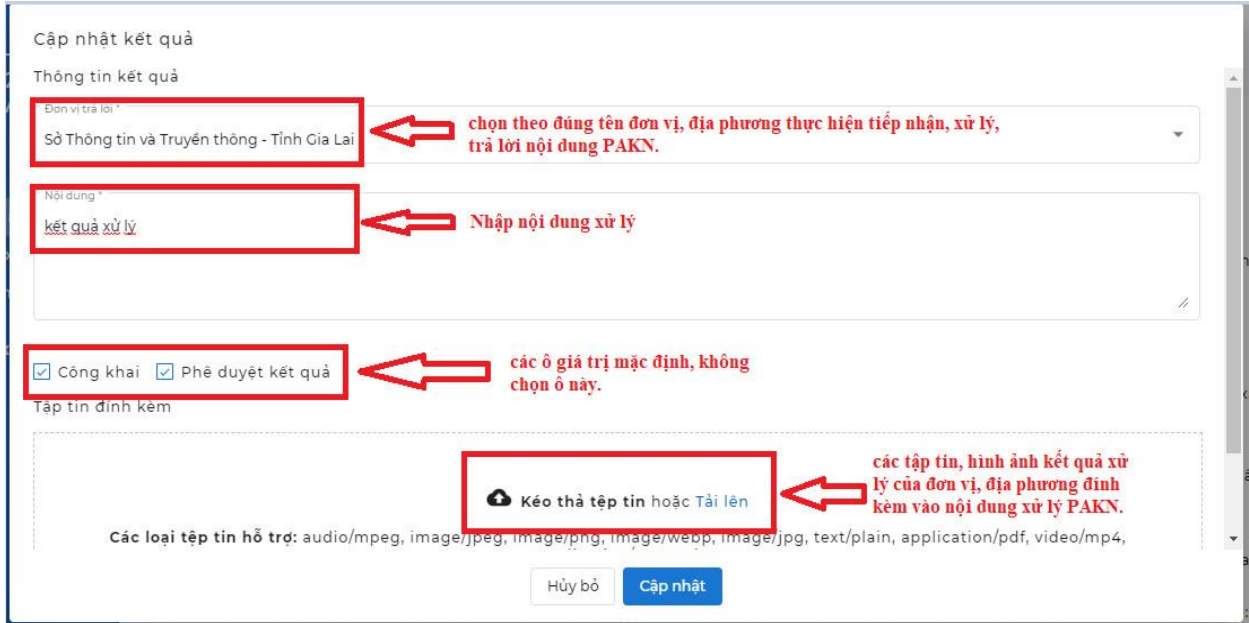
Bước 3: Hộp thoại cấu hình quy trình sẽ xuất hiện: thể hiện toàn bộ quy trình và đánh dấu bước xử lý hiện tại (được bôi đỏ).



1.1.4. Cập nhật kết quả xử lý

Bước 1: Chọn nút **Cập nhật kết quả** 

Bước 2: Hộp thoại Cập nhật kết quả xuất hiện, nhập thông tin theo hướng dẫn sau:




Cập nhật kết quả


Thông tin kết quả

Đơn vị trả lời *
Sở Thông tin và Truyền thông - Tỉnh Gia Lai  **chọn theo đúng tên đơn vị, địa phương thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời nội dung PAKN.**

Nội dung *
kết quả xử lý  **Nhập nội dung xử lý**

Công khai Phê duyệt kết quả  **các ô giá trị mặc định, không chọn ô này.**

Tập tin đính kèm

 **Kéo thả tập tin hoặc Tải lên**  **các tập tin, hình ảnh kết quả xử lý của đơn vị, địa phương đính kèm vào nội dung xử lý PAKN.**

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

Hủy bỏ Cập nhật

Bước 3: Chọn nút **Cập nhật** để lưu lại quá trình cập nhật kết quả xử lý.

