THANH TRA CHÍNH PHỦ

Tài liệu hướng dẫn sử dụng

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại, Tố cáo

Dành cho cấp xã

Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết nghiệp vụ

Hà Nội, năm 2018

THANH TRA CHÍNH PHỦ

Tài liệu hướng dẫn sử dụng

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về Khiếu nại, Tố cáo

Dành cho cấp xã

Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết nghiệp vụ

BẢNG CÁC THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

STT	Thuật ngữ	Định nghĩa
1	KNTC	Khiếu nại tố cáo
2	KNPA	Kiến nghị phản ánh
3	XLĐ	Xử lý đơn
4	GQ	Giải quyết
5	QTHT	Quản trị hệ thống
6	BTD TW	Ban tiếp dân Trung Ương
7	TTCP	Thanh tra chính phủ
8	TP, LĐ	Trưởng phòng, Lãnh đạo
9	QĐ	Quyết định

MỤC LỤC

I. Giới thiệu 1

1. Mục đích tài liệu 1

2. Tài liệu tham khảo 1

II. Hướng dẫn sử dụng 2

1. Đăng nhập, đăng xuất trên hệ thống phần mềm 2

1.1. Hướng dẫn cấu hình cửa sổ quảng cáo (popup) đối với từng trình duyệt 2

1.2. Đăng nhập hệ thống 2

1.3. Xác thực quyền truy cập lần đầu đăng nhập 3

1.4. Đăng xuất khỏi hệ thống 3

1.5. Thay đổi thông tin cá nhân 4

1.6. Thay đổi mật khẩu 4

2. Tiếp nhận đơn thư 5

2.1. Tiếp công dân không đơn 5

2.2. Tiếp công dân có đơn 6

2.2.1. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh 7

2.2.2. Thêm người đại diện 9

2.2.3. Kiểm tra đơn thư 10

2.2.4. Nhập nội dung đơn thư 11

2.2.5. Nhập thông tin người bị khiếu nại, tố cáo 12

2.2.6. Thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan 13

2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập 14

2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân 15

2.2.9. Chức năng in văn bản, lưu lại, đóng 22

2.3. In văn bản 22

2.4. Sổ tiếp dân 24

2.4.1. In sổ tiếp công dân 26

2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư 27

2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp 27

2.5.1. Nhập thông tin lãnh đạo tiếp 28

2.5.2. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh 29

2.5.3. Nhập nội dung đơn thư 29

2.5.4. Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo 29

2.5.5. Nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo 29

3. Xử lý đơn thư 30

3.1. Nhập thông tin đơn thư 30

3.2. Nhập thông tin hướng xử lý 32

3.3. Chức năng Lưu và in, Lưu lại, Trình duyệt LĐ kết thúc xử lý 32

4. Thành viên đoàn xác minh thực hiện nhập thông tin các bước giải quyết 32

4.1. Trình tự cập nhật thông tin giải quyết đơn thư 32

4.1.1. Cập nhật thông tin giải quyết đơn thư 34

4.1.2. Thực hiện gửi báo cáo, thảo luận giữa các thành viên trong đoàn xác minh 36

4.1.3. Công dân rút đơn 37
4.1.4. Trình báo cáo kết quả giải quyết lên chủ tịch UBND cấp xã 38
4.1.5. Thực hiện hòa giải vụ việc đối với đơn thư kiến nghị, phản ánh 39
4.2. Đơn thư cần giải quyết lại 40
4.3. Theo dõi đơn thư đang giải quyết 41
4.4. Theo dõi đơn thư giải quyết đã trình 43
5. Chủ tịch UBND cấp xã thực hiện giao việc, phê duyệt 44
5.1. Chủ tịch UBND cấp xã phê duyệt kết quả xử lý 44
5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt 47
5.3. Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao giải quyết đơn thư 48
5.3.1. Thực hiện thành lập đoàn xác minh đơn thư 48
5.3.2. Theo dõi đơn thư đang giải quyết 50
5.4. Thủ trưởng đơn vị phê duyệt kết quả giải quyết 53
5.4.1. Xem quá trình giải quyết 55
5.4.2. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo 55
6. Cán bộ cập nhật thông tin kết quả xác minh đơn thư 56
6.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo 58
6.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo 58
7. Thực hiện trả kết quả giải quyết cho công dân trên phần mềm 59
7.1. Thực hiện trả kết quả 60
7.2. Xem quyết định giải quyết 61
8. Đơn thư đã có kết quả 61
9. Các chức năng tiện ích 62
9.1. Tra cứu đơn thư 62
9.2. Thông báo nhắc việc 64
9.3. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền 65
9.3.1. Cập nhật ủy quyền 67
9.3.2. Hủy ủy quyền 68
9.3.3. Thêm ủy quyền 68
9.3.4. Theo dõi ủy quyền 69
10. Thực hiện kết xuất báo cáo 70
10.1. Mô tả chung về báo cáo 70
10.1.1. Phân loại báo cáo 70
10.1.2. Các bước thực hiện kết xuất báo cáo 71
10.2. Các loại báo cáo 71
10.2.1. Báo cáo 2a 71
10.2.2. Báo cáo 2b 72
10.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ 73
10.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ 74
10.2.5. Báo cáo 2c 75
10.2.6. Báo cáo 2d 76

I. Giới thiệu

1. Mục đích tài liệu

Tài liệu này nhằm mục đích hướng dẫn người dùng chi tiết từng bước sử dụng phần mềm. Các chức năng trong hệ thống dành cho cấp xã của hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC.

2. Tài liệu tham khảo

STT	Ký hiệu	Tên	Phiên bản	Mục đích tham khảo
1.	NA	Không có		

II. Hướng dẫn sử dụng

1. Đăng nhập, đăng xuất trên hệ thống phần mềm

1.1. Hướng dẫn cấu hình cửa sổ quảng cáo (popup) đối với từng trình duyệt

Anh (Chị) vui lòng đọc trong tài liệu Hướng dẫn cấu hình.

1.2. Đăng nhập hệ thống

Người dùng nhập địa chỉ trên trình duyệt web.

- Link chính thức: *https://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn*

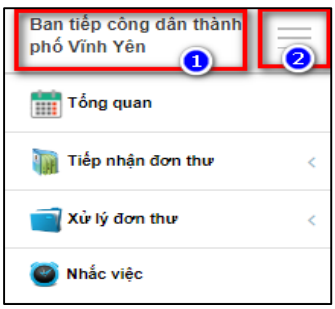
Hệ thống sẽ hiển thị màn hình đăng nhập với giao diện như sau:

Hình 1: Màn hình đăng nhập phần mềm.

Người dùng đăng nhập vào phần mềm bằng cách nhập: **Tên đăng nhập, Mật khẩu**. Sau đó nhấn nút "**Đăng nhập**".

Hệ thống hiện thị giao diện trang chủ bao gồm:

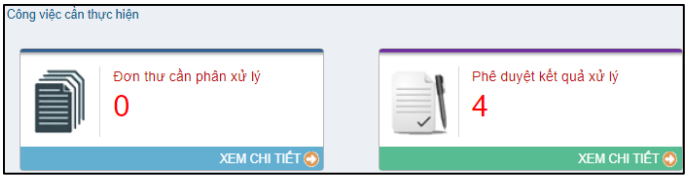
- Thanh menu bên trái bao gồm các chức năng như: Tiếp nhận đơn thư, xử lý đơn thư …



1: Tên đơn vị sử dụng phần mềm

2: Thu nhỏ hoặc cho rộng thanh menu bên trái

- Thanh menu ngang bao gồm các chức năng: Quay trở lại trang chủ, đăng xuất …
- Các chức năng thông báo công việc cần thực hiện như:



1.3. Xác thực quyền truy cập lần đầu đăng nhập

Trường hợp, tài khoản lần đầu đăng nhập vào phần mềm sẽ được hệ thống yêu cầu xác thực truy cập. Khi tài khoản đăng nhập lần đầu thành công, hệ thống hiển thị màn hình xác thực có giao diện như sau:

Hình 1: Màn hình xác thực đăng nhập lần đầu

Người dùng thực hiện bấm chọn **Đồng ý** để thực hiện xác thực quyền truy cập vào hệ thống.

1.4. Đăng xuất khỏi hệ thống

Khi người dùng không làm việc trên hệ thống, người dùng thực hiện thoát khỏi hệ thống bằng cách tại "*Tên người dùng*" chọn "**Đăng xuất**".

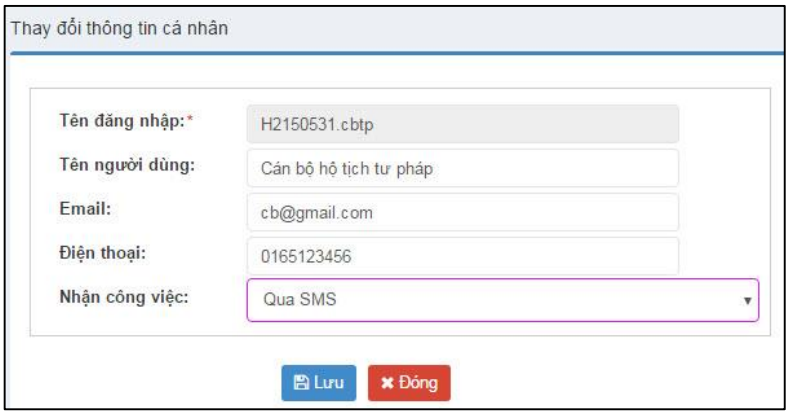
1.5. Thay đổi thông tin cá nhân

Chức năng này cho phép thay đổi một số thông tin cá nhân của người sử dụng phần mềm. Các bước thực hiện:

Bước 1: Từ màn hình trang chủ, chọn Tên cán bộ đang sử dụng phần mềm

Bước 2: Chọn **Thông tin cá nhân**

Hệ thống hiển thị giao diện thay đổi thông tin như sau:



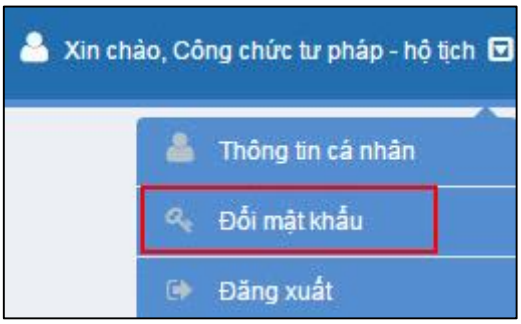
- *Tên người dùng:* Tên cán bộ sử dụng phần mềm
- *Email:* Tên tài khoản email của cán bộ *(Lưu ý: Nhập email đúng để người dùng thực hiện nhận công việc qua email)*
- *Điện thoại:* Số điện thoại của cán bộ *(Lưu ý: Nhập số điện thoại đúng để người dùng thực hiện nhận công việc qua SMS)*
- *Nhận công việc:* Nhận thông báo các công việc cần thực hiện từ hệ thống gửi về có thể nhận qua SMS hoặc Email hoặc cả SMS và Email
- *Bấm "**Lưu**":* Thực hiện thay đổi
- *Bấm "**Đóng**":* Không thực hiện gì

1.6. Thay đổi mật khẩu

Chức năng này cho phép thay đổi mật khẩu của người sử dụng phần mềm. Các bước thực hiện:

Bước 1: Từ màn hình trang chủ, chọn Tên cán bộ đang sử dụng phần mềm

Bước 2: Chọn **Đổi mật khẩu**



Hệ thống hiển thị giao diện thay đổi thông tin như sau:

- *Mật khẩu mới:* Nhập mật khẩu mới theo quy định bao gồm: Tối thiểu 8 ký tự, có ít nhất 1 ký tự số, 1 ký tự chữ, 1 ký tự đặc biệt (Ví dụ: abc123@#)
- *Xác nhận mật khẩu:* Nhập lại đúng mật khẩu vừa nhập
- *Bấm "**Lưu**":* Thực hiện thay đổi
- *Bấm "**Đóng**":* Không thực hiện gì

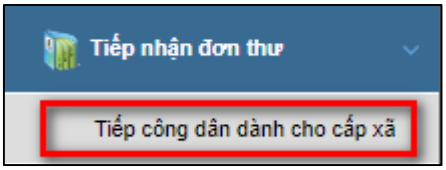
2. Tiếp nhận đơn thư

2.1. Tiếp công dân không đơn

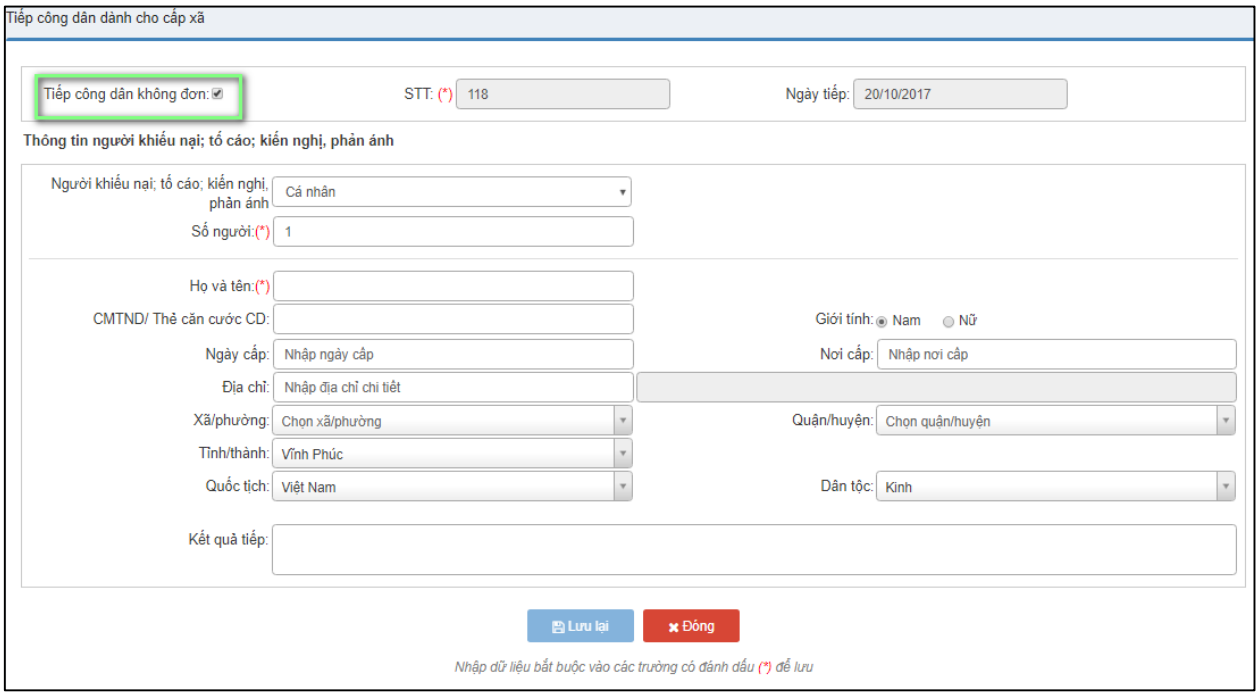
Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân dành cho Ủy ban nhân dân cấp xã để KNTC, KNPA trực tiếp nhưng không có đơn thư. Người dùng thực hiện tiếp công dân và nhập thông tin người KNTC, KNPA vào phần mềm tại chức năng "**Tiếp công dân**"

Các bước thực hiện:

- *Bước 1*: Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư**.
- *Bước 2*: Chọn **Tiếp công dân dành cho cấp xã**



Hệ thống hiển thị giao diện nhập thông tin như sau:



Hình 2: Màn hình tiếp công dân không đơn

Người dùng nhập đầy đủ các trường thông tin của người đến KNTC, KNPA. *Lưu ý: Trường có dấu sao đỏ (*) là trường bắt buộc phải nhập thông tin. (Xem chi tiết mô tả chi tiết các trường tại Tiếp công dân có đơn)*

Sau khi nhập thông tin chủ đơn, người dùng thực hiện:

- Bấm **"Lưu lại"** để lưu thông tin công dân vào hệ thống
- Hoặc bấm **"Đóng"** để đóng để không lưu thông tin công dân vào hệ thống.

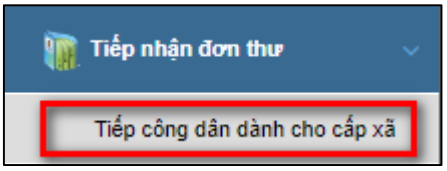
Trên hệ thống, tiếp công dân không đơn không thực hiện quy trình xử lý giải quyết trên phần mềm, chỉ được lưu lại để theo dõi.

2.2. Tiếp công dân có đơn

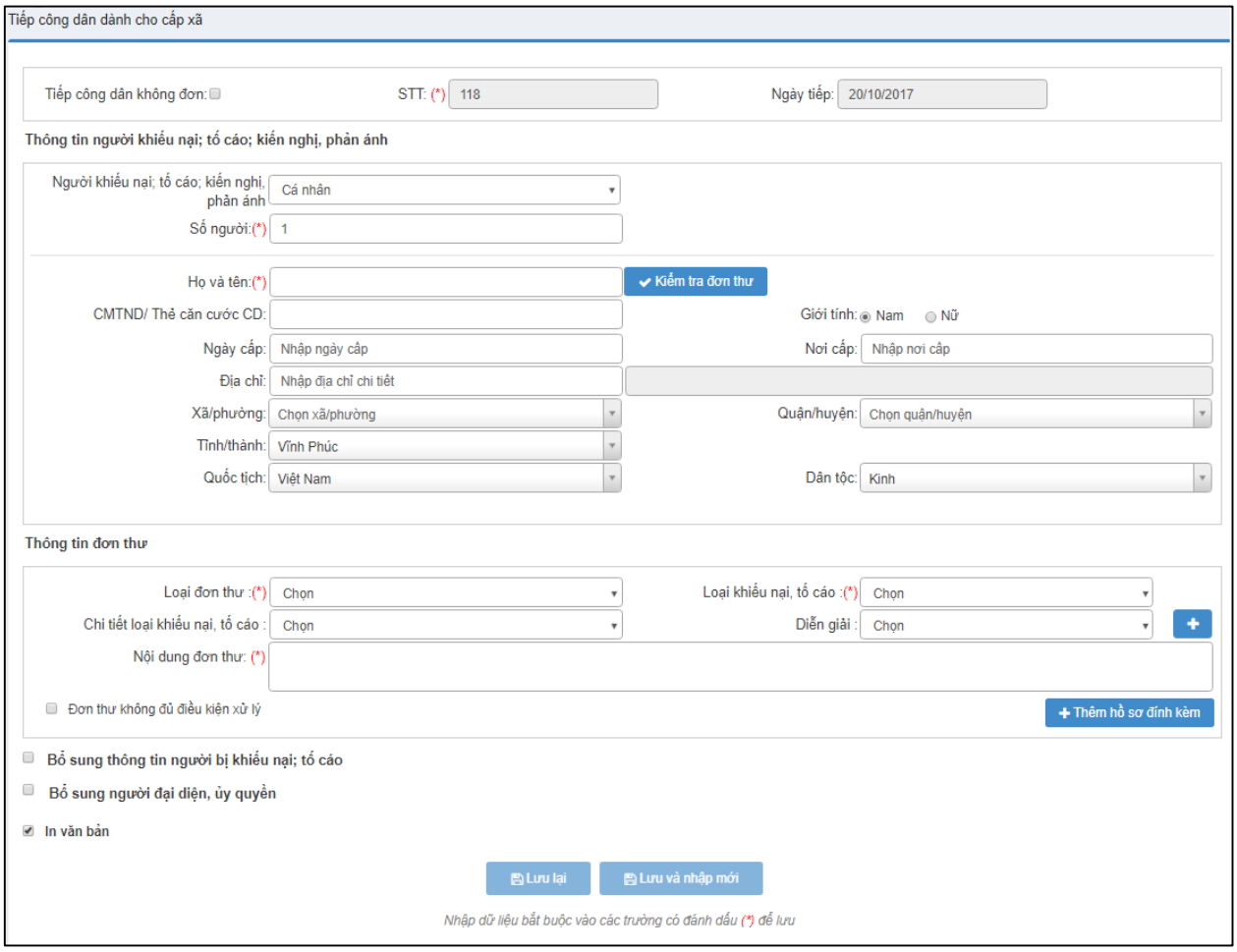
Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân dành cho Ủy ban nhân dân cấp xã để KNTC, KNPA trực tiếp và có cầm theo đơn. Người dùng thực hiện tiếp công dân và nhập thông tin đơn thư vào hệ thống.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư**.
- Bước 2: Chọn **Tiếp công dân dành cho cấp xã**.



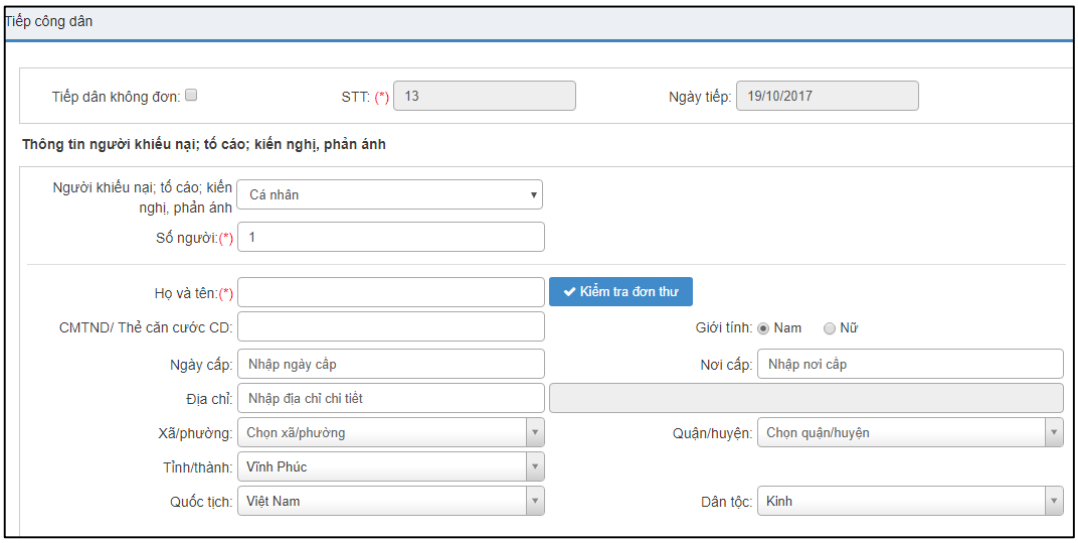
Hệ thống hiển thị giao diện nhập thông tin đơn thư. Người dùng nhập thông tin chủ đơn, thông tin nội dung đơn thư, thông tin kết quả tiếp dân.



2.2.1. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh

- **<u>Trường hợp 1:</u>** Công dân đến KNTC, KNPA là cá nhân, người dùng chọn: *"Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh"* → *Cá nhân*.
- **<u>Trường hợp 2:</u>** Công dân đến KNTC, KNPA là đoàn đông người, người dùng chọn "Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh" → đoàn đông người → nhập số người trong đoàn → số người đại diện *(tối đa 5 người)*.
- **<u>Trường hợp 3:</u>** Công dân đến KNTC, KNPA thuộc cơ quan, tổ chức, người dùng chọn: *"Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh"* → *Cơ quan, tổ chức* → nhập tên và địa chỉ cơ quan.

Giao diện màn hình nhập thông tin chủ đơn như sau:



Hình 3: Màn hình nhập thông tin công dân

Bảng mô tả Thông tin người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

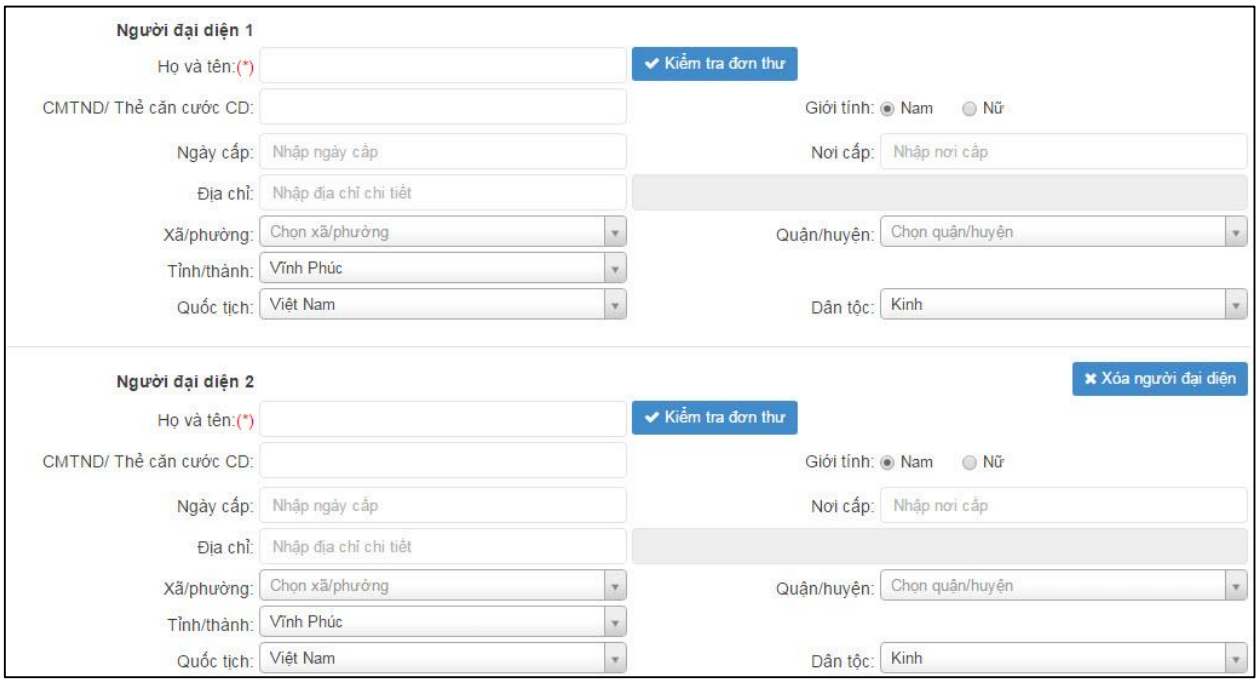
Tên trường		**Mô tả**	**Hình ảnh tương ứng**
STT		Số của đơn thư khi được nhập hệ thống	STT: (*) 52
Ngày tiếp		Ngày tiếp công dân	Ngày tiếp: 05/05/2017
Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh	*Cá nhân*	Người nộp đơn thư là 1 người	Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh Cá nhân
	Đoàn đông người	Người nộp đơn thư từ 5 người trở lên	
	Cơ quan, tổ chức	Người nộp đơn thư là một cơ quan, tổ chức riêng	
Cá nhân	**Họ và tên**	Họ tên đầy đủ của người nộp đơn	Họ và tên:(*)
	Kiểm tra trùng	Xem chi tiết tại ***chức năng kiểm tra đơn thư***	Kiểm tra đơn thư
	CMTND/ Thẻ căn cước CD	Số chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân	CMTND/ Thẻ căn cước CD:
	Ngày cấp	Ngày cấp CMT/thẻ căn cước	Ngày cấp: Nhập ngày cấp
	Nơi cấp	Nơi cấp CMT/thẻ căn cước	Nơi cấp: Nhập nơi cấp
	Giới tính	Chọn giới tính của người nộp đơn thư	Giới tính: Nam Nữ
	Địa chỉ	Địa chỉ số nhà, ngõ (thôn, xóm) của người nộp đơn	Địa chỉ: Nhập địa chỉ chi tiết
	Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của người nộp đơn	Xã/phường: Chọn xã/phường
	Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của người nộp đơn	Quận/huyện: Chọn quận/huyện

	Xã/thành	Địa chỉ xã (thành phố) của người nộp đơn	Tỉnh/thành: Hà Nội
	Dân tộc	Điền dân tộc của người của người nộp đơn	Dân tộc: Kinh
	Quốc tịch	Điền quốc tịch của người nộp đơn	Quốc tịch: Việt Nam
Đoàn đông người	**Số người**	Số người làm đơn khiếu nại, tố cáo	Số người:(*)
	Người đại diện	Số người đại diện của đoàn đông người	Người đại diện:(*) 1
	Thêm người đại diện	Xem chi tiết tại Chức năng **thêm người đại diện**	+ Thêm người đại diện
Cơ quan, tổ chức	**Tên cơ quan, tổ chức**	Tên của cơ quan, tổ chức KNTC	Tên cơ quan, tổ chức:(*)
	Địa chỉ cơ quan, tổ chức	Địa chỉ hiện tại của cơ quan KNTC	Địa chỉ cơ quan, tổ chức:

2.2.2. Thêm người đại diện

Trường hợp đoàn đông người đến khiếu nại có hai người đại diện trở nên thì người dùng nhập số người đại diện, hệ thống sẽ xuất hiện chức năng **Thêm người đại diện**. *Lưu ý: Trường hợp có từ 10 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người (Nghị định số 75/2012/NĐ-CP). Trên phần mềm chỉ được phép nhập tối đa 5 người.*

Người dùng chọn + Thêm người đại diện thì màn hình sẽ xuất hiện phần nhập thông tin của những người đại diện. Người dùng sẽ nhập thông tin cho từng người đại diện vào phần mềm. Giao diện thêm người đại diện hiển thị như sau:



Hình 4: Màn hình thêm người đại diện

Người dùng nhập đầy đủ thông tin của người đại diện tiếp. Nếu người dùng muốn xóa thông tin người đại diện thì chọn chức năng "***Xóa người đại diện***".

