

## BỘ TƯ PHÁP

# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH VBQPPL

---

**MỤC LỤC**

<b>GIỚI THIỆU CHUNG.....</b>	<b>0</b>
<b>A. HỆ THỐNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL .....</b>	<b>0</b>
1. Đăng nhập.....	0
2. Chức năng danh sách phản ánh .....	1
3. Chức năng xem lịch xử phản ánh.....	2
4. Xử lý phản ánh .....	<b>2</b>
4.1. Chuyển cơ quan ngang cấp. ....	3
4.2. Chuyển cơ quan xử lý cấp dưới. ....	4
4.3. Trả lại cơ quan đã xử lý. ....	5
4.4. Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời. ....	5
4.5. Chức năng đồng xử lý, thêm cơ quan phối hợp xử lý. ....	7
4.6. Chức năng trả lời phản ánh.....	8
1. Thống kê Tình hình tiếp nhận phản ánh:.....	10
2.    Thống kê theo tỷ lệ phản ánh quá hạn.....	10
3.    Thống kê Phản ánh đã xử lý quá hạn: .....	11
4. Thống kê Phản ánh đang xử lý quá hạn: .....	12
5. Thống kê Phản ánh theo tình trạng xử lý .....	12
6.    Thống kê Xử lý phản ánh theo thời gian.....	14
7.    Thống kê mức độ hài lòng của người phản ánh .....	16
8.    Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo ban ngành .....	16
9.    Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo Địa phương.....	18

## GIỚI THIỆU CHUNG

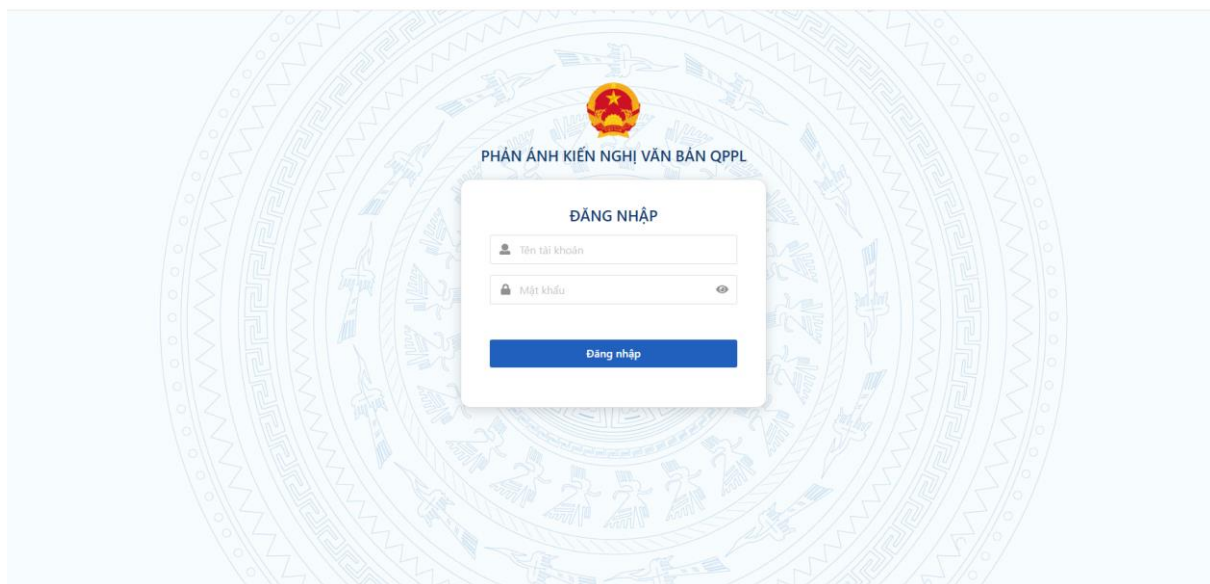
- Tài liệu này áp dụng cho hướng dẫn sử dụng ứng dụng App Phản ánh, kiến nghị văn bản QPPL với các chức năng sau đây.

### A. HỆ THỐNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VĂN BẢN QPPL

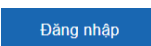
- Hệ thống thực hiện việc xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức, cơ quan. Hệ thống phục vụ cho các đối tượng có vai trò sau:
  - + Lãnh đạo: Thực hiện đăng nhập để xem phân thống kê, báo cáo.
  - + Cơ quan điều phối: Thực hiện đăng nhập điều phối các phản ánh không có cơ quan xử lý tới các cơ quan, ban ngành, địa phương trong phạm vi xử lý.
  - + Cơ quan, ban ngành, địa phương: Thực hiện việc đăng nhập vào hệ thống để xử lý, trả lời các đơn phản ánh, kiến nghị từ người dân, tổ chức, địa phương đã được tiếp nhận.

#### 1. Đăng nhập

- **Truy cập vào đường link:** <https://paknxbqppl-xl.moj.gov.vn>
- Tại màn hình đăng nhập: Nhập tài khoản và mật khẩu (tài khoản công vụ của đơn vị được phân công nhiệm vụ xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức, và các cơ quan ban



Hình ảnh: Đăng nhập

- Người dùng nhập vào thông tin đăng nhập tại form, sau đó chọn biểu tượng đăng nhập  để đăng nhập vào hệ thống.
- Người dùng chọn chức năng ghi nhớ mật khẩu để thuận tiện cho lần đăng nhập tiếp theo.

## 2. Chức năng danh sách phản ánh

### 2.1. Danh sách phản ánh

- **Giao diện bao gồm:**
- Bộ lọc thuộc tính gồm các thuộc tính sau:
  - + Họ tên,
  - + Tiêu đề nội dung phản ánh,
  - + Tìm kiếm theo loại văn bản,
  - + Theo trạng thái,
  - + Thời gian phản ánh.
- Danh sách các phản ánh bao gồm các trường thông tin:
  - + Họ tên;
  - + Đối tượng phản ánh/ văn bản
  - + Mã phản ánh/Nội dung phản ánh.
  - + Ngày phản ánh/hạn trả lời
  - + Cơ quan xử lý/hạn cơ quan xử lý
  - + Đơn vị chuyên môn/hạn đơn vị chuyên môn
  - + Trạng thái
  - + Chức năng: Xử lý phản ánh, xem lịch sử xử lý, Xem chi tiết trên trang phản ánh, hiển thị nội bộ.

