

BỘ TƯ PHÁP

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN

QUY PHẠM PHÁP LUẬT

Hà Nội, 12/2024

MỤC LỤC

A. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN APP PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.	1
1. Thông tin tài khoản.....	1
1.1. Đăng nhập bằng tài khoản số điện thoại, mật khẩu.	1
1.2. Đăng nhập bằng xác thực định danh VNeID trên điện thoại.	2
1.3. Đăng xuất.	2
2. Tạo phản ánh	3
2.1. Tạo phản ánh với cấp trung ương.	3
2.2. Tạo phản ánh với cấp địa phương.	7
3. Phản ánh của tôi.	8
3.1. Danh sách phản ánh của tôi.	8
3.2. Tiến trình phản ánh.	9
3.3. Đánh giá trả lời phản ánh.....	11
4. Danh sách phản ánh.....	12
4.1. Tra cứu phản ánh	12
4.2. Chi tiết phản ánh	15
5. Thay đổi mật khẩu.....	16
B. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN WEBSITE PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.....	18
1. Thông tin tài khoản.....	18
1.1. Đăng ký	18
1.2. Đăng nhập.....	20
1.3 Quên mật khẩu.	21
- Bước 3: Sau khi người dùng nhập đầy đủ thông tin, người dùng thực hiện gửi thông tin, mật khẩu mới sẽ được gửi vào email. Người dùng truy cập vào hộp thư gmail để lấy thông tin.....	22
1.4. Thay đổi mật khẩu.....	22
2. Gửi phản ánh	23
2.1. Gửi phản ánh ẩn danh	23
2.2. Gửi phản ánh khi đã đăng nhập	28
3. Phản ánh của tôi	36
3.1. Tìm kiếm phản ánh bằng bộ lọc.....	36
3.2. Danh sách phản ánh của tôi	37
3.3. Thông tin chi tiết phản ánh	38
3.4. Đánh giá trả lời phản ánh	38

4. Danh sách phản ánh	39
4.1. Tìm kiếm phản ánh	39
4.2. Danh sách phản ánh	40
4.3. Chi tiết phản ánh	41
5. Trang chủ	42
6. Giới thiệu	42
7. Hướng dẫn	43

1. GIỚI THIỆU CHUNG

- Phần mềm giúp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thể gửi các bất cập về chính sách đến các cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết một cách nhanh chóng thuận tiện qua điện thoại, máy tính, sau đó nhận được các phản hồi trực tiếp trên phần mềm thông qua tài khoản đã đăng ký trên phần mềm một cách hiệu quả và chính xác.
- Hệ thống phần mềm Phản ánh chính sách là hệ thống được xây dựng nhằm hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, tổ chức có phản ánh kịp thời các vấn đề về chính sách trong các văn bản quy phạm pháp luật như: luật, Nghị định của Chính phủ, Thông tư của Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ... Hệ thống tạo ra một công cụ tương tác tốt hơn giữa người dân và cơ quan hành chính nhà nước, giúp các cơ quan hành chính nhà nước quản lý văn bản quy phạm pháp luật trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình và nắm bắt, xử lý kịp thời những kiến nghị của người dân, doanh nghiệp
- Phần mềm hỗ trợ cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị lựa chọn cụ thể, chính xác nhất đến điều, khoản, điểm của văn bản quy phạm pháp luật được phản ánh và tự động gửi về cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản đó để xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý và trả lời cho người dân.
- Đồng thời, đơn vị tiếp nhận có thể chuyển cho đơn vị khác ngang cấp có thẩm quyền giải quyết nếu kiến nghị nhận được không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của đơn vị.
- Phần mềm giúp cho đơn vị quản lý thống kê chi tiết số lượng kiến nghị của người dân theo tuần, tháng, quý, năm và theo thời gian thực.
- Thông qua hệ thống người dân, doanh nghiệp có thể góp ý các chính sách, pháp luật có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống, công việc của người dân, doanh nghiệp cho cơ quan hành chính nhà nước kịp thời, từ đó cơ quan hành chính nhà nước có thể nắm bắt và trả lời cho người dân, doanh nghiệp, đồng thời, xử lý theo quy định hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

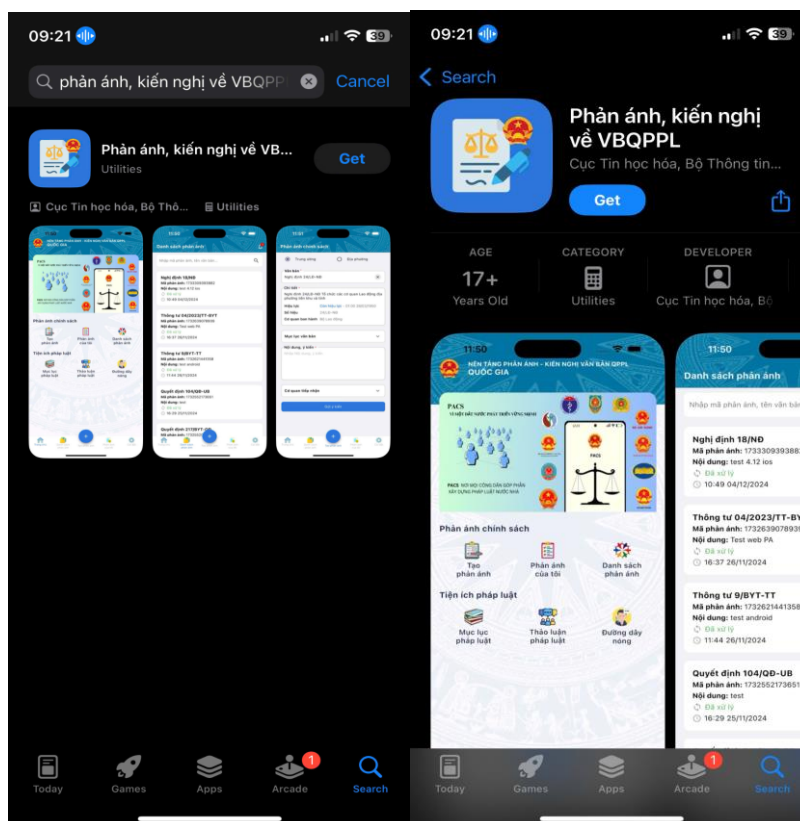
HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT APP PAKN

1. Cài đặt trên Apple Store

- Người dùng sử dụng điện thoại hệ điều hành IOS có thể tải ứng dụng từ kho ứng dụng app Store bằng những bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập vào ứng dụng App Store, tìm kiếm tên ứng dụng với tên “ Phản ánh kiến nghị văn bản QPPL



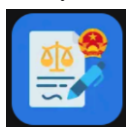
- **Bước 2:** Sau khi nhập nội dung tìm kiếm, hiển thị lên icon sau :



- **Bước 3:** Thực hiện nhấn tải về/get để thực hiện tải về. Vui lòng kết nối Wifi hoặc cho phép tải xuống bằng dữ liệu di động,

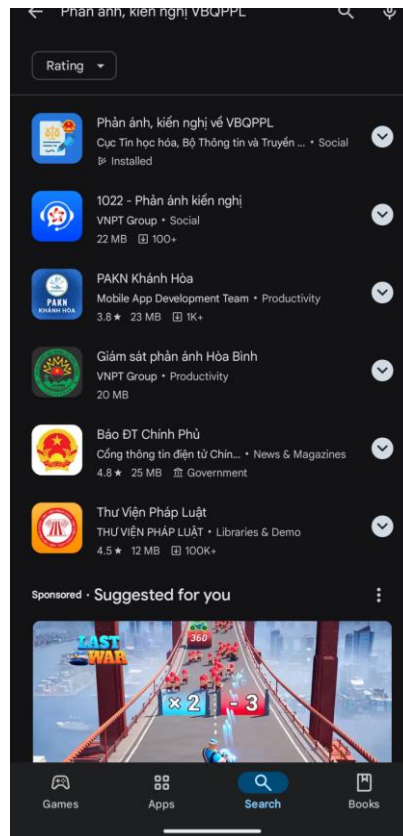
1. Cài đặt trên CHPlay

- Người dùng sử dụng điện thoại hệ điều hành android có thể tải ứng dụng từ kho ứng dụng CHPlay bằng những bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập vào ứng dụng CHPlay, tìm kiếm tên ứng dụng với tên”Phản ánh, kiến nghị VBQPPL”,.
- **Bước 2:** Sau khi nhập vào nội dung và tìm kiếm, Danh sách sẽ hiển thị lên ứng

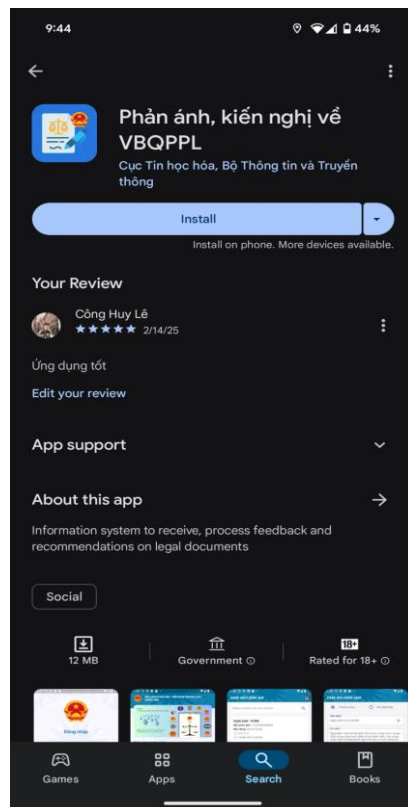


dụng có biểu tượng sau:

- Hiển thị lên danh sách sau:



- **Bước 3:** Người dùng chọn vào ứng dụng và thực hiện cài đặt ứng dụng về thiết bị. Vui lòng kết nối wifi hoặc cho phép tải về bằng dữ liệu di động để thực hiện tải về ứng dụng.



A. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN APP PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.

1. Thông tin tài khoản

1.1. Đăng nhập bằng xác thực định danh VNeID trên điện thoại.

- **Bước 1:** Chọn đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử VNeID.
- **Bước 2:** Hệ thống sẽ thực hiện điều hướng người dùng đăng nhập qua app VNeID, tại giao diện đăng nhập của VNeID, người dùng thực hiện nhập thông tin và đăng nhập tài khoản định danh cá nhân của mình:

←

Vui lòng nhập thông tin đăng nhập để tiếp tục

LÊ CÔNG HUY
03*****33

Mật khẩu

Nhập mật khẩu

Đăng nhập

Quên mật khẩu

Đổi tài khoản

Đăng nhập bằng vân tay

Hướng dẫn sử dụng

Câu hỏi thường gặp

Hotline hỗ trợ

[Chính sách quyền riêng tư](#)

Màn hình đăng nhập hệ thống VNeID

- **Bước 3:** Sau khi đăng nhập thành công, hệ thống VNeID sẽ thực hiện hiển thị màn hình yêu cầu người dùng thực hiện việc chia sẻ thông tin cho hệ thống Phản ánh, kiến nghị VBQPPL.

Xác nhận chia sẻ thông tin để đăng nhập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản pháp luật



Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản pháp luật

Thời gian hết hạn chia sẻ 04:46 ⌚

Hệ thống định danh và xác thực điện tử sẽ chia sẻ, xử lý dữ liệu sau với Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản pháp luật:

☒ Hiện thông tin

☒ Các thông tin chia sẻ bắt buộc

Số định danh cá nhân

Họ và tên

Ngày sinh

Mức tài khoản Định danh điện tử

Loại tài khoản

Mục đích chia sẻ, xử lý dữ liệu:

Các trường thông tin trên được chia sẻ nhằm thực hiện đăng nhập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản pháp luật.

☐ Tôi đã đọc và hiểu rõ nội dung mục đích (đã nêu ở trên); Quyền, nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu và đồng ý với các nội dung này.