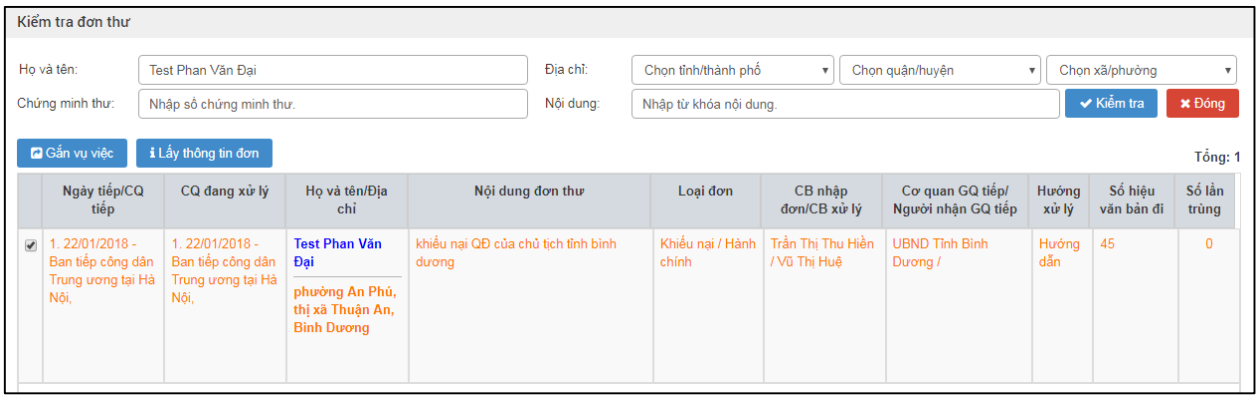
2.2.3. Kiểm tra đơn thư

Khi người dùng nhập thông tin chủ đơn, người dùng thực hiện kiểm tra đơn thư để xác định xem vụ việc đang KNTC, KNPA là vụ việc mới hay cũ. Người dùng bấm chọn

để thực hiện kiểm tra thông tin đơn trên hệ thống. Hệ thống tìm kiếm các đơn thư có thông tin được người dùng nhập theo các nội dung sau:

- *Họ và tên:* Họ và tên của chủ đơn
- *Địa chỉ:* Địa chỉ của chủ đơn
- *Chứng minh thư:* Chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân của chủ đơn
- *Nội dung:* Nội dung đơn thư

Hệ thống hiển thị giao diện màn hình kiểm tra đơn như sau:



Hình 5: Màn hình Kiểm tra đơn

Người dùng sẽ xác định đơn đang nhập là một vụ việc hay không để thực hiện đánh dấu trên phần mềm. Tại mỗi đơn thư hệ thống sẽ hiển thị các chức năng tương ứng.

Xem thông tin đơn thư bằng cách bấm chọn tên chủ đơn, hệ thống hiển thị màn hình xem chi tiết thông tin đơn thư bao gồm: Thông tin chủ đơn, nội dung đơn, thông tin xử lý, thông tin giải quyết đơn thư.

Trường hợp đơn thư là một vụ việc. Người dùng bấm

, hệ thống gắn đơn thư thành một vụ việc và lấy toàn bộ thông tin đã được nhập của cơ quan/đơn vị xử lý trước.

Trong trường hợp người dùng xác định không phải đơn trùng, cũng không phải là một vụ việc. Người dùng bấm

, thao tác này chỉ đơn giản là để thấy thông tin đơn lần trước đã được nhập vào hệ thống *(giúp người dùng không phải nhập lại các thông tin chủ đơn).*

Người dùng ấn

để tắt màn hình "Kiểm tra trùng đơn", hệ thống không thực hiện thao tác.

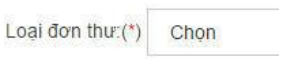
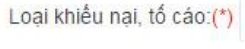
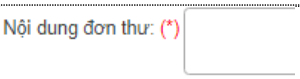
2.2.4. Nhập nội dung đơn thư

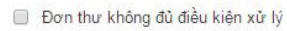
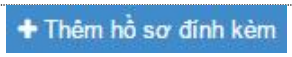
Sau khi người dùng nhập thông tin chủ đơn, người dùng thực hiện nhập nội dung của đơn thư. Tại màn hình nhập thông tin đơn thư, giao diện nhập nội dung đơn thư như sau:

Hình 6: Màn hình nhập thông tin đơn thư

Bảng mô tả phần Thông tin đơn thư

Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

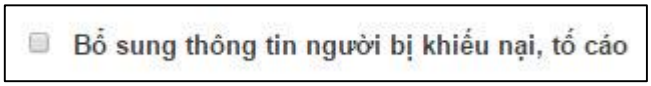
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Loại đơn thư	Loại đơn thư là tố cáo; khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	
Loại khiếu nại, tố cáo	Loại chi tiết của loại đơn thư	
Chi tiết loại khiếu nại, tố cáo	Chi tiết loại đơn thư	
Diễn giải	Diễn giải chi tiết của loại đơn thư	
Nội dung đơn thư	Nhập nội dung đơn thư của đơn thư	

Đơn thư không đủ điều kiện xử lý	Những đơn thư không đủ điều kiện thụ lý thì người dùng tích chọn ô này. Đơn thư không được xử lý tiếp, chỉ lưu để theo dõi. Khi chọn chức năng này, cán bộ bấm ***Lưu lại***	
Thêm hồ sơ đính kèm	Xem chi tiết ở mục Chức năng **thêm hồ sơ đính kèm**	

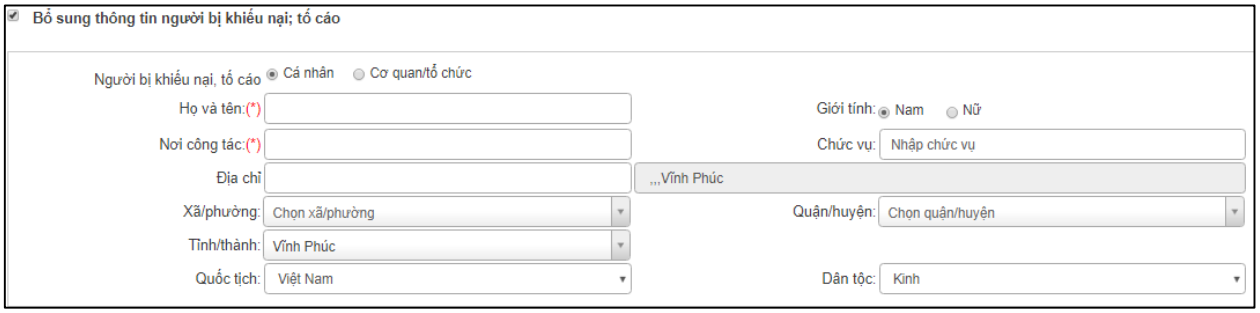
2.2.5. Nhập thông tin người bị khiếu nại, tố cáo

Trường hợp đơn của công dân có ghi rõ người bị khiếu nại, tố cáo thì người dùng sẽ nhập thông tin của người khiếu nại tố cáo tại phần nhập thông tin đơn (*nếu không có thông tin người bị KN, TC thì bỏ qua trường này*).

Tại màn hình nhập thông tin đơn, người dùng bấm chọn ô trống tại chức năng:



Hệ thống hiển thị giao diện màn hình như sau:



<u>Trường hợp 1:</u> Nếu người KN, TC là cá nhân thì người dùng bấm chọn "*Cá nhân*" → nhập thông tin người bị KN, TC.

<u>Trường hợp 2:</u> Nếu người KN, TC là cơ quan, tổ chức thì người dùng bấm chọn "*Cơ quan/tổ chức*" → nhập thông tin cơ quan, tổ chức bị KN, TC.

Bảng mô tả trường Cá nhân trong Bổ sung thông tin đối tượng bị KNTC

Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
<u>Họ và tên</u>	Họ tên đầy đủ của người bị khiếu nại	
<u>Nơi công tác</u>	Nơi làm việc hiện tại của người bị khiếu nại	
Giới tính	Chọn giới tính của người bị khiếu nại	
Chức vụ	Chức vụ của người bị khiếu nại ở cơ quan, đơn vị đang làm	
Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của người bị KNTC	
Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của người bị KNTC	

Xã/thành	Địa chỉ xã (thành phố) của người bị KNTC	Tỉnh/thành: Hà Nội
Dân tộc	Điền dân tộc của người của người bị KNTC	Dân tộc: Kinh
Quốc tịch	Điền quốc tịch của người của người bị KNTC	Quốc tịch: Việt Nam

Bảng mô tả trường Cơ quan/tổ chức trong Bổ sung thông tin đối tượng bị KNTC

Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Tên cơ quan, tổ chức	Tên cơ quan, tổ chức bị KNTC	Tên cơ quan, tổ chức:(*)
Địa chỉ	Địa chỉ số nhà, ngõ (thôn, xóm) của cơ quan bị KN	Địa chỉ: Nhập địa chỉ chi tiết
Xã/phường	Địa chỉ phường (xã) của cơ quan bị KNTC	Xã/phường: Chọn xã/phường
Quận/huyện	Địa chỉ quận (huyện) của cơ quan bị KNTC	Quận/huyện: Chọn quận/huyện
Xã/thành	Địa chỉ xã (thành phố) của cơ quan bị KNTC	Tỉnh/thành: Hà Nội

2.2.6. Thêm thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan

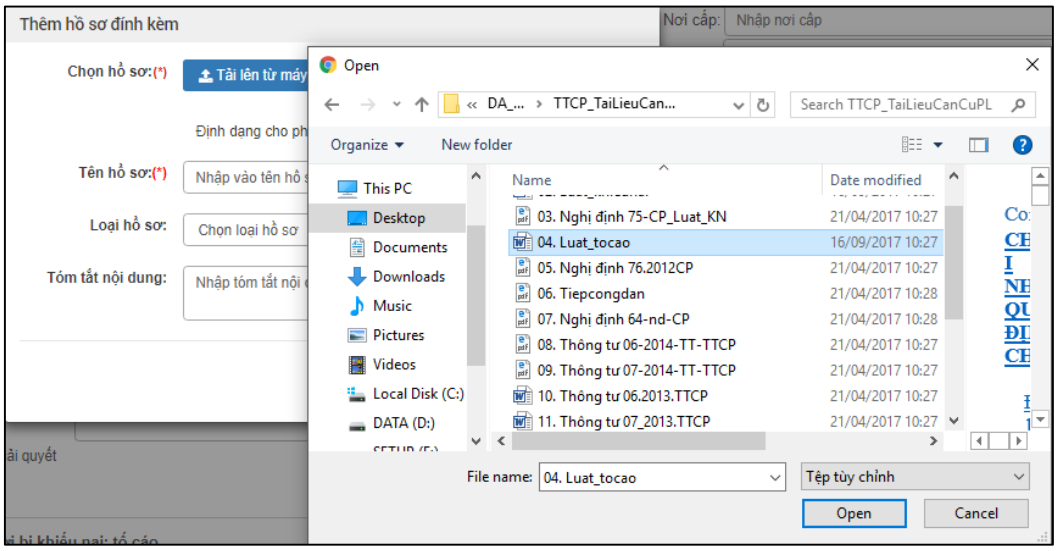
Khi công dân có đưa thông tin, tài liệu, bằng chứng bằng tệp mềm thì người dùng thực hiện tải tệp lên hệ thống và đính kèm với thông tin vụ việc.

Để thực hiện thêm tài liệu, người dùng bấm chọn **+ Thêm hồ sơ đính kèm**. Hệ thống chỉ cho phép tải các tệp có định dạng cho phép: doc, docx, pdf, xls, xlsx, jpg, png.

Hệ thống hiển thị màn hình thêm thông tin đính kèm.

Hình 6: Màn hình thêm hồ sơ đính kèm

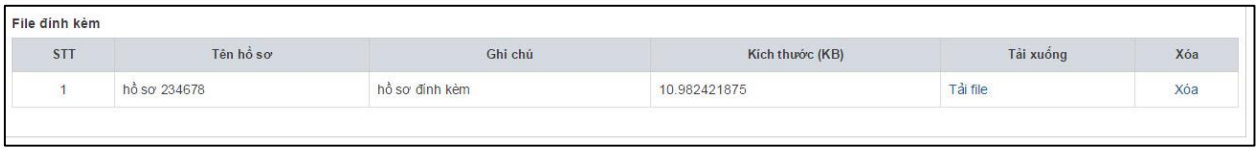
Bấm nút ***Tải lên từ máy tính,*** màn hình chọn tệp sẽ xuất hiện. Chọn tệp cần đính kèm, sau đó ấn nút ***Open*** để tải tệp đính kèm lên hệ thống.



Hình 7: Màn hình Tải file

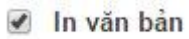
Nhập thông tin hồ sơ đính kèm: Tên hồ sơ, chọn loại hồ sơ, Tóm tắt nội dung hồ sơ sau đó ấn nút ***Lưu lại.***

Sau khi lưu thành công, file đính kèm sẽ hiển thị trong danh sách, ấn ***Xóa*** để xóa tệp văn bản đã tải lên.



2.2.7. Lưu thông tin đơn thư vừa nhập

Sau khi nhập hết thông tin của đơn, người dùng sẽ thực hiện in văn bản như văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn.

Để thực hiện in văn bản, người dùng tích chọn 

, sau đó thực hiện các chức năng ***Lưu lại*** hoặc ***Lưu và nhập mới***. Hệ thống sẽ vừa lưu thông tin lại và thực hiện hiển thị màn hình chọn mẫu văn bản (Vì đơn thư chưa được tiếp dân nên hệ thống cung cấp hai mẫu in văn bản là "*Phiếu biên nhận và phiếu hẹn công dân*"). Nếu người dùng không tích chọn "***In văn bản***" hệ thống chỉ thực hiện lưu lại hoặc lưu và nhập mới.

- "*Lưu lại*": Lưu toàn bộ thông tin vừa nhập của đơn thư vào hệ thống.
- "*Lưu và nhập mới*": Hệ thống sẽ lưu thông tin đơn thư vừa nhập và xóa toàn bộ thông tin đó đi để nhập mới.

Khi người dùng nhập đơn thư xong và thực hiện một trong hai chức năng "*Lưu lại*" hoặc "*Lưu và nhập mới*", đơn thư chuyển sang chờ thực hiện tiếp công dân. Để thực hiện tiếp công dân, người dùng vào Xử lý đơn thư → đơn thư đã tiếp nhận → bấm chọn sửa đơn thư thực hiện đưa ra hướng xử lý đơn thư. (Xem chi tiết "*Chức năng nhập kết quả tiếp công dân*")

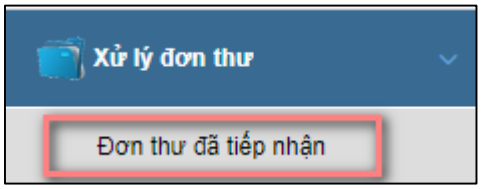
2.2.8. Nhập kết quả tiếp công dân

Khi tiếp công dân xong, người dùng thực hiện nhập kết quả tiếp công dân trên phần mềm. Người dùng đưa ra hướng xử lý đơn thư, nội dung tiếp, tải văn bản tiếp, chọn lãnh đạo phê duyệt và chọn quy trình xử lý đơn thư.

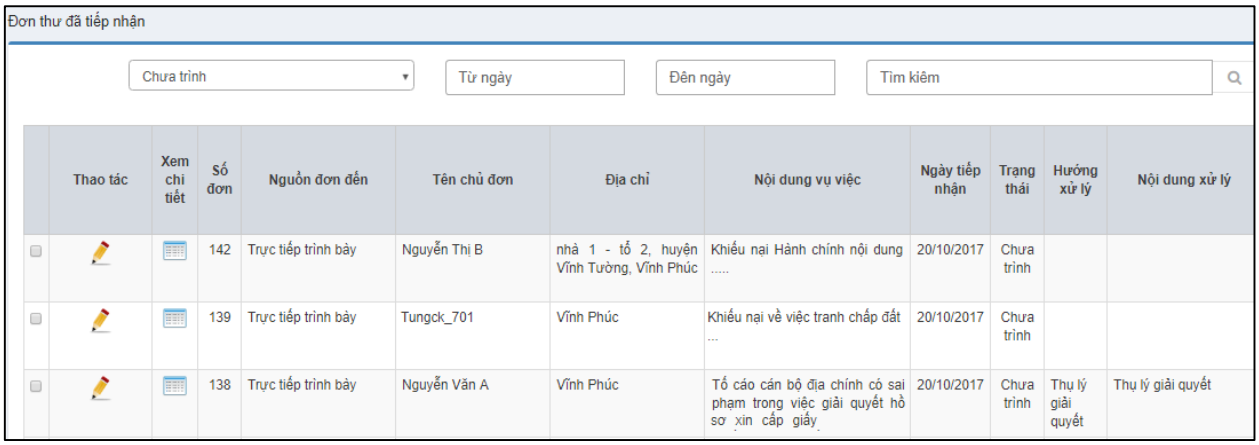
Để thực hiện chức năng nhập nội dung tiếp, khi cán nhập xong đơn thư → bấm **lưu lại** → hệ thống xuất hiện danh sách đơn thư chờ tiếp → bấm chọn biểu tượng để cập nhật nội dung tiếp.

Hoặc người dùng thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Bấm chọn *Xử lý đơn thư*
- Bước 2: Bấm chọn *Đơn thư đã tiếp nhận*



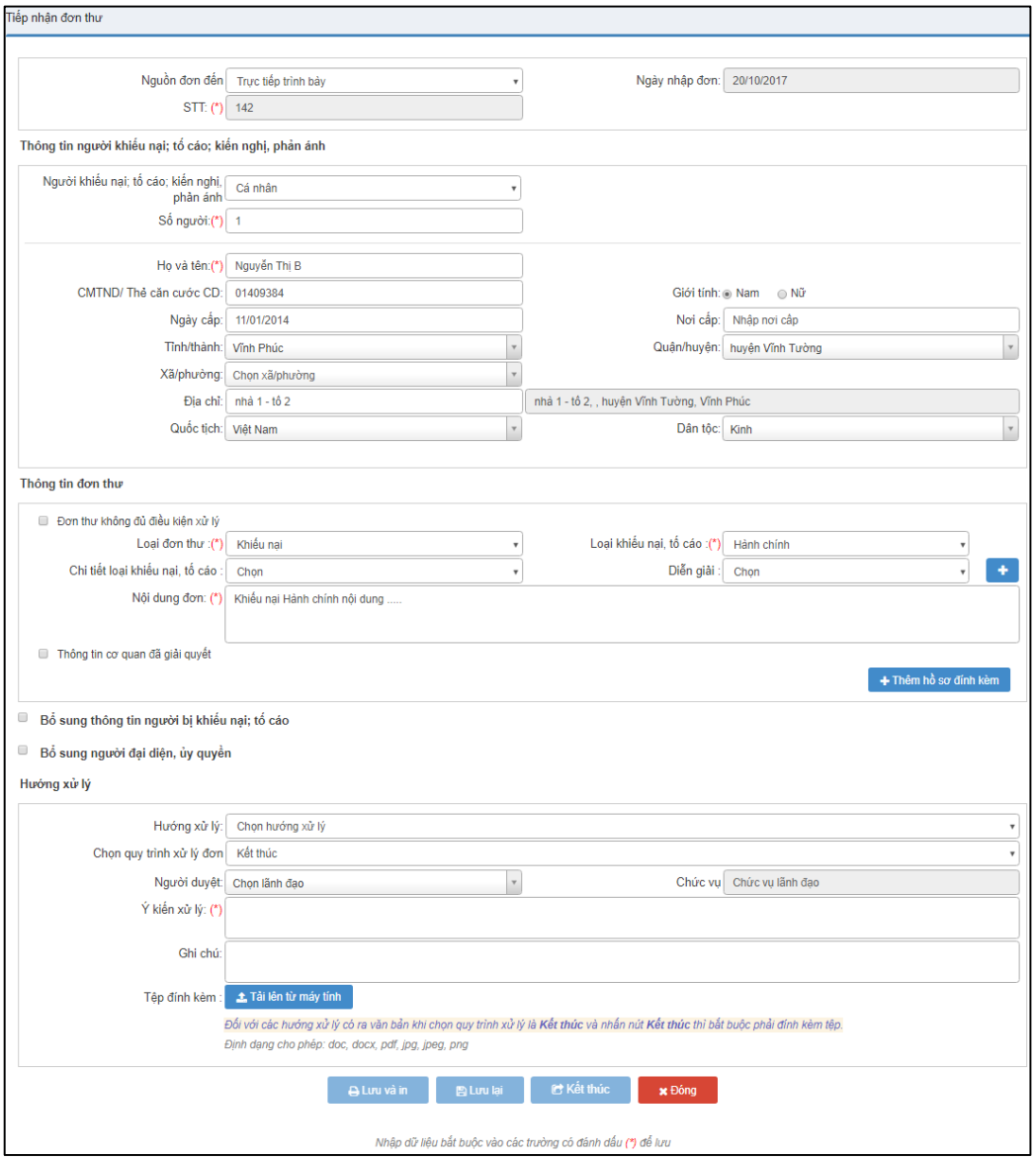
Hệ thống hiển thị danh sách chờ tiếp như sau:



Thao tác	Xem chi tiết	Số đơn	Nguồn đơn đến	Tên chủ đơn	Địa chỉ	Nội dung vụ việc	Ngày tiếp nhận	Trạng thái	Hướng xử lý	Nội dung xử lý
		142	Trực tiếp trình bày	Nguyễn Thị B	nhà 1 - tổ 2, huyện Vĩnh Tường, Vĩnh Phúc	Khiếu nại Hành chính nội dung	20/10/2017	Chưa trình		
		139	Trực tiếp trình bày	Tungck_701	Vĩnh Phúc	Khiếu nại về việc tranh chấp đất ...	20/10/2017	Chưa trình		
		138	Trực tiếp trình bày	Nguyễn Văn A	Vĩnh Phúc	Tố cáo cán bộ địa chính có sai phạm trong việc giải quyết hồ sơ xin cấp giấy	20/10/2017	Chưa trình	Thụ lý giải quyết	Thụ lý giải quyết

Hình 8: Màn hình danh sách chờ tiếp

Người dùng bấm chọn biểu tượng → hệ thống hiển thị màn hình cập nhật nội dung tiếp công dân.



Hình 9: Màn hình cập nhật kết quả tiếp

Người dùng nhập kết quả tiếp công dân như sau:

- *Bước 1:* Đưa ra hướng xử lý cho đơn thư bằng cách chọn hướng xử lý tại "**Hướng xử lý**". *(Xem chi tiết các hướng xử lý tại Chức năng "Hướng xử lý")*
- *Bước 2:* Chọn **quy trình xử lý** đơn trên phần mềm.
- *Bước 3:* Nhập nội dung tiếp tại "**Ý kiến xử lý**".
- *Bước 4:* Tải văn bản xử lý tại "**Tệp đính kèm**".

2.2.8.1. Quy trình xử lý đơn thư trên phần mềm

Quy trình xử lý đơn là quá trình xử lý đơn qua từng bước được thực hiện trên phần mềm. Các quy trình xử lý đơn trên phần như sau:

- **Quy trình 1:** Trong trường hợp người dùng đưa ra hướng xử lý là "*Hướng dẫn*" → người dùng chọn "**Kết thúc**" → bấm chức năng "Kết thúc" để thực hiện kết thúc tiếp công dân và đơn thư không được xử lý trên phần mềm
- **Quy trình 2:** Trong trường hợp người dùng đưa ra hướng xử lý là "*Chuyển đơn*" cần trình thẳng lên Chủ tịch UBND cấp xã thì chọn "**Trình duyệt LĐ kết quả xử lý**" → Chọn người duyệt (là lãnh đạo cần trình) → Chức vụ của lãnh đạo do hệ thống tự hiển thị → bấm "Trình duyệt LĐ kết quả xử lý" để thực hiện trình kết quả xử lý lên lãnh đạo phê duyệt được chọn. (*Lưu ý: Khi lãnh đạo phê duyệt, đơn thư được chuyển trên phần mềm đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết được chọn)*
- **Quy trình 3:** Trong trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã thì người dùng chọn hướng xử lý là "Thụ lý giải quyết" chọn "**Trình duyệt LĐ kết quả xử lý**" → Chọn người duyệt (là lãnh đạo cần trình) → Chức vụ của lãnh đạo do hệ thống tự hiển thị → bấm "Trình duyệt LĐ kết quả xử lý" để thực hiện trình kết quả xử lý lên lãnh đạo phê duyệt được chọn.

2.2.8.2. Hướng xử lý

a. Thụ lý giải quyết

Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tiếp nhận và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại:

- Điều 11 của Luật khiếu nại – đối với đơn khiếu nại
- Khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo – đối với đơn tố cáo

thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

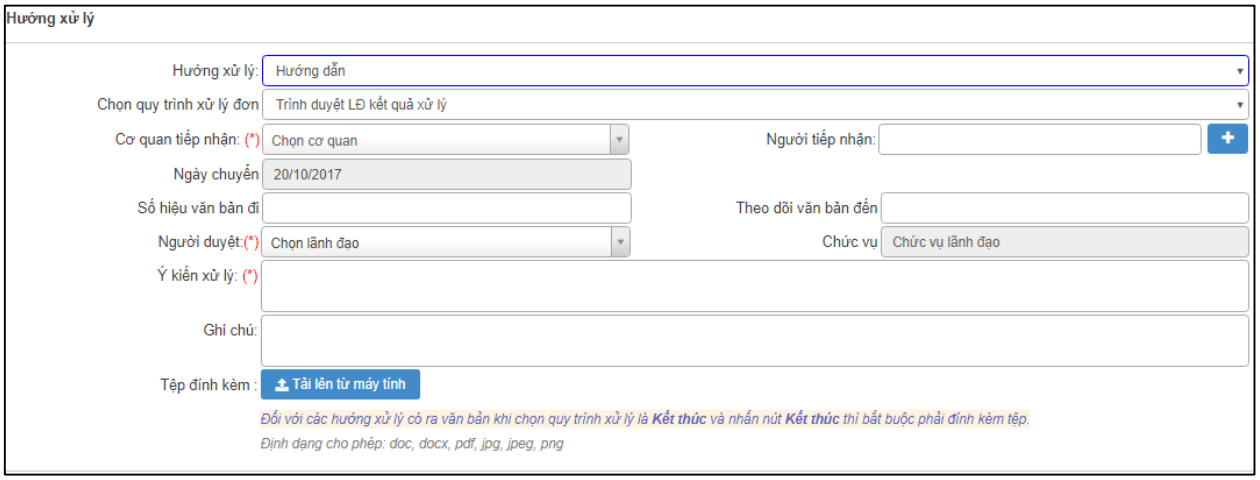
Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: T**hụ lý giải quyết**. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập ghi chú (nếu có).
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

b. Hướng dẫn

Trường hợp đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp nhận thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết thì người dùng sẽ chọn hướng xử lý là ***Hướng dẫn.***

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Hướng dẫn. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

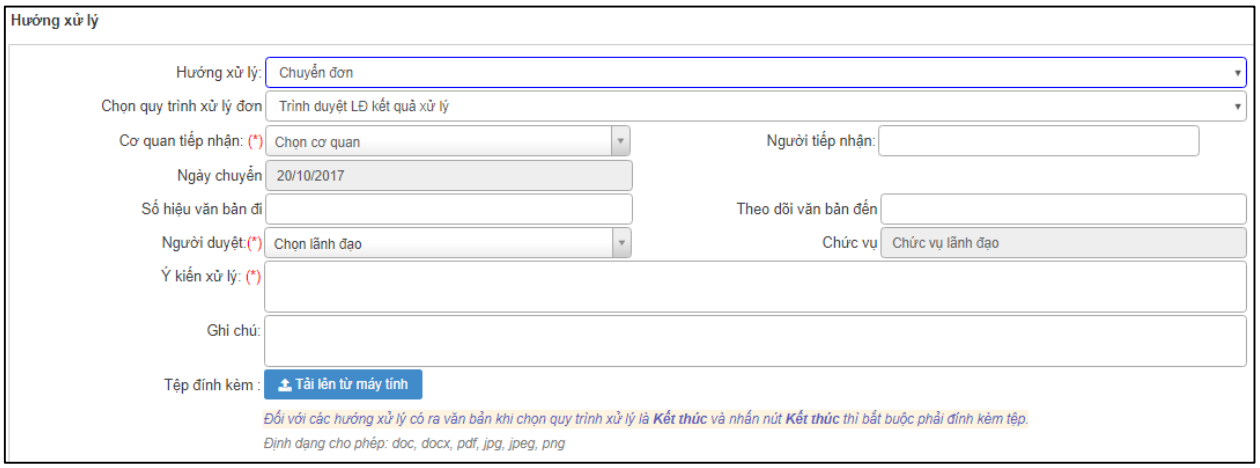


- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Chọn cơ quan tiếp nhận*: Chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn thư.
- *Người tiếp nhận*: Nhập thông tin người tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận.
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập thông tin số hiệu văn bản đi.
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

c. Chuyển đơn

Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật tố cáo.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Chuyển đơn. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

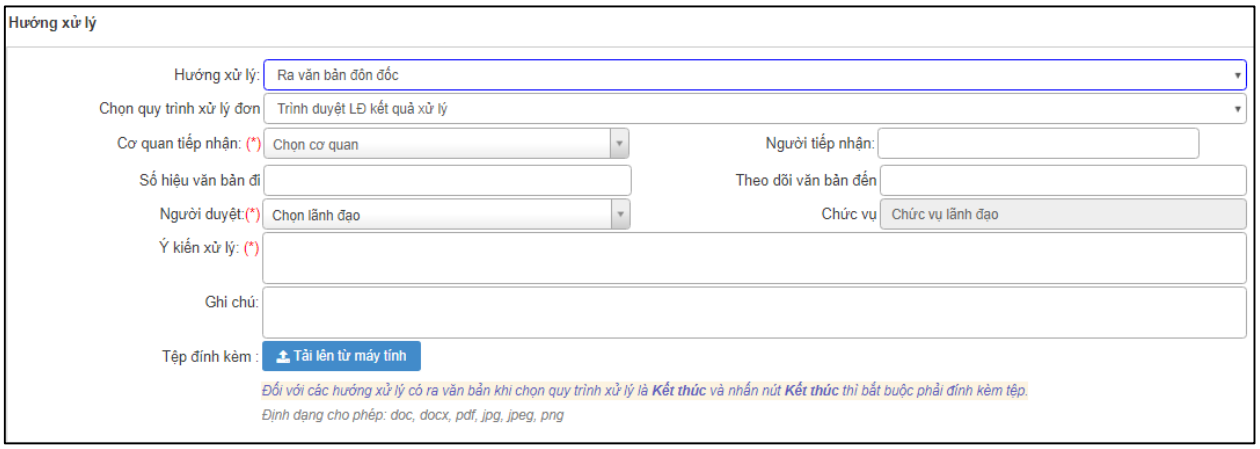


- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan mà cán bộ muốn chuyển đơn đến.
- *Người tiếp nhận:* Nhập thông tin người tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận.
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập thông tin số hiệu văn bản đi.
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

d. Ra văn bản đôn đốc

Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của pháp Luật mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết. Người dùng sẽ chọn hướng xử lý ***Ra văn bản đôn đốc***.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Ra văn bản đôn đốc. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:



- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Cơ quan tiếp nhận:* Chọn cơ quan mà cán bộ muốn chuyển đơn đến.
- *Người tiếp nhận:* Nhập thông tin người tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận.
- *Số hiệu văn bản đi:* Nhập thông tin số hiệu văn bản đi.

- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

e. Ra văn bản thông báo

Khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan giải quyết hết thẩm quyền, không có tình tiết mới, cán bộ tiếp nhận và xử lý ra văn bản thông báo trả lại đơn. Người dùng sẽ chọn hướng xử lý là ***Ra văn bản thông báo.***

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Ra văn bản thông báo. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

g. Trả đơn

Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Trả đơn. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

h. Từ chối tiếp

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo nhưng vi phạm quy định tại luật tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân số: 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 có thể từ chối tiếp công dân.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Người dùng chọn hướng xử lý: từ chối thụ lý.

Khi người dùng chọn *Hướng xử lý*: Từ chối tiếp/Từ chối thụ lý. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình như sau:

- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

i. Lưu và theo dõi

Những đơn thư trùng, đơn thư không có tình tiết mới, đơn thư đã được giải quyết nhiều lần, đơn đã gửi đúng thẩm quyền,…Tùy thuộc vào nghiệp vụ xử lý đơn, người dùng chọn hướng xử lý: Lưu và theo dõi.

Khi chọn hướng xử lý Lưu và theo dõi, màn hình hiển thị như sau:

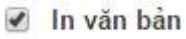
- *Chọn quy trình xử lý đơn:* Chọn quy trình xử lý đơn thư "Kết thúc".
- *Người duyệt:* Chọn tên lãnh đạo muốn trình kết quả xử lý hoặc muốn xin ý kiến chỉ đạo. Tên lãnh đạo được hiển thị tương ứng với bước chọn quy trình xử lý đơn ở trên.
- *Ý kiến xử lý:* Người dùng nhập ý kiến xử lý.
- *Ghi chú:* Người dùng nhập thông tin ghi chú.
- *Tải tệp văn bản xử lý đính kèm:* Có thể tải các tệp văn bản đính kèm lên cho lãnh đạo xem xét.

2.2.9. Chức năng in văn bản, lưu lại, đóng

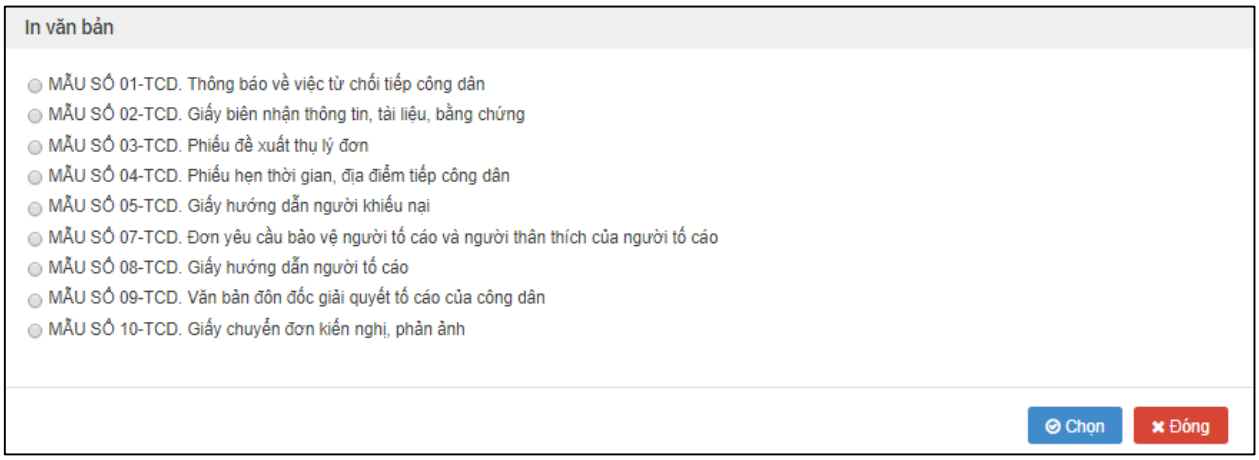
Khi đã thực hiện tiếp công dân xong, cán bộ đã thực hiện một trong các chức năng như "kết thúc", "Trình duyệt LĐ kết quả xử lý".

Ngoài ra, người dùng bấm "**Lưu lại và in**" để thực hiện lưu đơn thư vào hệ thống để lần sau tiếp lại hoặc bấm "**Đóng**" để không thực hiện tiếp công dân.

2.3. In văn bản

Sau khi người dùng bấm chọn chức năng 

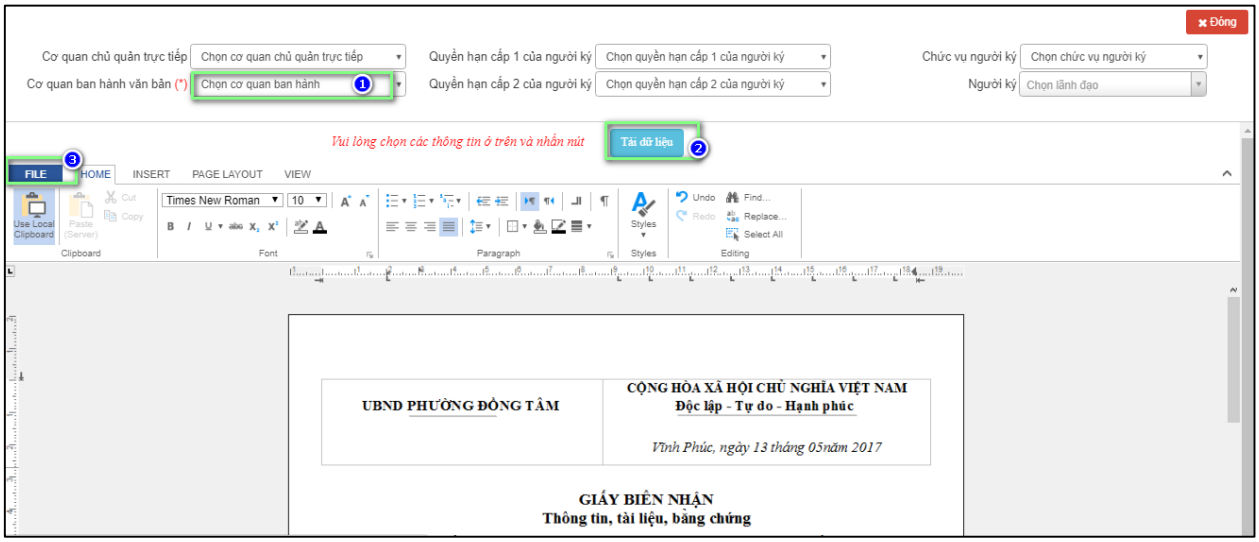
, Màn hình Chọn mẫu văn bản cần in sẽ có giao diện như sau:



Hình 10: Màn hình Chọn mẫu văn bản

- *Danh sách mẫu văn bản được chọn được hiển thị tương ứng với hướng xử lý người dùng đưa ra.*
- ***Chọn***: Khi người dùng chọn mẫu văn bản in phù hợp và bấm chức năng ***Chọn***. Màn hình In văn bản sẽ xuất hiện.
- ***Đóng:*** Màn hình Chọn mẫu văn bản in đóng lại.

Ví dụ, tôi chọn mẫu văn bản **Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**. Màn hình mẫu Giấy biên nhận có giao diện như sau:



Hình 11: Màn hình Mẫu phiếu biên nhận

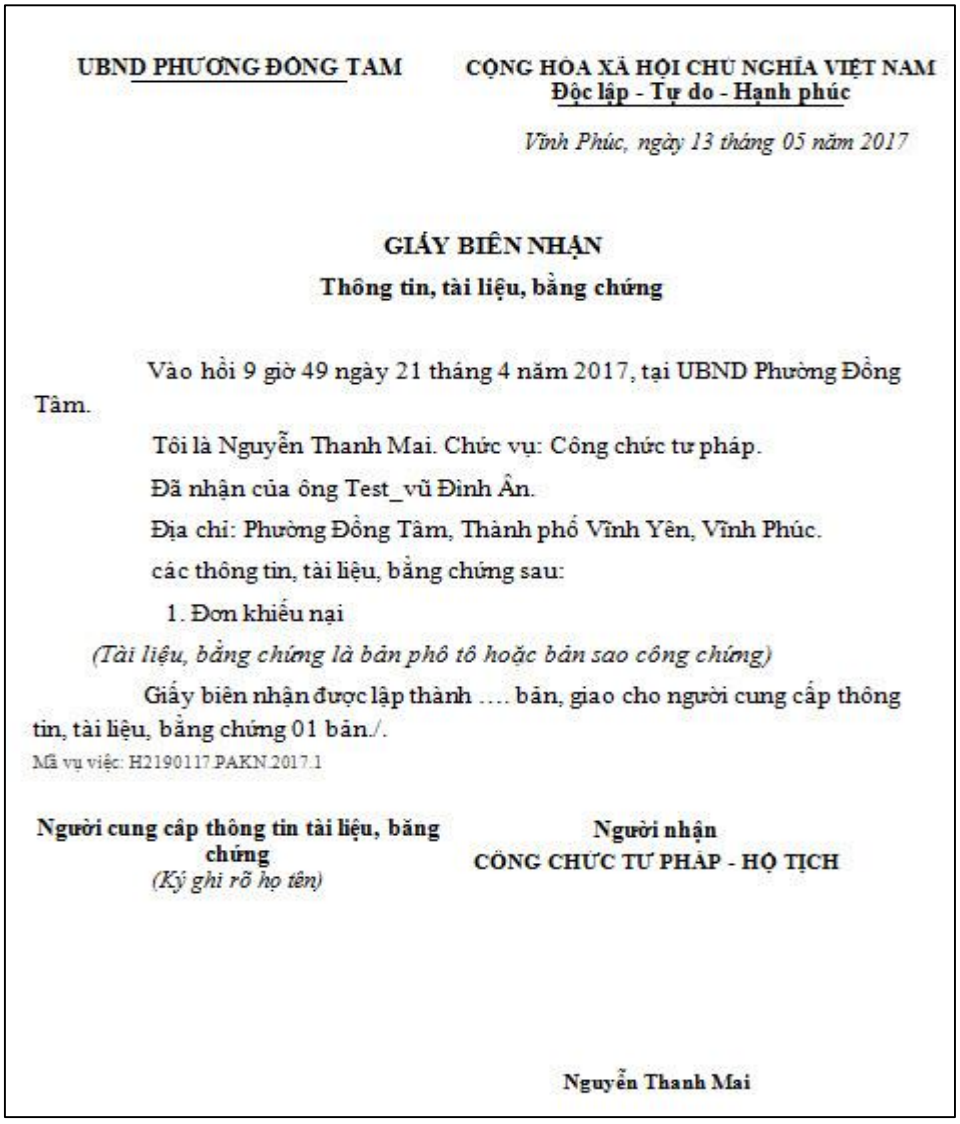
- *Người dùng chọn hình thức hiển thị mẫu Phiếu biên nhận và sửa thông tin đơn thư trực tiếp của đơn thư (nếu cần chỉnh)*

  + *Cơ quan ban hành văn bản và cơ quan chủ khoản:* Được hiển thị ở Mục Tên cơ quan tổ chức ban hành văn bản theo thông tư 01/2011/BNV.

  + *Quyền hạn cấp 1, cấp 2 của người ký, chức vụ, người ký:* Được hiển thị Mục Quyền hạn, chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền theo thông tư 01/2011/BNV.
- ***Xem và in:*** Xem trước nội dung mẫu văn bản cần in.
- ***Save as:*** *Lưu văn bản về máy tính.*

- ***Quay lại:*** Quay trở về màn hình chọn mẫu văn bản cần in
- ***Đóng:*** Thực hiện đóng mẫu in.

Sau khi chọn các thông tin cho mẫu Phiếu biên nhận, người dùng bấm Xem và in, hệ thống hiển thị giao diện đầy đủ của Phiếu in như sau:



UBND PHƯỜNG ĐỒNG TAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Vĩnh Phúc, ngày 13 tháng 05 năm 2017

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi 9 giờ 49 ngày 21 tháng 4 năm 2017, tại UBND Phường Đồng Tâm.

Tôi là Nguyễn Thanh Mai. Chức vụ: Công chức tư pháp.

Đã nhận của ông Test_vũ Đình Ân.

Địa chỉ: Phường Đồng Tâm, Thành phố Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc.

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1. Đơn khiếu nại

(Tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành .... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

Mã vụ việc: H2190117.PAKN.2017.1

Người cung cấp thông tin tài liệu, bằng chứng
(Ký ghi rõ họ tên)

Người nhận
CÔNG CHỨC TƯ PHÁP - HỘ TỊCH

Nguyễn Thanh Mai

Hình 12: Màn hình mẫu phiếu biên nhận mẫu

Mỗi đơn thư được hệ thống cấp một mã vạch riêng, duy nhất và không thay đổi trong quá trình xử lý, giải quyết đơn.

2.4. Sổ tiếp dân

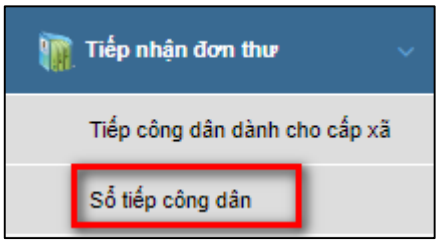
Để người dùng theo dõi, quản lý việc tiếp người KNTC, KNPA.

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn KNTC, KNPA hoặc nội dung trình bày của người KNTC, KNPA, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người KNTC, KNPA cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Hệ thống cung cấp chức năng Sổ tiếp công dân được thực hiện theo mẫu của thông tư số 06/2014/TT-TTCP.

Các bước thực hiện:

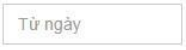
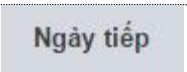
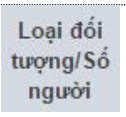
- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Tiếp nhận đơn thư.
- Bước 2: Chọn Sổ tiếp dân



Hệ thống hiển thị màn hình sổ tiếp dân sẽ có giao diện như sau:

Hình 13: Màn hình Sổ tiếp dân

Bảng mô tả các trường trong Màn hình sổ tiếp công dân

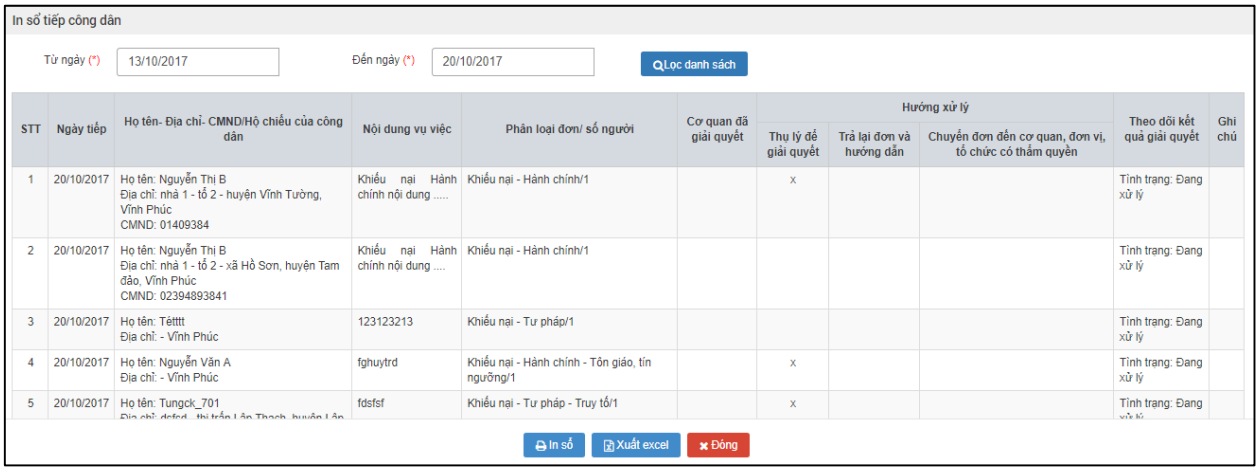
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn hướng xử lý	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo các hướng xử lý thuộc thông tư 06, 07 của năm 2013, 2014	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày tiếp	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Ô trống	Khi tích vào ô trống này sẽ thực hiện được các chức năng sau: ***Xem, In văn bản***	
STT	Số thứ tự của đơn thư trong danh sách	
Ngày tiếp	Ngày người dùng tiếp công dân	
Loại đối tượng/Số người	Xác định xem đối tượng thuộc cá nhân hay một tổ chức/ Số người đại diện nộp đơn thư	

Tên chủ đơn/Địa chỉ	Tên người đại diện nộp đơn thư/ Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	Tên chủ đơn/Địa chỉ
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	Nội dung vụ việc
Kết quả tiếp	Nội dung kết quả tiếp của đơn thư	Kết quả tiếp
Hướng xử lý/Số hiệu văn bản đi	Hướng xử lý của đơn thư/Số công văn của văn bản đối với văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn, văn bản thông báo, văn bản đôn đốc	Hướng xử lý/Số hiệu văn bản đi
Lần tiếp	Số lần tiếp công dân	Lần tiếp
Cán bộ tiếp	Tên người dùng và phòng ban làm việc của người dùng tiếp	Cán bộ tiếp
Cơ quan giải quyết tiếp	Thông tin cơ quan giải quyết tiếp vụ việc	Cơ quan giải quyết tiếp
In sổ	In toàn bộ danh sách đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***In sổ***	In sổ

2.4.1. In sổ tiếp công dân

Chức năng in sổ giúp người dùng in trực tiếp sổ tiếp công dân trên phần mềm thành bản giấy. Khi người dùng chọn chức năng

, hệ thống sẽ xuất hiện màn hình sau:



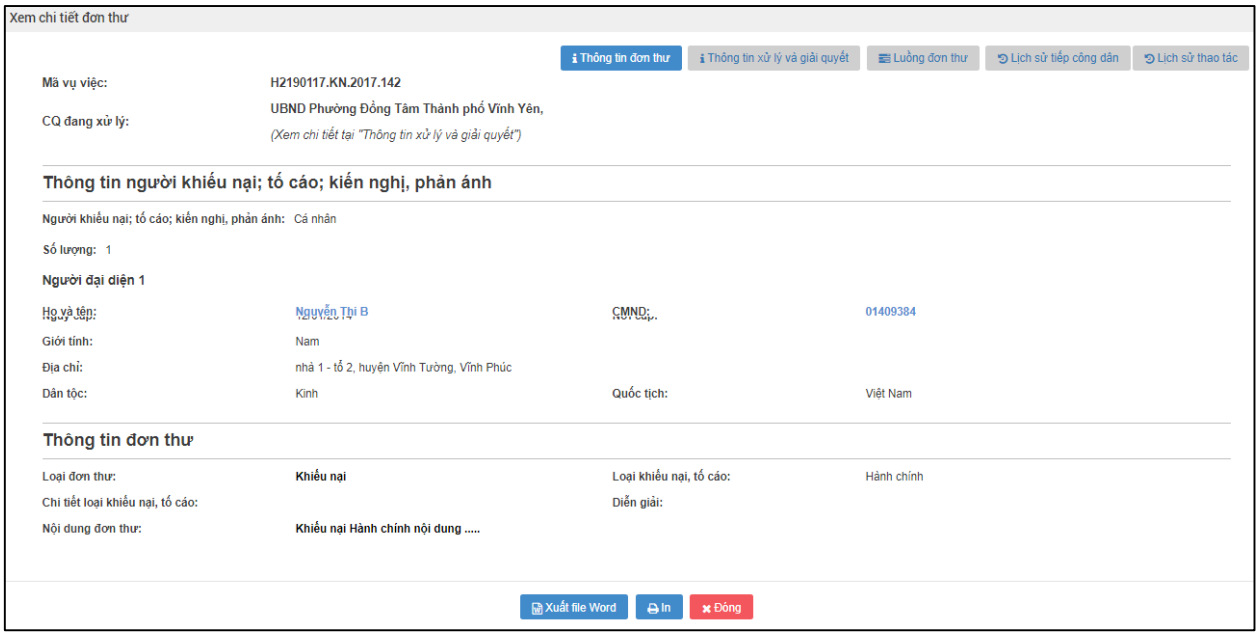
Hình 14: Màn hình In sổ tiếp công dân

- ***Lọc danh sách***: Khi người nhập thông tin ngày và bấm chọn chức năng ***Lọc danh sách***. Hệ thống sẽ đưa ra danh sách đơn thư nằm trong khoảng thời gian người dùng nhập vào.
- ***In sổ:*** Hệ thống hiện ra màn hình in sổ, người dùng sẽ thực hiện chức năng in trực tiếp trên phần mềm.
- ***Xuất excel:*** Hệ thống cho phép xuất danh sách dạng excel.

- **Đóng:** Màn hình In sổ tiếp công dân đóng lại.

2.4.2. Xem chi tiết thông tin đơn thư

Khi người dùng chọn chức năng xem chi tiết thì bấm vào tên chủ đơn, ví dụ: Nguyễn Thị B , hệ thống cho phép người dùng xem được thông tin đơn thư, quá trình giải quyết, luồng đơn thư, lịch sử tiếp công dân. Màn hình xem chi tiết đơn thư có giao diện như sau:



Hình 15: Màn hình xem chi tiết đơn thư

- Trang ***Thông tin đơn thư*:** Hệ thống sẽ đưa ra toàn bộ thông tin về người KNTC, KNPA và nội dung đơn thư. Phần thông tin này cho phép toàn bộ người dùng có tài khoản trong hệ thống xem được.
- Trang ***Thông tin xử lý và giải quyết:*** Hệ thống sẽ đưa ra thông tin quá trình xử lý và quá trình giải quyết những lần trước nếu đơn thư đã từng được xử lý và giải quyết. Phần thông tin này cho phép toàn bộ người dùng có tài khoản trong hệ thống xem được.
- Trang ***Luồng đơn thư:*** Hệ thống sẽ đưa ra thông tin từng bước giải quyết của đơn thư trên phần mềm. Phần thông tin này chỉ cho phép những người dùng thuộc đơn vị của mình xem được thông tin (VD: Chỉ có tài khoản thuộc thành phố Hà Nội mới xem được thông tin của luồng đơn thư của thành phố Hà Nội).
- Trang ***Lịch sử tiếp công dân***: Hệ thống đưa ra thông tin quá số lần công dân được tiếp tại các trụ sở tiếp công dân. Phần thông tin này cho phép toàn bộ người dùng có tài khoản trong hệ thống xem được.
- ***Xuất file word:*** Người dùng tải được thông tin đơn thư có định dạng word.
- ***In:*** In trực tiếp thông tin đơn thư.
- ***Đóng:*** Màn hình Xem chi tiết đơn thư đóng lại.

2.5. Nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp

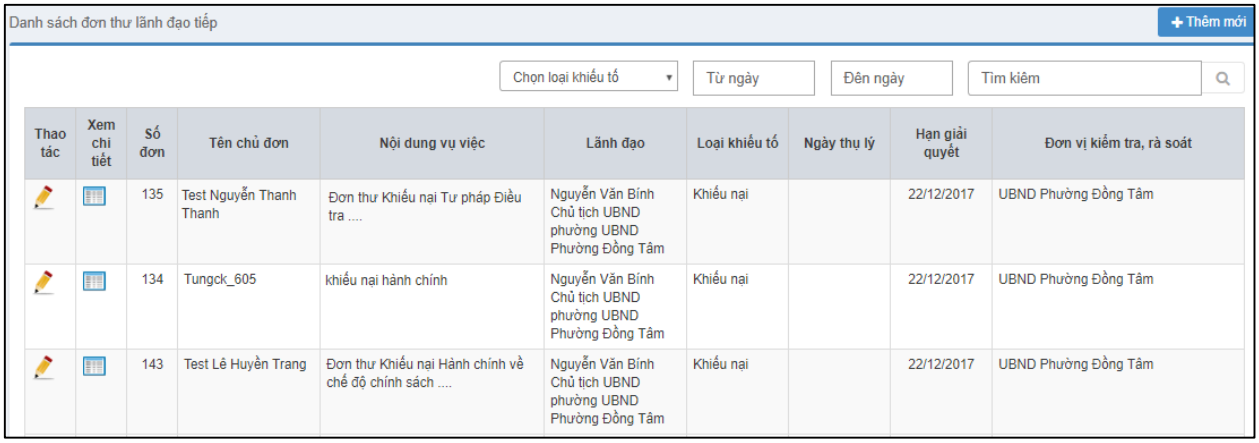
Trường hợp lãnh đạo tiếp công dân trong các trường hợp sau thì nhập thông tin tại chức năng "*Lãnh đạo tiếp*"

- Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.
- Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:
  - Vụ việc mang tính chất gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
  - Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Các bước thực hiện:

- *Bước 1*: Từ thanh menu bên trái, chọn **Tiếp nhận đơn thư**.
- *Bước 2*: Chọn **Lãnh đạo tiếp**

Hệ thống hiển thị danh sách thông tin lãnh đạo tiếp như sau:



Hình 16: Màn hình danh sách lãnh đạo tiếp

Để nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp, người dùng bấm chọn chức năng

. Hệ thống hiển thị giao diện nhập thông tin đơn thư.

2.5.1. Nhập thông tin lãnh đạo tiếp

Người dùng chọn thông tin của lãnh đạo tiếp công dân và xử lý vụ việc như sau:

- **STT:** Là số đơn thư, được hệ thống tự động cung cấp.
- **Lãnh đạo tiếp:** Thông tin tên, chức vụ của lãnh đạo tiếp.
- **Ngày tiếp:** Ngày lãnh đạo thực hiện tiếp công dân
- **Ủy quyền:** Trường hợp lãnh đạo bận các công việc khác thì sẽ thực hiện ủy quyền cho cán bộ cấp dưới để thay mình tiếp dân.
- **Tiếp định kỳ:** Nếu người dùng chọn chức năng này thì đây là trường hợp lãnh đạo tiếp dân định kỳ. Nếu người dùng không chọn chức năng này thì đây là trường hợp lãnh đạo tiếp dân đột xuất.

2.5.2. Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh

Xem chi tiết tại Tiếp công dân có đơn/Nhập thông tin người đến khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh.

2.5.3. Nhập nội dung đơn thư

Xem chi tiết tại Tiếp công dân có đơn/Nhập nội dung đơn thư.

2.5.4. Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo

Xem chi tiết tại Tiếp công dân có đơn/Nhập thông tin người bị khiếu nại; tố cáo.

2.5.5. Nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo

Người dùng nhập thông tin hướng xử lý của lãnh đạo, bao gồm các bước sau:

- **Hướng xử lý**: Đưa ra hướng xử lý vụ việc.
- **Kết quả tiếp**: Nhập thông tin kết quả tiếp của lãnh đạo.
- **Ghi chú:** Nhập thông tin ghi chú (nếu có).
- **Tệp đính kèm:** Tải văn bản tiếp công dân.