Họ tên	Nội dung phản ánh	Lĩnh vực Đơn vị	Số điện thoại người gửi ý kiến	Trả lời cuối	Trạng thái	Ngày phản ánh Hạn xử lý	Chức năng
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 góp ý thông tư	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Đã chuyển EVCM	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Điều 1 Chương I	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 Góp ý	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 phần a	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 Góp ý	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Chương I Điều 1 góp ý	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Điều 1 hha	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Văn bản: Thông tư 08/2024/TT-BTP-H	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄
Tổng Mạnh Công	Điều 1 Góp ý pacs	Thông tư Bộ Tư pháp	0974418301		Chờ xử lý	10/10/2024 20:39 24/10/2024 20:39	🔍 📄

Đầu Trước 1 Tiếp Cuối Số kết quả trên trang 1/90

Tổng số 9 kết quả trong 1 trang

**GHI CHÚ:**

Ký hiệu: CXL - Chờ xử lý  
 Ký hiệu: DTL - Đã trả lời  
 Ký hiệu: ĐCEVCM - Đã chuyển EVCM

Hình ảnh: Danh sách phản ánh

- Mục ghi chú màu của các trạng thái xử lý.

DANH SÁCH PHẢN ÁNH

Từ đồng cấp nhất sau 4/55

Họ tên Số điện thoại	Đối tượng Văn bản	Mã phản ánh Nội dung phản ánh	Ngày phản ánh Hạn trả lời	Cơ quan xử lý Hạn cơ quan xử lý	Đơn vị chuyên môn Hạn đơn vị chuyên môn	Trạng thái	Chức năng
NGÔ MINH TÙNG	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733518141462 Đầu 1	10/12/2024 08:09 30/12/2024 08:09	Hà Nội 20/12/2024 08:09	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733735730108 Kính gửi Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà	09/12/2024 09:16 09/12/2024 09:37	Hà Nội 19/12/2024 09:18	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Anonymous 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733735730108 Ngày 14/10/2024, Tôi có gửi hồ sơ tìm	09/12/2024 09:15 09/12/2024 09:37	Hà Nội 19/12/2024 09:15	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733590010675 test địa phương app ios 17h 7.12	07/12/2024 16:46 09/12/2024 09:37	Hà Nội 17/12/2024 16:46	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733582123362 app gửi phản ánh địa phương chiều 7. H	07/12/2024 14:35 09/12/2024 09:37	Hà Nội 17/12/2024 14:35	Chưa xác định Chưa xác định	Chờ xử lý	
Lê Quang Đức 0988163912	Chưa xác định Nghị định 20/NĐ	1733334553963 cấp nhất	04/12/2024 17:49 09/12/2024 09:37	Hà Nội 14/12/2024 17:49	ĐV chuyên môn 09/12/2024 09:37	Chờ xử lý	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 28/2024/QĐ-UBND	1733742161125 Kính gửi Bộ Tư pháp, Tôi xin phản ánh về	09/12/2024 11:02 29/12/2024 11:02	Hà Nội 19/12/2024 11:02	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	173374175475 Kính gửi Bộ Tư pháp, Tôi xin phản ánh về	09/12/2024 10:46 29/12/2024 10:46	Hà Nội 19/12/2024 10:46	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Anonymous 0333856596	Chưa xác định Quyết định 02/2023/QĐ-UBND	1733740786567 Đồ tương áp dụng chưa được phản ánh	09/12/2024 10:39 29/12/2024 10:39	Hà Nội 19/12/2024 10:39	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Nguyễn Tiến Đức 0333856596	Chưa xác định Quyết định 01/2023/QĐ-UBND	1733740146964 Yêu cầu bảo đảm chất lượng vụ việc của	09/12/2024 10:29 29/12/2024 10:29	Hà Nội 19/12/2024 10:29	Chưa xác định Chưa xác định	Đã trả lời	
Đức	Chưa xác định	1733587087267	07/12/2024 15:58	Hà Nội	Chưa xác định		

Hình ảnh: Trạng thái xử lý

- Màn hình danh sách này hiển thị với các chức vụ xử lý, đối với chức vụ lãnh đạo thì không hiển thị.

### 2.1. Tìm kiếm phản ánh, bộ lọc

- Tại màn hình danh sách, người dùng thực hiện các thao tác sau với bộ lọc:

+

### 3. Chức năng xem lịch xử phản ánh

- Click vào nút chức năng **Xem lịch sử phản ánh** => màn hình hiện ra giao diện lịch sử phản ánh. Bao gồm các thông tin:

- + Thông tin chi tiết của người dân và văn bản, nội dung người dân góp ý.
- + Thông tin trả lời phản ánh
- + Nhật ký xử lý

Thông tin chi tiết ▾

---

Thông tin trả lời

STT	Đơn vị	Nội dung	File
Không có bản ghi nào.			

---

Nhật ký xử lý

**3.botuphap**  
10/10/2024 21:33

Chuyển đơn vị chuyên môn: test. Ghi chú: Đã chuyển với CV số 343242

**2.Hệ thống**  
10/10/2024 20:39

Chia: botuphap

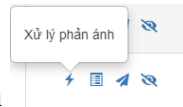
**1.Hệ thống**  
10/10/2024 20:39

Thời gian người dân gửi ý kiến, phản ánh  
CHI TIẾT  
Họ tên: Tống Mạnh Cường  
Số điện thoại: 0974418301  
Địa chỉ:  
Tiêu đề: Thông tư 23/2010/TT-BTP Quy định chi tiết và hướng dẫn thực hiện Nghị định số 17/2010/NĐ-CP ngày 04 tháng 3 năm 2010 của Chính  
Nội dung: Chương I Điều 1 góp ý thông tư

Hình ảnh: Lịch sử xử lý

### 4. Xử lý phản ánh

- **Bước 1:** Click vào nút chức năng **Xử lý phản ánh** hiển thị giao diện xử lý phản ánh:

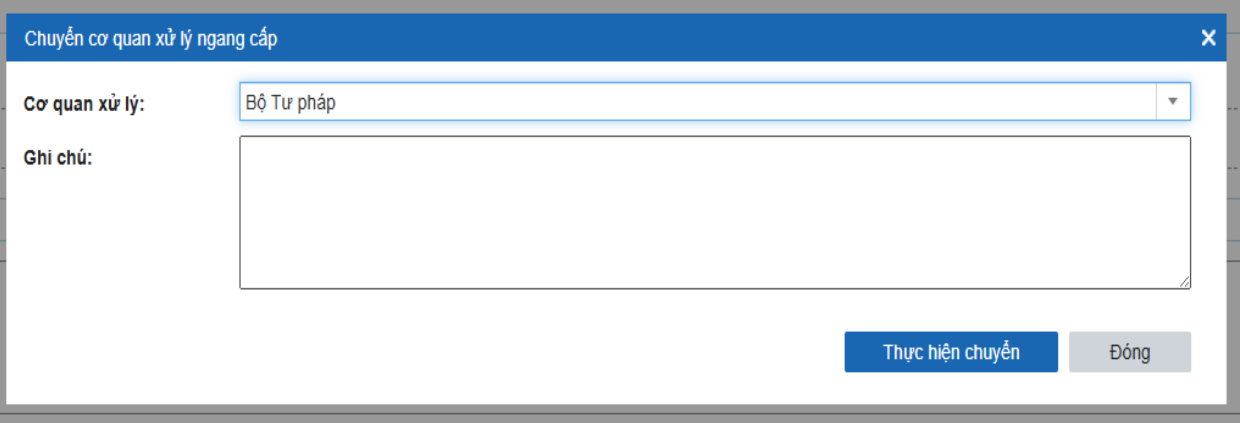


=> màn hình,

### Màn hình xử lý phản ánh

#### 4.1. Chuyển cơ quan ngang cấp.

- Mục đích:
  - + Đối với các đơn phản ánh được chuyển tới cho cơ quan xử lý, cán bộ xử lý phản ánh của cơ quan đó thực hiện xem nội dung đơn phản ánh và kiểm tra xem đơn có đúng nghiệp vụ hay không. Nếu không thì thực hiện chuyển sang cho cơ quan ngang cấp.
- Các bước thực hiện:
- **Bước 1:** Sau khi truy cập màn hình xử lý phản ánh. Người dùng thực hiện click vào chức năng Chuyển cơ quan xử lý ngang cấp **Chuyển cơ quan ngang cấp** Hệ thống hiển thị lên giao diện PU xử lý sau:

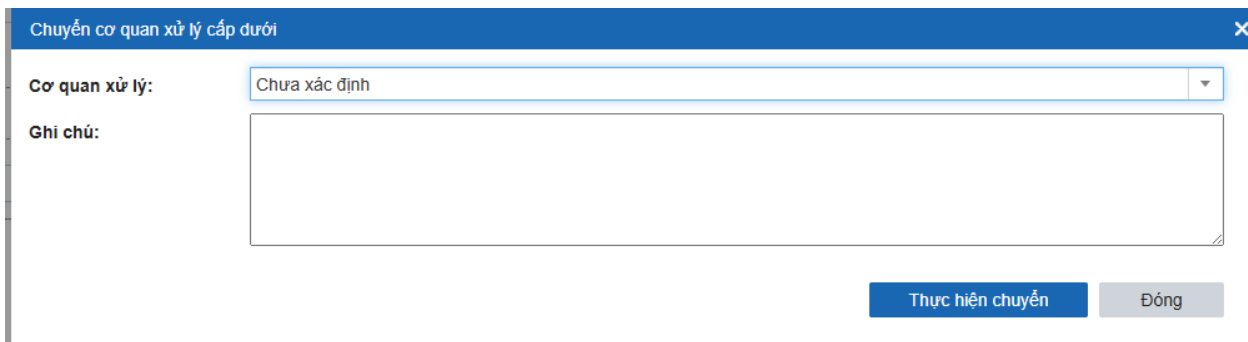


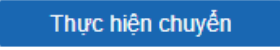
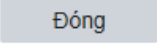
*PU giao diện chuyển cơ quan xử lý ngang cấp*

- **Bước 2:** Sau khi hệ thống hiển thị **Popup** chuyển cơ quan ngang cấp, người dùng chọn cơ quan xử lý. Thực hiện nhập đầy đủ thông tin ghi chú chuyển cơ quan.
- **Bước 3:** Chọn chức năng thực hiện chuyển **Thực hiện chuyển** để chuyển đơn phản ánh sang cho cơ quan đã được chọn.
- **Bước 4:** Người dùng thực hiện chọn chức năng **đóng** **Đóng** để đóng giao diện **Popup**.
- **Lưu ý:** Người dùng chỉ có thể thực hiện chuyển xử lý cho các cơ quan ngang cấp. Không thể chuyển vượt cấp hoặc xuống cấp đối với chức năng này.

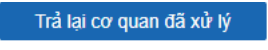
#### 4.2. Chuyển cơ quan xử lý cấp dưới.

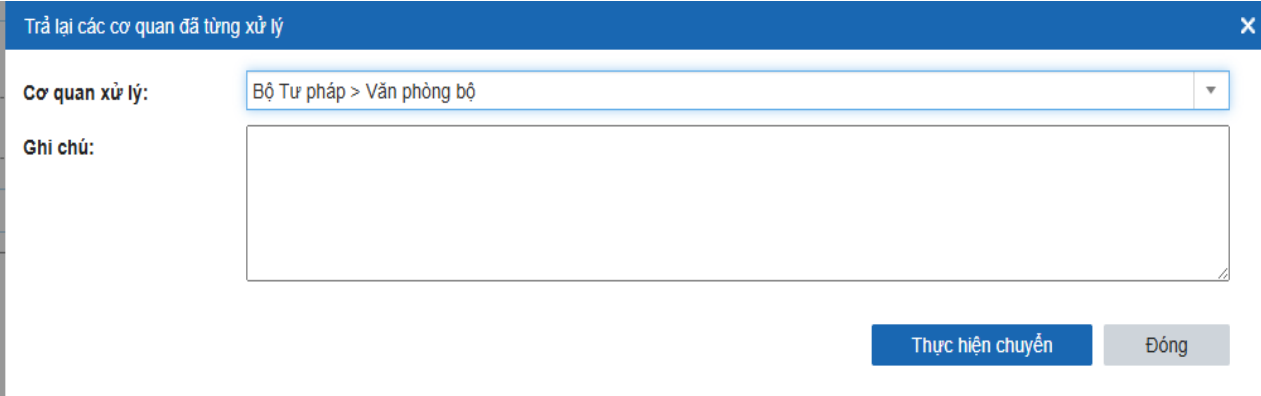
- Mục đích:
  - + Chức năng dùng để chuyển các đơn phản ánh xuống các phòng ban cấp dưới của của các bộ, ban ngành địa phương, đơn phản ánh sẽ được trả lời một cách đúng chuyên môn và đầy đủ nội dung hơn.
- Các bước thực hiện:
- **Bước 1:** Tại giao diện xử lý phản ánh, người dùng thực hiện chọn chức năng chuyển cơ quan cấp dưới **Chuyển cơ quan cấp dưới**, sau đó hệ thống sẽ hiển thị giao diện chuyển cơ quan cấp dưới như sau:

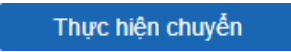
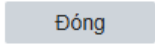


- **Bước 2:** Người dùng nhập chọn cơ quan xử lý cấp dưới, chỉ được phép chọn 1 cấp dưới. Sau khi chọn cấp dưới, nhập vào thông tin ghi chú lý do chuyển và yêu cầu xử lý.
- **Bước 3:** Chọn chức năng **Thực hiện chuyển**  để chuyển đơn phản ánh xuống cấp dưới.
- **Bước 4:** Chọn chức năng **Đóng**  để thực hiện đóng giao diện chuyển cơ quan xử lý cấp dưới.
- **Lưu ý:** Chức năng này chỉ có thể thực hiện chuyển tại giao diện cơ quan bộ ban ngành, địa phương. Đối với cơ quan cấp dưới chức năng sẽ không được sử dụng.

### 4.3. Trả lại cơ quan đã xử lý.

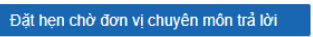
- Mục đích:
  - + Chức năng dùng để trả lại đơn phản ánh cho cơ quan xử lý trước đây với các trường hợp như không đúng chuyên môn nghiệp vụ của ban ngành, địa phương nhận đơn phản ánh này.
- Các bước thực hiện:
- **Bước 1:** Tại giao diện xử lý phản ánh, người dùng chọn chức năng **Trả lại cơ quan đã xử lý** , sau đó hệ thống hiển thị màn hình thông tin như sau:

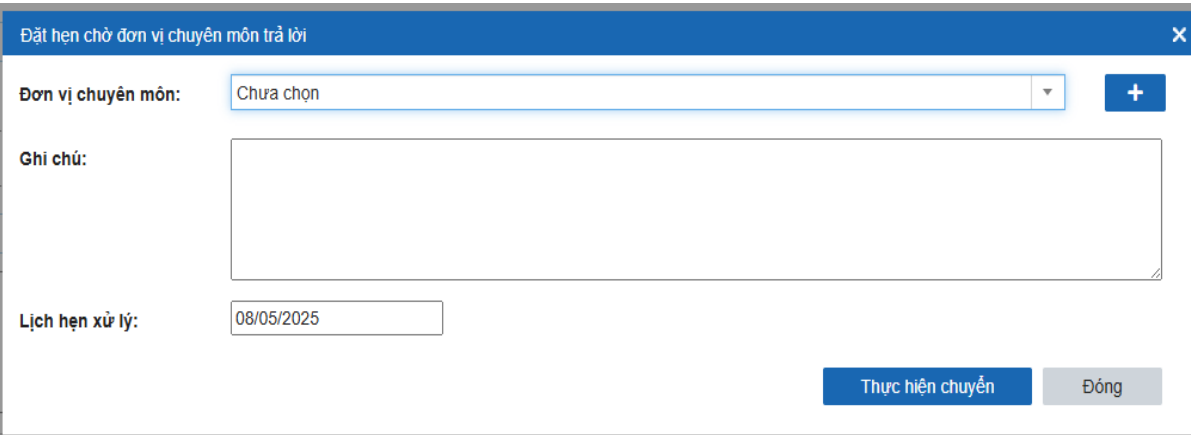


- **Bước 2:** Người dùng thực hiện chọn cơ quan đã từng xử lý, sau đó nhập ghi chú nội dung trả lại đơn phản ánh.
- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông tin, người dùng chọn chức năng **Thực hiện chuyển**  để trả lại đơn phản ánh cho cơ quan xử lý trước đó mà bạn đã chọn.
- **Bước 4:** Người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng**  để đóng lại giao diện **popup** đang xử lý.
- **Lưu ý:** Chức năng này chỉ sử dụng được khi đơn phản ánh được nhận từ một bộ ban ngành, địa phương khác.


#### 4.4. Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời.

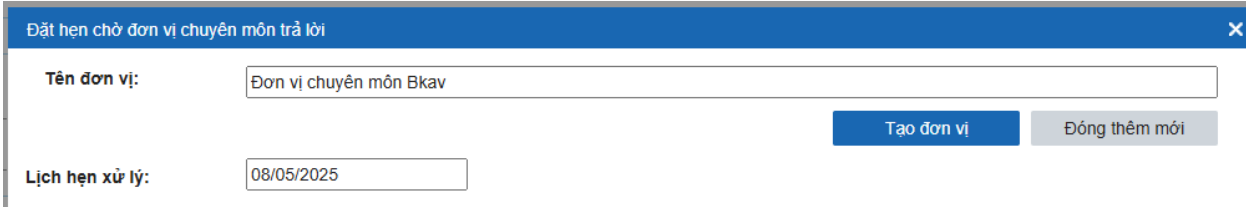
- Mục đích:
  - + Chức năng dùng để đặt lịch hẹn xử lý với các đơn vị chuyên môn cấp dưới, các đơn vị phụ ngoài hệ thống cơ quan nhà nước, các công ty kỹ thuật liên quan.
- Các bước thực hiện:
- **Bước 1:** Người dùng chọn chức năng **Đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời**

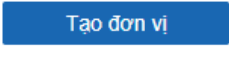
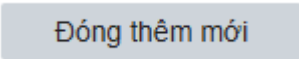
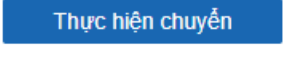
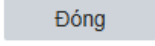
, hệ thống thực hiện mở giao diện sau:



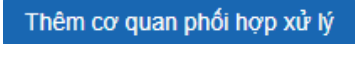
### PU đặt hẹn chờ đơn vị chuyên môn trả lời

- **Bước 2:** Người dùng thực hiện chọn đơn vị chuyên môn, sau đó nhập nội dung ghi chú, chọn lịch hẹn xử lý theo thông tin đã trao đổi với đơn vị chuyên môn. Đối với trường hợp đơn vị chuyên môn chưa có trong danh sách, thực hiện thêm mới bằng cách click vào chức năng . Hệ thống hiển thị lên form thêm mới đơn vị chuyên môn như sau:



- **Bước 3:** Người dùng nhập tên đơn vị chuyên môn, sau đó chọn chức năng **Tạo đơn vị**  để lưu thông tin đơn vị chuyên môn đã nhập. Chọn chức năng **Đóng thêm mới**  để đóng giao diện thêm mới.
- **Bước 4:** Sau khi thêm đơn vị chuyên môn thành công, người dùng rà soát lại thông tin và chọn chức năng **Thực hiện chuyển**  để chuyển đơn phản ánh sang trạng thái hẹn đơn vị chuyên môn xử lý.
- **Bước 5:** Khi người dùng không còn nhu cầu chuyển đơn phản ánh hoặc hủy quá trình gửi đơn phản ánh, người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng** .
- **Lưu ý.** Thời gian hẹn xử lý không được lớn hơn hạn xử lý còn lại của đơn phản ánh.