1.1.5. Hẹn xử lý

Bước 1: Chọn PAKN cần xử lý bằng cách nhấn đúp chuột vào tiêu đề của PAKN.

Bước 2: chọn nút **Hẹn xử lý**.



Xử lý chuyên ngành

Chọn vào nút Hẹn xử lý để hẹn thời gian xử lý, trả lời nội dung PAKN của đơn vị, địa phương đối với các PAKN quy định thời gian xử lý nhiều hơn 08 giờ làm việc

Chờ xử lý Hiệu đính Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư ra nước ngoài

 Chỉnh sửa  Chuyên viên thao tác  Bỏ nhận xử lý  Xem quy trình  Cập nhật kết quả  **Hẹn xử lý**

Thông tin phản ánh

Chuyên mục: Cấp viễn thông

Công khai: **Đã công khai**

Thông tin người phản ánh

Người gửi: Nguyễn Văn Anh

Số điện thoại: 0947512459

Bước 3: Hộp thoại Hẹn xử lý xuất hiện, nhập thông tin theo hướng dẫn sau:

Hẹn xử lý

Loại gian hạn: 10 → nhập số lượng thời gian hạn theo đơn vị tính (ngày, giờ, phút).

Loại thời gian: Ngày → Đơn vị tính thời gian hạn

Thời gian nhắc hạn: 9 → là thời gian để Hệ thống tự động nhắc tin nhắc nhở đầu mỗi tiếp nhận, xử lý PAKN khi gần hết thời gian hạn xử lý, thời gian này trước thời gian hạn 24 giờ

Loại thời gian: Ngày

Lý do hạn: nhập lý do hạn xử lý → Nhập lý do hạn xử lý

Tập tin đính kèm → văn bản, các tài liệu liên quan làm căn cứ hạn xử lý.

Nội dung nhắc hạn: Ban có phản ánh kiến nghị qan đến hạn căn xử lý. → nội dung tin nhắn gửi khi hệ thống nhắc hạn người dùng, trường này có giá trị mặc định, không thay đổi

Hủy bỏ Hẹn xử lý

Bước 4: Sau khi nhập đầy đủ thông tin thì bấm nút **Hẹn xử lý** để lưu lại.

1.1.6. Xem lịch sử xử lý của PAKN

Bước 1: Bấm vào phiếu Phản ánh kiến nghị cần xem lịch sử xử lý.

Bước 2: Chọn tab lịch sử **Lịch sử** trong phần **Hoạt động**.

Hoạt động

Ý kiến xử lý **Lịch sử** → chọn chức năng này để xem lại lịch sử xử lý của nội dung PAKN.

Nhân viên trực đã thay đổi - 08/03/2021 07:38:52

Trưởng	Giá trị cũ	Giá trị mới
Quy trình	Quy trình GLI 1022	Quy trình GLI 1022
Trạng thái	Chờ tiếp nhận	Đang xử lý

Nhân viên trực đã thay đổi - 27/03/2021 08:22:20

Trưởng	Giá trị cũ	Giá trị mới
Bước	Nhân viên trực	Xử lý chuyên ngành

Task AutoComplete System đã thay đổi - 27/03/2021 08:22:20

Trưởng	Giá trị cũ	Giá trị mới
Bước	Xử lý chuyên ngành	Lãnh đạo sở ban ngành

Task AutoComplete System đã thay đổi - 27/03/2021 08:22:21

Trưởng	Giá trị cũ	Giá trị mới
Bước	Lãnh đạo sở ban ngành	VP UBND Tỉnh

hệ thống tự động chuyển nội dung PAKN lên cấp trên trong trường hợp hết thời hạn xử lý tại đầu mỗi tiếp nhận PAKN của đơn vị, địa phương.

1.2. Menu Phiếu hẹn xử lý

Sau khi hẹn xử lý, nội dung PAKN sẽ chuyển vào menu **Phiếu hẹn xử lý**.