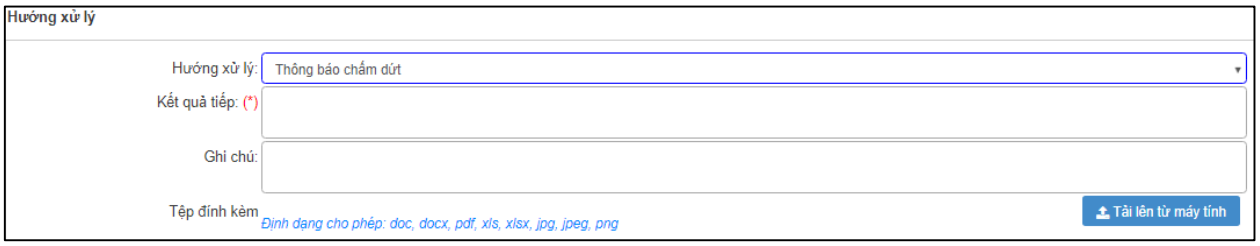
a. Thụ lý giải quyết/Giao cơ quan kiểm tra, rà soát lại

Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng, cơ quan đơn vị. Người dùng chọn hướng xử lý "*Thụ lý*" → chọn cơ quan có thẩm quyền giải quyết thuộc đơn vị mình.

Trường hợp đơn thư đã được giải quyết nhưng cần kiểm tra, rà soát lại vụ việc. Người dùng chọn hướng xử lý "*Giao cơ quan kiểm tra, rà soát lại*" " → chọn cơ quan để giao kiểm tra xác minh.

b. Thông báo chấm dứt/Hướng dẫn ra tòa

Trường hợp vụ việc đã được các cơ quan giải quyết hết thẩm quyền, vụ việc không phát sinh và công dân không trình thêm được bằng chứng mới thì người dùng chọn hướng xử lý là "*hướng dẫn công dân ra tòa hoặc thông báo chấm dứt vụ việc*".



c. Chức năng Lưu lại, Lưu và chuyển, Đóng

- *Lưu và lại:* Hệ thống thực hiện lưu đơn thư.
- *Lưu và chuyển:* Hệ thống thực hiện Lưu lại và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đơn thư.
- *Đóng:* Đóng màn hình nhập thông tin đơn thư được lãnh đạo tiếp

3. Xử lý đơn thư

3.1. Nhập thông tin đơn thư

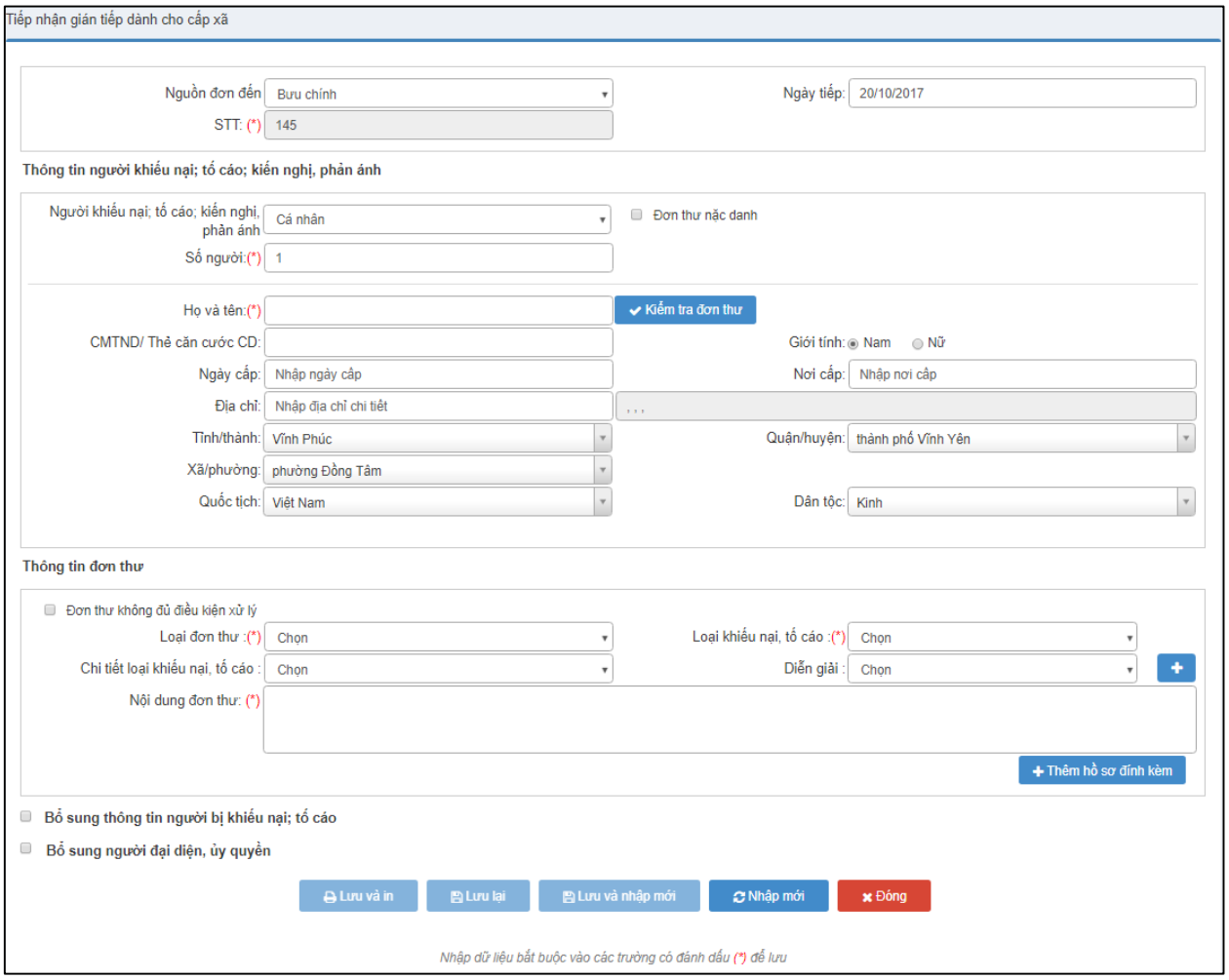
Đối với các đơn thư được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.
3. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

Người dùng thực hiện nhập thông tin chủ đơn thư, nội dung đơn và đưa ra hướng xử lý trên phần mềm, các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Tiếp nhận đơn thư.
- Bước 2: Chọn **Tiếp nhận gián tiếp dành cho cấp xã**.

Hệ thống sẽ hiển thị màn hình nhập đơn thư xử lý đơn như sau:

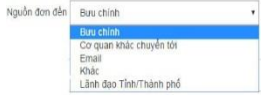


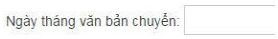
Hình 17: Màn hình nhập đơn cần xử lý

Trong màn hình Tiếp nhận gián tiếp, người dùng cần nhập đầy đủ thông tin của đơn thư. Phần nhập thông tin công dân sẽ tương tự ***Phần nhập thông tin tiếp công dân*** (xem chi tiếp mục **tiếp công dân có đơn**). Điểm lưu ý là phần đầu của Phân hệ tiếp nhận gián tiếp khác so với Phân hệ trực tiếp đó là:

- Có thêm thông tin ***Nguồn đơn đến***.
- Thực hiện xử lý trực tiếp trong màn hình nhập đơn.

Bảng mô tả các trường trong Phân hệ Tiếp nhận gián tiếp

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi mà đơn thư được gửi đến	
- Bưu chính	Địa chỉ nơi gửi đơn thư	
- Khác	Thông tin gửi đơn thư khác	

	- Email	Tên địa chỉ email gửi	
	- Cơ quan khác chuyển tới	Thông tin về cơ quan gửi đơn thư	
	+ Cơ quan đã chọn chuyển đơn	Tên cơ quan đã chuyển đơn thư đến	
	+ Số văn bản chuyển đến	Số văn bản được gửi đến	
	+ Ngày tháng văn bản chuyển đến	Thời gian đơn thư được gửi đến	

3.2. Nhập thông tin hướng xử lý

Xem chi tiết "hướng xử lý" phần tiếp công dân có đơn.

3.3. Chức năng Lưu và in, Lưu lại, Trình duyệt LĐ kết thúc xử lý

Khi người dùng thực hiện nhập thông tin đơn thư và đưa ra hướng xử lý, bước tiếp theo người dùng thực hiện các chức năng sau:

- *Lưu và in:* Hệ thống thực hiện lưu đơn thư và in mẫu văn bản.

- *Lưu lại:* Hệ thống thực hiện lưu đơn thư

- *Trình duyệt LĐ kết thúc xử lý:* Hệ thống thực hiện lưu đơn thư và chuyển đơn đến lãnh đạo duyệt được chọn.

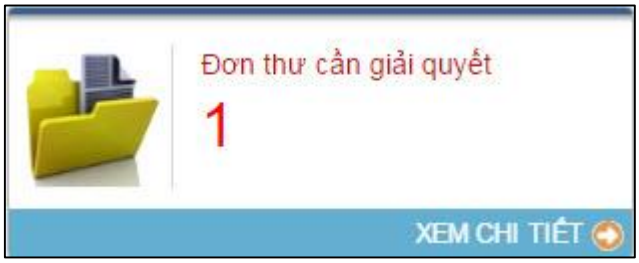
4. Thành viên đoàn xác minh thực hiện nhập thông tin các bước giải quyết

4.1. Trình tự cập nhật thông tin giải quyết đơn thư

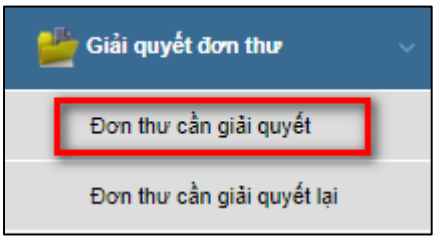
Trường hợp, cán bộ trong đoàn xác minh được phân công nhiệm vụ là: Phụ trách hoặc thực hiện thì có quyền cập nhật thông tin kết quả giải quyết đơn thư.

Để thực hiện cập nhật các bước giải quyết, người dùng chọn các bước sau:

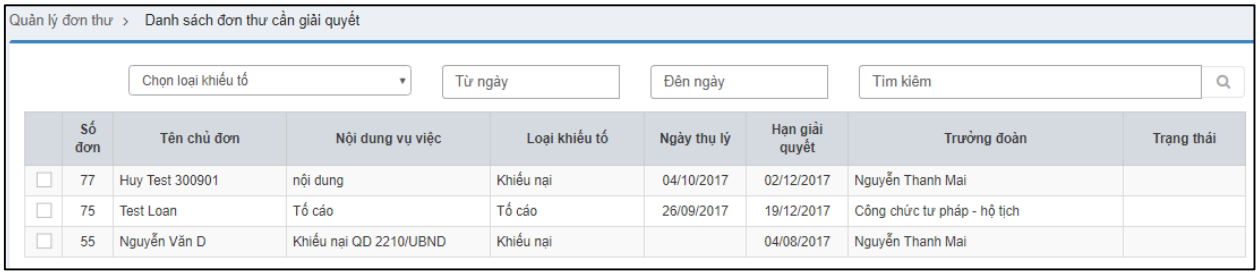
Cách 1: Từ màn hình Công việc cần thực hiện ấn chọn:



Cách 2: Từ thanh menu bên trái, bấm chọn menu Giải quyết đơn thư → Đơn thư cần giải quyết



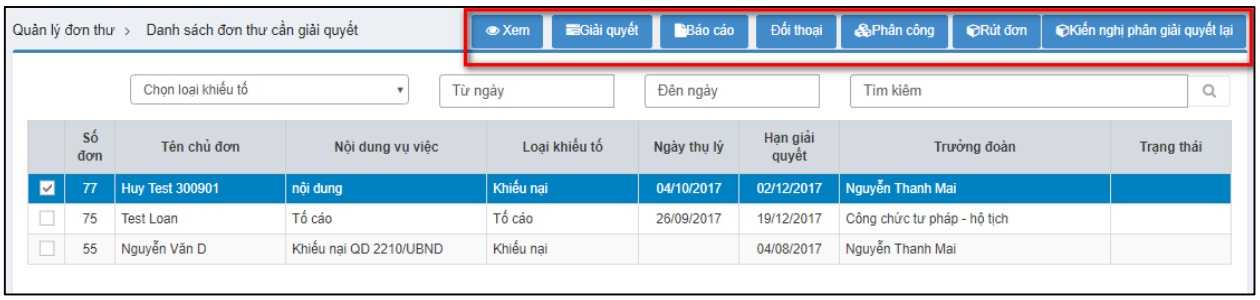
Hệ thống hiển thị màn hình đơn thư cần giải quyết như sau:



Hình 18: Màn hình Đơn thư cần giải quyết

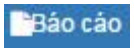
Người dùng click ☐ trước số đơn để chọn đơn thư cần giải quyết

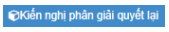
Hệ thống hiển thị các chức năng để giải quyết đơn thư



Hình 33: Màn hình chọn chức năng trong Đơn thư cần giải quyết

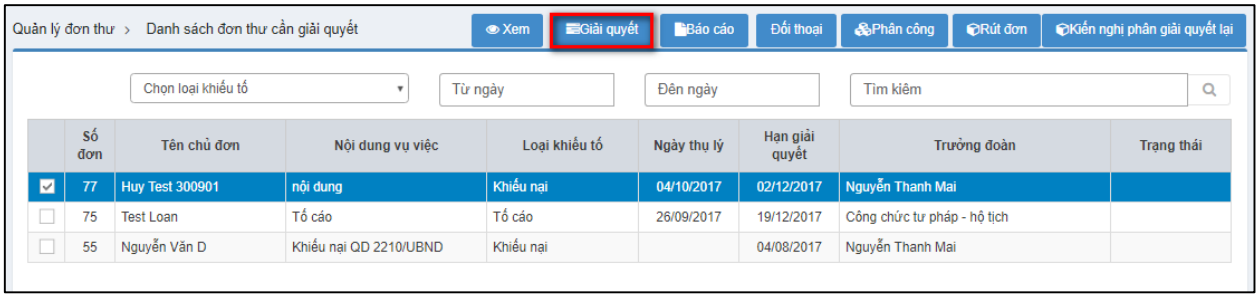
Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư cần giải quyết

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem	Xem thông tin đơn thư	
Giải quyết	Thực hiện giải quyết đơn thư	
Báo cáo	Gửi báo cáo, thảo luận trao đổi giữa các thành viên trong đoàn xác minh	
Đối thoại	- Các trường hợp sau đây thực hiện đối thoại 1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau. Trong quá trình giải quyết	

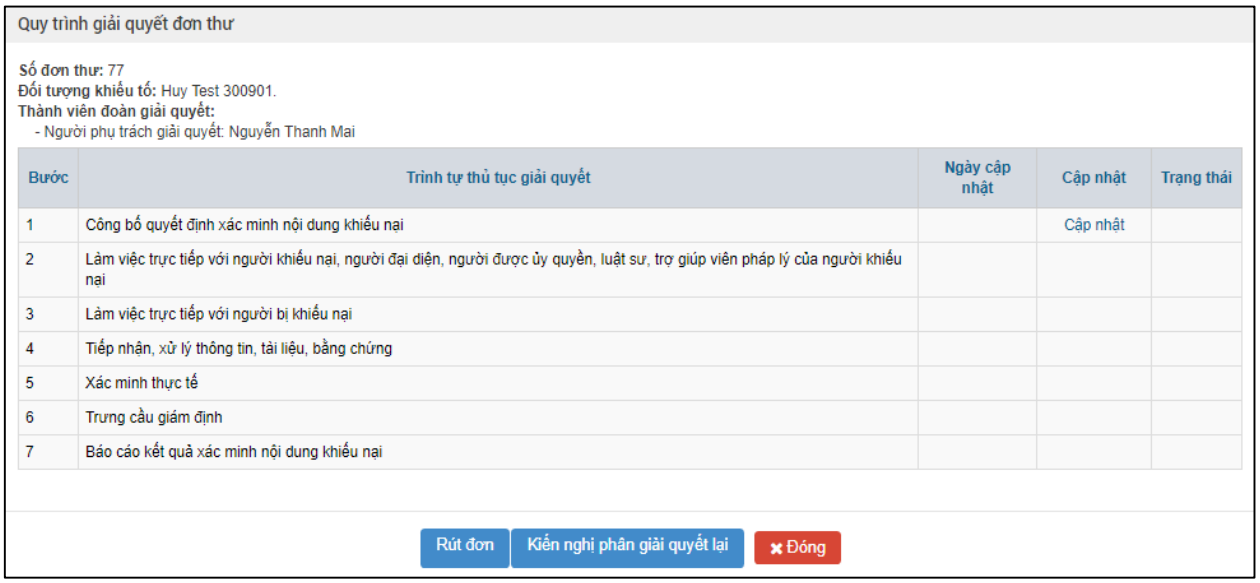
	khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại. 2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tổ chức đối thoại.	
Phân công	Trường hợp, trưởng đoàn xác minh muốn phân công thêm cán bộ thực hiện xác minh	
Rút đơn	Trong quá trình giải quyết KNTC, người KNTC có yêu cầu rút đơn KNTC thì người dùng bấm chọn chức năng "*Rút đơn*"	
Kiến nghị phân giải quyết lại	Trong quá trình giải quyết đơn thư bị phân nhầm hoặc cán bộ vướng mắc công việc chưa giải đáp được đơn thư sẽ thực hiện chức năng Kiến nghị phân giải quyết lại	
Trình kết luận	Sau khi thực hiện giải quyết hoặc kiểm tra, rà soát, trưởng đoàn là người trình báo cáo kết quả giải quyết lên chủ tịch UBND cấp xã. Trên phần mềm, người được giao nhiệm vụ "*Phụ trách*" mới có quyền trình báo cáo kết quả giải quyết.	

4.1.1. Cập nhật thông tin giải quyết đơn thư

- Trên phần mềm, những người được giao nhiệm vụ là "*Phụ trách*" hoặc "*Thực hiện*" mới có quyền thực hiện nhập thông tin kết quả giải quyết vụ việc.
- Để giải quyết đơn thư, người dùng tích chọn ô vuông bên trái đơn thư, ấn nút ***Giải quyết.***



- Màn hình giải quyết đơn thư hiển thị bao gồm 7 bước theo thông tư số 07/2013/TT-TTCP (Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính) và theo thông tư 06/2013/TT-TTCP (Quy định quy trình giải quyết tố cáo).
- Tùy theo loại đơn đang được giải quyết là đơn thư loại khiếu nại hay tố cáo, hệ thống hiển thị màn hình tương ứng:



Hình 18: Màn hình giải quyết đơn thư khiếu nại

- Tại màn hình này, hệ thống hiển thị thông tin số đơn thư, tên chủ đơn và thông tin thành viên đoàn xác minh (bao gồm: tên cán bộ và nhiệm vụ được giao)
- Người dùng bấm ***Cập nhật*** để cập nhật thông tin các bước giải quyết đơn thư

Ví dụ: Cập nhật thông tin ở bước 1: Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại. Màn hình cập nhật nội dung giải quyết đơn thư hiển thị:

Hình 19: Màn hình cập nhật các bước giải quyết đơn thư

Bảng mô tả các trường trong màn hình Cập nhật các bước giải quyết đơn thư

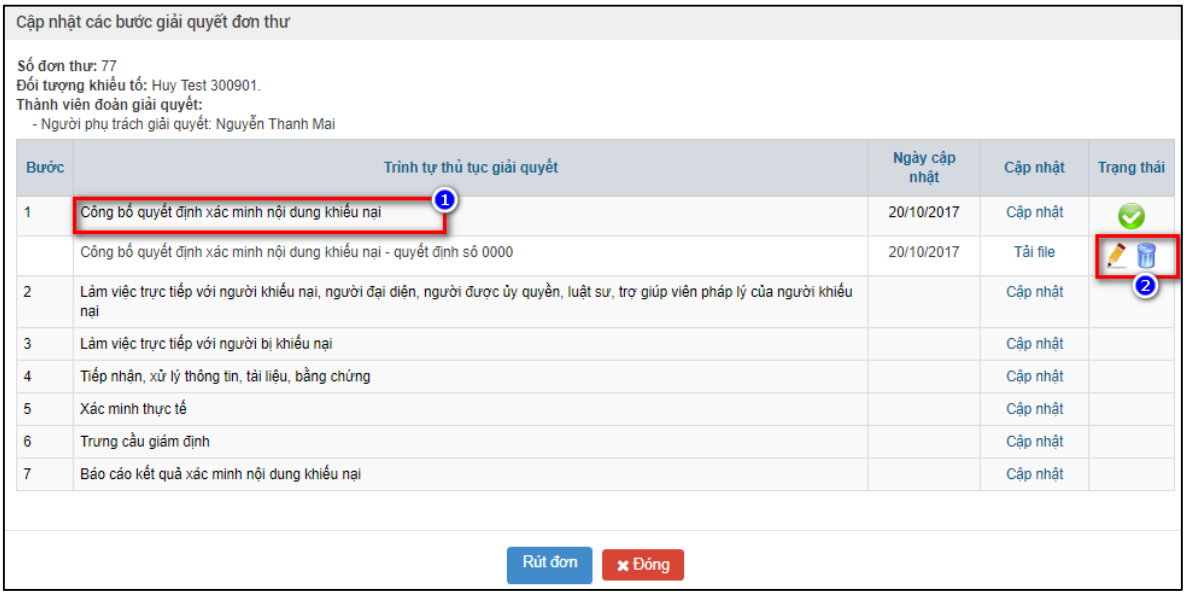
Lưu ý: Trường bắt buộc nhập sẽ được in đậm và gạch chân

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Bước giải quyết	Tên bước giải quyết đang thực hiện	Bước giải quyết:
Nội dung	Nhập nội dung bước giải quyết đơn thư	Nội dung: (*)

Ngày cập nhật	Ngày cập nhật bước giải quyết. Hệ thống tự động hiển thị ngày cập nhật là ngày hiện tại, người dùng không thể thay đổi được	Ngày cập nhật:
Tệp đính kèm	Tải văn bản, báo cáo, biên bản làm việc của bước giải quyết lên hệ thống	Tệp đính kèm: (*)

Sau khi nhập thông tin, người dùng ấn ***Lưu*** để lưu thông tin vừa nhập, ấn ***Quay lại*** để đóng màn hình cập nhật giải quyết, hệ thống không thực hiện gì. Sau khi cập nhật thông tin thành công, ở mỗi bước sẽ hiển thị biểu tượng ở cột trạng thái.

Để thực hiện sửa thông giải quyết, cán bộ chọn "Tên thông tin của bước giải quyết đó"



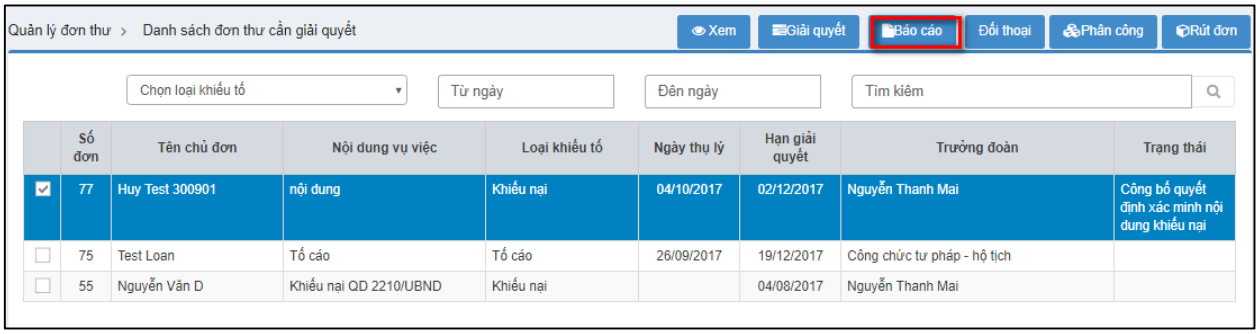
Hệ thống hiển thị chức năng sửa thông tin bước giải quyết hoặc xóa thông tin bước giải quyết.

Thực hiện tương tự đối với các bước còn lại.

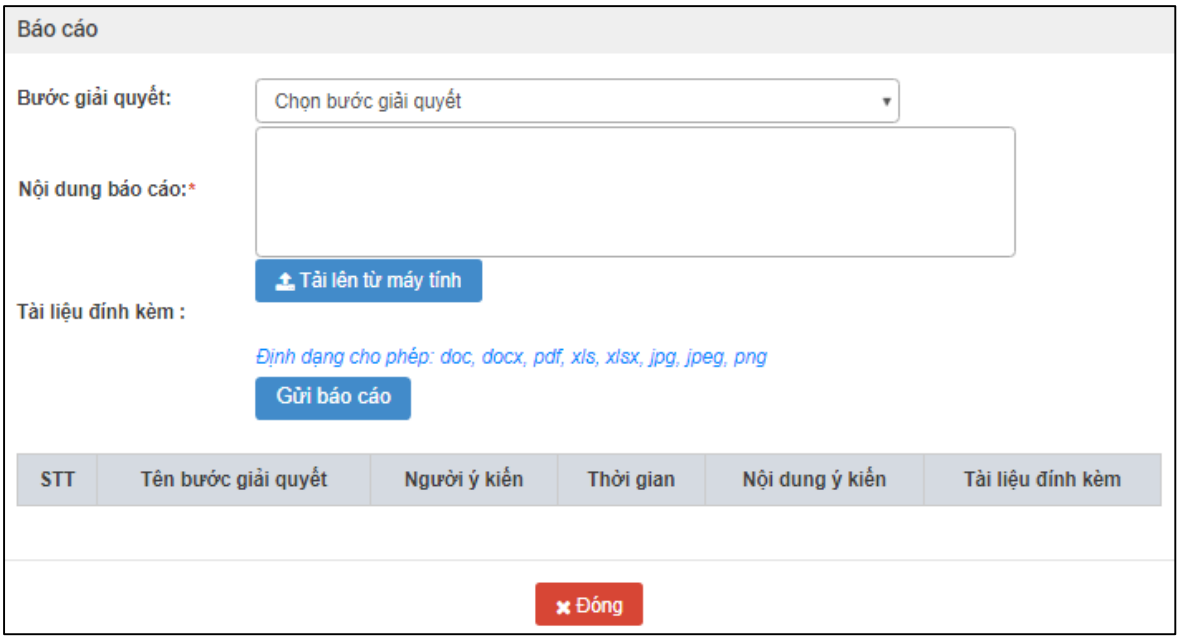
4.1.2. Thực hiện gửi báo cáo, thảo luận giữa các thành viên trong đoàn xác minh

Trường hợp, thành viên trong đoàn muốn trao đổi ý kiến của mình với các thành viên trong đoàn thì thực hiện chức năng gửi báo cáo. Tất cả các thành viên trong đoàn đều thực hiện được chức năng này.

Để gửi báo cáo thảo luận của từng bước giải quyết, người dùng tích chọn ô vuông bên tay trái đơn thư và ấn nút ***Báo cáo***



Màn hình gửi báo cáo hiển thị:



Hình 20: Màn hình gửi báo cáo

Bảng mô tả các trường trong màn hình gửi báo cáo

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Bước giải quyết	Chọn 1 trong 7 bước giải quyết của quy trình giải quyết đơn thư	Bước giải quyết:
Nội dung báo cáo (bắt buộc phải nhập)	Nhập nội dung cần thảo luận giữa các thành viên	Nội dung báo cáo:*
Tài liệu đính kèm	Tải văn bản ý kiến	Tài liệu đính kèm:

- Ấn ***Gửi báo cáo*** để nội dung các bước hiển thị và lưu ở bảng dưới tương ứng với nội dung từng trường vừa nhập.

Sau khi nhập xong nội dung thảo luận, ấn ***Đóng*** để đóng form gửi thảo luận.

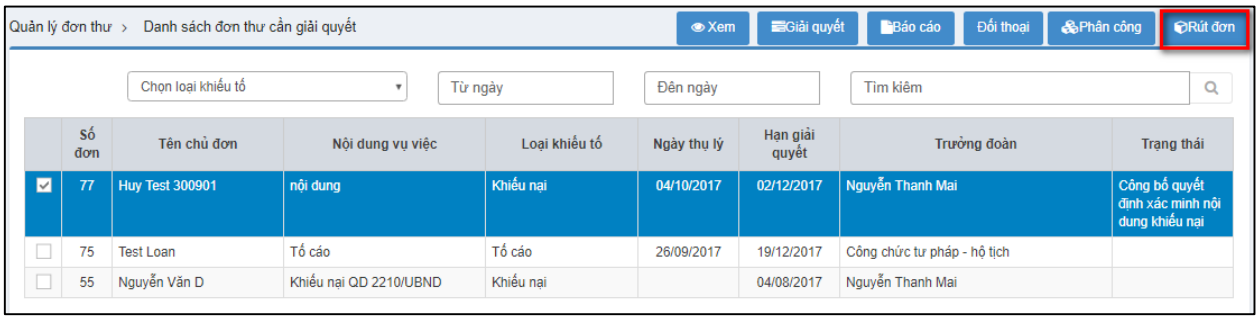
Các thành viên còn lại đều nhìn thấy nội dung tại danh sách ý kiến:

STT	Tên bước giải quyết	Người ý kiến	Thời gian	Nội dung ý kiến	Tài liệu đính kèm
1	Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Nguyễn Thanh Mai	20/10/2017	Công bố nội dung xác minh văn bản số 0000	

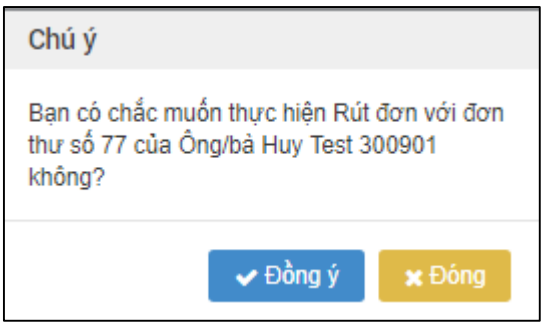
4.1.3. Công dân rút đơn

Trường hợp công dân đề nghị rút đơn KNTC, người dùng thực hiện rút đơn thư.