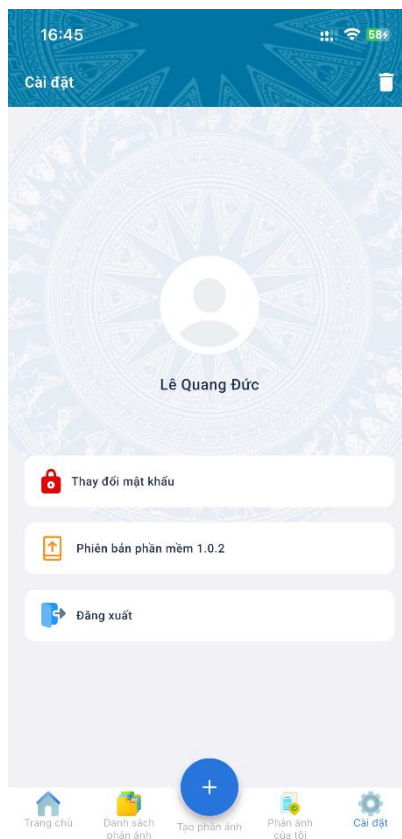
Xác nhận chia sẻ

Màn hình yêu cầu chia sẻ thông tin

- Người dùng thực hiện tích vào mục đồng ý chia sẻ thông tin nếu đồng ý, sau đó chọn chức năng Xác nhận chia sẻ, hệ thống VNeID sẽ thực hiện chia sẻ và chuyển hướng người dùng về giao diện đã đăng nhập của trang Phản ánh, kiến nghị VBQPPL.

1.3. Đăng xuất.

- **Bước 1:** Người dùng chọn biểu tượng cài đặt tại phần right menu, chọn biểu tượng  để truy cập màn hình cài đặt.
- **Bước 2:** Người dùng chọn biểu tượng đăng xuất tại mục cài đặt để tiến hành đăng xuất ra khỏi hệ thống, người dùng chọn biểu tượng



Màn hình cài đặt.

2. Tạo phản ánh

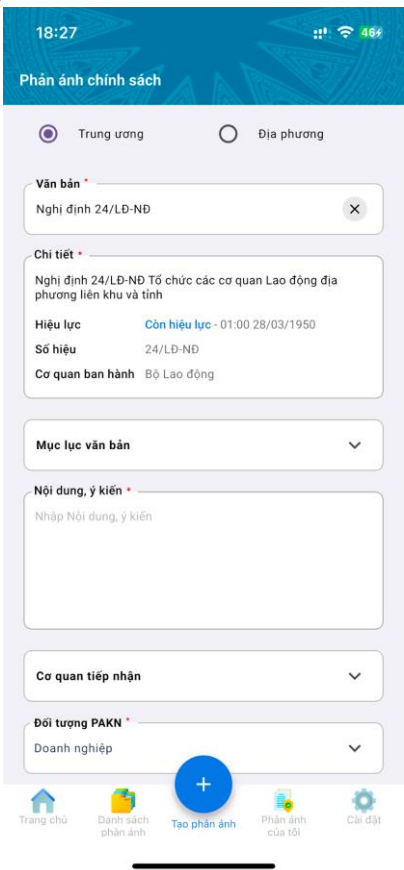
2.1. Tạo phản ánh với cấp trung ương.

- **Bước 1:** Người dùng truy cập biểu tượng  trên màn hình trang chủ hoặc biểu tượng  phía dưới thanh công cụ.



Màn hình trang chủ

- **Bước 2:** Người dùng chọn **Trung ương** tại màn hình tạo phản ánh



- **Bước 3:** Người dùng nhập vào các thông tin sau :
 - + **Văn bản :** Người dùng nhập vào thông tin văn bản cần phản ánh, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin văn bản

Văn bản *

Nghị định 24/LĐ-NĐ

Chi tiết *

Nghị định 24/LĐ-NĐ Tổ chức các cơ quan Lao động địa phương liên khu và tỉnh

Hiệu lực Còn hiệu lực - 01:00 28/03/1950

Số hiệu 24/LĐ-NĐ

Cơ quan ban hành Bộ Lao động

Màn hình chi tiết văn bản

Sau khi chọn văn bản, hệ thống sẽ hiện ra các phản ánh đã được xử lý liên quan đến văn bản đang được người dùng chọn để xử lý, người dùng có thể xem trước khi phản ánh để tham khảo

- **Bước 4:** Người dùng chọn điều khoản văn bản, đối với thông tin này sẽ là bắt buộc hoặc không bắt buộc.
- **Bước 5:** Người dùng nhập vào nội dung phản ánh về văn bản, về văn bản, điều khoản của văn bản.
- **Bước 6:** Sau khi nhập xong nội dung, hệ thống sẽ chọn cơ quan tiếp nhận theo cơ quan ban hành văn bản, người dùng chọn cơ quan tiếp nhận.
- **Bước 7:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh, kiến nghị là cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan. Sau khi chọn xong đối tượng, người dùng nhập vào tên cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan theo đối tượng người dùng chọn.
- **Bước 8:** Sau khi nhập xong các thông tin bắt buộc, người dùng thực hiện gửi ý kiến.

18:27

Phản ánh chính sách

Trung ương

Địa phương

Văn bản

Nghị định 24/LĐ-ND

Chi tiết

Nghị định 24/LĐ-ND Tổ chức các cơ quan Lao động địa phương liên khu và tỉnh

Hiệu lực

Còn hiệu lực - 01:00 28/03/1950

Số hiệu

24/LĐ-ND

Cơ quan ban hành

Bộ Lao động

Mục lục văn bản

Nội dung, ý kiến

Nhập Nội dung, ý kiến

Cơ quan tiếp nhận

Đối tượng PAKN

Doanh nghiệp

Trang chủ

Danh sách phản ánh

Tạo phản ánh

Phản ánh của tôi

Cài đặt

19:30

Phản ánh chính sách

Số hiệu

24/LĐ-ND

Cơ quan ban hành

Bộ Lao động

Mục lục văn bản

Điều 2. -Ở tỉnh nào xét ra quan hệ nhiều về phương

Nội dung, ý kiến

Điều 2. -Ở tỉnh nào xét ra quan hệ nhiều về phương diện lao động sẽ đặt một Ty Lao động, do một Trưởng ty Lao động điều khiển.

Cơ quan tiếp nhận

Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch

Đối tượng PAKN

Cá nhân

Cá nhân

Lê Quang Đức

Gửi ý kiến

Trang chủ

Danh sách phản ánh

Tạo phản ánh

Phản ánh của tôi

Cài đặt

Màn hình gửi phản ánh theo cấp xử lý trung ương

2.2. Tạo phản ánh với cấp địa phương.

- Người dùng có thể báo cáo văn bản do cấp địa phương đưa ra nếu cảm thấy chưa phù hợp bằng cách:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập biểu tượng  trên màn hình trang chủ hoặc biểu tượng  Cài đặt phía dưới thanh công cụ.
- **Bước 2:** Người dùng chọn  Địa phương tại màn hình tạo phản ánh.
- **Bước 3:** Người dùng chọn địa phương đang muốn phản ánh.
- **Bước 4:** Người dùng nhập vào các thông tin sau :
 - + **Văn bản :** Người dùng nhập vào thông tin văn bản cần phản ánh, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin văn bản



Màn hình chi tiết văn bản

Sau khi chọn văn bản, hệ thống sẽ hiện ra các phản ánh đã được xử lý liên quan đến văn bản đang được người dùng chọn để xử lý, người dùng có thể xem trước khi phản ánh để tham khảo

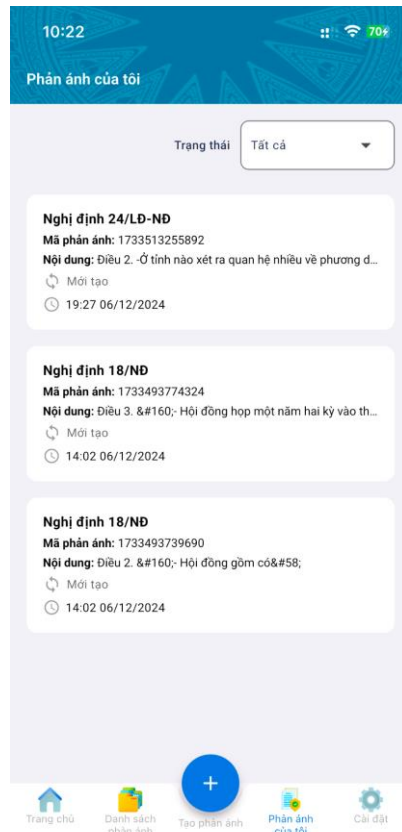
- **Bước 5:** Người dùng chọn điều khoản văn bản, đối với thông tin này sẽ là bắt buộc, người dùng chỉ được gõ khi không hiển thị văn bản đang tìm kiếm (Mất kết nối đến cơ sở dữ liệu văn bản quốc gia)
- **Bước 6:** Người dùng nhập vào nội dung phản ánh về văn bản, về văn bản, điều khoản của văn bản.
- **Bước 7:** Sau khi nhập xong nội dung, người dùng chọn cơ quan tiếp nhận.
- **Bước 8:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh, kiến nghị là cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan. Sau khi chọn xong đối tượng, người dùng nhập vào tên cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan theo đối tượng người dùng chọn.
- **Bước 9:** Sau khi nhập xong các thông tin bắt buộc, người dùng thực hiện gửi ý kiến.

The image displays two screenshots of a mobile application interface for submitting a complaint or suggestion. The left screenshot shows the 'Phản ánh chính sách' (Policy Feedback) form with fields for location, document, details, and content. The right screenshot shows the 'Phản ánh chính sách' form with fields for decision, document, and content. Both screenshots show a bottom navigation bar with icons for home, list, create, my feedback, and settings.

3. Phản ánh của tôi.

3.1. Danh sách phản ánh của tôi.

- Người dùng truy cập màn hình phản ánh bằng cách chọn biểu tượng  tại thanh menu phía dưới màn hình. Tại màn hình này sẽ hiển thị lên danh sách phản ánh với các thông tin sau :
 - + **Tên nghị định.**
 - + **Mã phản ánh**
 - + **Nội dung phản ánh**
 - + **Trạng thái phản ánh**
 - + **Thời gian phản ánh**
- Người dùng chọn bộ lọc trạng thái với 2 loại trạng thái:
 - + **Chưa xử lý**
 - + **Đã xử lý.**



Màn hình phản ánh của tôi

3.2. Tiến trình phản ánh.

- Người dùng có thể xem trạng thái, tiến trình xử lý tại màn hình này một cách chi tiết từng quá trình xử lý của đơn phản ánh của mình.
- Người dùng có thể nắm bắt được đơn phản ánh của mình đang được cơ quan ban ngành nào xử lý.
- Để truy cập vào màn hình chi tiết thì người dùng làm theo những bước sau:
 - **Bước 1:** Người dùng chọn biểu tượng  tại menu phía dưới màn hình trang chủ, người dùng sẽ được đưa tới màn hình danh sách phản ánh của tôi.
 - **Bước 2:** Người dùng chọn vào đơn phản ánh muốn xem tiến trình, hoặc có thể dùng bộ lọc theo trạng thái để tìm kiếm nhanh.
 - **Bước 3:** Sau khi người dùng đã chọn được đơn phản ánh muốn xem tiến trình, màn hình sẽ hiển thị lên thông tin chi tiết của phản ánh với các nội dung sau:
 - + **Trạng thái của đơn phản ánh.**
 - + **Tên văn bản phản ánh**
 - + **Nội dung phản ánh**
 - + **Tiến trình xử lý**



màn hình chi tiết phản ánh chưa được trả lời

- Đối với các phản ánh đã được trả lời người sẽ có thêm thông tin:
 - + **Kết quả xử lý**
 - + **Thời gian xử lý**
 - + **Nội dung xử lý**
 - + **File đính kèm**
 - + **Đánh giá phản ánh**