STT	Tiêu đề	Chuyên mục	Ngày phản ánh	Địa điểm phản ánh	Công việc	Trạng thái	Đến ngày
1	Giải đáp thắc mắc về thủ tục đăng ký quyền sử dụng đất	Hồ sơ dịch vụ công	28/03/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý chuyên ngành	Hẹn xử lý	28/03/2021 03:27
2	Giải đáp thắc mắc về thủ tục hành chính	Hồ sơ dịch vụ công	27/03/2021	Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai	Xử lý chuyên ngành	Hẹn xử lý	28/03/2021 03:23

Tại đây, các phiếu hẹn xử lý sẽ thể hiện trạng thái **Hẹn xử lý**, để biết chi tiết hẹn xử lý, người dùng bấm vào phiếu để kiểm tra **tiến độ** và **hạn xử lý**.

Chờ xử lý Giải đáp thắc mắc về thủ tục đăng ký quyền sử dụng đất

Chỉnh sửa | Xác nhận hoàn thành | Bỏ nhận xử lý | Xem quy trình | Cập nhật kết quả | Hẹn xử lý

Thông tin phản ánh
Chuyên mục: Hồ sơ dịch vụ công
Công khai: **Đã công khai**
Loại yêu cầu:
Thời gian xảy ra: 28/03/2021 14:24:27
Ngày phản ánh: 28/03/2021 14:25:45
Hình thức tiếp nhận: Tiếp nhận trực tiếp
Nơi tạo phản ánh:
Địa điểm phản ánh: Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai (Xem bản đồ)

Thông tin người phản ánh
Người gửi: Trần Thanh Mộng
Số điện thoại: 0941707439
CMND:
Đối tượng: Cá nhân
Địa chỉ: tp pleiku, Xã An Phú, Thành phố Pleiku, Tỉnh Gia Lai

Thông tin người xử lý
Tên: Trần Thị Lan Xuân
Chức vụ: Chuyên viên
Đơn vị: Sở Thông tin và Truyền thông - Tỉnh Gia Lai
Tiến độ: Chưa đến hạn
Hạn xử lý: 28/03/2021 15:27:52

1.3. Menu Tất cả phản ánh

Menu này chứa tất cả PAKN đang ở trạng thái: chờ tiếp nhận, đang xử lý, hện xử lý, hoàn thành, trễ hện của đơn vị, địa phương.