Để rút đơn, người dùng tích chọn ô vuông bên trái đơn thư, chọn nút ***Rút đơn***



Form thông báo xác nhận hành động rút đơn hiển thị:



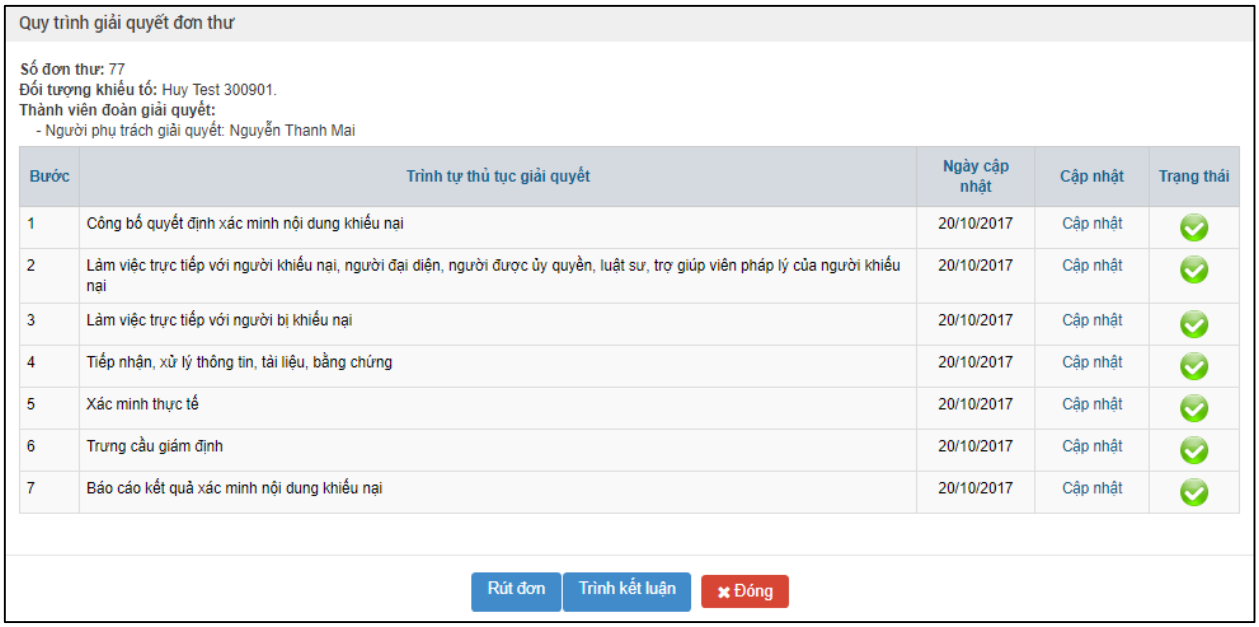
Ấn ***Đồng ý*** để xác nhận hành động rút đơn, ấn ***Đóng lại*** để không xác nhận và đóng form thông báo

4.1.4. Trình báo cáo kết quả giải quyết lên chủ tịch UBND cấp xã

Trường hợp, đơn thư đã được đoàn xác minh đã giải quyết và xác minh vụ việc có kết quả, trưởng đoàn thực hiện trình báo cáo kết quả lên chủ tịch UBND cấp xã.

Hệ thống cho phép người có nhiệm vụ "Phụ trách" thực hiện trình báo cáo. Sau khi cập nhật đầy đủ kết quả báo cáo của 7 bước giải quyết, người dùng thực hiện trình ký lên lãnh đạo.

Để thực hiện trình ký lên lãnh đạo, người dùng tích chọn ô vuông bên trái đơn thư, sau đó ấn nút ***Trình kết luận***



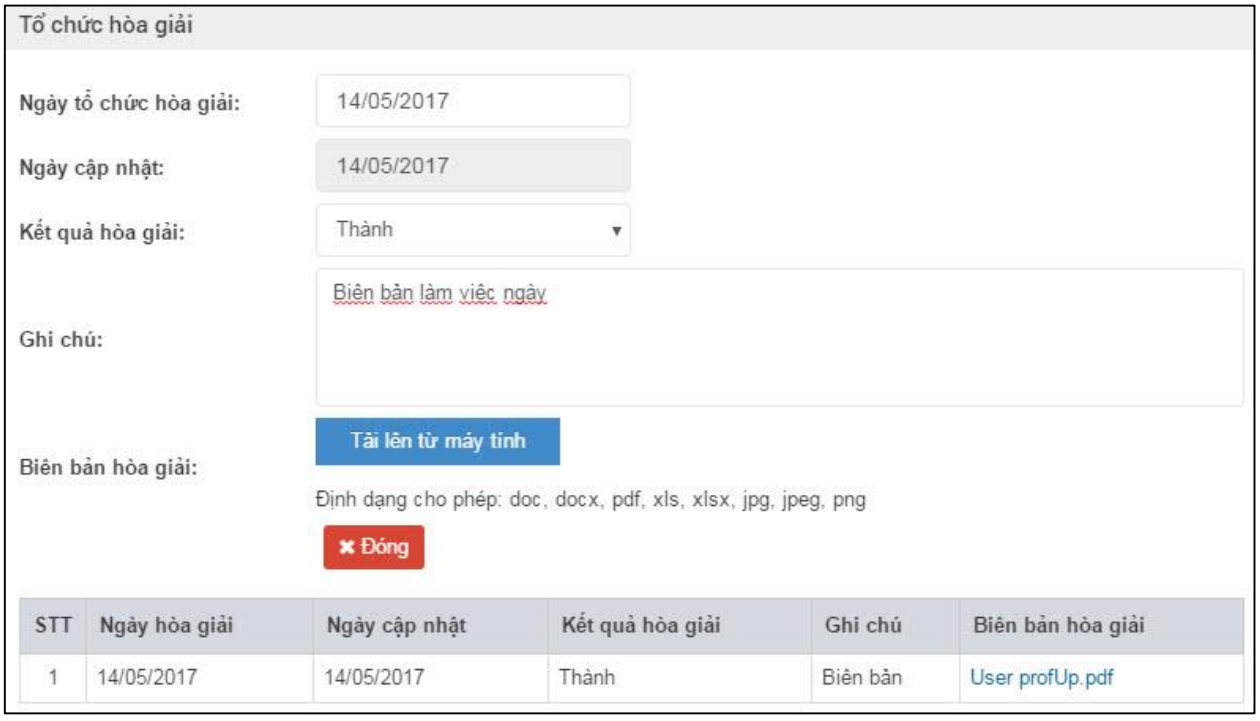
Form xác nhận trình ký lên lãnh đạo xuất hiện:

Người dùng chọn lãnh đạo cần trình báo cáo kết quả giải quyết.

Ấn ***Đồng ý*** để xác nhận hành động trình kết luận, ấn ***Đóng lại*** để không xác nhận và đóng form thông báo

4.1.5. Thực hiện hòa giải vụ việc đối với đơn thư kiến nghị, phản ánh

Đối với trường hợp đơn thư kiến nghị, phản ánh, cán bộ thực hiện nhập thông tin buổi hòa giải. Để thực hiện chức năng này, người dùng chọn. Hệ thống hiển thị màn hình hòa giải như sau:



Hình 21: Màn hình hòa giải đơn thư

- *Ngày tổ chức hòa giải:* Thông tin ngày tổ chức buổi hòa giải.
- *Ngày cập nhật:* Hệ thống để mặc định ngày hiện tại.

- *Kết quả hòa giải:* Có hai kết quả để chọn là Thành và Không thành.
- *Ghi chú:* Nhập tóm tắt nội dung buổi hòa giải.
- *Biên bản hòa giải:* Tải Tệp mềm, file scan biên bản hòa giải. Sau khi biên bản hòa giải được tải lên thành công sẽ hiển thị ở danh sách bên dưới.
- *Đóng:* Đóng màn hình hòa giải lại.

Đối với những đơn thư kiến nghị, phản ánh đã được thực hiện hòa giải thành công, người dùng sẽ chọn hướng kết thúc quá trình xử lý, giải quyết đơn thư. Để thực hiện chức năng này, người dùng ấn chọn Kết thúc . Hệ thống hiển thị màn hình thông báo thành công như sau:

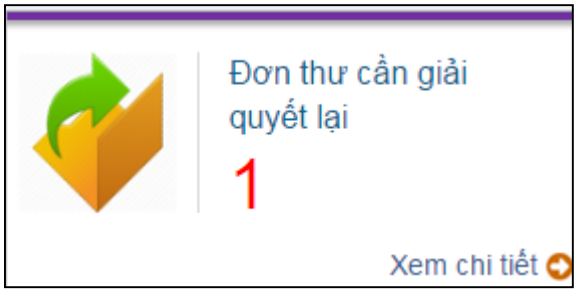
Ấn đóng để đóng màn hình thông báo lại.

4.2. Đơn thư cần giải quyết lại

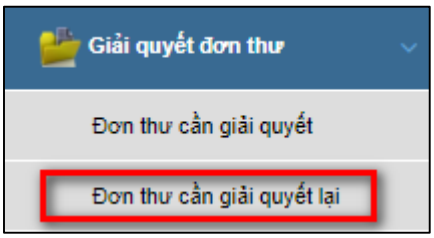
Trường hợp lãnh đạo không đồng ý với kết quả giải quyết, lãnh đạo yêu cầu đoàn xác minh thực hiện kiểm tra, rà soát lại.

Đoàn xác minh vào chức năng này để thực hiện cập nhập lại thông tin kiểm tra, rà soát.

Cách 1: Từ màn hình công việc cần thực hiện ấn chọn

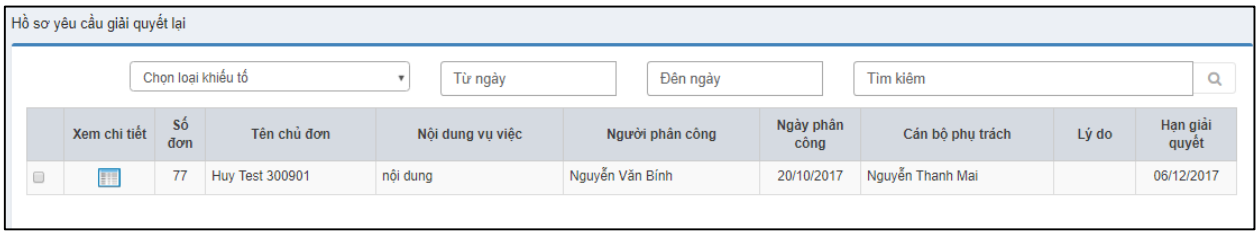


Cách 2: Người dùng click chọn menu ***Giải quyết đơn thư → Đơn thư cần giải quyết lại***



Hình 22: Màn hình chọn Đơn thư cần giải quyết lại

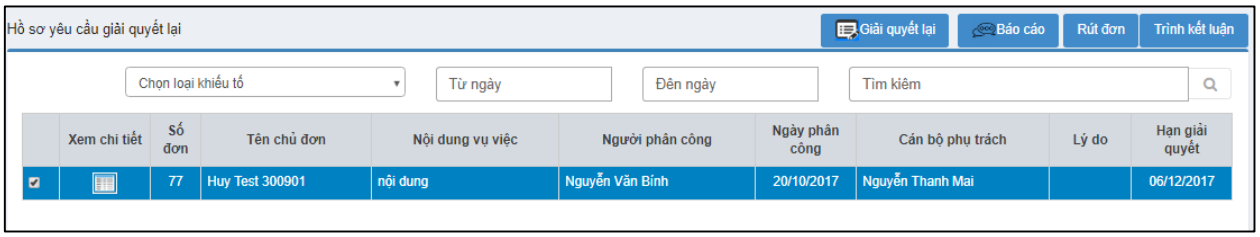
Màn hình đơn thư cần giải quyết lại hiển thị như sau:



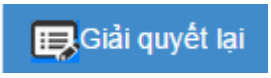
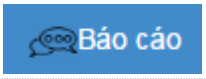
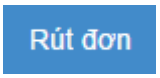
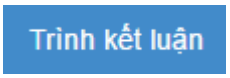
Hình 23: Màn hình Đơn thư cần giải quyết lại

Người dùng click trước số đơn để chọn đơn thư cần giải quyết lại

Hệ thống hiển thị các chức năng để giải quyết đơn thư



Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư cần giải quyết

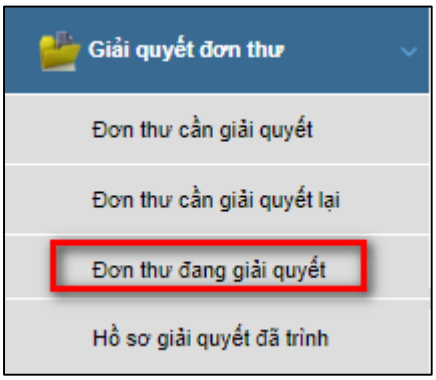
Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Giải quyết lại	Người dùng giải quyết lại đơn thư	
Báo cáo	Gửi báo cáo thảo luận của 7 bước giải quyết	
Rút đơn	Người khiếu tố muốn rút đơn thư thì người dùng sử dụng chức năng này	
Trình kết luận	Sau khi cập nhật đầy đủ kết quả báo cáo của 7 bước giải quyết, người dùng thực hiện trình ký lên lãnh đạo	
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	

4.3. Theo dõi đơn thư đang giải quyết

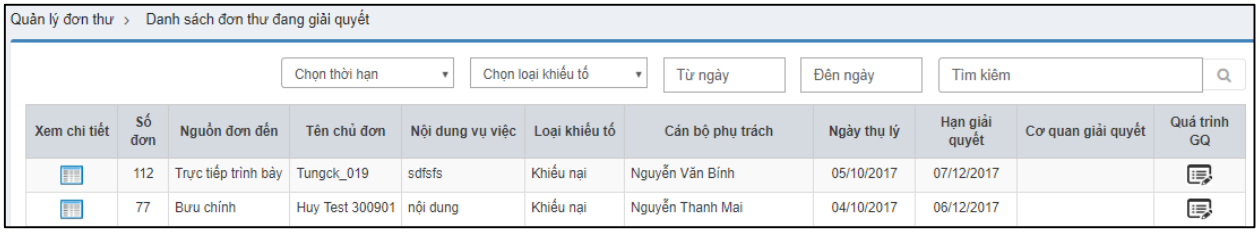
Chức năng này cho phép người dùng theo dõi được những đơn thư đang giải quyết thuộc thẩm quyền của mình.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chọn menu ***Giải quyết đơn thư → Đơn thư đang giải quyết***



Hệ thống hiển thị màn hình đơn thư đang giải quyết như sau:



Hình 24: Màn hình Đơn thư đang giải quyết

Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư đang giải quyết

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	
Quá trình giải quyết	Hiển thị thông tin quá trình giải quyết đơn thư	

❖ **Xem quy trình giải quyết**

Để xem quy trình giải quyết đơn thư, người dùng chọn nút

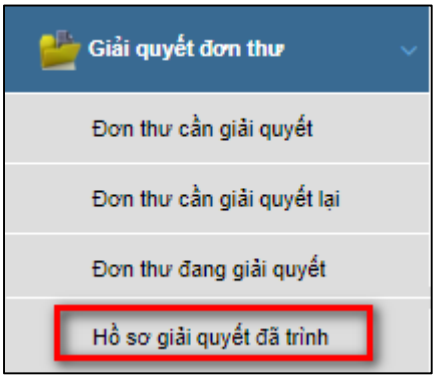
Màn hình xem quy trình giải quyết đơn thư sẽ hiện ra, ấn Đóng để đóng form xem thông tin chi tiết.

Hình 25: Màn hình quy trình giải quyết đơn thư

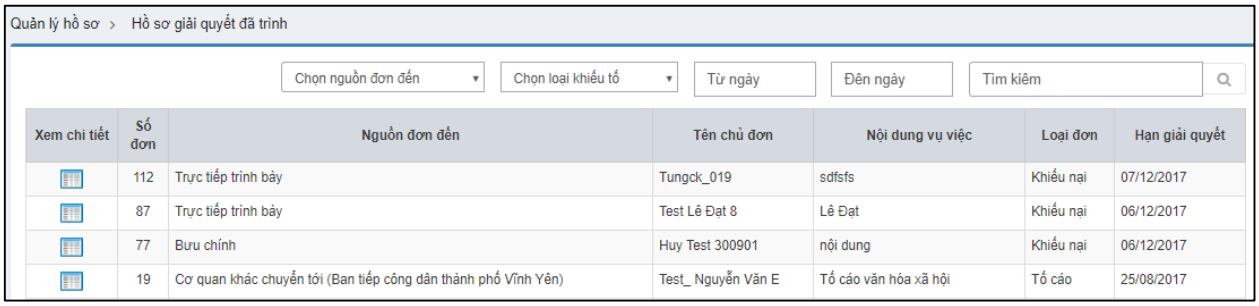
4.4. Theo dõi đơn thư giải quyết đã trình

Những hồ sơ giải quyết đã được người dùng trình lên lãnh đạo thì sẽ nằm trong danh sách hồ sơ giải quyết đã trình để người dùng tiện theo dõi.

Người dùng click chọn menu ***Giải quyết đơn thư → Hồ sơ giải quyết đã trình***



Hệ thống hiển thị màn hình hồ sơ giải quyết đã trình như sau:



Hình 26: Màn hình Hồ sơ giải quyết đã trình

Hệ thống hiển thị các chức năng sau:

Bảng mô tả các chức năng trong màn hình Đơn thư đang giải quyết

Tên chức năng	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem chi tiết đơn thư	

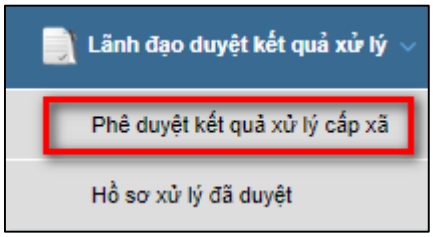
5. Chủ tịch UBND cấp xã thực hiện giao việc, phê duyệt

5.1. Chủ tịch UBND cấp xã phê duyệt kết quả xử lý

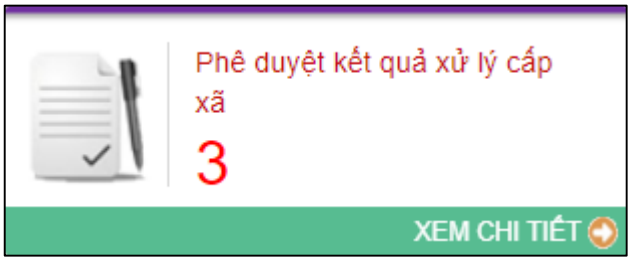
Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã. Cán bộ tiếp công dân hoặc cán bộ xử lý đơn thư thụ lý đơn và trình ký chủ tịch. Hoặc đơn thư cần xin ý kiến lãnh đạo, cán bộ trình đơn thư lên chủ tịch. Chủ tịch UBND cấp xã thực hiện phê duyệt xử lý đơn thư.

Để thực hiện phê duyệt kết quả xử lý, người dùng thực hiện các bước sau đây.

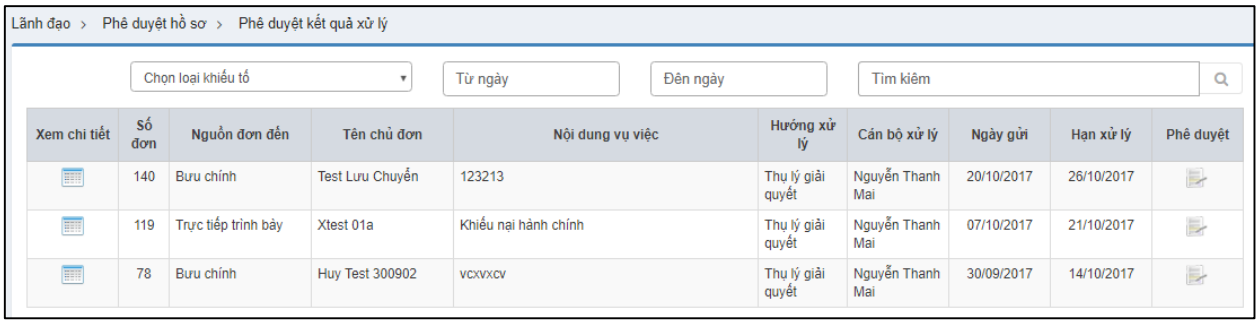
- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý.
- Bước 2: Chọn Phê duyệt kết quả xử lýn cấp xã.



Hoặc từ màn hình công việc cần thực hiện, người dùng chọn Phê duyệt kết quả xử lý



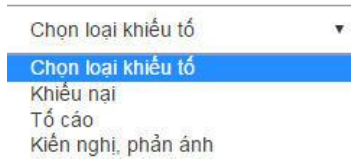
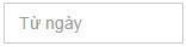
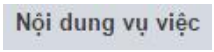
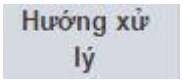
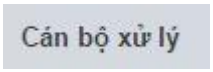
Hệ thống hiển thị màn hình Phê duyệt kết quả xử lý có giao diện như sau:



Hình 27: màn hình Phê duyệt kết quả xử lý

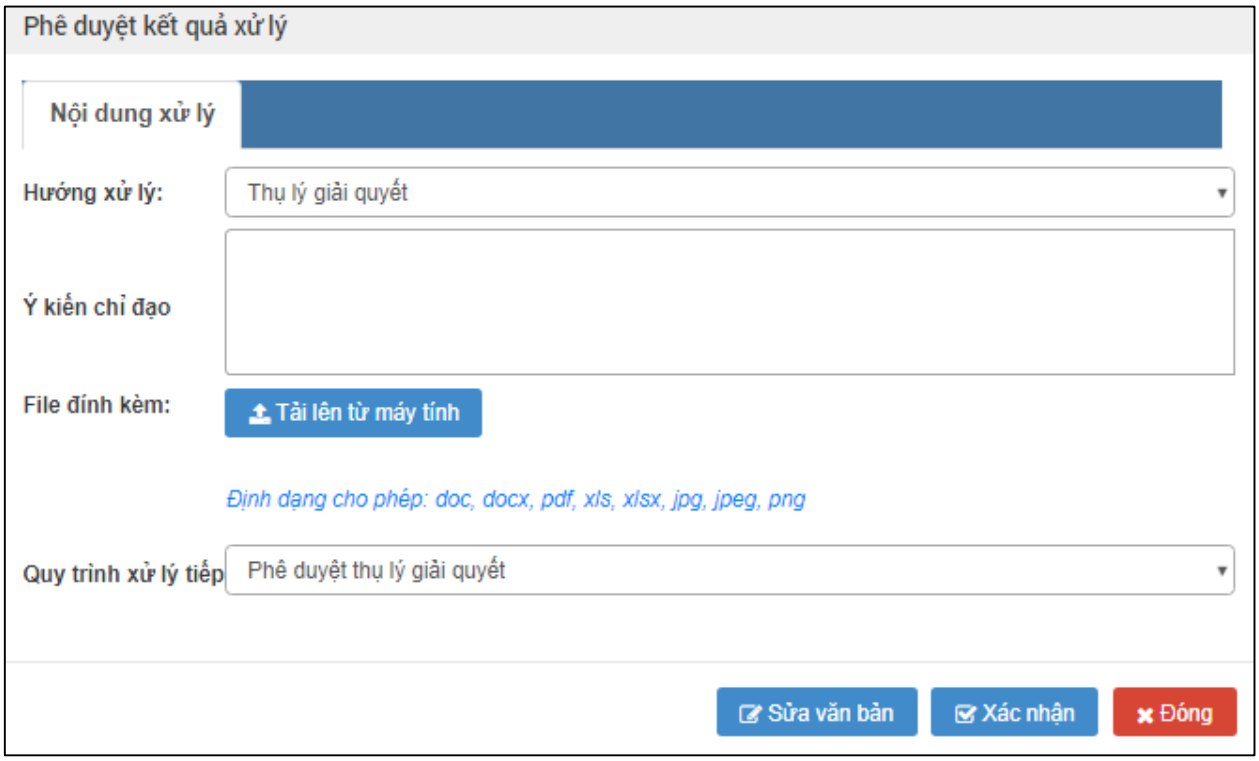
Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả xử lý

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng

Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày hạn giải quyết	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem chi tiết đơn thư***	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	
Hướng xử lý	Thông tin hướng giải quyết xử lý của đơn thư	
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	
Ngày gửi	Thông tin ngày đơn thư được gửi đến	
Hạn xử lý	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	
Phê duyệt	Cho phép người dùng thực hiện chức năng phê duyệt. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Phê duyệt***	

❖ **Phê duyệt**

Khi người dùng chọn . Hệ thống sẽ hiển thị màn hình phê duyệt đơn thư có giao diện như sau:



Hình 28: Màn hình phê duyệt kết quả xử lý

Người dùng thực hiện nhập thông tin phê duyệt:

- *Hướng xử lý:* Đây là hướng xử lý của cán bộ cấp dưới đưa ra
- *Ý kiến chỉ đạo*: Nhập ý kiến phê duyệt của lãnh đạo
- *File đính kèm:* Tải văn bản phê duyệt của lãnh đạo
- *Chọn quy trình xử lý tiếp:* Quy trình xử lý trên phần mềm

Bảng mô tả các trường trong quy trình xử lý tiếp

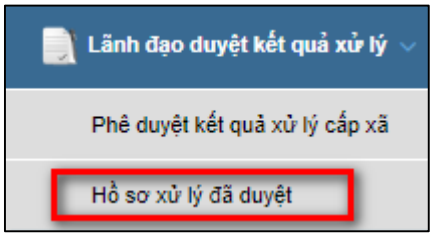
Tên trường		Mô tả
Quy trình xử lý tiếp		Thông tin hướng xử lý tiếp theo của đơn thư
	Kết thúc	Người dùng đồng ý với kết quả xử lý được trình lên (*trường hợp đơn thư có hướng xử lý là Hướng dẫn, chuyển đơn*) thì chọn hướng xử lý là Kết thúc → bấm "**Xác nhận**" để kết thúc quá trình xử lý
	Phê duyệt thụ lý giải quyết	Trường hợp đơn thư thuộc thẩm quyền của chủ tịch UBND xã, thủ trưởng đơn vị thực hiện phê duyệt và trình báo cáo lên chủ tịch UBND, người dùng chọn "*Duyệt kết quả xử lý*" → Chọn chuyển đến "**UBND xã**" → bấm chọn "*xác nhận*"
	Không duyệt trả CBTD	Trường hợp lãnh đạo yêu cầu cán bộ xử lý đơn thực hiện xử lý lại và đơn thư trả về cho cán bộ tiếp dân

5.2. Theo dõi hồ sơ xử lý đã duyệt

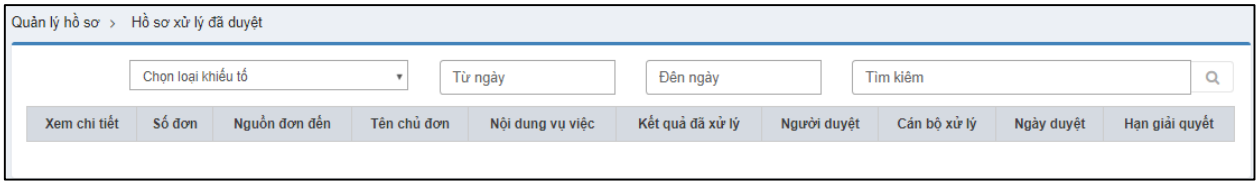
Hồ sơ xử lý đã duyệt có chức năng hiển thị danh sách đơn thư đã được người dùng phê duyệt và theo dõi quá trình xử lý giải quyết của đơn thư.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý.
- Bước 2: Chọn Hồ sơ xử lý đã duyệt.

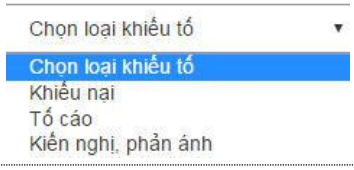


Hệ thống hiển thị màn hình Hồ sơ xử lý đã phê duyệt có giao diện như sau:



Hình 29: Màn hình Hồ sơ xử lý đã phê duyệt

Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả xử lý

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày hạn giải quyết	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem chi tiết đơn thư***	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	

Kết quả đã xử lý	Thông tin kết quả xử lý của đơn thư	Kết quả đã xử lý
Người duyệt	Thông tin chức vụ, phòng ban người duyệt	Ngày duyệt
Cán bộ xử lý	Tên chức vụ, phòng ban của cán bộ xử lý đơn thư	Cán bộ xử lý
Ngày duyệt	Thông tin ngày duyệt	Ngày duyệt
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	Hạn giải quyết

5.3. Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao giải quyết đơn thư

Thủ trưởng đơn vị thực hiện giao nhiệm vụ giải quyết đơn thư trong các trường hợp sau đây:

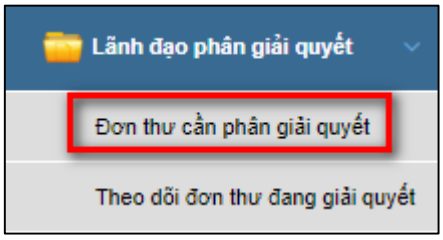
Trường hợp 1: Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND xã, được ban tiếp công dân xã thực hiện xử lý và Chủ tịch UBND xã giao nhiệm vụ giải quyết cho đơn vị.