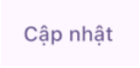


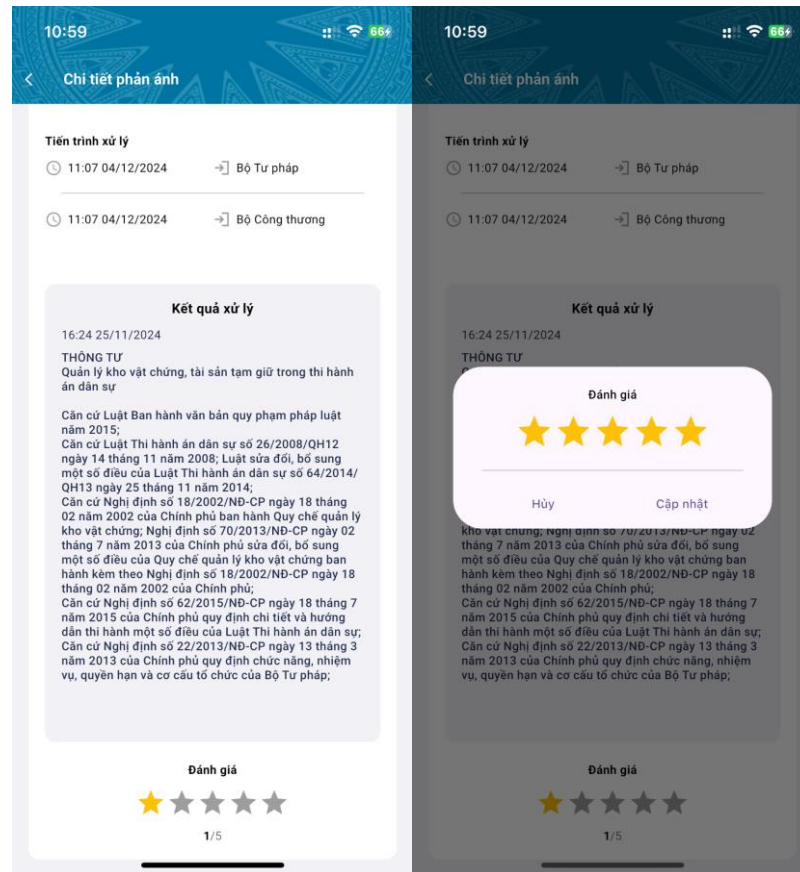
Màn hình chi tiết phản ánh đã trả lời

3.3. Đánh giá trả lời phản ánh

- Sau khi đơn phản ánh của người dùng được cơ chức năng có thẩm quyền, được phân công trả lời. Người dùng có thể vào màn hình xem chi tiết phản ánh để

xem thông tin trả lời phản ánh của cơ quan chức năng liên quan. Người dùng có thể thực hiện đánh giá câu trả lời theo mức độ hài lòng của mình, bao gồm:

- + **Rất hài lòng**
 - + **Hài lòng**
 - + **Bình thường**
 - + **Không hài lòng**
 - + **Rất không hài lòng.**
- Để thực hiện đánh giá câu trả lời cho phản ánh của mình thì người dùng truy cập các bước sau:
 - **Bước 1:** Sau khi người dùng truy cập vào màn hình danh sách của tôi, thì màn hình sẽ hiện lên danh sách phản ánh của cá nhân đó. Người dùng chọn bộ lọc để lấy ra các phản ánh có trạng thái đã xử lý.
 - **Bước 2:** Người dùng chọn đơn xử lý có trạng thái đã được xử lý, sau đó hệ thống sẽ đưa người dùng vào màn hình chi tiết.
 - **Bước 3:** Tại màn hình chi tiết phản ánh, mục đánh giá. Người dùng thực hiện đánh giá câu trả lời với những mức độ sau :
 - + **Rất hài lòng**
 - + **Hài lòng**
 - + **Bình thường**
 - + **Không hài lòng**
 - + **Rất không hài lòng.**
 - **Bước 4:** Sau khi người dùng chọn số sao tương ứng với mức độ đánh giá, người dùng click vào button  để ghi nhận kết quả đánh giá. Chọn button  để hủy đánh giá kết quả.



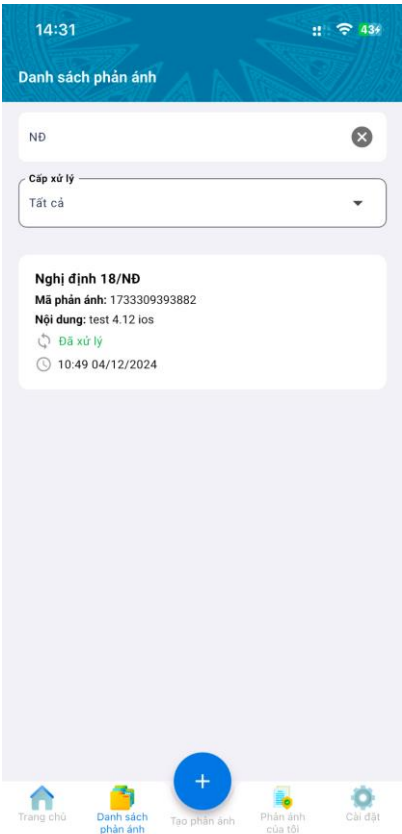
Màn hình đánh giá câu trả lời phản ánh.

- **Lưu ý :** Đối với các phản ánh, kiến nghị đã được xử lý thì người dùng mới được phép đánh giá phản ánh, kiến nghị. Đối với các phản ánh, kiến nghị ở trạng thái đang xử lý thì người dùng không thể đánh giá.
- Người dùng chỉ có thể đánh giá các đơn phản ánh, kiến nghị tại màn hình chức năng phản ánh của tôi. Các màn hình chức năng khác người dùng chỉ có thể xem chi tiết và không thể đánh giá.
- Người dùng chỉ được đánh giá 1 lần cho 1 phản ánh.

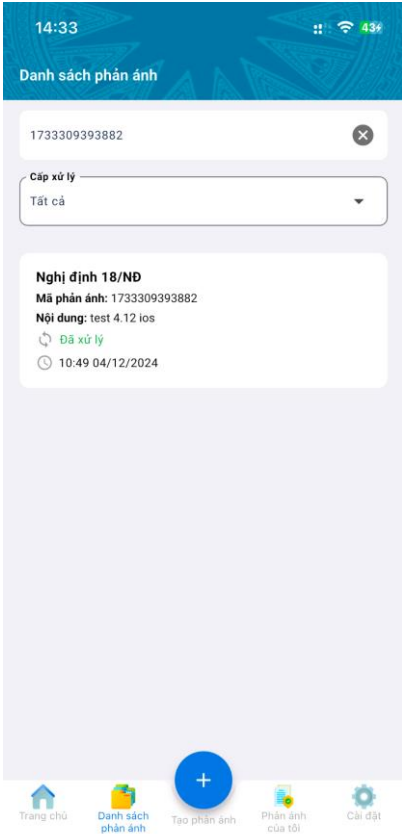
4. Danh sách phản ánh

4.1. Tra cứu phản ánh

- Người dùng có thể thực hiện tra cứu phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh với các nội dung phản ánh cụ thể như :
 - + **Mã phản ánh**
 - + **Tên văn bản**

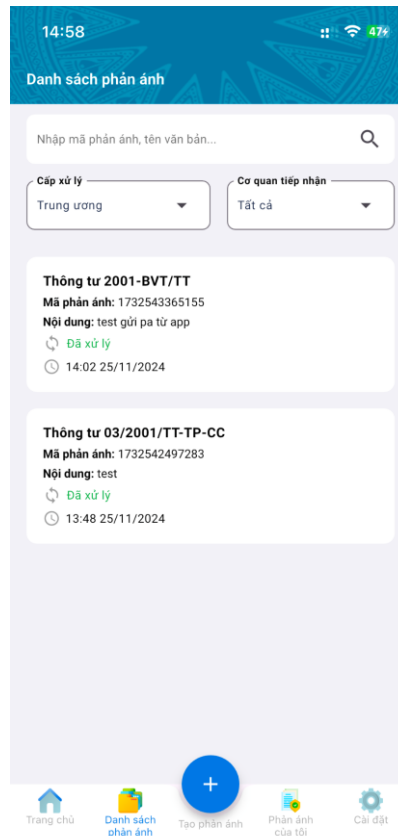


Màn hình tìm kiếm theo tên văn bản phản ánh



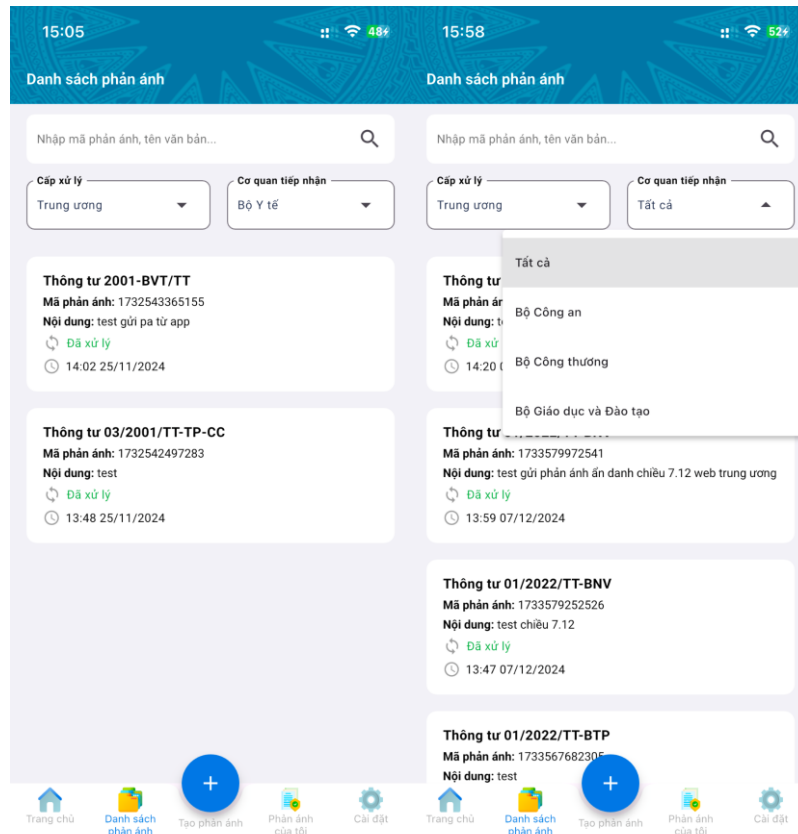
Màn hình tìm kiếm theo mã phản ánh

- Ngoài ra người dùng có thể tìm kiếm bằng bộ lọc với các thuộc tính như:
 - + **Cấp xử lý**
 - + **Cơ quan tiếp nhận**
- **Bước 1:** Người dùng chọn cấp xử lý để tìm kiếm theo cấp xử lý là trung ương hoặc địa phương.



Màn hình bộ lọc theo cấp xử lý trung ương

- **Bước 2:** Người dùng có thể lọc chi tiết hơn theo cơ quan tiếp nhận.

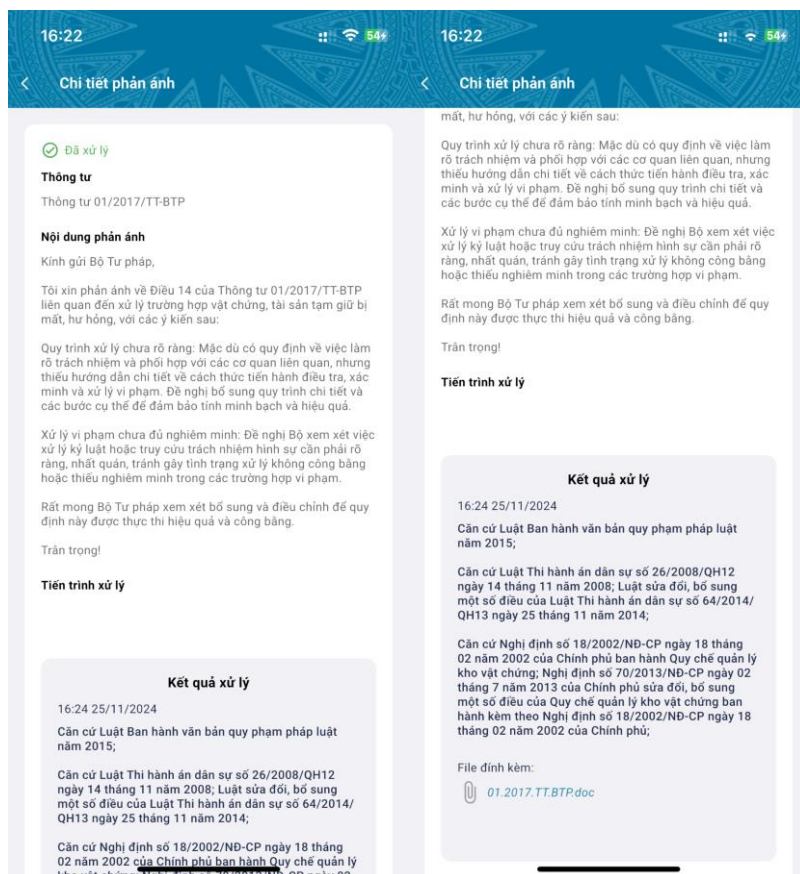


Màn hình lọc theo cơ quan tiếp nhận

- **Lưu ý :** Người dùng có thể tìm kiếm theo mã phản ánh, tên văn bản có thể viết tắt. Hiện tại đối với phản ánh tại danh sách tìm kiếm của danh sách phản ánh thì người dùng không thể đánh giá.
- Danh sách chỉ hiển thị những phản ánh đã được xử lý. Những phản ánh chưa được xử lý người dùng vui lòng truy cập phản ánh của tôi để xem.
- Đối với bộ lọc cơ quan tiếp nhận, bắt buộc bạn phải chọn cấp xử lý thì mới có thể chọn được cơ quan tiếp nhận. Cơ quan tiếp nhận sẽ được load theo cấp xử lý.