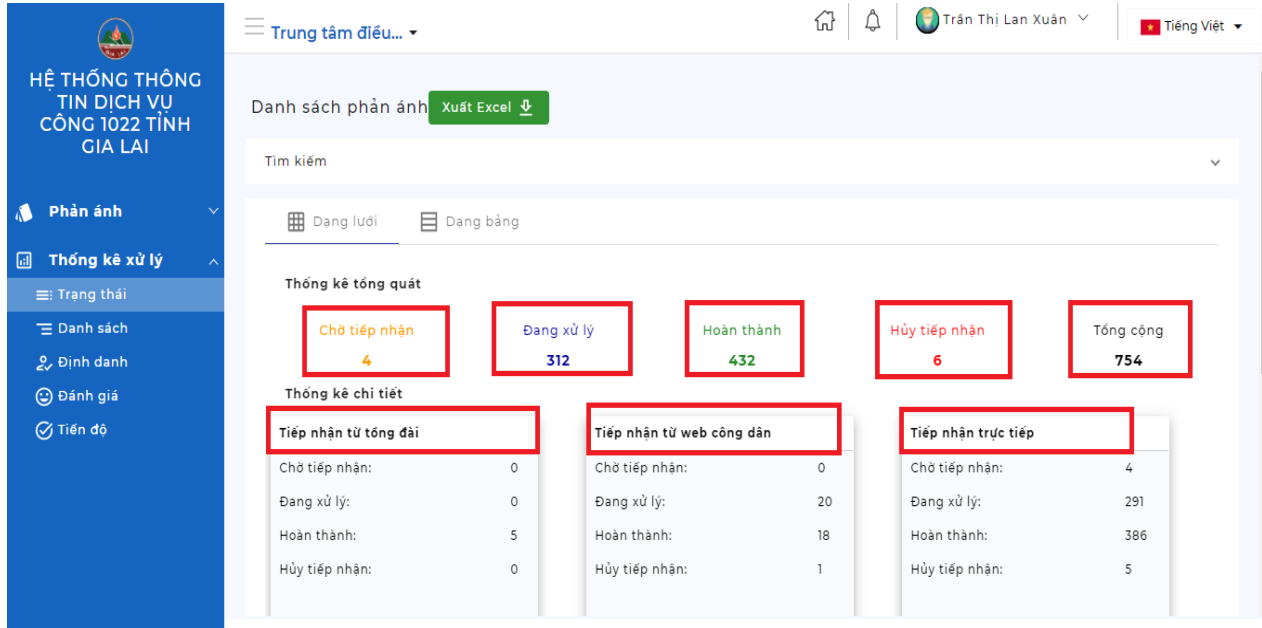


2. Module Thống kê xử lý

Gồm thống kê PAKN theo trạng thái, danh sách, định danh, đánh giá, tiến độ.

2.1. Thống kê theo trạng thái

Cho phép thống kê PAKN theo trạng thái và theo các kênh tiếp nhận.



2.2. Thống kê theo danh sách

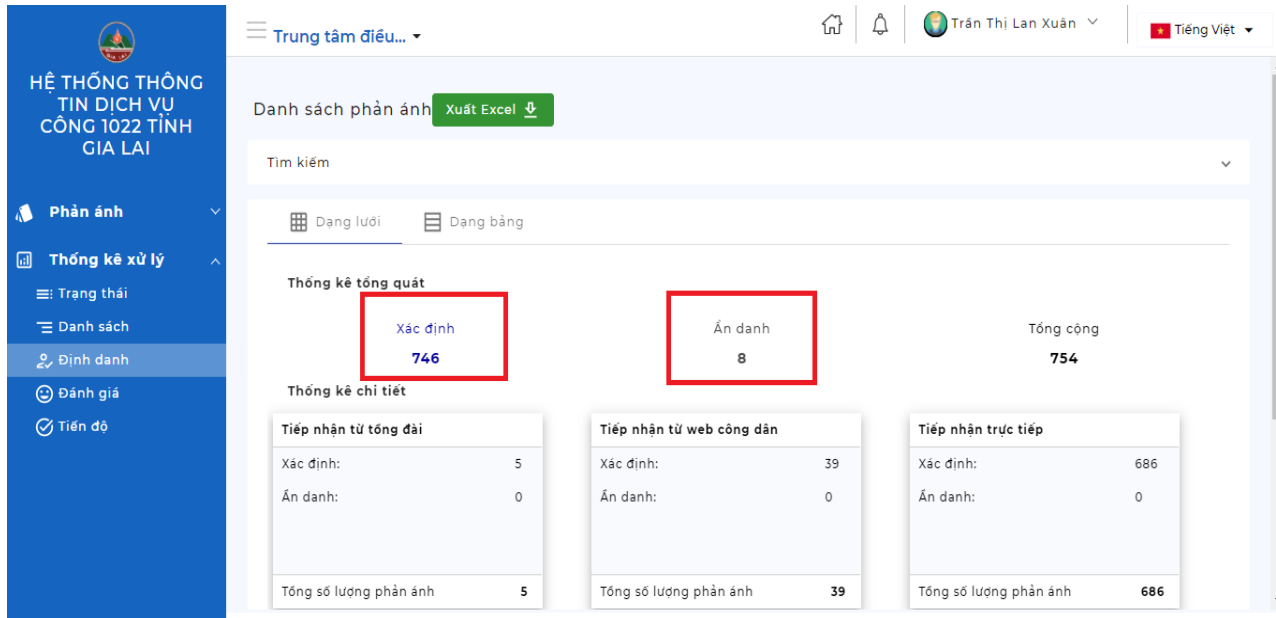
Cho phép hiển thị toàn bộ các trường thông tin cụ thể của PAKN trên Hệ thống, cho phép xuất ra file excel để lưu trữ và báo cáo.