Trường hợp 2: Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị.

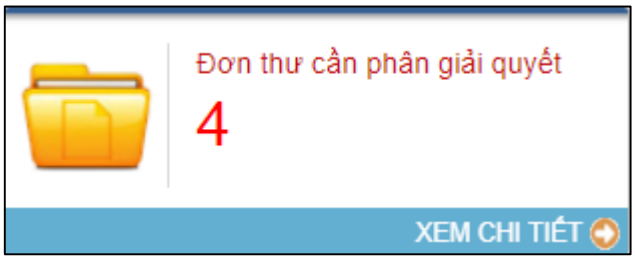
5.3.1. Thực hiện thành lập đoàn xác minh đơn thư

Để thực hiện thành lập đoàn xác minh, người dùng thực hiện các bước sau:

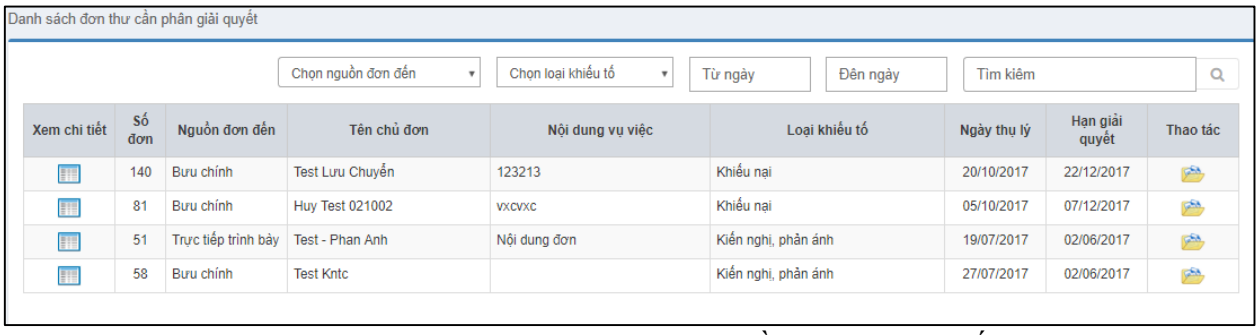
- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn ***Lãnh đạo phân giải quyết***
- Bước 2: Chọn ***Đơn thư cần phân giải quyết***



Hoặc từ màn hình công việc cần thực hiện chọn ***Đơn thư cần phân giải quyết***

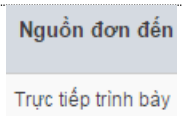
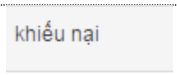
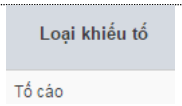
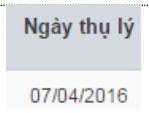
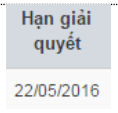


Màn hình danh sách đơn thư cần phân công giải quyết hiển thị như sau:

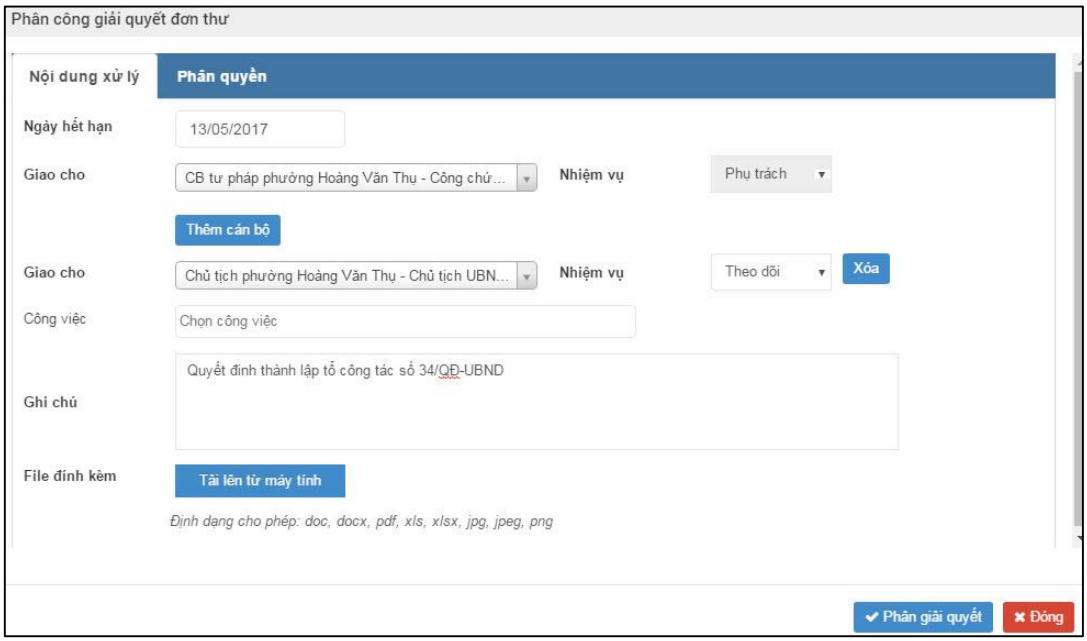


Hình 30: Màn hình danh sách Đơn thư cần phân giải quyết

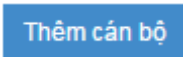
Bảng mô tả các trường trong màn hình Đơn thư cần phân giải quyết

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem nội dung chi tiết đơn thư	
Số đơn	Mã số đơn thư	
Nguồn đơn đến	Thông tin nguồn đến của đơn thư	
Tên chủ đơn	Họ và tên chủ đơn thư	
Nội dung vụ việc	Nội dung vụ việc trong đơn thư	
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư: tố cáo, khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	
Ngày thụ lý	Tự động hiển thị ngày thụ lý đơn thư	
Hạn giải quyết	Tự động hiển thị hạn giải quyết đơn thư	
Thao tác	Phân công giải quyết đơn thư cho cán bộ	

Để thực hiện thành lập đoàn xác minh, chọn để phân công giải quyết. Hệ thống hiển thị màn hình thành lập đoàn xác minh như sau:



Hình 41: Màn hình chức năng thành lập đoàn xác minh

- *Ngày hết hạn*: Ngày hết hạn giải quyết đơn thư, người dùng chọn
- *Giao cho*: Chọn 1 cán bộ trong danh sách các cán bộ hiển thị.
- *Nhiệm vụ:* Chọn nhiệm vụ của cán bộ khi giải quyết đơn thư:
  - Phụ trách: Người có nhiệm vụ Phụ trách sẽ được phép gửi thảo luận, cập nhật kết quả 7 bước, trình lãnh đạo cấp trên.
  - Theo dõi: Người có nhiệm vụ Theo dõi sẽ được phép gửi báo cáo thảo luận giữa các thành viên trong đoàn.
  - Phối hợp: Người có nhiệm vụ Phối hợp sẽ được phép gửi báo cáo thảo luận giữa các thành viên trong đoàn.
  - Thực hiện: Người có nhiệm vụ thực hiện sẽ được phép gửi báo cáo thảo luận giữa các thành viên trong đoàn, cập nhật kết quả 7 bước
- *Thêm cán bộ:* Nếu muốn giao thêm cho 1 cán bộ khác thì người dùng bấm chọn 

- *Ghi chú*: Nhập nội dung ghi chú (nếu có)

Sau khi nhập đầy đủ thông tin, người dùng bấm nút

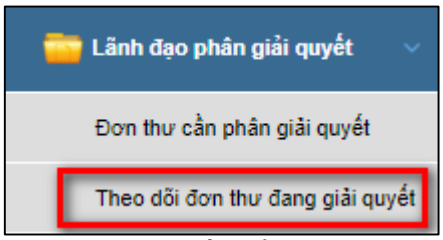
để thực hiện phân giải quyết đơn thư theo như nội dung vừa nhập. Bấm

để đóng màn hình thành lập đoàn xác minh lại, hệ thống không thực hiện gì.

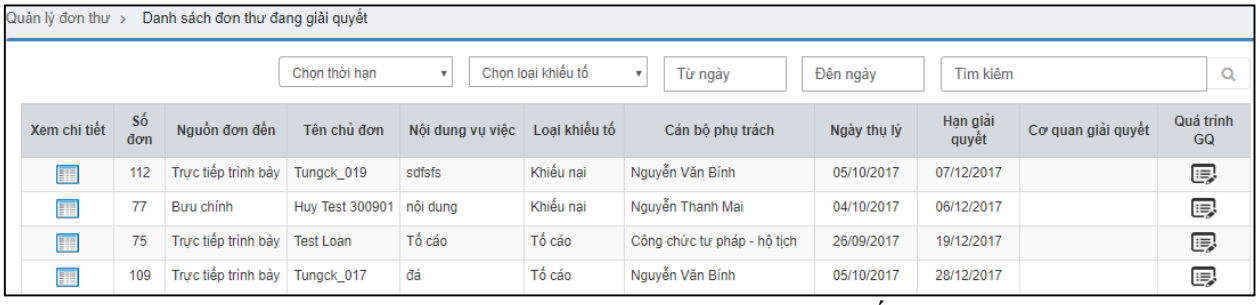
5.3.2. Theo dõi đơn thư đang giải quyết

Sau khi người dùng phân giải quyết đơn thư, đơn thư sẽ nằm trong danh sách ***Đơn thư đang giải quyết***. .Để xem được danh sách đơn thư đang giải quyết, người dùng làm như sau:

- Bước 1: Từ thanh menu ***Lãnh đạo phân giải quyết***
- Bước 2: Chọn ***Theo dõi đơn thư đang giải quyết***

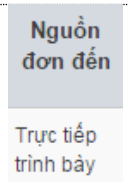
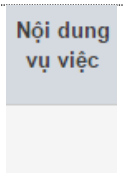
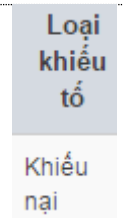


Màn hình danh sách đơn thư đang giải quyết hiển thị như sau:



Hình 42: Màn hình Đơn thư đang giải quyết

Bảng mô tả các trường trong màn hình Đơn thư đang giải quyết

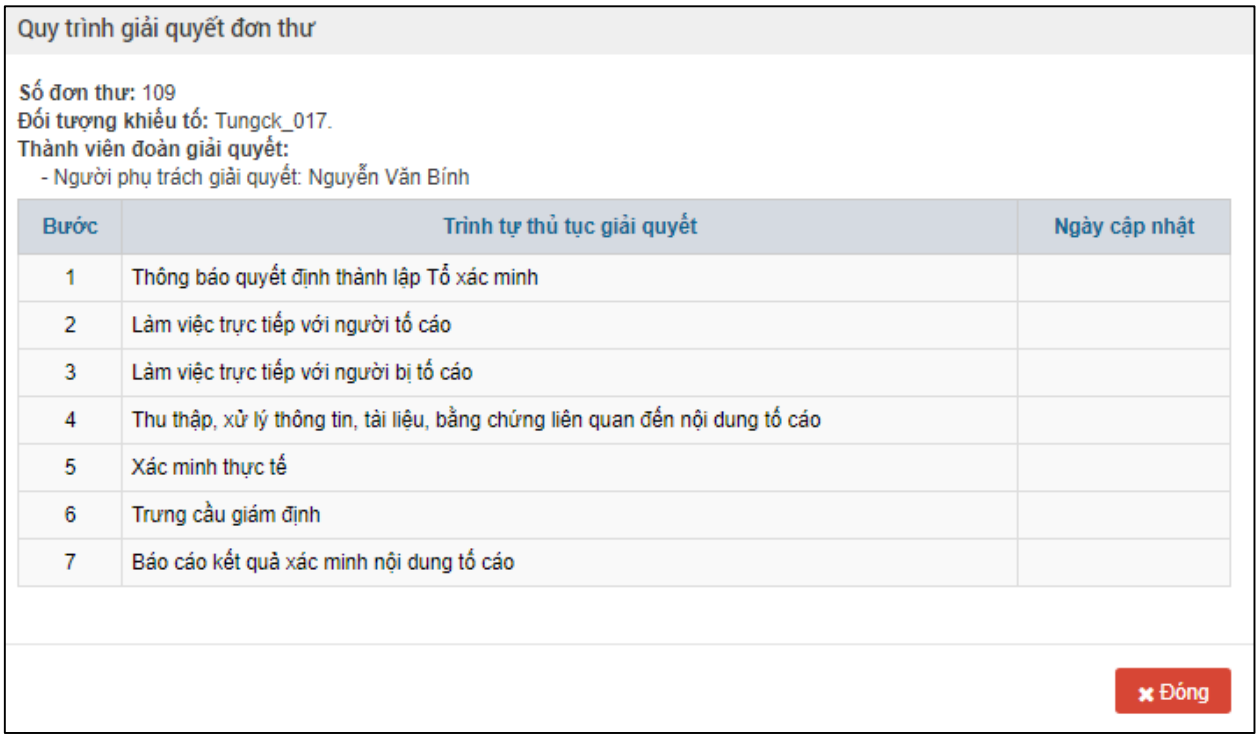
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Xem chi tiết	Xem nội dung chi tiết đơn thư	
Số đơn	Mã số đơn thư	
Nguồn đơn đến	Thông tin nguồn đến của đơn thư	
Tên chủ đơn	Họ và tên chủ đơn thư	
Nội dung vụ việc	Nội dung vụ việc trong đơn thư	
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư: tố cáo, khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh	

Cán bộ phụ trách	Cán bộ phụ trách giải quyết đơn thư	**Cán bộ phụ trách** Trưởng phòng nghiệp vụ 1
Ngày thụ lý	Tự động hiển thị ngày thụ lý đơn thư	**Ngày thụ lý** 07/04/2016
Hạn giải quyết	Tự động hiển thị hạn giải quyết đơn thư	**Hạn giải quyết** 22/05/2016
Cơ quan giải quyết	Cơ quan trực tiếp giải quyết đơn thư	**Cơ quan giải quyết** --- Vụ Thanh tra khối văn hóa xã hội (Vụ III)
Quá trình giải quyết	Phân công giải quyết đơn thư cho cán bộ	

❖ Xem quy trình giải quyết đơn thư

Để xem quy trình giải quyết đơn thư, người dùng ấn nút
Màn hình quy trình giải quyết đơn thư sẽ hiển thị với nội dung chi tiết.

- Những đơn thư mới phân xử lý, chưa được cán bộ xử lý, người dùng chỉ xem được trình tự thủ tục giải quyết đơn thư chứ chưa có kết quả
- Những đơn thư phân xử lý, đã được cán bộ xử lý, người dùng có thể xem được ngày cập nhật nội dung 7 bước , các công văn đi kèm



Hình 43: Màn hình quy trình giải quyết đơn thư

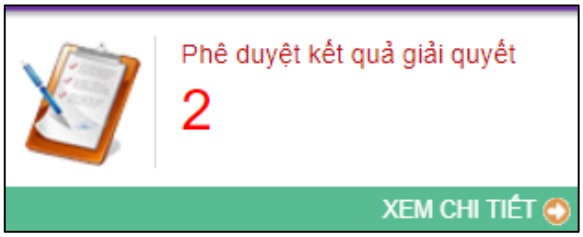
Người dùng ấn nút ***Đóng*** để đóng màn hình quy trình giải quyết đơn thư.

5.4. Thủ trưởng đơn vị phê duyệt kết quả giải quyết

Khi vụ việc đã được đơn vị có thẩm quyền giải quyết hoặc kiểm tra, rà soát có kết quả. Đơn vị trình báo cáo lên chủ tịch UBND xã, chủ tịch UBND xã thực hiện phê duyệt và ban hành văn bản trả lời hoặc quyết định khiếu nại, kết luận tố cáo.

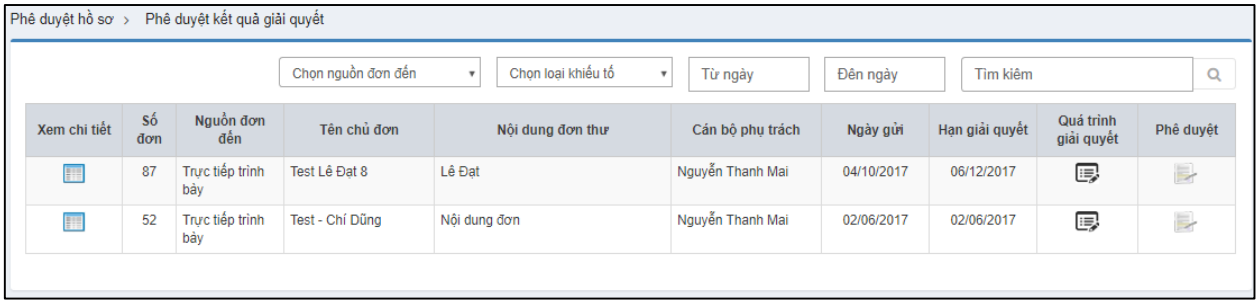
Người dùng thực hiện như sau:

Cách 1: Từ màn hình Dashboard ấn chọn



Cách 2: Thanh menu bên trái, người dùng ấn chọn ***Phê duyệt kết quả giải quyết***

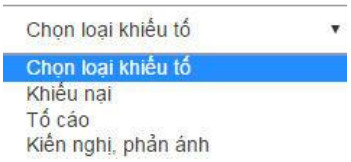
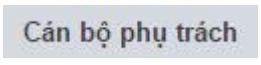
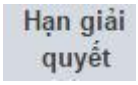
Hệ thống hiển thị màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết có giao diện như sau:



Hình 44: Màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết

Bảng mô tả các trường trong màn hình Phê duyệt kết quả giải quyết

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng

Chọn nguồn đơn đến	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo nguồn đơn đến	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem chi tiết đơn thư***	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung đơn thư	Thông tin về nội dung đơn thư	
Cán bộ phụ trách	Thông tin chức vụ, phòng ban cán bộ phụ trách	
Ngày gửi	Thông tin ngày đơn thư được gửi đến	
Hạn giải quyết	Thông tin ngày là hạn giải quyết của đơn thư	
Quá trình giải quyết	Hiển thị thông tin quá trình giải quyết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem quá trình giải quyết***	
Phê duyệt	Cho phép người dùng thực hiện chức năng phê duyệt. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Phê duyệt***	

5.4.1. Xem quá trình giải quyết

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị thông tin quá trình giải quyết đơn thư. Màn hình Quá trình giải quyết có giao diện như sau:

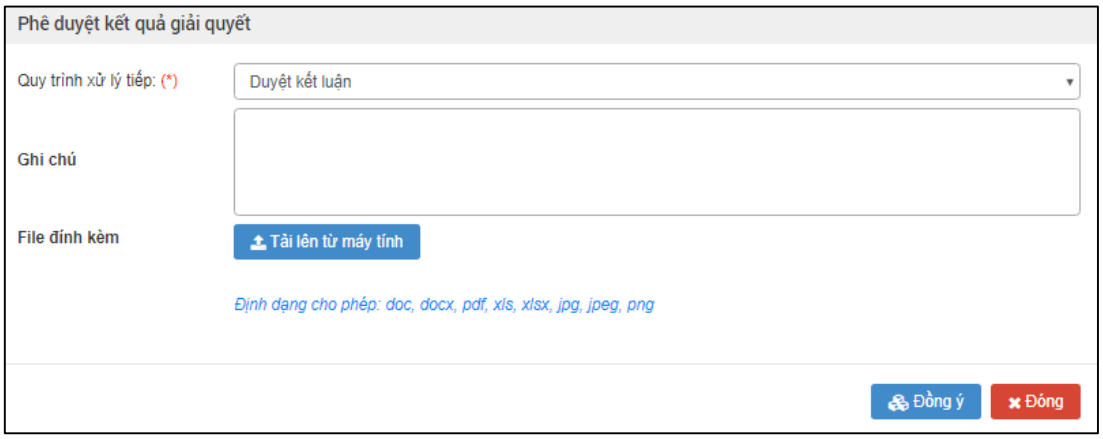
Hình 45: Màn hình Quy trình giải quyết đơn thư

Bảng mô tả các trường trong màn hình Quy trình giải quyết đơn thư

Tên trường	Mô tả
Số đơn thư	Số đơn thư được cấp khi tiếp nhận
Đối tượng khiếu tố	Tên người gửi đơn thư
Thành viên đoàn giải quyết	Tên chức vụ, phòng ban người giải quyết
Bước	Các bước xử lý đơn thư
Trình tự thủ tục giải quyết	Thông tin nội dung các bước xử lý đơn thư
Ngày cập nhật	Ngày xử lý đơn thư

5.4.2. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị thông tin phê duyệt đơn thư. Màn hình Phê duyệt có giao diện như sau:



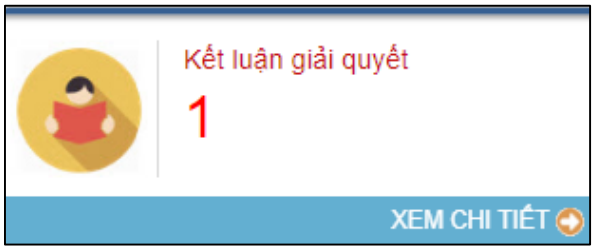
- *Ghi chú*: Người dùng nhập thông tin phê duyệt giải quyết.
- *Tải file đính kèm*: Tải văn bản trả lời vụ việc hoặc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo
- ***Duyệt kết luận***: Người dùng đồng ý phê duyệt kết quả giải quyết và ban hành các văn bản kèm theo. Trường hợp, người dùng không đồng ý với kết quả kiểm tra, rà soát hoặc báo cáo xác minh vụ việc thì chọn "***Không duyệt***" hệ thống trả lại đơn cho đơn vị chức năng để thực hiện kiểm tra, rà soát lại.
- ***Đóng***: Hệ thống đóng màn hình *Phê duyệt kết quả giải* quyết và không thực hiện gì.

6. Cán bộ cập nhật thông tin kết quả xác minh đơn thư

Cán bộ thực hiện cập nhật thông tin kết quả sau khi chủ tịch UBND xã quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo.

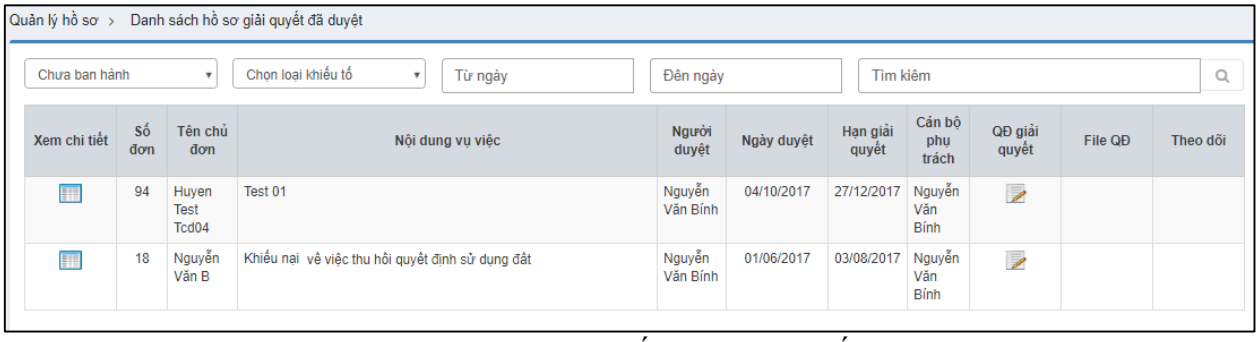
Người dùng thực hiện các bước như sau:

Cách 1: Từ màn hình Dashboard ấn chọn



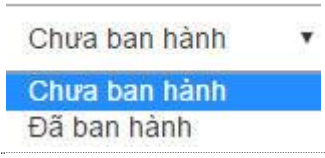
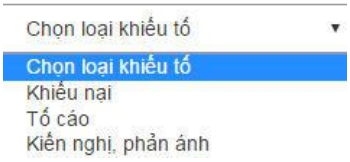
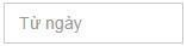
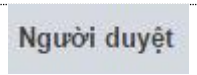
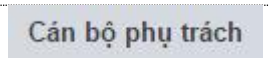
Cách 2: Từ thanh menu bên trái thực hiện chọn Kết luận giải quyết.

Hệ thống hiển thị màn hình Kết luận giải quyết có giao diện như sau:



Hình 46: màn hình Kết luận giải quyết

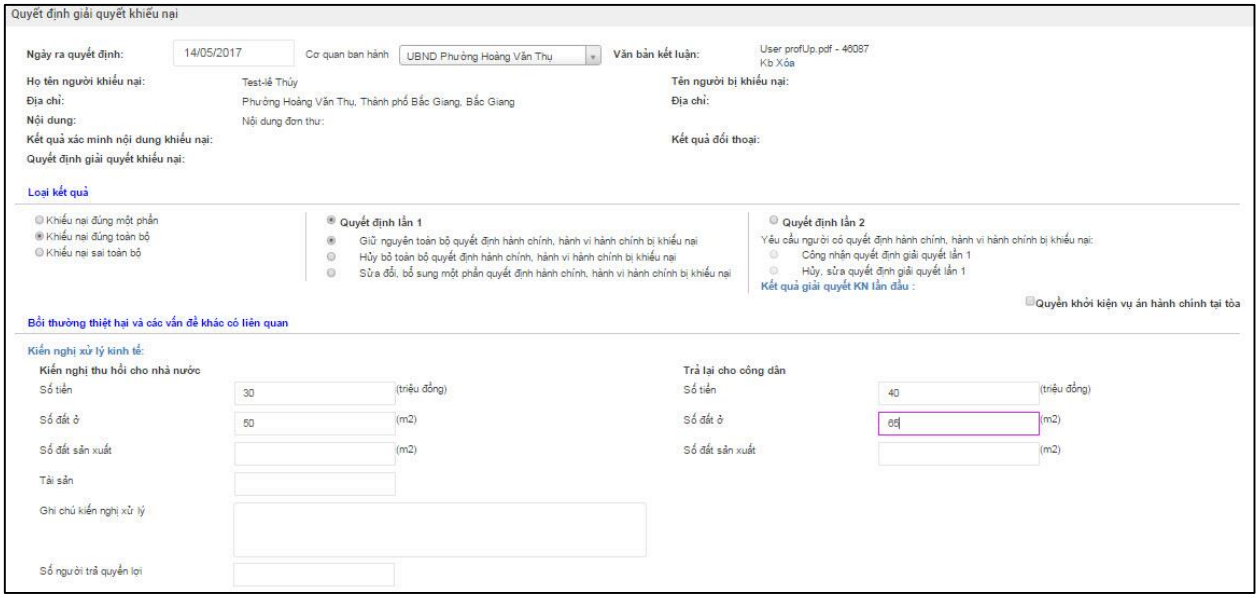
Bảng mô tả các trường trong màn hình Kết luận giải quyết

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chưa ban hành	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo đơn thư đã ban hành hoặc đơn thư đã ban hành	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày gửi	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem chi tiết đơn thư***	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Thông tin nội dung đơn thư	
Người duyệt	Thông tin người duyệt đơn thư	
Ngày duyệt	Ngày duyệt đơn thư	
Hạn giải quyết	Thông tin ngày hạn giải quyết	
Người dùng phụ trách	Thông tin chức vụ, phòng ban người dùng phụ trách	
QĐ giải quyết	Thông tin quyết định giải quyết. Xem chi tiết chức năng ở mục Quyết định giải quyết	

File quyết định	Tệp văn bản quyết định ban hành kèm theo đơn thư. Khi người dùng ấn chọn ***Tải xuống*** thì hệ thống tự động tải file quyết định về máy tính người dùng	Tải xuống
Theo dõi	Thông tin theo dõi đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục Theo dõi	

6.1. Cập nhật thông tin quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo

Để xem thông tin quyết định giải quyết, người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị giao diện như sau:



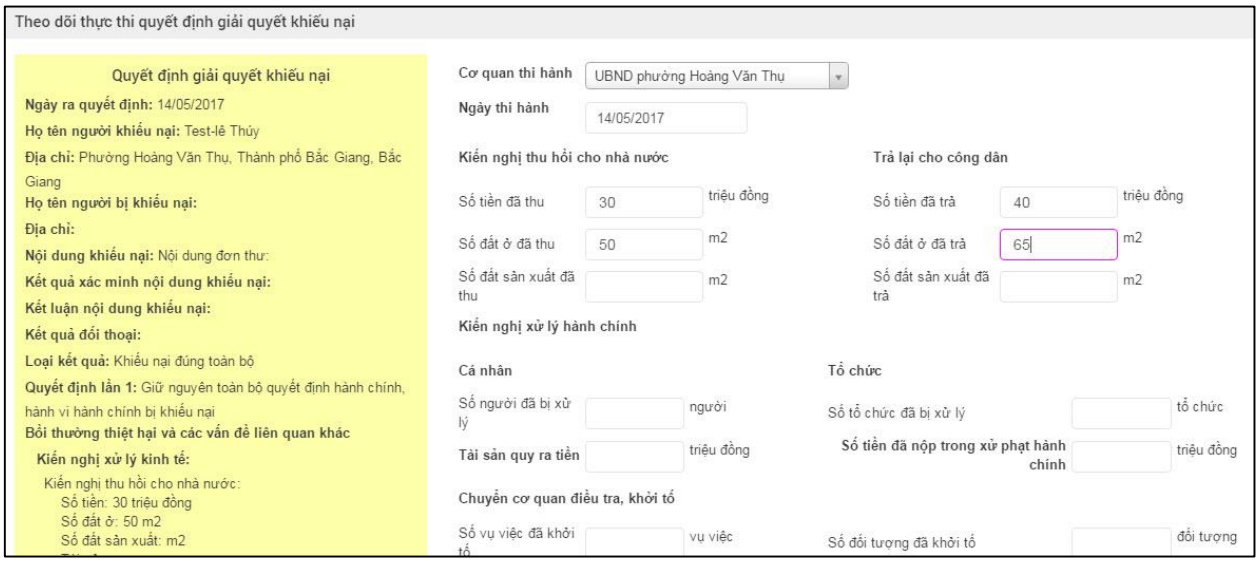
Hình 47: màn hình Quyết định giải quyết đơn thư

- *Chọn Loại kết quả*: Thông tin loại kết quả của đơn thư.