#### 4.5. Chức năng đồng xử lý, thêm cơ quan phối hợp xử lý.

- Mục đích:
  - + Chức năng giúp người dùng xử lý một đơn phản ánh với nhiều bộ, ban ngành, địa phương khác nhau trong trường hợp cần câu trả lời từ nhiều nguồn.
- Các bước thực hiện:
  - **Bước 1:** Tại giao diện phản ánh xử lý phản ánh, người dùng chọn chức năng **Thêm cơ quan phối hợp xử lý**  Sau chọn chức năng hệ thống sẽ hiển thị lên màn hình **Popup** thông tin như sau:

Thêm cơ quan phối hợp xử lý
✕

**Thông tin phản ánh**

Mã phản ánh: 1739890571312 Cơ quan xử lý: Bộ Tư pháp

Nội dung: a

Nội dung phối hợp \*

Upload file: Chọn tệp Không có tệp nào được chọn Upload file

Danh sách file:

STT	Tên file	Ngày tạo	
Chưa có tệp nào			

Cơ quan xử lý \*

Chọn cơ quan xử lý

Hạn xử lý \*

19/05/2025

Chuyển cơ quan phối hợp xử lý
Đóng

### *PU thêm cơ quan phối hợp xử lý*

- **Bước 2:** Người dùng nhập vào nội dung cần phối hợp, chọn file, tệp đính kèm thông tin phối hợp nếu có sau khi chọn xong file, chọn chức năng Upload file để thực hiện tải lên. Cơ quan xử lý chính thực hiện chọn các cơ quan xử lý cần phối hợp bằng các nhập tên, thực hiện nhập tên cơ quan cần phối hợp hoặc có thể cuộn chuột để tìm, tích vào tên cơ quan cần phối hợp, có thể chọn được nhiều cơ quan. Sau đây đặt hạn xử lý cho các cơ quan này.
- **Bước 3:** Sau khi nhập đầy đủ thông cần phối hợp, người dùng thực hiện chọn chức năng **Chuyển cơ quan phối hợp xử lý** Chuyển cơ quan phối hợp xử lý Sau khi chọn chức năng, đơn phản ánh sẽ chuyển tới cho cơ quan cần xử lý.
- **Bước 4:** Để thoát khỏi quá trình thêm cơ quan phối hợp này, người dùng thực hiện chọn chức năng **Đóng** Đóng để đóng màn hình và hủy quá trình thêm đơn vị phối hợp xử lý.
- **Lưu ý:** Khi thực hiện chuyển cơ quan điều phối, thời gian hạn xử lý phải ít hơn 15 ngày.

#### 4.6. Chức năng trả lời phản ánh

- Các bước thực hiện:

- **Bước 1:** Click vào nút chức năng **Xử lý phản ánh**  hệ thống hiển thị giao diện xử lý phản ánh như sau:

Hình ảnh: Chức năng xử lý

- **Bước 2:** Kiểm tra nếu đơn phản ánh có thực hiện đồng xử lý với các cơ quan khác, người dùng thực hiện lấy thông tin các cơ quan khác đã gửi để thêm vào câu trả lời. Có thể thực hiện lấy mình nội dung, file hoặc thực hiện lấy cả 2:

Thông tin trả lời của cơ quan phối hợp xử lý

- Chức năng đồng xử lý ( phối hợp xử lý) đã được hướng dẫn tại mục [4.5. Chức năng đồng xử lý, phối hợp xử lý](#)
- **Bước 3:** Người dùng nhận thấy đơn phản ánh có thể tự xử lý, thực hiện nhập nội dung xử lý, tải lên file đính kèm (Nếu có). Sau đấy người dùng chọn chức năng **Gửi lời phản ánh** để gửi thông tin trả lời đến người dân. Đối với các phản ánh có thực hiện đồng xử lý với các cơ quan ban ngành khác, người dùng thực hiện bước chọn nội

STT	Tên file	Ngày tạo
1	BTP_PACS_UM (2).docx	28/04/2025 17:12

## D. HỆ THỐNG BÁO CÁO, CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH

- Hệ thống phần mềm cho phép các cấp quản lý có thể dễ dàng thống kê theo các tiêu chí khác nhau và hiển thị dưới nhiều dạng biểu đồ.
- Đối với mục báo cáo, thống kê sẽ thực hiện xem dưới 2 nội dung khác nhau giữa 2 chức vụ:
  - + Đối với chỉ đạo điều hành trung ương sẽ thực hiện xem được thông tin xử lý của tất cả các bộ ban ngành, địa phương trên hệ thống.
  - + Đối với các cơ quan, ban bộ, địa phương sẽ thực hiện xem thông tin thống kê, báo cáo của chính cơ quan của mình, không thể xem các cơ quan, địa phương khác.



### 1. Thống kê Tình hình tiếp nhận phản ánh:


- Để xem tình hình tiếp nhận phản ánh xem tại biểu đồ: “[Tình hình tiếp nhận phản ánh năm 2024](#)” - biểu đồ thể hiện số liệu về **Tổng số lượng phản ánh** được tiếp nhận và số lượng phản ánh theo từng trạng thái (**Chờ xử lý, Đã chuyển Đơn vị chuyên môn, Đã trả lời**)




## 2. Thống kê theo tỷ lệ phản ánh quá hạn

- Biểu đồ “Tỷ lệ phản ánh quá hạn năm 2024” thể hiện:
  - + Tỷ lệ số phản ánh quá hạn/tổng số phản ánh được tiếp nhận
  - + Tổng số phản ánh tiếp nhận
  - + Số lượng phản ánh quá hạn



- Thêm chú thích cho biểu đồ: Khi phát hiện số liệu bất thường cần giải trình hoặc có điều gì cần lưu ý về số liệu trên biểu đồ, người dùng hãy đưa chuột vào vị trí của biểu đồ cần thêm chú thích và nhấp vào biểu tượng  ở góc trên bên phải của biểu đồ để thêm chú thích.