The screenshot displays the 'Danh sách phản ánh' (Complaint List) module. It features a sidebar with navigation options: 'Phản ánh', 'Thống kê xử lý', 'Trạng thái', 'Danh sách', 'Định danh', 'Đánh giá', and 'Tiến độ'. The main content area shows a 'Danh sách phản ánh' (Complaint List) with a search bar and a 'Xuất Excel' (Export Excel) button. Below this, there is a table with the following columns: STT, Người phản ánh, Số điện thoại, Đơn vị bị phản ánh, Tiêu đề, Địa điểm, Ngày tạo phản ánh, Chuyên mục, Hình thức tiếp nhận, Định danh, and Trạng thái. The table contains five rows of data.

STT	Người phản ánh	Số điện thoại	Đơn vị bị phản ánh	Tiêu đề	Địa điểm	Ngày tạo phản ánh	Chuyên mục	Hình thức tiếp nhận	Định danh	Trạng thái
1	Huỳnh Thị Chí	09145 77068	Tổng đài viên	Test thứ 7 - CN	246 Ccahs mạng, An Khê	07/05/2021	Hồ sơ dịch vụ công	Tiếp nhận trực tiếp	Xác định	Đang xử lý
2	trình hoàng	09145 77068		Test Thứ 7 và CN	583 Quang Trung An Khê	07/05/2021	Hồ sơ dịch vụ công	Tiếp nhận trực tiếp	Xác định	Chờ xử lý
3	phan thi thảo thu	09145 77068		Test thứ 7 và CN	246/16 Phù đống, Pleiku, Gia lai	07/05/2021		Tiếp nhận trực tiếp	Xác định	Chờ xử lý
4	Huỳnh Thị Chí	09145 77068		Test thứ 7 và CN	56 Lê Duẩn, Pleiku, Gia Lai	07/05/2021		Tiếp nhận trực tiếp	Xác định	Chờ xử lý
5	Huỳnh Thị Chí	09145 77068		Test Thứ 7 và CN	246/16 Phù đống, Hòa Lư, Pleiku, Gia Lai	07/05/2021		Tiếp nhận trực tiếp	Xác định	Chờ xử lý

2.3. Thống kê theo định danh

Cho phép thống kê các PAKN có/không công khai danh tính tổ chức, cá nhân thực hiện PAKN.



2.4. Thống kê theo đánh giá


- Cho phép thống kê mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc xử lý phản ánh kiến nghị của các đơn vị, địa phương.

- Các số liệu này sẽ lấy từ website <https://1022.gialai.gov.vn>.

STT	Đơn vị	Tổng	Đánh giá			Tỷ lệ		
			Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
10	Ban Dân tộc - Tỉnh Gia Lai	3	1	2	0	33%	67%	0%
28	Ban Quản lý Khu kinh tế - Tỉnh Gia Lai	0	0	0	0	0%	0%	0%
13	Chuyên viên sở ban ngành	0	0	0	0	0%	0%	0%
25	Công an Tỉnh Gia Lai	0	0	0	0	0%	0%	0%
2	Cục Thuế Tỉnh Gia Lai	0	0	0	0	0%	0%	0%
19	Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Gia Lai	0	0	0	0	0%	0%	0%
3	Hội Liên hiệp phụ nữ - Tỉnh Gia Lai	0	0	0	0	0%	0%	0%

2.5. Thống kê theo tiến độ

Cho phép thống kê theo tiến độ xử lý PAKN trên Hệ thống của từng đơn vị, địa phương.