- *Cơ quan ra kết quả*: Thông tin cơ quan trả kết quả giải quyết.
- *Ngày ra kết quả*: Ngày trả kết quả giải quyết đơn thư.
- *Số tiền*: Số tiền được trả.
- *Số đất*: Số đất được trả.
- *Số người được trả quyền lợi:* Số người được hưởng quyền lợi ở trên.
- *Số đối tượng bị xử lại:* Số người bị xử lại.
- *Văn bản quyết định:* Văn bản quyết định kèm theo đơn thư.
- ***Tải lên từ máy tính:*** Cho phép người dùng tải văn bản lên hệ thống.
- ***Lưu:*** Hệ thống lưu lại những thông tin thay đổi.
- ***Đóng:*** Hệ thống đóng màn hình và không lưu thây đổi.

6.2. Cập nhật thông tin theo dõi thi hành quyết định giải quyết hoặc kết luận tố cáo

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị màn hình theo dõi như sau:



Hình 48: màn hình Theo dõi thực thi quyết định giải quyết đơn thư

- *Cơ quan thi hành*: Chọn cơ quan đã thư hành giải quyết.
- *Ngày thi hành*: Ngày thi thành giải quyết đơn thư.
- *Số tiền đã thu*: Số tiền đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- *Số đất đã thu*: Số đất đã thu trong khi thi hành giải quyết.
- *Văn bản theo dõi*: Thông tin văn bản theo dõi kèm theo đơn thư.
- ***Lưu:*** Hệ thống lưu lại những thay đổi.
- ***Đóng:*** Hệ thống đóng màn hình và không lưu lại những thay đổi.

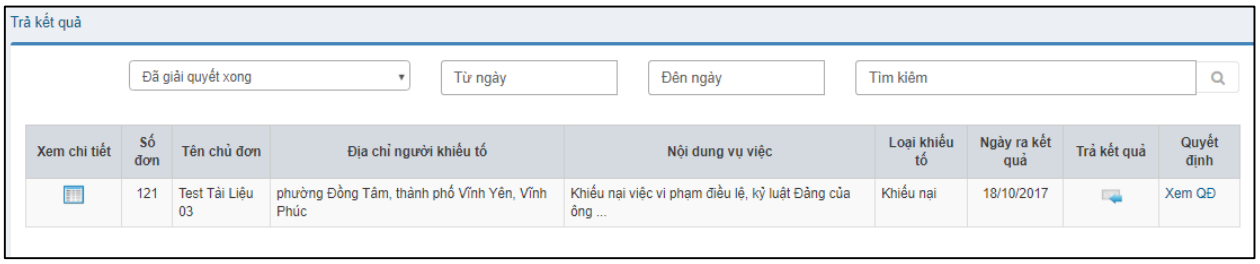
7. Thực hiện trả kết quả giải quyết cho công dân trên phần mềm

Những đơn thư thụ lý giải quyết, sau khi thực hiện kiểm tra, rà soát hoặc kiểm tra xác minh. Kết quả giải quyết của vụ việc được gửi hoặc trả trực tiếp cho công dân. Người dùng sẽ dùng chức năng này để thực hiện trả kết quả đơn thư cho người tố cáo, khiếu nại.

Các bước thực hiện:

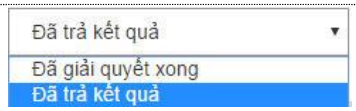
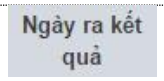
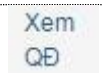
- Bước 1: Từ thanh menu bên trái, chọn Tiếp nhận đơn thư.
- Bước 2: Chọn Trả kết quả giải quyết.

Hệ thống hiển thị màn hình trả kết quả sẽ có giao diện như sau:



Hình 49: Màn hình Trả kết quả đơn thư

Bảng mô tả các trường trong Màn hình Trả kết quả đơn thư

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Trả kết quả	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo đơn thư đã giải quyết xong hoặc đơn thư đã trả kết quả	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ra kết quả đơn thư	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem chi tiết đơn thư***	
Số đơn	Số đơn ban đầu khi đơn thư được tiếp nhận	
Tên chủ đơn	Tên người đại diện nộp đơn thư	
Địa chỉ người khiếu tố	Địa chỉ người khiếu tố đơn thư	
Nội dung vụ việc	Đơn thư thuộc loại TCKN nào	
Loại khiếu tố	Đơn thư thuộc loại khiếu tố nào	
Ngày ra kết quả	Ngày đơn thư có kết quả xử lý	
Ngày trả	Ngày đơn thư được trả cho công dân	
Trả kết quả	Thực hiện chức năng trả kết quả đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Trả kết quả***	
Xem QĐ	Hiển thị thông tin quyết định được ban hành kèm theo đơn thư đã xử lý. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem QĐ***	

7.1. Thực hiện trả kết quả

Đối với đơn thư đã có kết quả giải quyết, người dùng ấn nút để cập nhật đơn thư đã được trả kết quả giải quyết cho công dân. Hệ thống hiển thị thông báo có muốn trả kết quả đơn thư này?

- ***Đồng ý:*** Khi người dùng chọn chức năng này, hệ thống sẽ đánh dấu là đơn thư đã được trả kết quả. Đơn thư sẽ không được hiển thị ở danh sách đơn thư đã xử lý xong.
- ***Đóng lại:*** Khi người dùng chọn chức này, hệ thống sẽ không thực hiện chức năng trả kết quả. Đơn thư vẫn xuất hiện ở danh sách đơn thư đã xử lý xong.

7.2. Xem quyết định giải quyết

Để xem thông tin về quyết định được ban hành kèm theo văn bản đã giải quyết. Người dùng chọn chức năng

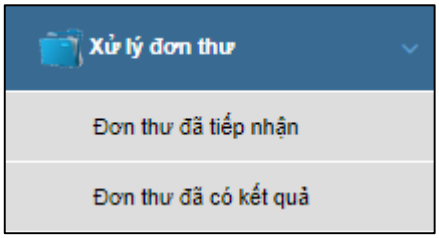
. File quyết định được hệ thống tự động tải xuống máy tính của người dùng. Sau đó người dùng sẽ thực hiện mở file như bình thường.

8. Đơn thư đã có kết quả

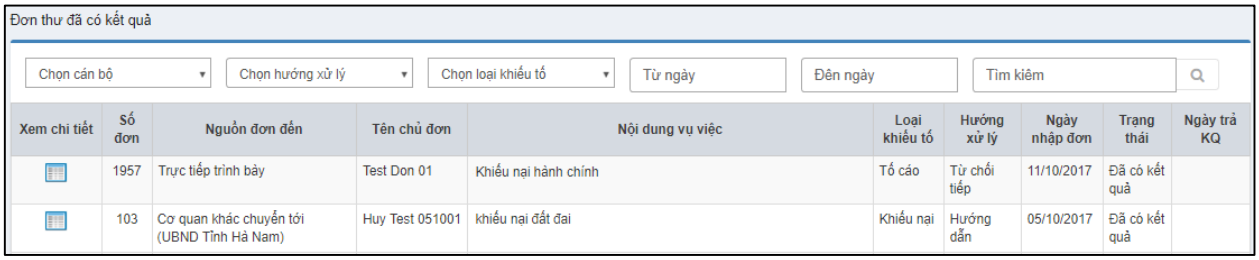
Trường hợp những đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị đã được xử lý xong và những đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị đã được kiểm tra, rà soát, giải quyết, ban hành kết luận giải quyết sẽ được lưu danh sách tại đây.

Các bước thực hiện:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Từ thanh menu bên trái, chọn Xử lý đơn thư.
- Bước 3: Chọn Đơn thư đã có kết quả.

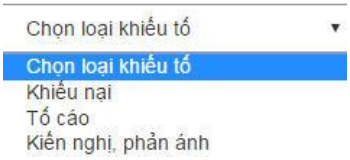
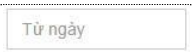
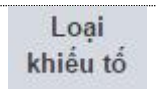
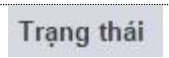


Hệ thống hiển thị màn hình Xử lý đơn sẽ có giao diện như sau:



Hình 50: Màn hình Đơn thư đã có kết quả

Bảng mô tả các trường trong màn hình Đơn thư đã có kết quả

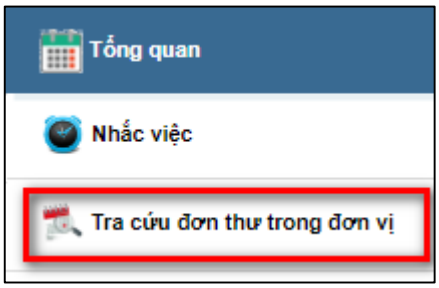
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn hướng xử lý	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo hướng xử lý của đơn thư	
Chọn loại khiếu tố	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo loại khiếu tố của đơn thư	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày nhập đơn	
Đến ngày		
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục *Xem chi tiết đơn thư*	
Ô trống	Khi tích ô trống, hệ thống sẽ hiểu là bạn đang thực hiện thao tác trên một đơn thư	
Nguồn đến	Cách đơn thư được chuyển đến	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	
Loại khiếu tố	Loại khiếu tố của đơn thư	
Hướng xử lý	Hướng xử lý của đơn thư	
Ngày nhập đơn	Ngày đơn thư được tiếp nhận	
Trạng thái	Thông tin đơn thư đã được giải quyết hoặc chưa.	

9. Các chức năng tiện ích

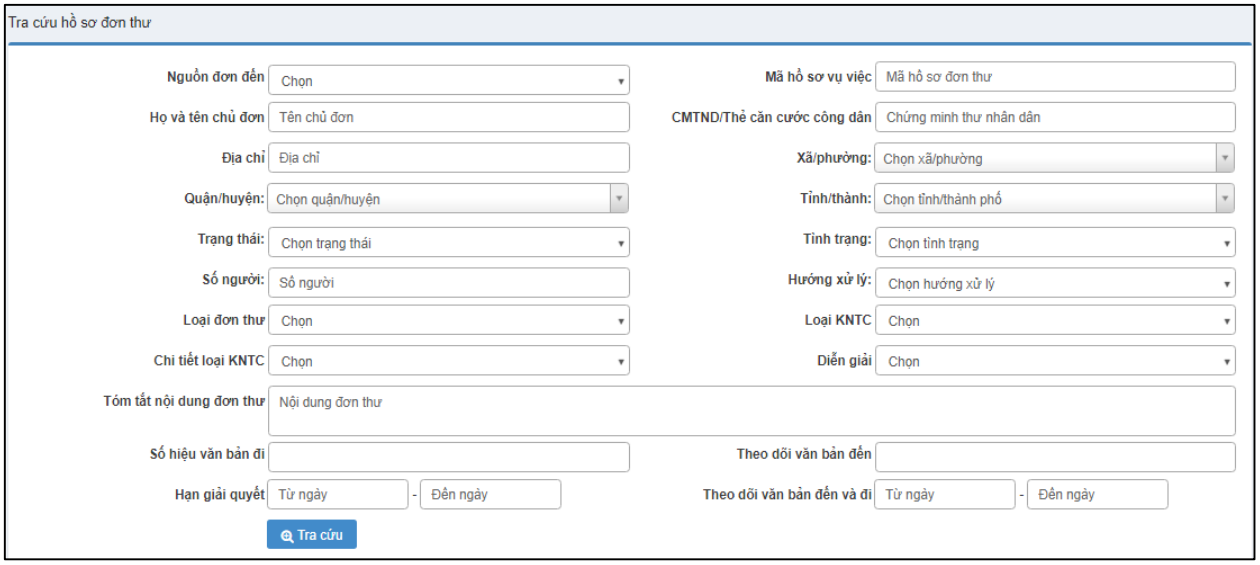
9.1. Tra cứu đơn thư

Chức năng này cho phép người dùng tìm kiếm đơn thư trong hệ thống. Tùy thuộc vào sự phân quyền trong quản trị đơn vị mà người dùng có thể tra cứu các đơn thư.

Người dùng chọn chức năng Tra cứu đơn thư trong menu trái.



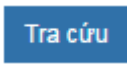
Hệ thống hiển thị màn hình như sau:



Hình 50: Màn hình tra cứu đơn thư

Bước 2: Người dùng có thể không cần nhập thông tin để tìm kiếm toàn bộ đơn thư hoặc nhập các thông tin muốn tra cứu để tìm kiếm cụ thể một đơn thư.

- Mã số hồ sơ đơn thư: Người dùng nhập chính xác mã số hồ sơ đơn thư.
- Họ và tên chủ đơn: Người dùng nhập họ và tên chủ đơn thư.
- CMND: Người dùng nhập số chứng minh nhân dân của chủ đơn thư.
- Loại đơn thư: Người dùng chọn loại đơn thư trong danh sách hệ thống hiển thị.
- Loại KNTC: Người dùng chọn loại khiếu nại tố cáo tương ứng với loại đơn thư.
- Chi tiết loại KNTC: Người dùng chọn chi tiết loại khiếu nại tố cáo tương ứng với loại KNTC.
- Diễn giải: Người dùng chọn thông tin diễn giải tương ứng với chi tiết loại KNTC.
- Tóm tắt nội dung đơn thư: Người dùng nhập tóm tắt nội dung đơn thư muốn tìm kiếm.
- Hạn giải quyết: Người dùng nhập hạn giải quyết trong khoảng thời gian muốn tìm kiếm đơn thư.

Bước 3: Nhấn nút **Tra cứu** 

Có 3 kết quả được tìm thấy.

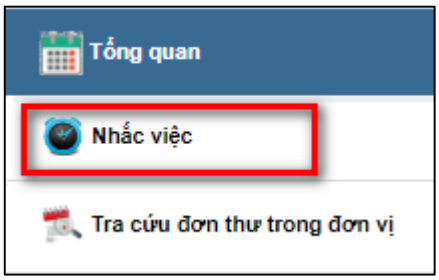
Số đơn	Tên chủ đơn	Nội dung vụ việc	Loại khiếu tố	Hạn giải quyết	Xem
82	Xyz	khiếu nại	Khiếu nại	15/07/2016	
81	Mai Lan		Khiếu nại	15/07/2016	
37	Nguyễn Ánh		Khiếu nại	26/05/2016	

Hình 51: Màn hình kết quả tra cứu đơn thư

9.2. Thông báo nhắc việc

Hệ thống thực hiện nhắc nhở người dùng các công việc cần xử lý.

Để thực hiện xem các công việc cần xử lý: Từ thanh menu bên trái, chọn **Nhắc việc**.



Hoặc từ thanh menu ngang chọn biểu tượng

Màn hình Nhắc việc có giao diện như sau:

Công việc cần thực hiện

Các công việc cần thực hiện	Số lượng	Thực thi
LĐ phân xử lý	4	Xem chi tiết
LĐ duyệt kết quả xử lý	0	

Hình 52: Màn hình nhắc việc

- *Các công việc cần thực hiện:* Tên công việc cần thực hiện.
- *Số lượng:* Số lượng công việc cần thực hiện.
- *Thực thi:* Xem thông tin công việc cần thực hiện.
- ***Xem chi tiết:*** Chức năng cho phép người dùng xem chi tiết các công việc cần thực hiện.

Khi người dùng ấn nút

. Hệ thống sẽ hiển thị màn hình Xem chi tiết nhắc việc như sau:

STT	Số đơn thư	Tên chủ đơn	Loại đơn	Nội dung đơn	Ngày nhập đơn	Hướng xử lý	Cán bộ xử lý	Cán bộ giải quyết
1	90	Mai Công Phương	Khiếu nại		06/06/2016	Đề xuất thụ lý	Vũ Thế Anh	
2	74	Nguyễn Thị Hải	Khiếu nại	kn	17/05/2016	Đề xuất thụ lý	Vũ Thế Anh	
3	75	Nguyễn Thị Thu Hà	Tố cáo	Tố cáo tham nhũng	23/05/2016		Vũ Thế Anh	
4	89	Lê Thị Thúy	Khiếu nại		06/06/2016	Đề xuất thụ lý	Vũ Thế Anh	

Đóng

Hình 53: Màn hình Xem chi tiết nhắc việc

Bảng mô tả các trường trong màn Xem chi tiết nhắc việc

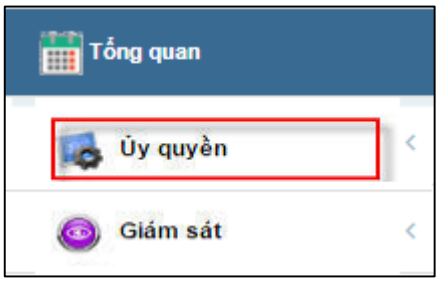
Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
STT	Hệ thống sẽ tự động sinh số thứ tự cho công việc cần thực hiện	STT
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	Số đơn
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	Tên chủ đơn
Loại đơn	Thông tin loại đơn thư tố cáo, khiếu nại	Loại đơn
Nội dung đơn	Thông tin nội dung đơn thư	Nội dung đơn
Ngày nhập đơn	Thông tin ngày tiếp nhận đơn thư	Ngày nhập đơn
Hướng xử lý	Thông tin hướng xử lý của đơn thư	Hướng xử lý
Người dùng xử lý	Tên người dùng xử lý	Cán bộ xử lý
Người dùng giải quyết	Tên người dùng giải quyết	Cán bộ giải quyết
Đóng	Thực hiện đóng màn hình Xem chi tiết nhắc nhở lại	Đóng

9.3. Lãnh đạo thực hiện ủy quyền

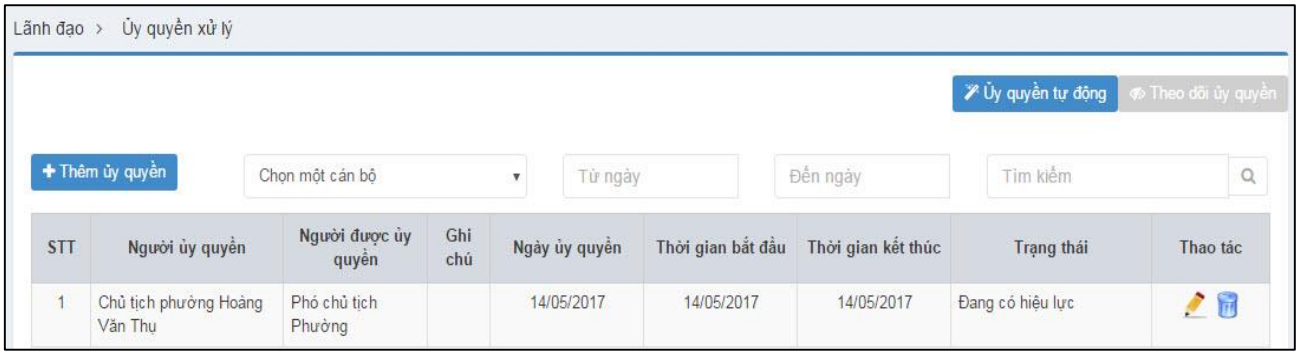
Khi lãnh đạo bận thì lãnh đạo có thể ủy quyền cho cán bộ cấp dưới tạm thời đảm nhận chức vụ của mình để giải quyết các công việc trong thời gian được ủy quyền.

Các bước thực hiện như sau:

- Bước 1: Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
- Bước 2: Chọn Ủy quyền



Hệ thống hiển thị màn hình ủy quyền có giao diện như sau:



Hình 54: Màn hình Ủy quyền xử lý

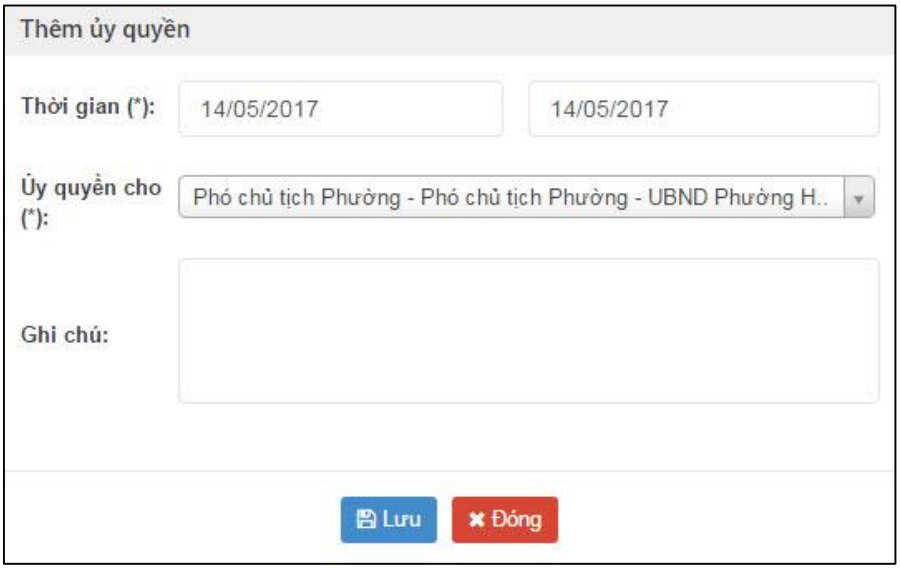
Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn một cán bộ	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo cán bộ	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ủy quyền	Từ ngày
Đến ngày		Đến ngày
Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	Tìm kiếm
STT	Số do hệ thống tự sinh	STT
Người ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người ủy quyền	Người ủy quyền
Người được ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người được ủy quyền	Người được ủy quyền
Ghi chú	Thông tin người dùng cần nhập	Ghi chú
Ngày ủy quyền	Ngày người ủy quyền đưa thông báo ủy quyền	Ngày ủy quyền
Thời gian bắt đầu	Ngày người được ủy quyền được thực hiện các quyền của người ủy quyền	Thời gian bắt đầu
Thời gian kết thúc	Ngày người được ủy quyền hết hạn được thực hiện các quyền của người ủy quyền	Thời gian kết thúc
Trạng thái	Thông tin về tình trạng còn ủy quyền hay không	Trạng thái

Thao tác	Cho phép thực hiện các thao tác Xóa, Sửa	Thao tác
Cập nhật ủy quyền	Cho phép thực hiện sửa thông tin người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Cập nhật ủy quyền***	
Hủy ủy quyền	Cho phép thực hiện xóa thông tin người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Hủy ủy quyền***	
Thêm ủy quyền	Cho phép thêm người được ủy quyền. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Thêm ủy quyền***	+ Thêm ủy quyền
Ủy quyền tự động	Cho phép theo dõi thông tin người được ủy quyền. Xem thông tin giải thích các trường trong *Bảng mô tả các trường trong màn hình Ủy quyền xử lý*	Ủy quyền tự động
Theo dõi ủy quyền	Cho phép theo dõi thông tin xử lý đơn thư của người được ủy quyền. Xem thông tin giải thích các trường trong *Bảng mô tả các trường trong màn hình Theo dõi ủy quyền*	Theo dõi ủy quyền

9.3.1. Cập nhật ủy quyền

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống hiển thị màn hình Cập nhật ủy quyền như sau:



Hình 55: màn hình Cập nhật ủy quyền

- *Thời gian*: Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc có hiệu lực ủy quyền.
- *Ủy quyền cho*: Chọn tên, chức vụ của người được ủy quyền.
- *Ghi chú*: Người dùng nhập thông tin ghi chú (nếu cần).
- ***Lưu*****:** Hệ thống lưu thông tin đã sửa. Khi người dùng ấn nút lưu, hệ thống sẽ hiện thông báo như sau:

- ***Đóng*:** Hệ thống đóng màn hình Cập ủy quyền và không thực hiện lưu thay đổi.

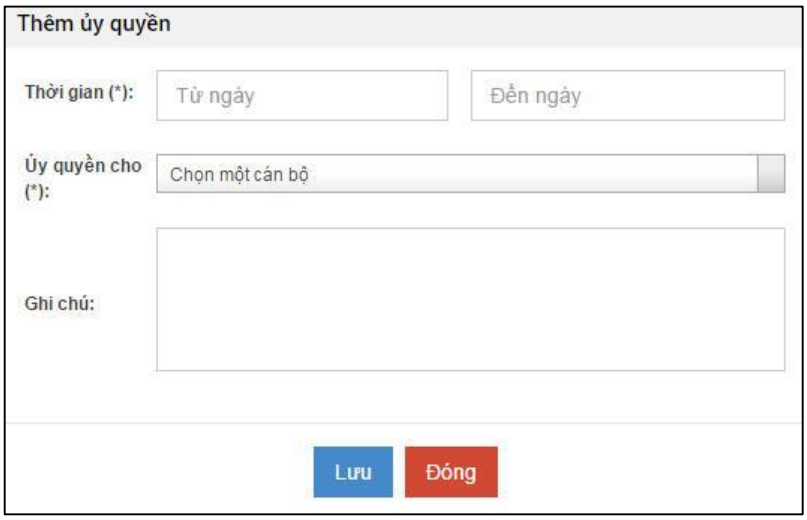
9.3.2. Hủy ủy quyền

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống sẽ hiển thị thông báo như sau:

- *Ngày hủy*: Hệ thống sẽ tự cập ngày, ngày được tính theo ngày hiện tại.
- ***Đồng ý:*** Hệ thống thực hiện xóa ủy quyền.
- ***Đóng:*** Hệ thống không thực hiện xóa ủy quyền và đóng thông báo lại.

9.3.3. Thêm ủy quyền

Khi người dùng ấn nút . Hệ thống sẽ hiển thị giao diện thêm ủy quyền như sau:



Hình 58: Màn hình Thêm ủy quyền

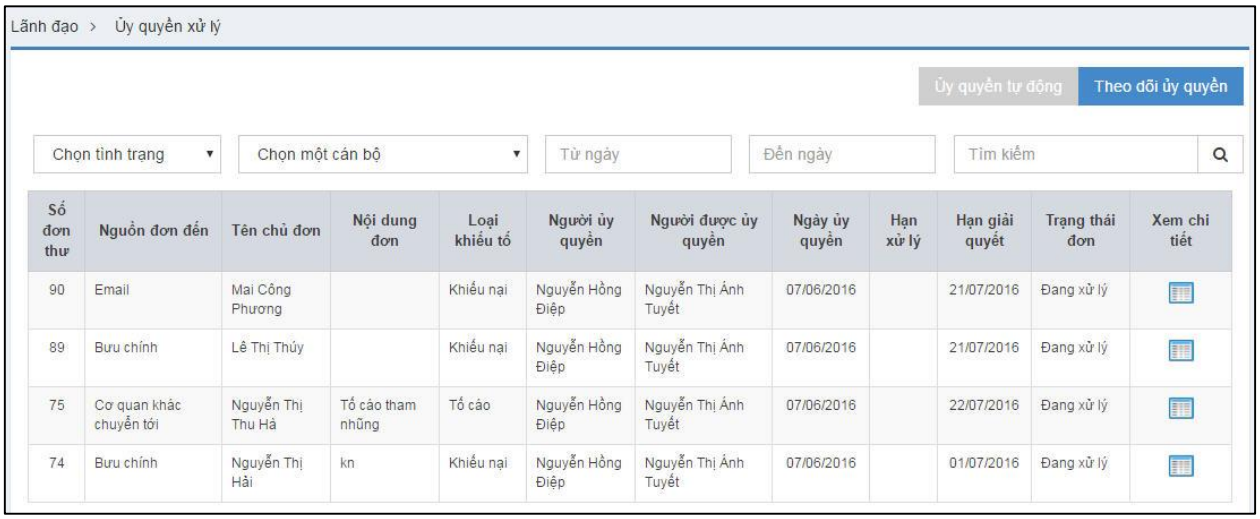
- *Thời gian*: Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc có hiệu lực ủy quyền.
- *Ủy quyền cho*: Chọn tên, chức vụ của người được ủy quyền.
- *Ghi chú*: Người dùng nhập thông tin ghi chú (nếu cần).

- ***Lưu*:** Hệ thống lưu thông tin thêm ủy quyền. Khi người dùng ấn nút lưu, hệ thống sẽ hiện thông báo như sau:

- ***Đóng*:** Hệ thống đóng màn hình Thêm ủy quyền và không thực hiện thao tác gì.