4.2. Chi tiết phản ánh

- Tại màn hình chi tiết phản ánh, người dùng có thể xem được nội dung chi tiết của đơn phản ánh, tiến trình xử lý, kết quả xử lý, cơ quan ban ngành xử lý và thời gian.
- Các bước để xem chi tiết của một phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh :
- **Bước 1:** Người dùng có thể tìm phản ánh bằng cách tìm kiếm phản ánh bằng mã phản ánh hoặc tên văn bản. Ngoài ra người dùng có thể dùng bộ lọc để có thể tìm phản ánh theo cấp xử lý hoặc cơ quan tiếp nhận.
- **Bước 2:** Chọn phản ánh muốn xem trên danh sách tìm kiếm, hệ thống sẽ đưa người dùng tới màn hình chi tiết sau :



Màn hình chi tiết phản ánh

- Tại màn hình chi tiết phản ánh, người dùng có thể xem phản ánh dưới dạng văn bản Docs, PDF phục vụ cho những văn bản, công văn được cơ quan xử lý gửi tới.
- **Lưu ý:** Người dùng không thể đánh giá phản ánh tại màn hình này. Vui lòng truy cập màn hình phản ánh xử lý để đánh giá.

5. Thay đổi mật khẩu

- Chức năng thay đổi mật khẩu phục vụ cho người dùng thay đổi thông tin đăng nhập làm tăng tính bảo mật cho hệ thống.
- Để đến được giao diện đổi mật khẩu, người dùng truy cập theo đường dẫn:
 - + Cài đặt -> thay đổi mật khẩu. Giao diện đổi mật khẩu sẽ hiển thị như sau:

09:51

< Thay đổi mật khẩu

Mật khẩu hiện tại

Vui lòng nhập mật khẩu hiện tại!

Mật khẩu mới

Nhập lại mật khẩu mới

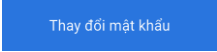
Lưu ý: Mật khẩu phải thỏa mãn đủ 3 điều kiện sau:

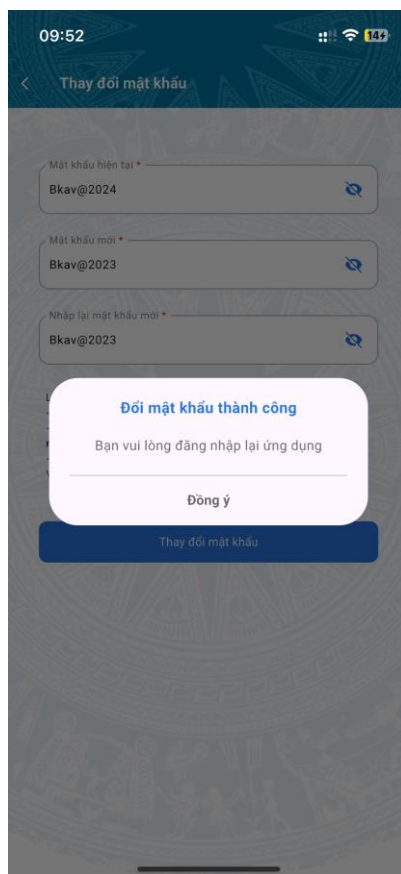
- Phải có độ dài từ 8 - 30 ký tự
- Không chứa khoảng trắng, không chứa thông tin Tên đăng nhập
- Chứa 3 trong 4 kiểu ký tự (a - z, A - Z, 0 - 9, !@#\$%^&*)

Ví dụ: Bkav0722, Bkav@pass

Thay đổi mật khẩu

Màn hình thay đổi mật khẩu

- Để đổi được mật khẩu, người dùng làm theo các bước sau:
- **Bước 1:** Nhập vào mật khẩu hiện tại.
- **Bước 2:** Người dùng nhập vào mật khẩu mới với các ký tự và yêu cầu bảo mật đảm bảo đầy đủ thì mới có thể thực hiện đổi được.
- **Bước 3:** Người dùng nhập lại mật khẩu mới một lần nữa để xác định đã nhập đúng mật khẩu muốn đổi.
- **Bước 4:** Sau khi người dùng nhập mật khẩu cũ và mới xong, người dùng nhấn button Thay đổi mật khẩu  hệ thống sẽ hiển thị một thông báo như sau:



Màn hình thông báo thay đổi mật khẩu thành công.

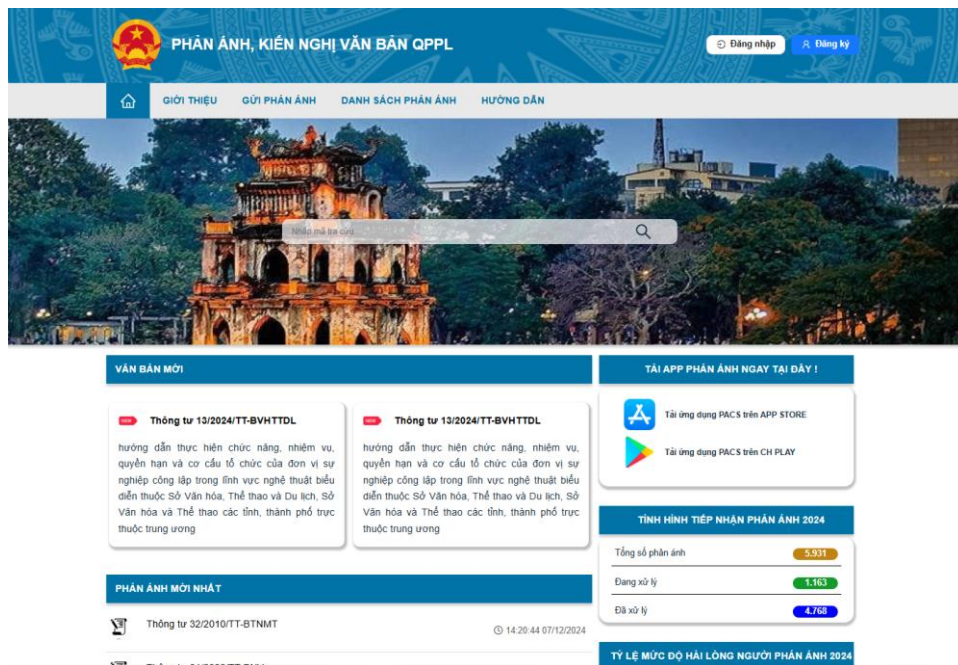
- Sau khi đổi mật khẩu thành công, người dùng vui lòng đăng nhập lại hệ thống bằng mật khẩu mới.
- **Lưu ý:** Người dùng cần nhập thông tin mật khẩu với định dạng ký tự được yêu cầu để được đảm bảo về vấn đề bảo mật tài khoản.

B. CHỨC NĂNG CHO NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC, CƠ QUAN TRÊN WEBSITE PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ.

1. Thông tin tài khoản

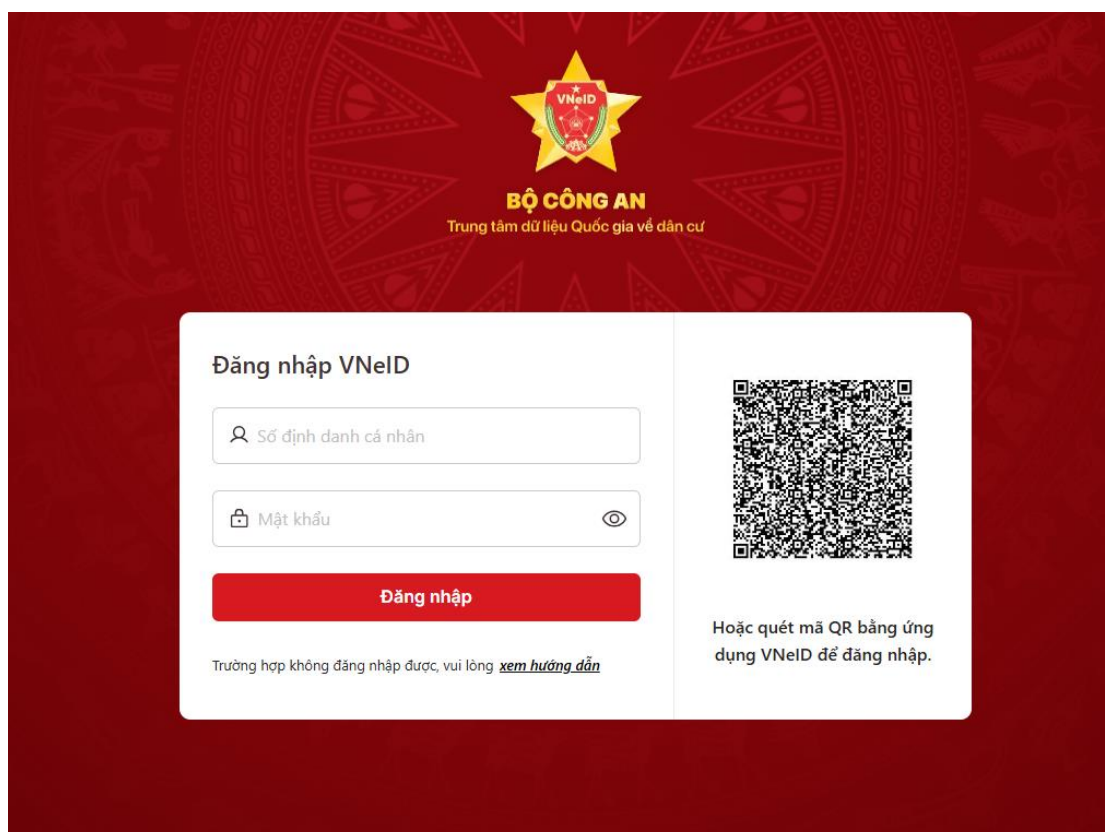
1.1. Đăng nhập

- Để vào website phản ánh, người dùng truy cập đường dẫn <https://paknqbqpl.moj.gov.vn> . sau khi người dùng truy cập vào đường dẫn này, hệ thống sẽ trả về thông tin như sau:



Màn hình giao diện trang chủ

- Để đăng nhập vào hệ thống người dùng làm theo các bước sau:
- **Bước 1:** Người dùng nhấp vào button đăng nhập , hệ thống sẽ điều hướng người dùng đến trang đăng nhập bằng VNeID như sau:

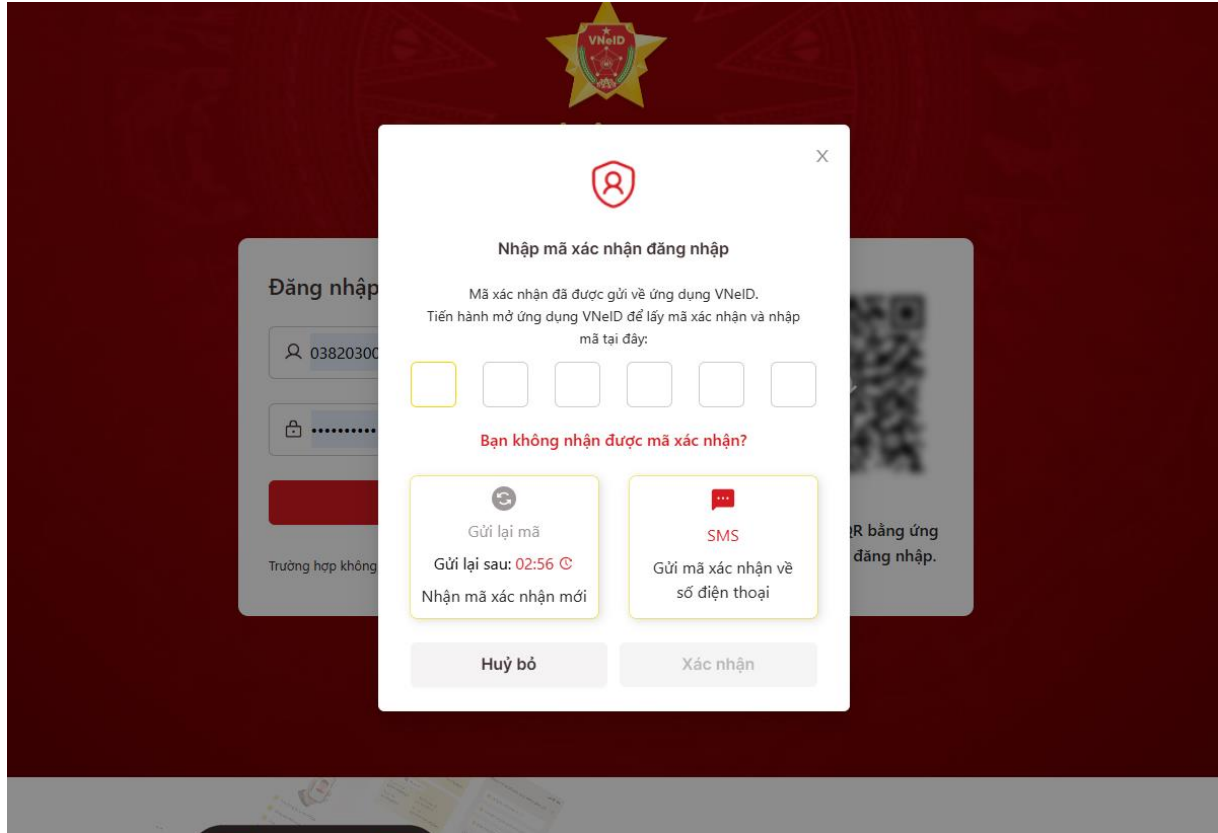


Màn hình đăng nhập tại VNneID

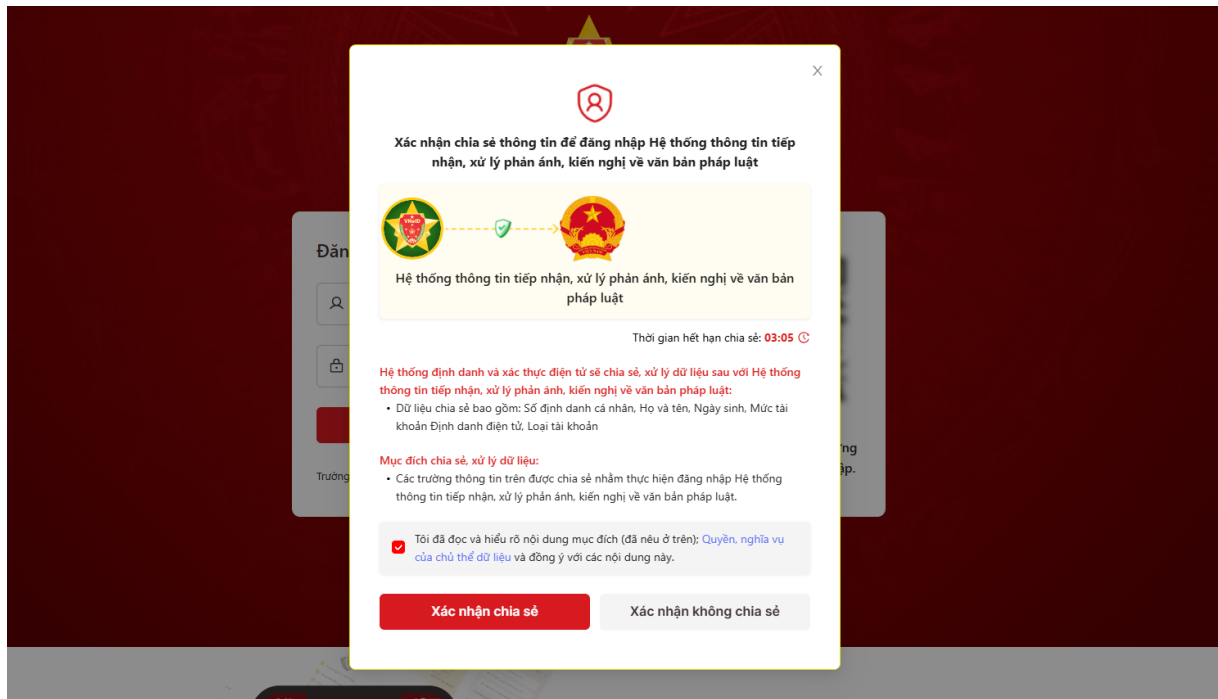
- **Bước 2:** Người dùng nhập vào thông tin đăng nhập bao gồm :
 - + Mã định danh cá nhân

+ Mật khẩu

- Người dùng có thể thực hiện việc quét mã QR trên ứng dụng VNeID để đăng nhập.
- **Bước 3:** Sau khi thực hiện đăng nhập thành công, hệ thống sẽ thực hiện hiển thị màn hình yêu cầu nhập mã OTP để xác thực đăng nhập, người dùng có thể chọn đăng nhập app VNeID trên điện thoại để lấy mã hoặc có thể gửi mã qua SMS, Sau khi nhập mã, người dùng chọn xác nhận để thực hiện bước tiếp theo:



- **Bước 3:** Sau khi xác nhận đăng nhập xong, hệ thống sẽ hiển thị lên màn hình yêu cầu chia sẻ thông tin như sau:



- **Bước 4:** Người dùng thực hiện chọn đồng ý chia sẻ thông tin sau đó chọn chức năng **Xác nhận chia sẻ**, sau khi chia sẻ hệ thống sẽ chuyển hướng người dùng đến với giao diện hệ thống gửi phản ánh đã đăng nhập.

2. Gửi phản ánh

2.1. Gửi phản ánh khi đã đăng nhập

Gửi phản ánh cấp trung ương

- Để thực hiện việc gửi phản ánh cấp trung ương thì người dùng cần làm theo những bước sau đây:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập đường dẫn đến với website, tại trang chủ, người dùng đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký với hệ thống. Sau khi đăng nhập thành công. Người dùng chọn gửi phản ánh trên thanh menu của hệ thống.
- **Bước 2:** Hệ thống sẽ hiển thị lên giao diện gửi phản ánh, giao diện phản ánh sẽ hiển thị lên như sau:

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

Home

GIỚI THIỆU

GỬI PHẢN ÁNH

DANH SÁCH PHẢN ÁNH

PHẢN ÁNH CỦA TÔI

HƯỚNG DẪN

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

Cảnh báo:

J dụng này chỉ tiếp nhận, xử lý các kiến nghị, phản ánh về vướng mắc, bất cập, không phù hợp trong văn bản quy phạm

Cấp xử lý

☒ Trung ương

☐ Địa phương

Văn bản (*)

Nghị định 18/NĐ

Thông tin Văn bản

Tên đề: Nghị định 18/NĐ Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng án định lương cho công nhân

Số ký hiệu: 18/NĐ

Ngày có hiệu lực: 30/4/1948

Ngành: Không có thông tin

Cơ quan ban hành: Bộ Lao động

Chức danh: Bộ trưởng

File đính kèm: 18.NĐ.docx

Trích yếu: Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng án định lương cho công nhân

Ngày ban hành: 30/4/1948

Loại văn bản: Nghị định

Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực

Người ký: Nguyễn Văn Tạo

Mục lục

Chọn mục lục

Có 10 phản ánh liên quan đến mục này. Bấm vào đây để tham khảo

Nội dung (*)

Điều 6

Cơ quan tiếp nhận (*)

Chọn cơ quan tiếp nhận

Đối tượng gửi phản ánh (*)

☒ Cá nhân

☐ Doanh nghiệp

☐ Tổ chức

☐ Cơ quan

Tên cá nhân (*)

Lê Quang Đức

* Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.

Gửi phản ánh

- **Bước 3:** Người dùng chọn cấp xử lý là trung ương
- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập vào đầy đủ thông tin cá nhân thì bắt đầu thực hiện việc nhập đơn phản ánh bao gồm các thông tin sau.
 - + **Cấp xử lý**
 - + **Văn bản** (Đối với văn bản thì người dùng chỉ cần nhập vào tên văn bản để tìm kiếm, sau đó kết quả sẽ được hiển thị, người dùng chọn văn bản tương ứng, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin của văn bản đó)

Văn bản (*)

Thông tư 15-LĐ-TT-P3

Thông tư 15-LĐ-TT-P3

Thông tư 41-NV-ĐT

Thông tư 5-TT

Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ

Thông tư 14-ZY/VTL

Thông tin Văn bản

Thu đề: Thông tư 15-LĐ-TT-P3

Ghi thích các chi tiết việc xếp ngạch, bậc cho công nhân

Số ký hiệu: 15-LĐ-TT-P3

Ngày có hiệu lực: 6/11/1950

Ngành: Không có thông tin

Cơ quan ban hành: Bộ Lao động

Chức danh: Bộ trưởng

File đính kèm: [15LĐ.TTP3.doc](#)

Trích yếu: Giải thích các chi tiết việc xếp ngạch, bậc cho công nhân

Ngày ban hành: 6/11/1950

Loại văn bản: Thông tư

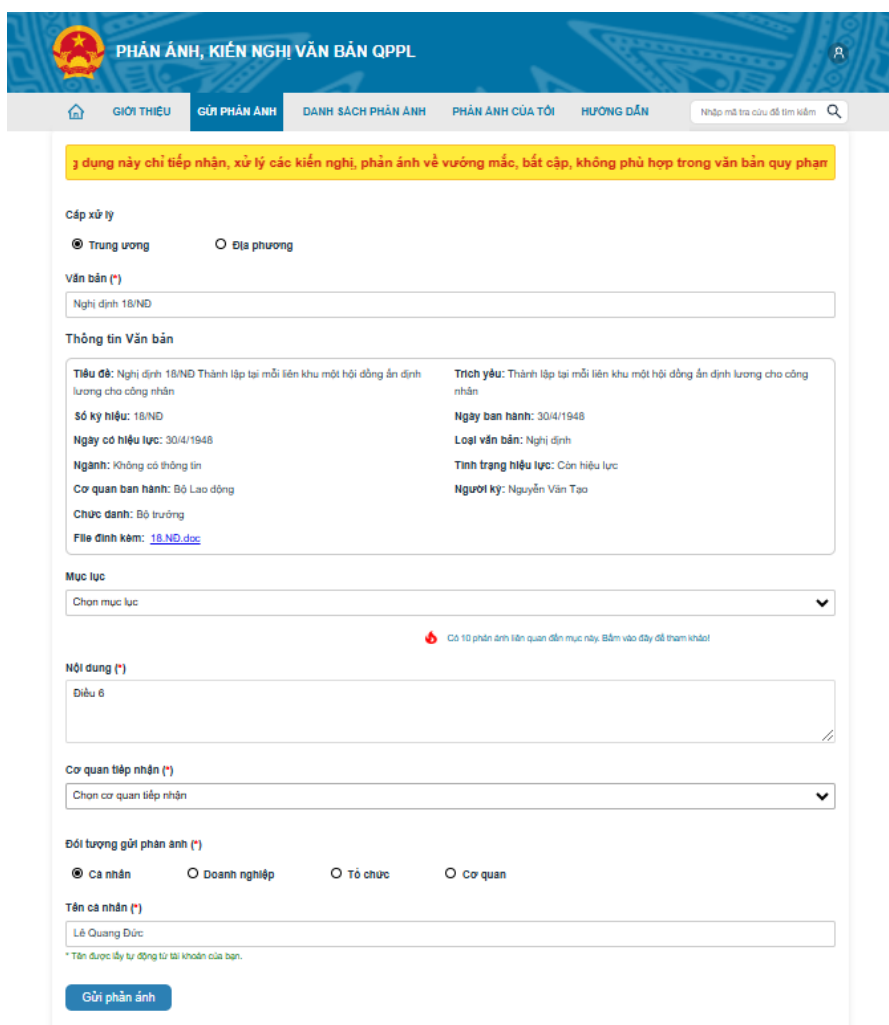
Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực

Người ký: Nguyễn Văn Tạo

- + **Mục lục:** Sau khi người dùng chọn được văn bản cần phản ánh hệ thống sẽ trả về thông tin các mục lục của văn bản, người dùng chọn điều khoản cần phản ánh, kiến nghị.

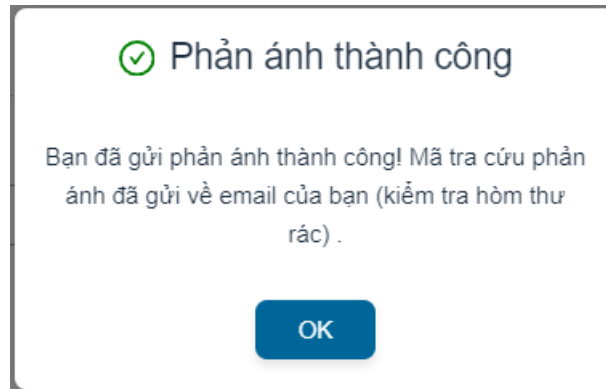


- + **Nội dung:** Người dùng nhập vào nội dung cần phản ánh cho văn bản mình chọn phía trên, đối với nội dung thì sẽ bị giới hạn ký tự là 1000 chữ.
- + **Cơ quan tiếp nhận:** Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị của mình, khi chọn văn bản hệ thống đã thực hiện chọn cơ quan tiếp nhận đúng với văn bản đang được chọn. Người dùng có thể chọn cơ quan tiếp nhận khác nếu muốn
- + **Đối tượng phản ánh:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh mà mình đang đại diện, nếu là cá nhân thì sẽ lấy thông tin họ tên đã nhập phía trên, nếu là doanh nghiệp/cơ quan/tổ chức thì sẽ nhập vào tên của đối tượng. Hệ thống sẽ ghi nhận đơn phản ánh của đối tượng đó.



- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin phản ánh. Người dùng thực hiện gửi phản ánh bằng cách chọn button **Gửi phản ánh** để thực hiện gửi phản ánh tới cơ quan trung ương được chọn.

- **Bước 4:** Sau khi gửi phản ánh. Người dùng sẽ được trả về một email với nội dung là mã phản ánh đã gửi đi để thuận tiện cho việc tra cứu kết quả sau này.



- Người dùng có thể thực hiện tra cứu các phản ánh đã gửi của mình tại mục phản ánh của tôi.
- **Lưu ý:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý trung ương thì sẽ không thể chọn được văn bản cấp UBND.

Gửi phản ánh cấp địa phương

- Để thực hiện việc gửi phản ánh cấp địa phương thì người dùng cần làm theo những bước sau đây:
- **Bước 1:** Người dùng truy cập đường dẫn đến với website, tại trang chủ, người dùng đăng nhập vào tài khoản đã đăng ký với hệ thống. Sau khi đăng nhập thành công. Người dùng chọn gửi phản ánh trên thanh menu của hệ thống.
- **Bước 2:** Hệ thống sẽ hiển thị lên giao diện gửi phản ánh, giao diện phản ánh sẽ hiển thị lên như sau:

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

Home

Gửi Phản Ánh

Danh Sách Phản Ánh

Phản Ánh Của Tôi

Hướng Dẫn

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

Cấp xử lý

☒ Trung ương

☐ Địa phương

Vấn bản (*)

Nghị định 18/ND

Thông tin Văn bản

Tiêu đề: Nghị định 18/ND Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng án định lương cho công nhân

Số ký hiệu: 18/ND

Ngày có hiệu lực: 30/4/1948

Ngành: Không có thông tin

Cơ quan ban hành: Bộ Lao động

Chức danh: Bộ trưởng

File đính kèm: [18-ND.docx](#)

Trích yếu: Thành lập tại mỗi liên khu một hội đồng án định lương cho công nhân

Ngày ban hành: 30/4/1948

Loại văn bản: Nghị định

Tình trạng hiệu lực: Còn hiệu lực

Người ký: Nguyễn Văn Tạo

Mục lục

Chọn mục lục

Có 10 phản ánh liên quan đến mục này. Bấm vào đây để tham khảo

Nội dung (*)

Điều 6

Cơ quan tiếp nhận (*)

Chọn cơ quan tiếp nhận

Đối tượng gửi phản ánh (*)

☒ Cá nhân

☐ Doanh nghiệp

☐ Tổ chức

☐ Cơ quan

Tên cá nhân (*)

Lê Quang Đức

* Tên được lấy tự động từ tài khoản của bạn.

Gửi phản ánh

- **Bước 3:** Sau khi người dùng nhập vào đầy đủ thông tin cá nhân thì bắt đầu thực hiện việc nhập đơn phản ánh bao gồm các thông tin sau.
 - + **Cấp xử lý:** Người dùng chọn cấp xử lý là địa phương.
 - + **Địa phương:** Người dùng chọn địa phương muốn phản ánh, đơn phản ánh của người dùng sẽ được chuyển về địa phương được chọn.
 - + **Văn bản:** Đối với văn bản thì người dùng chỉ cần nhập vào tên văn bản đề tìm kiếm, sau đó kết quả sẽ được hiển thị, người dùng chọn văn bản tương ứng, hệ thống sẽ tự động trả về thông tin của văn bản đó.

Văn bản (*)

Thông tư 15-LĐ-TT-P3

Thông tư 15-LĐ-TT-P3

Thông tư 41-NV-6-TT

Thông tư 5-TT

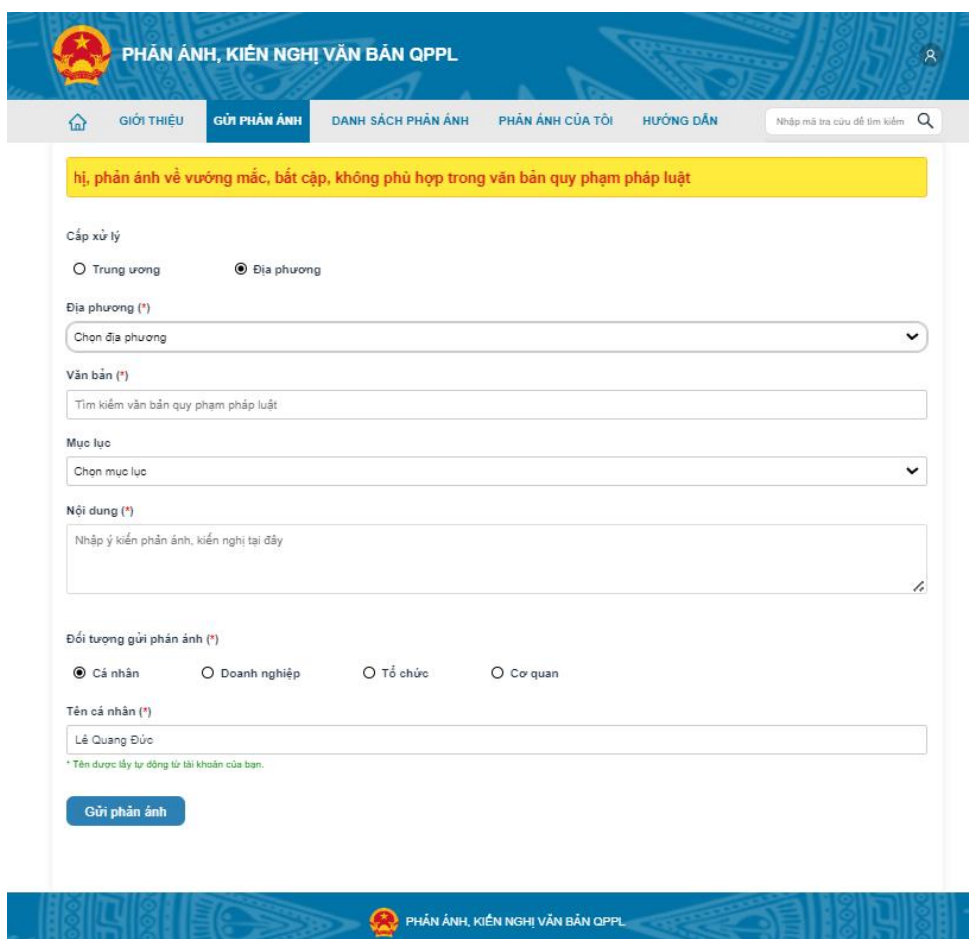
Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ

Thông tư 14-ZY/TL

- + **Mục lục:** Sau khi người dùng chọn được văn bản cần phản ánh hệ thống sẽ trả về thông tin các mục lục của văn bản, người dùng chọn điều khoản cần phản ánh, kiến nghị.

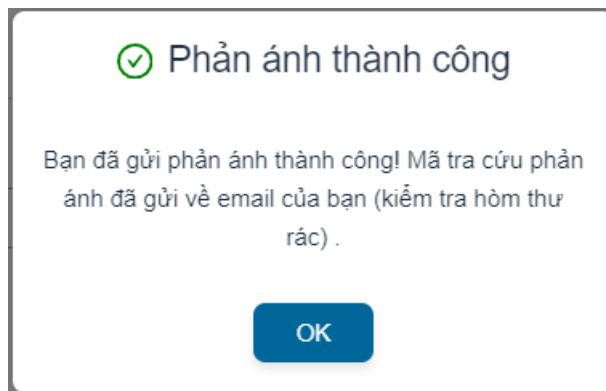


- + **Nội dung:** Người dùng nhập vào nội dung cần phản ánh cho văn bản mình chọn phía trên, đối với nội dung thì sẽ bị giới hạn ký tự là 1000 chữ.
- + **Đối tượng phản ánh:** Người dùng chọn đối tượng phản ánh mà mình đang đại diện, nếu là cá nhân thì sẽ lấy thông tin họ tên đã nhập phía trên, nếu là doanh nghiệp/cơ quan/tổ chức thì sẽ nhập vào tên của đối tượng. Hệ thống sẽ ghi nhận đơn phản ánh của đối tượng đó.



- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin phản ánh. Người dùng thực hiện gửi phản ánh bằng cách chọn button **Gửi phản ánh** để thực hiện gửi phản ánh tới cơ quan trung ương được chọn.
- **Bước 4:** Sau khi gửi phản ánh. Người dùng sẽ được trả về một email với nội

dung là mã phản ánh đã gửi đi để thuận tiện cho việc tra cứu kết quả sau này.



- Người dùng có thể thực hiện tra cứu các phản ánh đã gửi của mình tại mục phản ánh của tôi.
- **Lưu ý:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý địa phương thì sẽ không thể chọn được văn bản cấp trung ương.

Phản ánh đề xuất

- Chức năng giúp người dùng có thể nắm bắt được các phản ánh đã được phản ánh và được cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý, người dùng có thể thực hiện xem tham khảo trước khi gửi phản ánh.
- Các bước để xem phản ánh đề xuất.
- **Bước 1:** Tại giao diện gửi phản ánh. Người dùng nhập vào tên văn bản muốn gửi phản ánh, hệ thống sẽ hiển thị ra phản ánh đề xuất như sau:

- **Bước 2:** Người dùng click vào dòng chữ được hiển thị trên màn hình như trên, hệ thống sẽ trả về danh sách như sau.

The screenshot displays the VBQPPL system interface. At the top, there's a dropdown menu for 'An Giang'. Below it, a text box shows 'Văn bản (*)' with the value 'Quyết định 1206/2004/QĐ-UB'. A section titled 'Thông tin Văn bản' contains details about the document, including its title, main content, and a list of responses. The list shows two responses, both titled 'Quyết định 1206/2004/QĐ-UB', with timestamps and a 'Mới tạo' (New) status. A 'Đóng' (Close) button is visible. Below the list, there's a 'Mục lục' (Table of Contents) section with a dropdown menu for 'Chọn mục lục'. At the bottom, there's a 'Nội dung (*)' section with a text box for 'Nhập ý kiến phản ánh, kiến nghị tại đây'.

- **Bước 3:** Người dùng click vào đơn phản ánh để xem chi tiết.
- **Lưu ý:** Người dùng cần tham khảo trước các đơn phản ánh đề xuất phản ánh trước khi gửi phản ánh mới. Tránh việc gửi quá nhiều phản ánh trùng lặp cùng một vấn đề đã được xử lý.

3. Phản ánh của tôi

- Chức năng giúp người dùng có thể tìm thấy các phản ánh mình đã gửi một cách nhanh chóng, tại đây có thể xem chi tiết đơn phản ánh, tình trạng và tiến trình xử lý của đơn phản ánh.

3.1. Tìm kiếm phản ánh bằng bộ lọc.

- Chức năng giúp người dùng có thể lọc các phản ánh theo các bộ lọc đang có như:
 - + **Cấp xử lý**
 - + **Cơ quan tiếp nhận:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý thì cơ quan tiếp nhận sẽ được hiển thị theo cấp xử lý.
- Cách dùng bộ lọc để lọc phản ánh theo ý muốn như sau.
- **Bước 1:** Tìm kiếm theo cấp xử lý. Người dùng chọn cấp xử lý sau đó hệ thống sẽ hiển thị các phản ánh đã gửi liên quan đến cấp xử lý đã chọn :

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

GIỚI THIỆU

GỬI PHẢN ÁNH

DANH SÁCH PHẢN ÁNH

PHẢN ÁNH CỦA TÔI

HƯỚNG DẪN

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

Danh sách phản ánh

Cấp xử lý

Cấp địa phương

 Cơ quan tiếp nhận

Tất cả

 ;

Nghị định 21/NĐ

07:21:33 08/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: Huy test UM

Nghị định 73/2019/NĐ-CP

21:10:31 08/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: kinh phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng vốn đầu tư

Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ

15:08:18 08/12/2024

Đang xử lý

Nội dung phản ánh: Huy test notif

Nghị định 20/NĐ

14:32:57 08/12/2024

Đã xử lý

Nội dung phản ánh: Điều 1: luậtnd gửi phản ánh

Nghị định 18/NĐ

14:21:32 08/12/2024

Đang xử lý

Nội dung phản ánh: Điều 1 Tôi muốn tháo mắc về các điều khoản của nghị định hiện tại chưa hợp lý Tôi muốn đề xuất cải tiến như này

Quyết định 13/2016/QĐ-UBND

11:42:32 08/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: ádasdasdasdasd

Nghị định 18/NĐ

17:27:09 07/12/2024

Đã xử lý

Nội dung phản ánh: Điều 1. - Nay thành lập ở mỗi liên khu kháng chiến hành chính trong toàn cõi Việt Nam một Hội đồng để ấn định lương tối thiểu cho công nhân và giá nhân công tối đa.