Danh sách phản ánh [Xuất Excel](#) 

Tìm kiếm

STT	Đơn vị	Tổng	Đánh giá		Tỷ lệ	
			Đúng hạn	Trễ hạn	Đúng hạn	Trễ hạn
1	Sở Thông tin và Truyền thông - Tỉnh Gia Lai	1	1	0	100%	0%

DANH SÁCH TÀI KHOẢN VÀ MẬT KHẨU
ĐẦU MỖI TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁC ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG TRÊN HỆ
THỐNG THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG 1022 TỈNH GIA LAI

(Ban hành kèm theo Công văn số 687 /STTTT-BCVT ngày 10 /5/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)

Số TT	Họ tên	Số điện thoại	Tài khoản	Mật khẩu	Chức vụ	Đơn vị
1	Nguyễn Văn Lộc	+84982025130	+84982025130	Vnpt@123	Lãnh đạo	Văn phòng UBND tỉnh
2	Nguyễn Thị Kiều Trang	+84935884008	+84935884008	Vnpt@123	Chuyên viên	
3	Nguyễn Lê Trường	+84834055555	+84834055555	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Công thương
4	Lê Duy Trung	+84972397880	+84972397880	Vnpt@123	Chuyên viên	
5	Lê Duy Định	+84913419418	+84913419418	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Giáo dục và Đào tạo
6	Lê Thanh Thảo	+84983451679	+84983451679	Vnpt@123	Chuyên viên	
7	Lê Văn Hạnh	+84903504585	+84903504585	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Giao thông Vận tải
8	Nguyễn Thị Quế	+84915406600	+84915406600	Vnpt@123	Chuyên viên	
9	Đinh Hữu Hoà	+84914141533	+84914141533	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Kế hoạch và Đầu tư
10	Trần Anh Tuấn	+84935210007	+84935210007	Vnpt@123	Chuyên viên	
11	Nguyễn Ngọc Cường	+84398337599	+84398337599	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Khoa học và Công nghệ
12	Nguyễn Thị Hoài Tân	+84907999715	+84907999715	Vnpt@123	Chuyên viên	
13	Rcom Sa Duyên	+84914458355	+84914458355	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
14	Lê Minh Lộc	+84905144618	+84905144618	Vnpt@123	Chuyên viên	
15	Hoàng Minh Việt	+84913452686	+84913452686	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Ngoại vụ
16	Lê Anh Thơ	+84987910355	+84987910355	Vnpt@123	Chuyên viên	
17	Võ Quốc Hùng	+84905198789	+84905198789	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Nội vụ
18	Giáp Huy Nam	+84914170123	+84914170123	Vnpt@123	Chuyên viên	
19	Lưu Trung Nghĩa	+84979794097	+84979794097	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
20	Đặng Văn Linh	+84913780814	+84913780814	Vnpt@123	Chuyên viên	
21	Đặng Công Lâm	+84914013499	+84914013499	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Tài chính
22	Hoàng Thị Tươi	+84905980407	+84905980407	Vnpt@123	Chuyên viên	
23	Huỳnh Minh Sở	+84905529456	+84905529456	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Tài nguyên và Môi trường
24	Nguyễn Ngọc Đan Thanh	+84983223059	+84983223059	Vnpt@123	Chuyên viên	