- Tải biểu đồ về máy dạng file ảnh: người dùng đưa chuột vào biểu đồ cần tải và click vào biểu tượng  sau đó chọn “Xuất ảnh”, biểu đồ sẽ được tải về máy tính dưới dạng file ảnh.

### 3. Thống kê Phản ánh đã xử lý quá hạn:

- Biểu đồ “Tỷ lệ phản ánh đã xử lý quá hạn năm 2024” thể hiện:
  - + Tỷ lệ số phản ánh đã xử lý quá hạn/tổng số phản ánh đã xử lý
  - + Tổng số phản ánh đã xử lý
  - + Số lượng phản ánh đã xử lý quá hạn



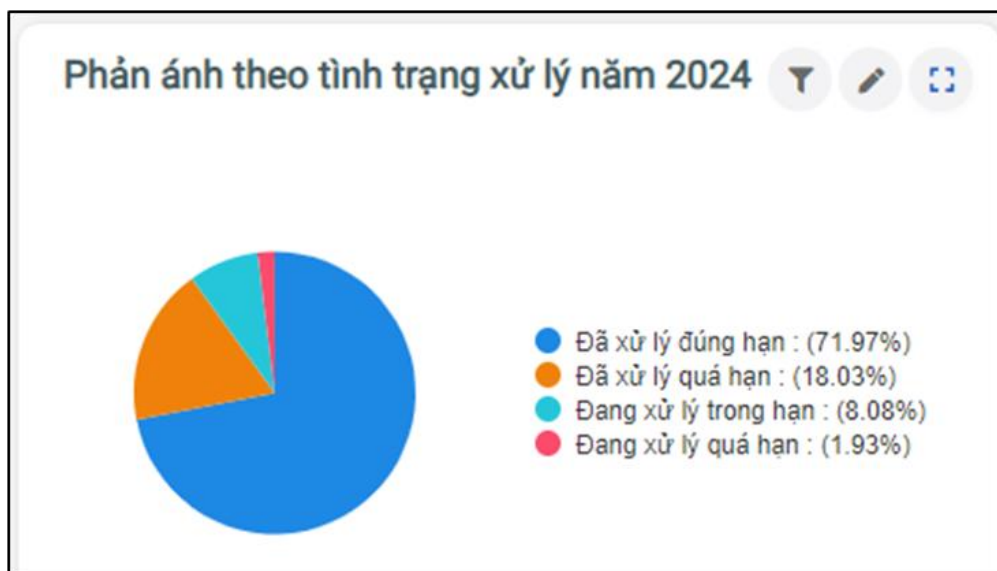
### 4. Thống kê Phản ánh đang xử lý quá hạn:



- Biểu đồ “Tỷ lệ phản ánh đang xử lý quá hạn năm 2024” thể hiện:
  - + Tỷ lệ số phản ánh đang xử lý quá hạn/tổng số phản ánh đang xử lý
  - + Tổng số phản ánh đang xử lý
  - + Số lượng phản ánh đang xử lý quá hạn

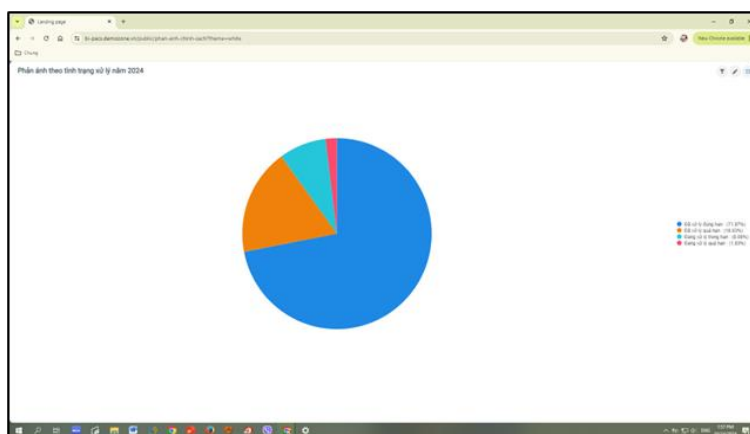



## 5. Thống kê Phản ánh theo tình trạng xử lý

- Biểu đồ “Phản ánh theo tình trạng xử lý năm 2024” thể hiện:
  - + Đã xử lý đúng hạn: là số lượng phản ánh được xử lý trong thời gian quy định.
  - + Đã xử lý quá hạn: là số lượng phản ánh đã được xử lý nhưng không trong thời gian quy định, tức là quá thời hạn đã đề ra cho việc giải quyết phản ánh đó.
  - + Đang xử lý trong hạn: là số lượng phản ánh hiện tại đang trong quá trình giải quyết và vẫn nằm trong thời gian quy định để hoàn thành.
  - + Đang xử lý quá hạn: là số lượng phản ánh hiện tại đang trong quá trình giải quyết nhưng đã vượt quá thời gian quy định để hoàn thành.



- Ngoài ra biểu đồ có 1 số chức năng:
  - + Lọc dữ liệu theo năm: đưa chuột vào vị trí của biểu đồ sau đó click vào biểu tượng  và chọn năm cần xem dữ liệu bằng cách đánh dấu vào năm tương ứng, biểu đồ sẽ tự động cập nhật số liệu của năm đã chọn.
  - + Thêm ghi chú cho biểu đồ
  - + Phóng to biểu đồ toàn màn hình: đưa chuột vào vị trí của biểu đồ sau đó click vào biểu tượng  biểu đồ sẽ được xem dưới dạng toàn màn hình

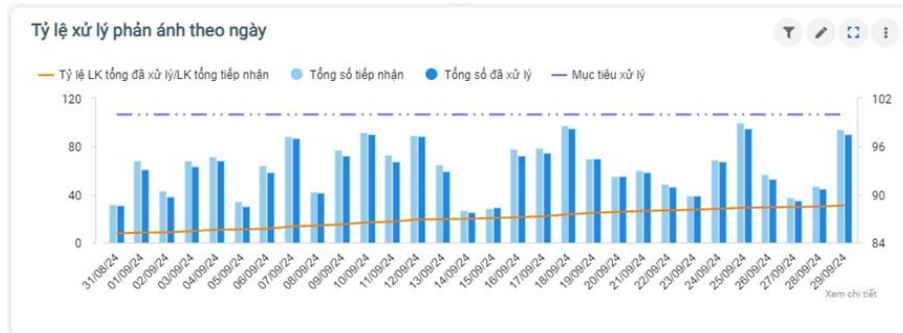



- Để trở về giao diện chính người dùng click vào biểu tượng  ở góc trên bên phải của giao diện biểu đồ.