Thông tư 15-LĐ-TT-P3

15:04:55 07/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: Điều 1. - Nghị định số 59-LĐ-NĐ nói trên thiết lập tại mỗi cơ quan hay xí nghiệp một hội đồng chuyển ngạch, thành phần gồm có:

Nghị định 24/LĐ-NĐ

19:27:35 08/12/2024

Mới tạo

- **Bước 2:** Tìm kiếm theo cơ quan tiếp nhận. Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận để hiển thị danh sách quản ánh liên quan đến cơ quan tiếp nhận hoặc có thể chọn cấp xử lý rồi chọn cơ quan tiếp nhận để có thể tìm kiếm chi tiết hơn :

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

GIỚI THIỆU

GỬI PHẢN ÁNH

DANH SÁCH PHẢN ÁNH

PHẢN ÁNH CỦA TÔI

HƯỚNG DẪN

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

Danh sách phản ánh

Cấp xử lý

Cấp trung ương

 Cơ quan tiếp nhận

Bộ Công thương

 ;

Nghị định 21/NĐ

07:21:33 08/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: Huy test UM

Nghị định 73/2019/NĐ-CP

21:10:31 08/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: kinh phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng vốn đầu tư

Thông tư liên tịch 46-NV/TC/LĐ

15:08:18 08/12/2024

Đang xử lý

Nội dung phản ánh: Huy test notif

Nghị định 20/NĐ

14:32:57 08/12/2024

Đã xử lý

Nội dung phản ánh: Điều 1: luậtnd gửi phản ánh

Nghị định 18/NĐ

14:21:32 08/12/2024

Đang xử lý

Nội dung phản ánh: Điều 1 Tôi muốn tháo mắc về các điều khoản của nghị định hiện tại chưa hợp lý Tôi muốn đề xuất cải tiến như này

Quyết định 13/2016/QĐ-UBND

11:42:32 08/12/2024

Mới tạo

Nội dung phản ánh: ádasdasdasdasd

Nghị định 18/NĐ

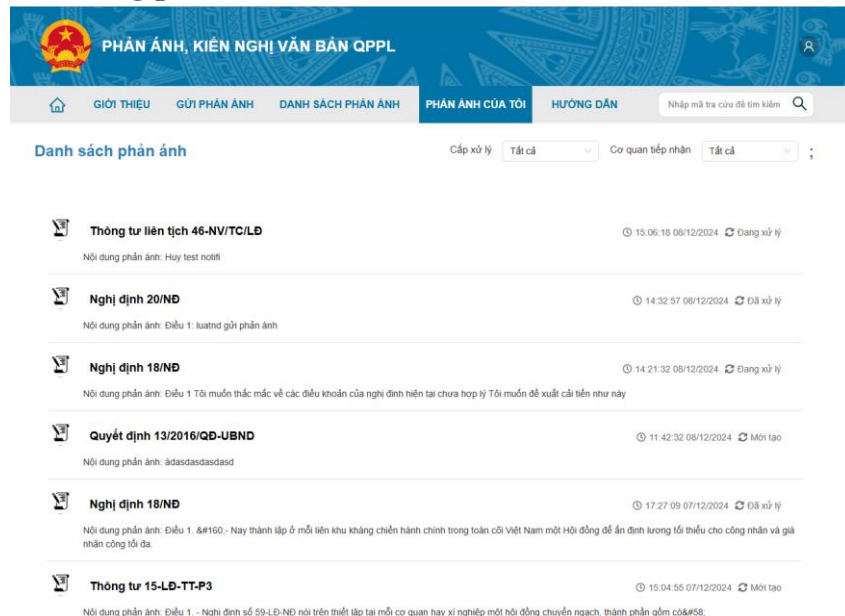
17:27:09 07/12/2024

Đã xử lý

3.2. Danh sách phản ánh của tôi

- Danh sách phản ánh của tôi sẽ hiển thị các phản ánh người dùng đã gửi, người dùng có thể xem lại các phản ánh của mình tại danh sách phản ánh này. Danh sách sẽ hiển thị các thông tin sau:

- + **Tên văn bản kiến nghị.**
- + **Thời gian gửi**
- + **Trạng thái phản ánh**
- + **Nội dung phản ánh**



- Kết hợp với bộ lọc đã đề cập tại mục 3.1 người dùng có thể tìm kiếm đơn phản ánh một cách nhanh chóng.

3.3. Thông tin chi tiết phản ánh

- Chức năng cho phép người dùng xem chi tiết các phản ánh đã gửi. Tại đây người dùng có thể xem được các nội dung như:

Đường dẫn: Phản ánh của tôi > [Danh sách phản ánh](#) > chi tiết phản ánh

- + **Tiến trình**
- + **Kết quả xử lý**

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

GIỚI THIỆU | GIỚI PHẢN ÁNH | DANH SÁCH PHẢN ÁNH | PHẢN ÁNH CỦA TÔI | HƯỚNG DẪN

Nhập mã tra cứu để tìm kiếm

Danh sách phản ánh > Phản ánh liên quan

Thông tin kiến nghị

Chi tiết phản ánh

Đã xử lý

Họ tên: Lê Quang Đức

Mã phản ánh: 1733592429861

Tiêu đề: Nghi định 18/ND

Nội dung: Điều 1, §#160/- Nay thành lập ở mỗi liên khu kháng chiến hành chính trong toàn cõi Việt Nam một Hội đồng để ấn định lương tối thiểu cho công nhân và giá nhân công tối đa.

Tiến trình xử lý

Bộ Giáo dục và Đào tạo

17:27:09 7/12/2024

Kết quả xử lý

Đơn vị xử lý: Bộ Giáo dục và Đào tạo

Loại văn bản: Nghi định

Trả lời:

Tôi đã trả lời đồng báo.

File đính kèm

_DDH DV eHoadon.pdf

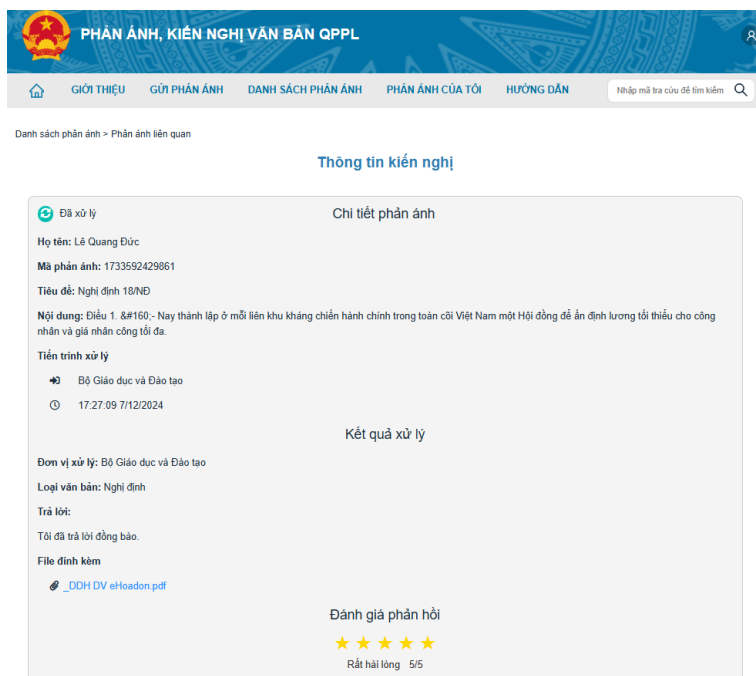
Đánh giá phản hồi

0/5

- Người dùng xem chi tiết phản ánh, nắm bắt được trạng thái của đơn phản ánh, nắm bắt được thông tin cơ quan đang xử lý đơn phản ánh, kết quả xử lý. Người dùng có thể chọn file để xem chi tiết công văn xử lý đơn phản ánh (Nếu có)

3.4. Đánh giá trả lời phản ánh

- Chức năng giúp người dùng đánh giá chất lượng câu trả lời cho phản ánh của mình một cách khách quan nhất.
- Nội dung đánh giá bao gồm 5 tiêu chí:
 - + **Rất không hài lòng**
 - + **Không hài lòng**
 - + **Bình thường**
 - + **Hài lòng**
 - + **Rất hài lòng**
- Mỗi ngôi sao sẽ tương ứng với các tiêu chí được quy định từ 1 đến 5 ngôi sao.



- **Lưu ý:** Mỗi đơn phản ánh chỉ có thể đánh giá khi trạng thái là đã xử lý. Người dùng chỉ có thể đánh giá đơn phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh của tôi. Đơn phản ánh chỉ được đánh giá 1 lần, hãy đưa ra đánh giá khách quan và đúng với chất lượng với câu trả lời cho phản ánh của bạn.

4. Danh sách phản ánh

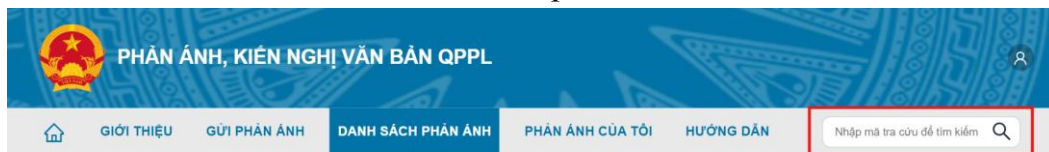
- Chức năng được xây dựng giúp người dùng có thể xem các phản ánh của người dùng khác đã phản ánh trước đó. Người dùng có thể xem để tham khảo các vấn đề trước đó có giống với vấn đề mình sắp phản ánh hay là mình đáng cần xem hay không.
- Người dùng truy cập danh sách phản ánh từ menu trên màn hình trang chủ tại mục Danh sách phản ánh.

4.1. Tìm kiếm phản ánh

- Chức năng giúp người dùng tìm đơn phản ánh một cách nhanh chóng, tiện lợi với bộ lọc và công cụ tìm kiếm. Người dùng có thể tìm theo 2 loại sau:
- **Loại 1:**
 - + Chức năng giúp người dùng có thể lọc các phản ánh theo các bộ lọc đang có như:
 - + **Cấp xử lý**
 - + **Cơ quan tiếp nhận:** Nếu người dùng chọn cấp xử lý thì cơ quan tiếp nhận sẽ được hiển thị theo cấp xử lý.
Cách dùng bộ lọc để lọc phản ánh theo ý muốn như sau.
 - + **Bước 1:** Tìm kiếm theo cấp xử lý. Người dùng chọn cấp xử lý sau đó hệ thống sẽ hiển thị các phản ánh đã gửi liên quan đến cấp xử lý đã chọn :
 - + Tìm kiếm theo cơ quan tiếp nhận. Người dùng chọn cơ quan tiếp nhận để hiển thị danh sách phản ánh liên quan đến cơ quan tiếp nhận hoặc có thể

chọn cấp xử lý rồi chọn cơ quan tiếp nhận để có thể tìm kiếm chi tiết hơn :

- **Loại 2:** Tại thanh menu chức năng người dùng có thể nhập mã phản ánh hoặc tên văn bản để tìm kiếm chính xác đến phản ánh/văn bản muốn tìm kiếm.