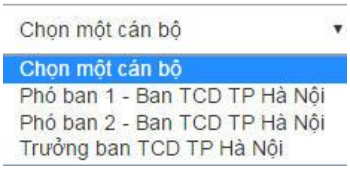
9.3.4. Theo dõi ủy quyền

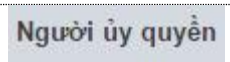
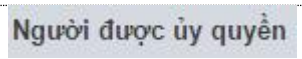
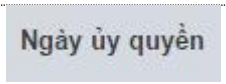
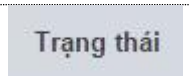
Màn hình theo dõi ủy quyền có giao diện như sau:



Hình 59: Màn hình Theo dõi ủy quyền

Bảng mô tả các trường trong màn hình Theo dõi ủy quyền

Tên trường	Mô tả	Hình ảnh tương ứng
Chọn tình trạng	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo tình trạng đơn thư	
Chọn một cán bộ	Hệ thống sẽ tìm kiếm các đơn thư theo cán bộ	
Từ ngày	Thông tin đơn thư được hệ thống tìm kiếm theo ngày ủy quyền	
Đến ngày		

Tìm kiếm	Tìm kiếm đơn thư theo nội dung người dùng nhập	
Số đơn	Số của đơn thư được cấp sau khi tiếp nhận	
Nguồn đơn đến	Thông tin nơi chuyển đơn thư cần giải quyết đến	
Tên chủ đơn	Tên người nộp đơn thư	
Nội dung vụ việc	Tóm tắt nội dung của đơn thư	
Loại khiếu tố	Thông tin về loại khiếu tố của đơn thư	
Người ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người ủy quyền	
Người được ủy quyền	Tên chức vụ, phòng ban người được ủy quyền	
Ngày ủy quyền	Ngày người ủy quyền đưa thông báo ủy quyền	
Hạn xử lý	Hạn ngày cuối được xử lý	
Hạn giải quyết	Hạn ngày cuối được giải quyết	
Trạng thái	Thông tin về tình trạng còn ủy quyền hay không	
Xem chi tiết	Hiển thị thông tin chi tiết của đơn thư. Xem chi tiết chức năng ở mục ***Xem chi tiết đơn thư***	

10. Thực hiện kết xuất báo cáo

10.1. Mô tả chung về báo cáo

10.1.1. Phân loại báo cáo

Tất cả các mẫu báo cáo được kết xuất theo Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/06/2013 của Thanh Tra Chính Phủ. Báo cáo được chia làm hai nhóm chính là kết xuất báo cáo theo đơn vị và theo quản lý nhà nước.

- Báo cáo theo quản lý đơn vị: Được thực hiện kết xuất các dữ liệu báo cáo tại một đơn vị đang thực hiện kết xuất báo cáo.
- Báo cáo theo quản lý nhà nước: Được thực hiện kết xuất dữ liệu báo cáo tại đơn vị đang thực hiện kết xuất báo cáo và các đơn vị cấp dưới trực thuộc đơn vị đó.

Hiện tại phần mềm đang chia làm 4 nhóm báo cáo như sau:

- Báo cáo tiếp công dân theo quản lý đơn vị: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê của công tác tiếp công dân trong phạm vi đơn vị.

- Báo cáo xử lý đơn theo quản lý đơn vị: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê của công tác xử lý đơn trong phạm vi đơn vị.
- Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý đơn vị: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê theo các tiêu chí động về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn trong phạm vi đơn vị.
- Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý nhà nước: Tổng hợp các biểu mẫu, kết quả thống kê theo các tiêu chí động về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn trong phạm vi phân cấp theo quản lý nhà nước.

10.1.2. Các bước thực hiện kết xuất báo cáo

- *Bước 1:* Chọn báo cáo cần kết xuất từ thanh menu bên trái màn hình.
- *Bước 2:* Chọn Đơn vị/Phòng ban muốn thực hiện kết xuất dữ liệu báo cáo.
- *Bước 3:* Chọn thời gian thống kê. Có thể chọn theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại), hoặc tùy chọn theo khoảng thời gian mong muốn.
- *Bước 4:* Nhấn nút "**Tạo báo cáo**" để xem trực tiếp báo cáo trên hệ thống. Chọn nút "Xuất excel" , "Xuất PDF", "Xuất word" để lưu hoặc tùy chỉnh báo cáo. Chọn nút "In" để in trực tiếp báo cáo trên hệ thống.

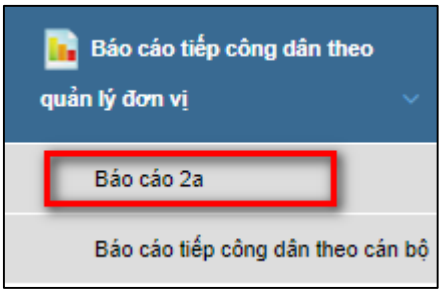
10.2. Các loại báo cáo

10.2.1. Báo cáo 2a

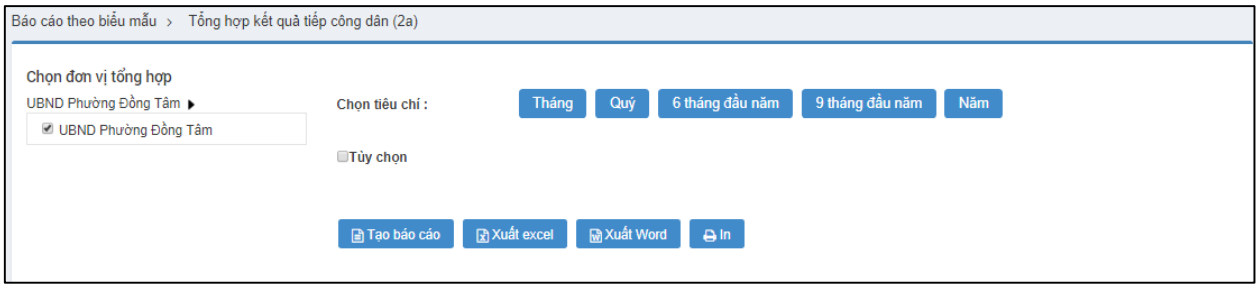
Báo cáo 2a theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình tiếp dân tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu ***Báo cáo tiếp công dân theo quản lý đơn vị***, chọn ***Báo cáo 2a.***



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



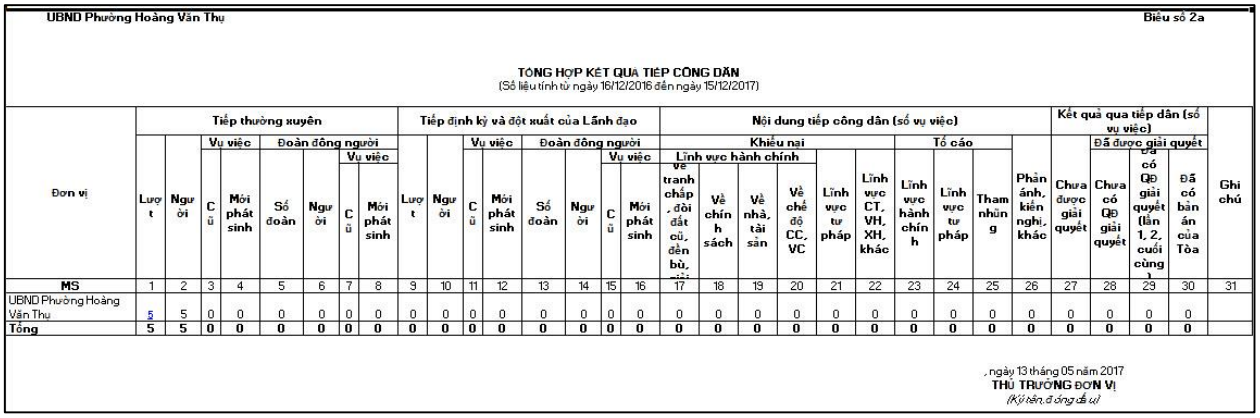
Hình 59: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).

- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo.**



UBND Phường Hoàng Văn Thụ — Biểu số 2a

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN
(Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 15/12/2017)

Đơn vị	Tiếp thường xuyên								Tiếp định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo								Nội dung tiếp công dân (số vụ việc)										Kết quả qua tiếp dân (số vụ việc)				Ghi chú
			Vụ việc		Đoàn đông người		Vụ việc				Vụ việc		Đoàn đông người		Vụ việc		Khiếu nại					Tố cáo			Phản ánh, kiến nghị, khác	Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết			
																	Lĩnh vực hành chính											Chưa có QĐ giải quyết	Đã có QĐ giải quyết (lần 1, 2, cuối cùng)	Đã có bản án của Tòa	
	Lượt	Người	Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	Lượt	Người	Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Cũ	Mới phát sinh	về tranh chấp, đòi đất cũ, đền bù, ...	Về chính sách	Về nhà, tài sản	Về chế độ CC, VC	Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực CT, VH, XH, khác	Lĩnh vực hành chính	Lĩnh vực tư pháp	Tham nhũng					
MS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
UBND Phường Hoàng Văn Thụ	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tổng	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

, ngày 13 tháng 05 năm 2017
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

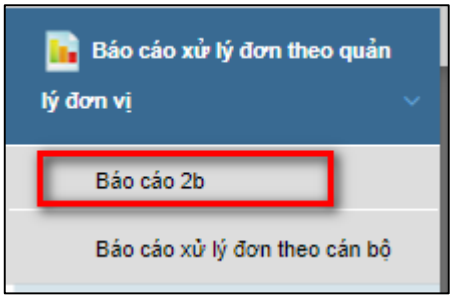
Hình 60: Kết quả báo cáo

10.2.2. Báo cáo 2b

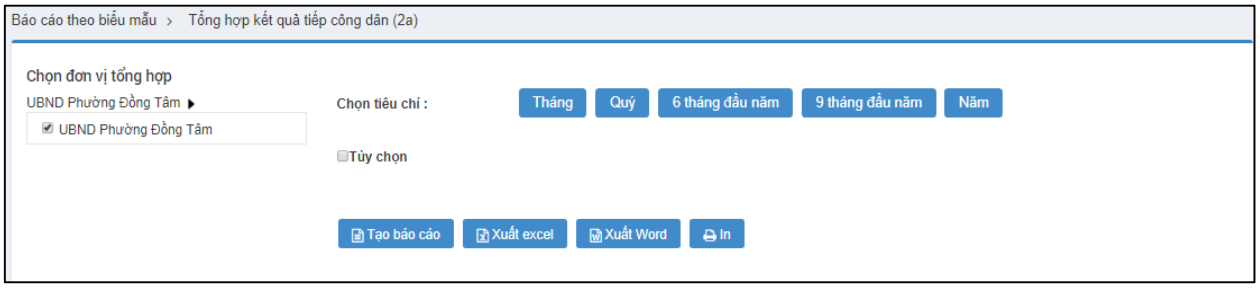
Báo cáo 2b theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình xử lý đơn tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu ***Báo cáo xử lý đơn theo quản lý đơn vị***, chọn ***Báo cáo 2b.***



Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.



Hình 61: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo.**

UBND PHƯỜNG ĐỒNG TÂM

Biểu số 2a

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN
(Số liệu tính từ ngày 16/09/2017 đến ngày 19/10/2017)

Đơn vị	Tiếp thường xuyên								Tiếp định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo								Nội dung tiếp công dân (số vụ việc)										Kết quả qua tiếp dân (số vụ việc)				Ghi chú
	Lượt	Người	Vụ việc		Đoàn đông người				Lượt	Người	Vụ việc		Đoàn đông người				Khiếu nại						Tố cáo				Phản ánh, kiến nghị, khác	Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết			
			Cũ	Mới phát sinh	Số đoàn	Người	Vụ việc								Vụ việc		Lĩnh vực hành chính				Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực CT, VH, XH, khác	Lĩnh vực hành chính	Lĩnh vực tư pháp	Tham nhũng				Chưa có QĐ giải quyết	Đã có QĐ giải quyết (lần 1, 2, cuối cùng)	Đã có bản án của Tòa	
							Cũ	Mới phát sinh									Về tranh chấp, đòi đất cũ, đền bù, giải tỏa,...	Về chính sách	Về nhà, tài sản	Về chế độ CC, VC											
MS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
UBND Phường Đồng Tâm	42	144	16	22	9	111	5	3	4	11	3	1	1	8	0	1	4	2	0	3	14	3	6	4	4	2	42	0	0	0	
Tổng	42	144	16	22	9	111	5	3	4	11	3	1	1	8	0	1	4	2	0	3	14	3	6	4	4	2	42	0	0	0	

Vĩnh Phúc, ngày 20 tháng 10 năm 2017
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

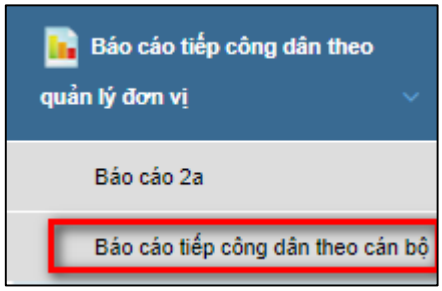
Hình 62: Kết quả báo cáo

10.2.3. Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ

Báo cáo này cho phép tổng hợp tình hình tiếp dân của từng cán bộ tại từng đơn vị.

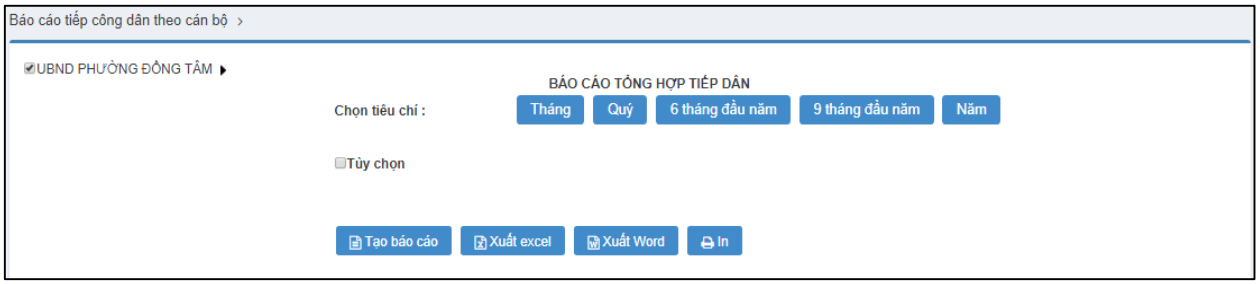
Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu ***Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ***, chọn ***Báo cáo tiếp công dân theo cán bộ.***



Bước 2: Chọn xem báo cáo của cả đơn vị hoặc từng phòng ban.

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.



- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo.**

UBND PHƯỜNG ĐỒNG TÂM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TỔNG HỢP TÌNH HÌNH TIẾP DÂN TẠI UBND PHƯỜNG ĐỒNG TÂM
(Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 22/10/2017)

STT	Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Phân loại đơn			Tiếp không đơn	Kết quả xử lý			
			Khiếu nại	Tố cáo	PAKN		Hướng dẫn	Chuyển đơn	Thụ lý giải quyết	Khác
1	UBND Phường Đồng Tâm									
1.1	Công chức tư pháp - hộ tịch	12	8	1	2	1	2	0	6	4
1.2	Nguyễn Văn Bình	1	1	0	0	0	0	0	1	0
1.3	Cán bộ công chức chính sách	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Super cấp xã	1	1	0	0	0	0	0	0	1
1.5	Nguyễn Thanh Mai	61	36	12	9	4	0	2	26	33

Vĩnh Phúc, ngày 21 tháng 10 năm 2017
Người lập báo cáo

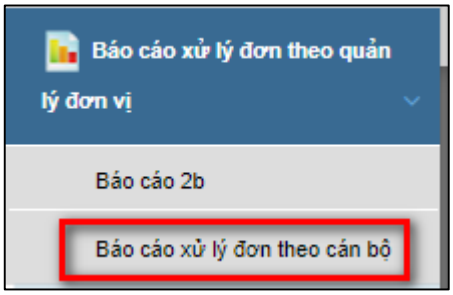
Hình 63: Kết quả báo cáo

10.2.4. Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ

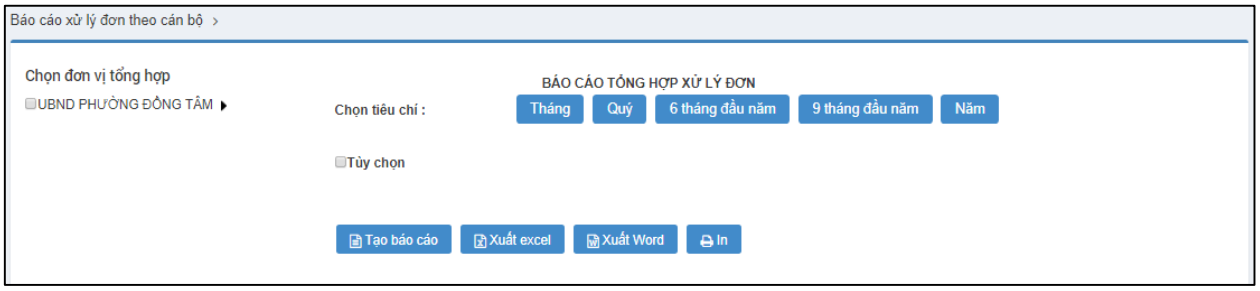
Báo cáo này cho phép thống kê, tổng hợp tình hình xử lý đơn thư của từng cán bộ tại từng đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu ***Báo cáo xử lý đơn theo quản lý đơn vị***, chọn ***Báo cáo xử lý đơn theo cán bộ.***



Bước 2: Chọn tiêu chí báo cáo và phòng ban, chuyên viên trong phòng ban.



- Chọn các cán bộ trong phòng tiếp công dân và xử lý đơn
- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 3: Nhấn **Tạo báo cáo.**

UBND PHƯỜNG ĐỒNG TÂM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TỔNG HỢP XỬ LÝ ĐƠN THƯ THEO CÁN BỘ TẠI UBND PHƯỜNG ĐỒNG TÂM
(Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 15/06/2017)

STT	Đơn vị	Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận			Phân loại đơn			Tình trạng xử lý					
			Bưu điện	Cơ quan khác chuyển đến	Khác	Khiếu nại	Tố cáo	PAKN	Đang xử lý			Đã xử lý		
									Tổng	Trong hạn	Quá hạn	Tổng	Đúng hạn	Quá hạn
1	**UBND Phường Đồng Tâm**	**10**	**5**	**5**	**0**	**5**	**2**	**3**	**0**	**0**	**0**	**10**	**10**	**0**
1.1	***UBND Phường Đồng Tâm***	***10***	***5***	***5***	***0***	***5***	***2***	***3***	***0***	***0***	***0***	***10***	***10***	***0***
1.1.1	Công chức tư pháp - hộ tịch	4	4	0	0	1	0	3	0	0	0	4	4	0
1.1.2	Nguyễn Văn Bình	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.3	Cán bộ công chức chính sách	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.4	Super cấp xã	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.5	Nguyễn Thanh Mai	6	1	5	0	4	2	0	0	0	0	6	6	0
1.2	***Phòng ban khác***	***10***	***5***	***5***	***0***	***5***	***2***	***3***	***0***	***0***	***0***	***10***	***10***	***0***
Tổng		**10**	**5**	**5**	**0**	**5**	**2**	**3**	**0**	**0**	**0**	**10**	**10**	**0**

Vĩnh Phúc, ngày 21 tháng 10 năm 2017
Người lập báo cáo

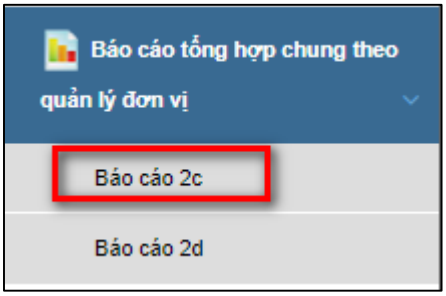
Hình 64: Kết quả báo cáo

10.2.5. Báo cáo 2c

Báo cáo 2c theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn khiếu nại tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu ***Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý đơn vị***, chọn ***Báo cáo 2c.***



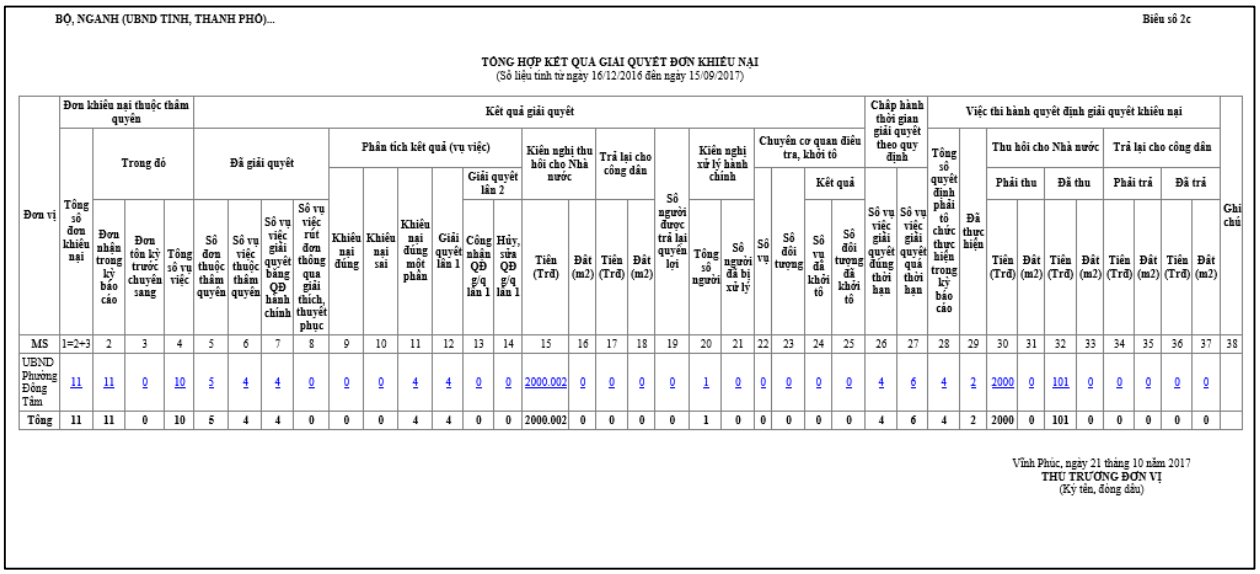
Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

Hình 65: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo.**



BỘ, NGANH (UBND TINH, THANH PHỐ)...

Biểu số 2c

TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI
(Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 15/09/2017)

Đơn vị	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền				Kết quả giải quyết																				Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại								Ghi chú
	Tổng số đơn khiếu nại	Trong đó			Đã giải quyết				Phân tích kết quả (vụ việc)						Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân		Số người được trả lại quyền lợi	Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyển cơ quan điều tra, khởi tố				Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn	Tổng số quyết định phải tổ chức thực hiện trong kỳ báo cáo	Đã thực hiện	Thu hồi cho Nhà nước				Trả lại cho công dân				
		Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn tồn kỳ trước chuyển sang	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Số vụ việc giải quyết bằng QĐ hành chính	Số vụ việc rút đơn thông qua giải thích, thuyết phục	Khiếu nại đúng	Khiếu nại sai	Khiếu nại đúng một phần	Giải quyết lần 1	Giải quyết lần 2										Số vụ	Số đối tượng	Kết quả					Phải thu		Đã thu		Phải trả		Đã trả		
													Công nhận QĐ g/q lần 1	Hủy, sửa QĐ g/q lần 1	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)		Tổng số người	Số người đã bị xử lý			Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố					Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	
MS	1=2+3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
UBND Phường Đồng Tâm	11	11	0	10	5	4	4	0	0	0	4	4	0	0	2000.002	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	6	4	2	2000	0	101	0	0	0	0	0	
Tổng	11	11	0	10	5	4	4	0	0	0	4	4	0	0	2000.002	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	6	4	2	2000	0	101	0	0	0	0	0	

Vĩnh Phúc, ngày 21 tháng 10 năm 2017
THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ
(Ký tên, đóng dấu)

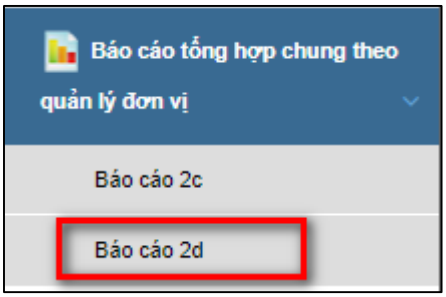
Hình 66: Kết quả báo cáo

10.2.6. Báo cáo 2d

Báo cáo 2d theo quản lý đơn vị kết xuất báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn tố cáo tại đơn vị.

Các bước thực hiện:

Bước 1: Người dùng click chuột vào menu ***Báo cáo tổng hợp chung theo quản lý đơn vị***, chọn ***Báo cáo 2d.***



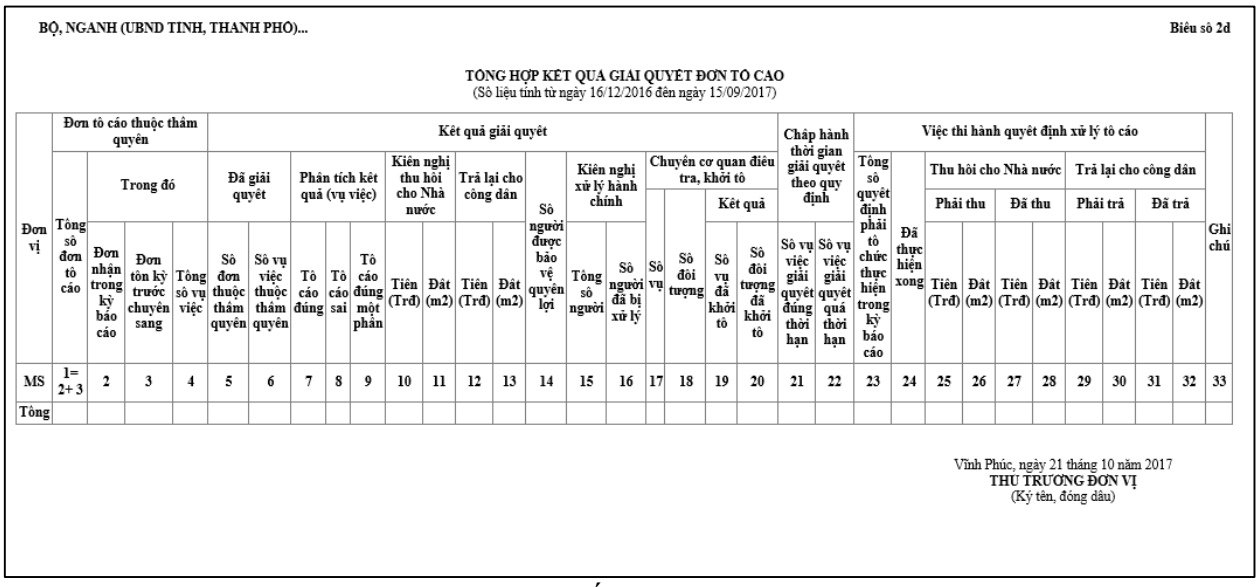
Bước 2: Chọn đơn vị báo cáo.

Hình 67: Màn hình chọn đơn vị báo cáo

Bước 3: Chọn tiêu chí báo cáo.

- Chọn tiêu chí thời gian báo cáo theo tháng, quý, 6 tháng đầu năm, 9 tháng đầu năm, năm (hiển thị mặc định là năm hiện tại).
- Người dùng có thể tùy chọn theo khoảng thời gian muốn xem báo cáo.

Bước 4: Nhấn **Tạo báo cáo.**



BỘ, NGANH (UBND TINH, THANH PHO)...

Biểu số 2d

TỔNG HỢP KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CAO

(Số liệu tính từ ngày 16/12/2016 đến ngày 15/09/2017)

Đơn vị	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền				Kết quả giải quyết																Chấp hành thời gian giải quyết theo quy định		Việc thi hành quyết định xử lý tố cáo								Ghi chú
	Tổng số đơn tố cáo	Trong đó			Đã giải quyết		Phân tích kết quả (vụ việc)			Kiến nghị thu hồi cho Nhà nước		Trả lại cho công dân		Số người được bảo vệ quyền lợi	Kiến nghị xử lý hành chính		Chuyển cơ quan điều tra, khởi tố						Tổng số quyết định phải tổ chức thực hiện trong kỳ báo cáo	Đã thực hiện xong	Thu hồi cho Nhà nước				Trả lại cho công dân				
		Đơn nhận trong kỳ báo cáo	Đơn tồn kỳ trước chuyển sang	Tổng số vụ việc	Số đơn thuộc thẩm quyền	Số vụ việc thuộc thẩm quyền	Tố cáo đúng	Tố cáo sai	Tố cáo đúng một phần	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)		Tổng số người	Số người đã bị xử lý	Số vụ	Số đối tượng	Kết quả		Số vụ việc giải quyết đúng thời hạn	Số vụ việc giải quyết quá thời hạn			Phải thu		Đã thu		Phải trả		Đã trả	
																			Số vụ đã khởi tố	Số đối tượng đã khởi tố					Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	Tiền (Trđ)	Đất (m2)	
MS	1= 2+ 3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Tổng																																	

Vĩnh Phúc, ngày 21 tháng 10 năm 2017

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

Hình 68: Kết quả báo cáo