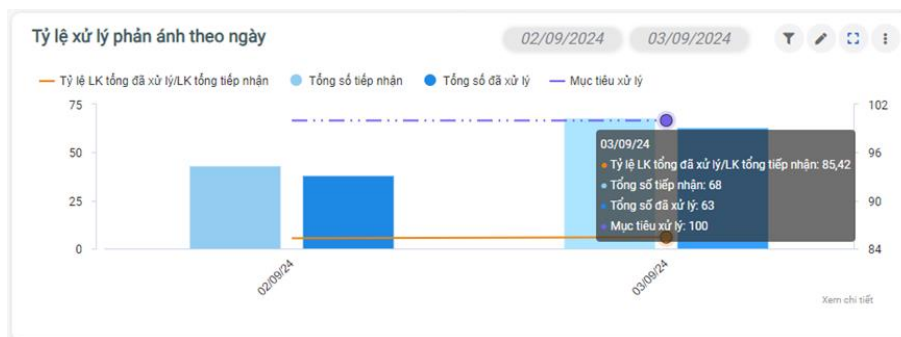
## 6. Thống kê Xử lý phản ánh theo thời gian

- Biểu đồ “Tỷ lệ xử lý phản ánh theo ngày” thể hiện các số liệu:
  - + Tỷ lệ LK tổng đã xử lý/LK tổng tiếp nhận: là tỷ lệ giữa số lượng phản ánh đã xử lý lũy kế đến ngày so với số lượng phản ánh đã tiếp nhận lũy kế đến cùng kỳ.
  - + Tổng số tiếp nhận: là tổng số lượng các phản ánh đã được tiếp nhận trong ngày

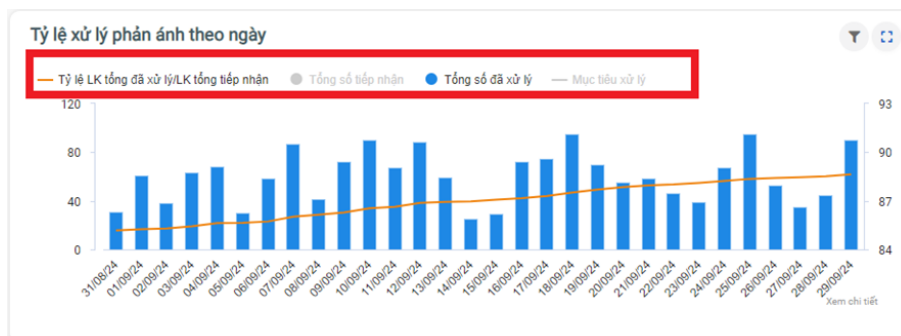
- + Tổng số đã xử lý: là tổng số lượng các phản ánh đã được xử lý trong ngày
- + Mục tiêu xử lý: tỷ lệ xử lý phản ánh mong muốn



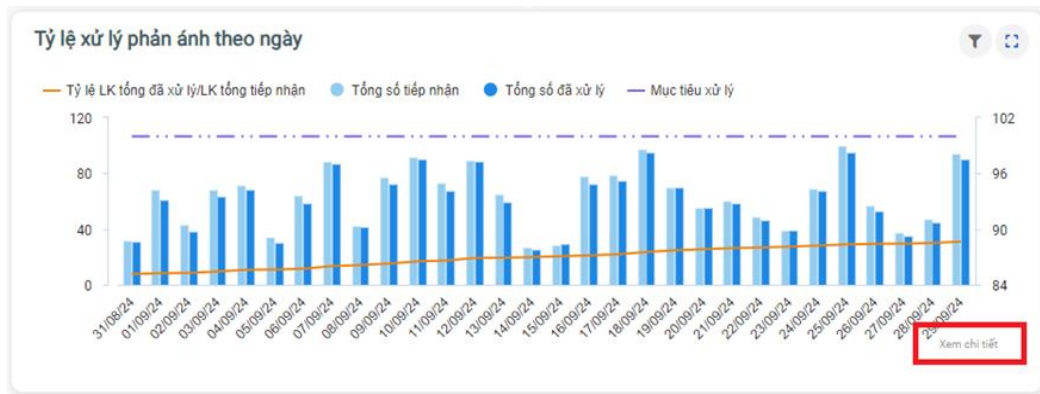
- Lọc xem dữ liệu theo ngày: đưa chuột vào vị trí biểu đồ, chọn biểu tượng , sau đó chọn ngày cần xem dữ liệu, biểu đồ sẽ tự động cập nhật dữ liệu của ngày cần xem:



- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chú thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:



- Xem lớp trong biểu đồ: click chuột vào chữ “Xem chi tiết” ở góc dưới biểu đồ

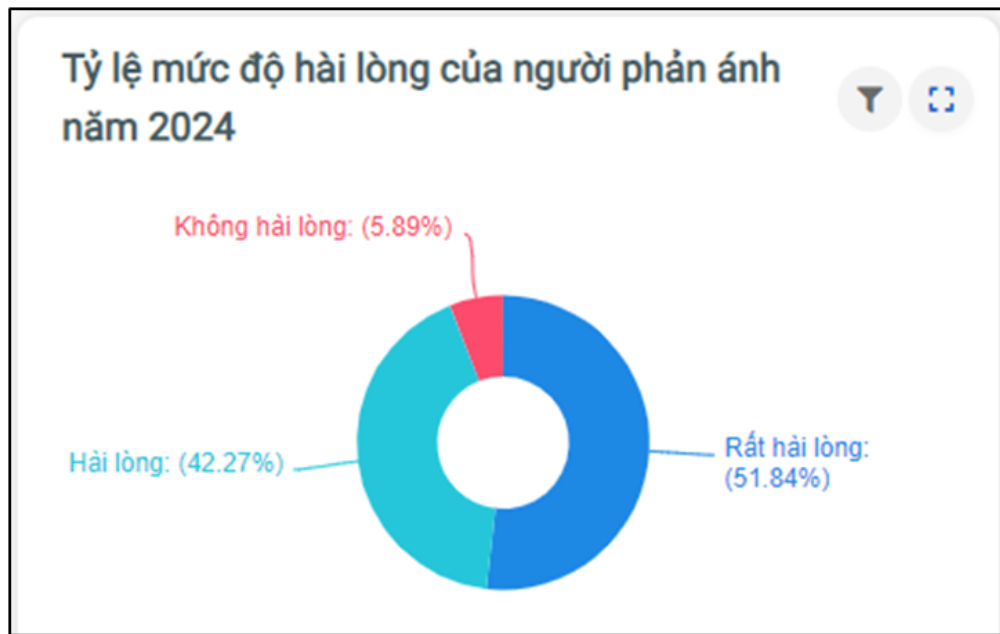


- Sau khi chọn xem chi tiết giao diện sẽ hiển thị lớp trong của biểu đồ
- Lớp trong bao gồm các biểu đồ thể hiện dữ liệu phản ánh theo Tháng/Quý/Năm
- Để trở về giao diện ban đầu click chuột vào dấu góc trên bên phải của giao diện.




### 7. Thống kê mức độ hài lòng của người phản ánh

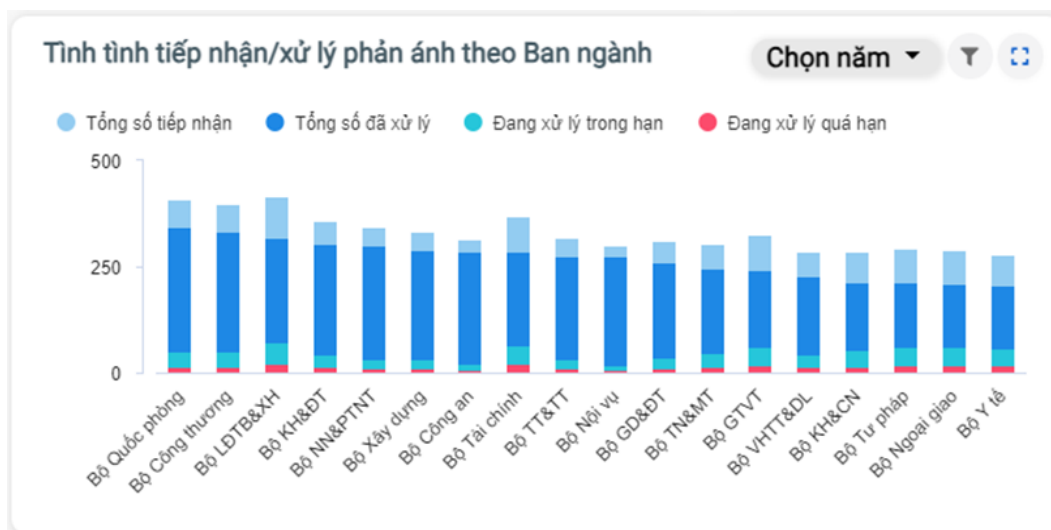
- Biểu đồ “Tỷ lệ mức độ hài lòng của người phản ánh năm 2024” thể hiện số liệu về đánh giá của người phản ánh theo các mức độ:
  - + Rất hài lòng
  - + Hài lòng
  - + Không hài lòng



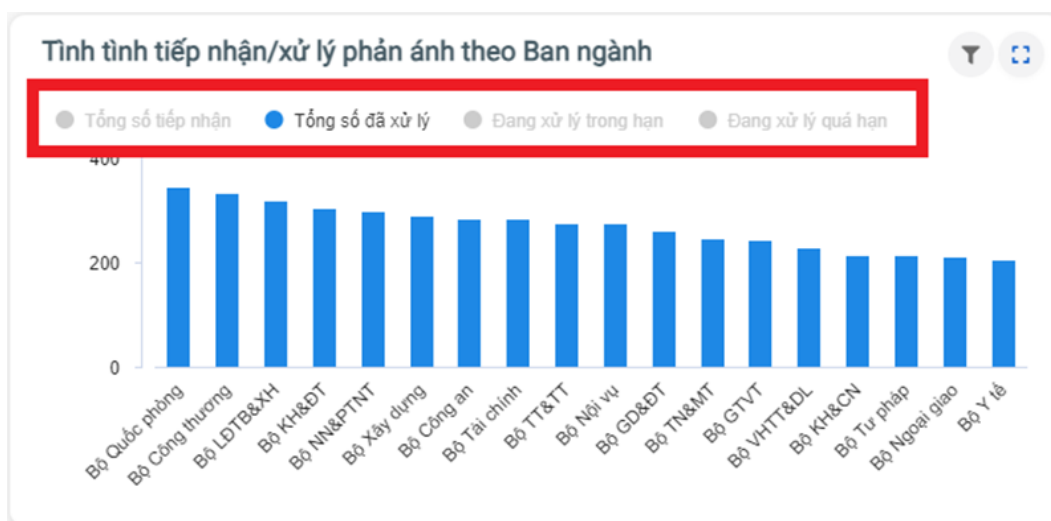
- Người dùng có thể lọc dữ liệu cần xem theo năm bằng cách chọn vào bộ lọc

## 8. Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo ban ngành

- Biểu đồ “Tình hình tiếp nhận/xử lý phản ánh theo Ban ngành” thống kê số liệu về số lượng phản ánh tiếp nhận và xử lý của từng Bộ ban ngành. Bao gồm các số liệu về:
  - + Tổng số tiếp nhận
  - + Tổng số đã xử lý
  - + Đang xử lý trong hạn
  - + Đang xử lý quá hạn
- Biểu đồ cũng cho phép người dùng lọc dữ liệu theo năm bằng cách chọn vào biểu tượng 



- Chọn xem dữ liệu theo từng tiêu chí mong muốn bằng cách click chuột vào chú thích trên biểu đồ để bật hoặc tắt hiển thị số liệu đó trên biểu đồ:



## 9. Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh theo Địa phương

- Biểu đồ “Tình hình tiếp nhận/xử lý phản ánh theo Địa phương” thống kê số liệu về số lượng phản ánh tiếp nhận và xử lý của từng Địa phương. Bao gồm các số liệu về:
  - + Tổng số tiếp nhận
  - + Tổng số đã xử lý
  - + Đang xử lý trong hạn
  - + Đang xử lý quá hạn