Danh sách phản ánh

Cấp xử lý Cơ quan tiếp nhận ;

-
- Kết quả tìm kiếm sẽ trả về:



4.2. Danh sách phản ánh

- Danh sách phản ánh giúp người dùng có thể xem các phản ánh đã được xử lý của những người dùng khác để tham khảo trước khi tạo phản ánh.
- Người dùng có thể tìm kiếm các phản ánh bằng bộ lọc hoặc công cụ tìm kiếm được đưa ra tại mục 4.1.
- Màn hình danh sách phản ánh sẽ hiển thị các phản ánh với những thông tin sau:
 - + **Tên văn bản**
 - + **Ngày gửi**
 - + **Trạng thái**
 - + **Nội dung.**

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL		
	GIỚI THIỆU	GỬI PHẢN ÁNH
DANH SÁCH PHẢN ÁNH		
PHẢN ÁNH CỦA TÔI		
HƯỚNG DẪN		
Nhập mã tra cứu để tìm kiếm		
Danh sách phản ánh		
Cấp xử lý: Tất cả		
Cơ quan tiếp nhận: Tất cả		
	Thông tư 32/2010/TT-BTNMT	14:20:44 07/12/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: test		
	Thông tư 01/2022/TT-BNV	13:59:32 07/12/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: test gửi phản ánh ấn danh chiều 7.12 web trung ương		
	Thông tư 01/2022/TT-BNV	13:47:32 07/12/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: test chiều 7.12		
	Thông tư 01/2022/TT-BTP	10:34:42 07/12/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: test		
	Nghị định 18/ND	10:49:53 04/12/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: test 4 12 ios		
	Thông tư 04/2023/TT-BYT	16:37:58 26/11/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: Test web PA		
	Thông tư 9/BYT-TT	11:44:01 26/11/2024 Đã xử lý
Nội dung phản ánh: test android		

4.3. Chi tiết phản ánh

- Người dùng truy cập chi tiết phản ánh tại màn hình danh sách phản ánh đã được nêu tại mục 4.2. Các bước xem chi tiết phản ánh.
- **Bước 1:** Tại giao diện danh sách phản ánh, người dùng chọn phản ánh muốn xem, hệ thống sẽ hiển thị cho tiết phản ánh sau:

Đường dẫn: [Danh sách phản ánh](#) > chi tiết phản ánh.

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL	
	GIỚI THIỆU
	GỬI PHẢN ÁNH
DANH SÁCH PHẢN ÁNH	
PHẢN ÁNH CỦA TÔI	
HƯỚNG DẪN	
Nhập mã tra cứu để tìm kiếm	
Danh sách phản ánh > Phản ánh liên quan	
Thông tin kiến nghị	
Chi tiết phản ánh	
Mã xử lý: CS xử lý	
Họ tên: Anonymous	
Mã phản ánh: 173579972541	
Tiêu đề: Thông tư 01/2022/TT-BNV	
Nội dung: test gửi phản ánh ấn danh chiều 7.12 web trung ương	
Tiến trình xử lý	
Bộ Nội vụ	
13:59:32 7/12/2024	
Kết quả xử lý	
Đơn vị xử lý: Bộ Nội vụ	
Loại văn bản: Thông tư	
Trả lời:	
Căn cứ Quy chế làm việc của Chính phủ, thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính, Văn phòng Chính phủ đã dự thảo Nghị quyết Phấn hợp Chính phủ thường kỳ tháng 11 năm 2024 (xin gửi kèm theo). Văn phòng Chính phủ trân trọng đề nghị các đồng chí Thành viên Chính phủ cho ý kiến đối với dự thảo Nghị quyết và gửi lại Văn phòng Chính phủ ngay tại Phấn hợp để tổng hợp, hoàn thiện dự thảo Nghị quyết, trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, ký ban hành. / Căn cứ Quy chế làm việc của Chính phủ, thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính, Văn phòng Chính phủ đã dự thảo Nghị quyết Phấn hợp Chính phủ thường kỳ tháng 11 năm 2024 (xin gửi kèm theo). Văn phòng Chính phủ trân trọng đề nghị các đồng chí Thành viên Chính phủ cho ý kiến đối với dự thảo Nghị quyết và gửi lại Văn phòng Chính phủ ngay tại Phấn hợp để tổng hợp, hoàn thiện dự thảo Nghị quyết, trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, ký ban hành. / Căn cứ Quy chế làm việc của Chính phủ, thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính, Văn phòng Chính phủ đã dự thảo Nghị quyết Phấn hợp Chính phủ thường kỳ tháng 11 năm 2024 (xin gửi kèm theo). Văn phòng Chính phủ trân trọng đề nghị các đồng chí Thành viên Chính phủ cho ý kiến đối với dự thảo Nghị quyết và gửi lại Văn phòng Chính phủ ngay tại Phấn hợp để tổng hợp, hoàn thiện dự thảo Nghị quyết, trình Thủ tướng Chính phủ xem xét, ký ban hành. /	
File đính kèm	
1. Giới thiệu về Hệ thống.docx	

- **Lưu ý:** Tại màn hình chi tiết phản ánh này người dùng chỉ có thể xem nội dung chi tiết, không thể đánh giá phản ánh. Để đánh giá phản ánh vui lòng xem chi tiết tại mục 3.4

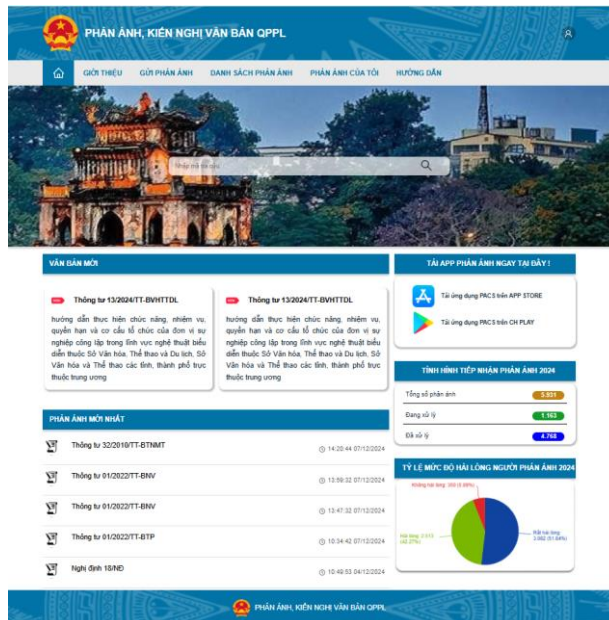
5. Trang chủ

- Khi người dùng truy cập tới website bằng đường dẫn <https://paknqbqpl.moj.gov.vn>. Hệ thống sẽ đưa người dùng tới màn hình trang chủ. Tại đây sẽ hiển thị các nội dung sau.

- + **Menu chức năng** : Các chức năng người dùng ẩn danh có thể thao tác trên hệ thống.



- + **Văn bản mới**: Các văn bản được cập nhật tại trang văn bản mới: Các văn bản được cập nhật tại trang Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.
- + **Phản ánh mới nhất**: Các phản ánh của người dùng mới được xử lý sẽ hiển thị tại mục này, click vào để xem chi tiết.
- + **Đường dẫn để tải app phản ánh trên App Store và CH Play**.
- + **Biểu đồ**: Biểu đồ thể hiện tình hình tiếp nhận phản ánh theo năm, Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của người phản ánh theo năm.
- + **Tìm kiếm**: Người dùng có thể thực hiện tìm kiếm danh tại ô tìm kiếm trên banner của trang chủ. Có thể tìm kiếm theo mã phản ánh và tên văn bản.



6. Giới thiệu

- Màn hình giới thiệu giúp người dùng nắm bắt và có cái nhìn sơ quát về hệ thống phản ánh và kiến nghị văn bản QPPL. Bao gồm các chức năng chính của hệ thống và nội dung triển khai, phát triển của hệ thống.



PHẦN ANH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL


GIỚI THIỆU

GỬI PHẦN ANH

DANH SÁCH PHẦN ANH

PHẦN ANH CỦA TÔI

HƯỚNG DẪN



Giới thiệu về Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phần anh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật

Nhằm tạo cầu nối giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền trong việc xây dựng và hoàn thiện pháp luật, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, "tiếng nghe" phần anh, vướng mắc của người dân, doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi để điều chỉnh chính sách kịp thời; Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phần anh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật kết nối, tiếp nhận thông tin phần anh của người dân, doanh nghiệp, tổ chức trên toàn quốc đối với quy định có vướng mắc, bất cập, không còn phù hợp trên hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, chuyển tới cơ quan có thẩm quyền thực hiện trả lời phần anh, kiến nghị và cung cấp thông tin trả lời cho chủ thể phần anh.

Thay vì phải gửi văn bản hoặc trực tiếp đến các cơ quan để phần anh, giờ đây, người dân, doanh nghiệp, tổ chức có thể dễ dàng truy cập vào ứng dụng "Phần anh, kiến nghị về văn bản QPPL" trên điện thoại di động hoặc website: <https://kienthivbqppl.moj.gov.vn> từ máy tính, máy tính bảng hoặc điện thoại di động để kết nối như sau:

- Đăng ký và được cấp ngay một tài khoản để đăng nhập hoặc Kết nối với Hệ thống quản lý dữ liệu quốc gia về dân cư VneID để truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phần anh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật
- Gửi phần anh trực tiếp, chính xác từ địa điểm, điểm trong văn bản quy phạm pháp luật
- Hệ thống tự động chuyển ý kiến đến cơ quan có thẩm quyền xử lý
- Tra cứu thông tin, tình hình xử lý và nhận kết quả xử lý đối với kiến nghị, phần anh đã gửi
- Xem được các kiến nghị, phần anh về văn bản quy phạm pháp luật có trên Hệ thống
- Đánh giá sự hài lòng trong việc tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phần anh

Chủ thể phần anh, kiến nghị có thể dễ dàng hỗ trợ thực hiện thủ tục gửi phần anh, kiến nghị hoặc tra cứu thông tin trực tuyến tại mục Hỗ trợ

Các Bộ, ngành, địa phương nỗ lực cùng với sự tham gia tích cực của người dân và doanh nghiệp trong văn hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phần anh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật đã góp phần nâng cao hiệu quả xây dựng, thi hành và hoàn thiện hệ thống pháp luật

7. Hướng dẫn

- Màn hình hướng dẫn đưa ra các quy trình hướng dẫn người dùng các bước thao tác để gửi phản ánh, danh sách phản ánh, phản ánh của tôi. Giúp người dùng có thể nắm bắt cách sử dụng hệ thống một cách nhanh chóng, nhằm mục đích nâng cao trải nghiệm và độ chính xác trong từng đơn phản ánh với nội dung hướng dẫn bằng video chi tiết.


PHẦN ANH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL


GỚI THIỆU


HƯỚNG DẪN



1

Gửi phần anh

2

Danh sách phần anh

3

Phần anh của tôi

1

Gửi phần anh

Ngày 5-12, ông Lê Minh Hưng, Trưởng ban Tổ chức Trung ương kiêm Phó Trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về tổng kết Nghị quyết 18 đã ký công văn và triển khai nhiệm vụ tổng kết Nghị quyết 18 để các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung ương nghiên cứu để xuất sếp xếp, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị lãnh đạo, đầu dòng hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm về thời gian tổ chức Hội nghị Trung ương (sau kiến giữa tháng 2-2025) và kỳ họp Quốc hội bất thường (sau kiến cuối tháng 2-2025); để bảo đảm thời gian tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội XIV của Đảng, Ban Chỉ đạo yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện một số nội dung trọng tâm.



2

Danh sách phần anh

Ngày 5-12, ông Lê Minh Hưng, Trưởng ban Tổ chức Trung ương kiêm Phó Trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về tổng kết Nghị quyết 18 đã ký công văn và triển khai nhiệm vụ tổng kết Nghị quyết 18 để các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung ương nghiên cứu để xuất sếp xếp, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị lãnh đạo, đầu dòng hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm về thời gian tổ chức Hội nghị Trung ương (sau kiến giữa tháng 2-2025) và kỳ họp Quốc hội bất thường (sau kiến cuối tháng 2-2025); để bảo đảm thời gian tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội XIV của Đảng, Ban Chỉ đạo yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện một số nội dung trọng tâm.



3

Phần anh của tôi

Ngày 5-12, ông Lê Minh Hưng, Trưởng ban Tổ chức Trung ương kiêm Phó Trưởng ban thường trực Ban Chỉ đạo Trung ương về tổng kết Nghị quyết 18 đã ký công văn và triển khai nhiệm vụ tổng kết Nghị quyết 18 để các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung ương nghiên cứu để xuất sếp xếp, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị lãnh đạo, đầu dòng hiệu lực, hiệu quả. Theo đó, thực hiện chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm về thời gian tổ chức Hội nghị Trung ương (sau kiến giữa tháng 2-2025) và kỳ họp Quốc hội bất thường (sau kiến cuối tháng 2-2025); để bảo đảm thời gian tổ chức Đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội XIV của Đảng, Ban Chỉ đạo yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện một số nội dung trọng tâm.