25	Lê Thị Thu Hương	+84932532789	+84932532789	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Thông tin và Truyền thông
26	Nguyễn Ngọc Thái Hòa	+84979338068	+84979338068	Vnpt@123	Chuyên viên	
27	Dương Văn Thành	+84905635834	+84905635834	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Tư pháp
28	Nguyễn Thị Thu Trang	+84963797784	+84963797784	Vnpt@123	Chuyên viên	
29	Nguyễn Công Phương	+84905108443	+84905108443	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
30	Nguyễn Hữu Thắng	+84989859170	+84989859170	Vnpt@123	Chuyên viên	
31	Đỗ Việt Hưng	+84914097949	+84914097949	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Xây dựng
32	Lê Công Nguyên	+84942907907	+84942907907	Vnpt@123	Chuyên viên	
33	Nguyễn Đình Tuấn	+84983700698	+84983700698	Vnpt@123	Lãnh đạo	Sở Y tế
34	Tăng Thị Hằng	+84385799996	+84385799996	Vnpt@123	Chuyên viên	
35	Nguyễn Quý Thọ	+842693501188	+842693501188	Vnpt@123	Lãnh đạo	Thanh tra tỉnh
36	Lương Như Thuận	+84984609097	+84984609097	Vnpt@123	Chuyên viên	
37	Kpă Đô	+84905657316	+84905657316	Vnpt@123	Lãnh đạo	Ban Dân tộc
38	Võ Quốc Thiện	+84941399499	+84941399499	Vnpt@123	Chuyên viên	
39	Nguyễn Đăng Khoa	+84945252999	+84945252999	Vnpt@123	Lãnh đạo	Ban Quản lý Khu kinh tế
40	Lê Tiến Hải	+84908155755	+84908155755	Vnpt@123	Chuyên viên	
41	Lê Thị Mai Thảo	+84979971147	+84979971147	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Thành phố Pleiku
42	Dương Xuân Hồng	+84902649602	+84902649602	Vnpt@123	Chuyên viên	
43	Hồ Thanh Việt	+84935176668	+84935176668	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Thị xã An Khê
44	Nguyễn Trọng Tín	+84908374368	+84908374368	Vnpt@123	Chuyên viên	
45	Ngô Thanh Duy	+84964676499	+84964676499	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Thị xã Ayun Pa
46	Nguyễn Thị Bích Phượng	+84975884047	+84975884047	Vnpt@123	Chuyên viên	
47	Nguyễn Minh Đức	+84969404578	+84969404578	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Chư Păh
48	Nguyễn Khắc Hải	+84978666845	+84978666845	Vnpt@123	Chuyên viên	
49	Nguyễn Tiên Tạo	+84989821449	+84989821449	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Chư Prông
50	Phạm Thị Liên	+84984502842	+84984502842	Vnpt@123	Chuyên viên	
51	Đoàn Văn Hợi	+84977195069	+84977195069	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Chư Puh
52	Đỗ Văn Ngọc	+84935749357	+8484935749357	Vnpt@123	Chuyên viên	
53	Trần Thị Ngọc Trang	+84975019079	+84975019079	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Chư Sê
54	Vũ Tú Nam	+84909891991	+84909891991	Vnpt@123	Chuyên viên	

55	Mai Tấn Lợi	+84905031965	+84905031965	Vnpt@123	Lãnh đạo, chuyên viên	UBND Huyện Đak Đoa
56	Phạm Hoàng Bửu Lâm	+84905317549	+84905317549	Vnpt@123	Lãnh đạo, chuyên viên	UBND Huyện Đak Pơ
57	Trần Ngọc Phận	+84914013536	+84914013536	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Đức Cơ
58	Nguyễn Đình Tiến	+84977947737	+84977947737	Vnpt@123	Chuyên viên	
59	Nguyễn Quốc Thịnh	+84905227286	+84905227286	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện KBang
60	Nguyễn Thị Hương	+84941666346	+84941666346	Vnpt@123	Chuyên viên	
61	Trịnh Minh Dương	+84979373443	+84979373443	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Kông Chro
62	Nguyễn Ngọc Vũ	+84989674559	+84989674559	Vnpt@123	Chuyên viên	
63	Nguyễn Thế Cường	+84964154599	+84964154599	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Krông Pa
64	Hoàng Thùy Trang	+84989094381	+84989094381	Vnpt@123	Chuyên viên	
65	Trương Quang Viện	+84979419979	+84979419979	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Mang Yang
66	Phạm Thắng Toàn	+84979774591	+84979774591	Vnpt@123	Chuyên viên	
67	Nguyễn Thị Thúy Mùi	+84905503337	+84905503337	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Phú Thiện
68	Phạm Văn Đức	+84973878979	+84973878979	Vnpt@123	Chuyên viên	
69	Nguyễn Xuân Tuấn	+84924473879	+84924473879	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Ia Grai
70	Nguyễn Thị Hoa	+84984483398	+84984483398	Vnpt@123	Chuyên viên	
71	Ngô Thị Tuyết	+84979317113	+84979317113	Vnpt@123	Lãnh đạo	UBND Huyện Ia Pa
72	Trần Thị Thanh	+84984851212	+84984851212	Vnpt@123	Chuyên viên	
73	Đại úy Võ Cường Duy	+84989114277	+84989114277	Vnpt@123	Lãnh đạo, chuyên viên	Công an tỉnh Gia Lai
74	Lê Văn Lộc	+84941245467	+84941245467	Vnpt@123	Lãnh đạo	Viện Kiểm sát Nhân dân tỉnh Gia Lai
75	Nguyễn Văn Dương	+84942917679	+84942917679	Vnpt@123	Chuyên viên	
76	Lê Thị Thanh Huyền	+84905272430	+84905272430	Vnpt@123	Lãnh đạo	Cục Hải quan Gia Lai - Kon Tum
77	Tổng Thị Ngọc Anh	+84935005645	+84935005645	Vnpt@123	Chuyên viên	
78	Hồ Thị Tiên	+84935025578	+84935025578	Vnpt@123	Lãnh đạo	Cục thi hành án dân sự tỉnh Gia Lai
79	Lê Thị Châm	+84983067280	+84983067280	Vnpt@123	Chuyên viên	
80	Khuông Văn Trạm	+84984569279	+84984569279	Vnpt@123	Lãnh đạo	Cục Thống kê tỉnh Gia Lai
81	Dương Văn Toàn	+84983657690	+84983657690	Vnpt@123	Chuyên viên	
82	Nguyễn Lạc	+84948162218	+84948162218	Vnpt@123	Lãnh đạo	Cục Thuế tỉnh Gia Lai

						Cục Thuế tỉnh Gia Lai
83	Nguyễn Thanh Nhã	+84914088572	+84914088572	Vnpt@123	Chuyên viên	Kho bạc Nhà nước tỉnh Gia Lai
84	Nguyễn Thành Chung	+84763155689	+84763155689	Vnpt@123	Lãnh đạo	
85	Nguyễn Hữu Lộc	+84985019369	+84985019369	Vnpt@123	Chuyên viên	Ngân hàng Nhà nước tỉnh Gia Lai
86	Đặng Văn Sóng	+84983079509	+84983079509	Vnpt@123	Lãnh đạo	
87	Nguyễn Văn Anh	+84977081296	+84977081296	Vnpt@123	Chuyên viên	Tòa án nhân dân tỉnh Gia Lai
88	Nguyễn Văn Châu	+84978275469	+84978275469	Vnpt@123	Lãnh đạo	
89	Nguyễn Thị Thùy Trang	+84385123368	+84385123368	Vnpt@123	Chuyên viên	Bảo hiểm xã hội tỉnh Gia Lai
90	Đinh Thị Thu Lộc	+84982456669	+84982456669	Vnpt@123	Lãnh đạo	
91	Nguyễn Duy	+84935377533	+84935377533	Vnpt@123	Chuyên viên	Hội Liên hiệp phụ nữ tỉnh
92	Nguyễn Thị Kim Hoa	+84935481114	+84935481114	Vnpt@123	Lãnh đạo, chuyên viên	
93	Nguyễn Thế Hùng	+84946064606	+84946064606	Vnpt@123	Lãnh đạo	Liên minh các Hợp tác xã tỉnh
94	Nguyễn Thị Ái	+84903546679	+84903546679	Vnpt@123	Chuyên viên	
95	Nguyễn Thị Thanh Vân	+84913450669	+84913450669	Vnpt@123	Lãnh đạo	Bưu điện tỉnh Gia Lai
96	Hà Thị Hồng Yên	+84914228686	+84914228686	Vnpt@123	Chuyên viên	