

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN ĐAKRÔNG**

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

Số *600* /UBND-CNTT

Đakrông, ngày 16 tháng 7 năm 2021

V/v Sử dụng cổng thông tin phản ánh
hiện trường tỉnh Quảng Trị để gửi
phản ánh, kiến nghị của công dân

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

UBND huyện nhận được Công văn số 647/STTTT-TTBCXB ngày 08/7/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc tuyên truyền Cổng thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Trị (*sao gửi kèm*). UBND huyện yêu cầu:

1. Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện, UBND các xã, thị trấn thông tin đến tất cả cán bộ, công chức, người dân trên địa bàn biết đến Cổng thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Trị: <http://tuongtac.quangtri.gov.vn> hoặc ứng dụng “QUANGTRI IOC” trên app store, CH Play của điện thoại; đây là kênh tương tác giữa tổ chức, cá nhân với các cơ quan chức năng liên quan về các vấn đề phản ánh cần giải quyết; tháo gỡ vướng mắc, bất cập từ thực tiễn. Qua đây người dân có thể gửi nội dung, hình ảnh, video phản ánh, kiến nghị; theo dõi và nhận kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân theo hướng dẫn gửi kèm. Tất cả phản ánh của tổ chức, cá nhân sẽ được Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận, phân loại nội dung và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

2. Trung tâm VH TT-TD TT, Văn phòng HĐND và UBND huyện tổ chức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên Trang thông tin điện tử huyện để mọi người dân được biết.

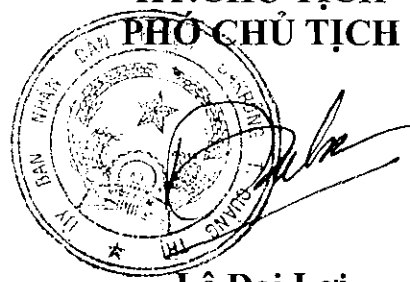
3. Văn phòng HĐND và UBND huyện cử công chức phụ trách, tham mưu cho lãnh đạo UBND huyện theo dõi trang thông tin phản ánh kiến nghị huyện để nắm bắt, tham mưu xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị gửi đến.

UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện./.

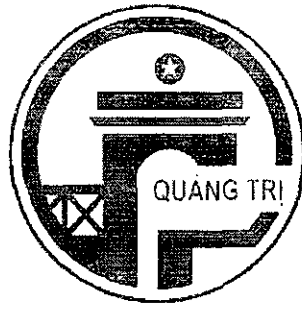
Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Chánh, PVP, các CV;
- Lưu: VT, VCVX. *đ*

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Đại Lợi



**TRUNG TÂM GIÁM SÁT ĐIỀU HÀNH THÔNG MINH
TỈNH QUẢNG TRỊ (IOC)**

5/10/2021

**HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
“APP PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG” DÀNH
CHO CÔNG DÂN**

Trung tâm giám sát điều hành thông minh tỉnh Quảng Trị
51 Trần Hưng Đạo, TP Đông Hà, tỉnh Quảng Trị

MỤC LỤC

1	HƯỚNG DẪN TẢI VÀ CÀI ĐẶT APP CÔNG DÂN	3
2	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG APP CÔNG DÂN	3
2.1	Tài khoản	3
2.1.1	Đăng nhập	3
2.1.2	Đăng ký	4
2.1.3	Xem thông tin	5
2.1.4	Đăng xuất	8
2.2	Xem tra cứu PAHT	9
2.2.1	Xem danh sách PAHT	9
2.2.2	Chi tiết phản ánh	12
2.3	Gửi PAHT	13
2.3.1	Xem danh sách phản ánh đã gửi	13
2.3.2	Gửi phản ánh	15
2.3.3	Xem thông báo cá nhân	16
2.3.4	Bộ lọc phản ánh	17
2.3.5	Phản ánh nháp	18

1 HƯỚNG DẪN TẢI VÀ CÀI ĐẶT APP CÔNG DÂN

Để tải và cài đặt ứng dụng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Vào cửa hàng ứng dụng:

- App Store với các thiết bị Apple: iPhone, iPad
- CH Play với các thiết bị Android: Samsung, Oppo, Nokia, Xiaomi, LG, Google, Sony, v.v...

Sau đó nhập từ tìm kiếm với từ khoá: Quảng trị

Bước 2: Chọn vào ứng dụng: “PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG QUẢNG TRỊ”

Bước 3: Nhấn “Cài đặt”

2 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG APP CÔNG DÂN

2.1 Tài khoản

2.1.1 Đăng nhập

Để đăng nhập thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhấn vào hình avatar hoặc icon “Đăng nhập”

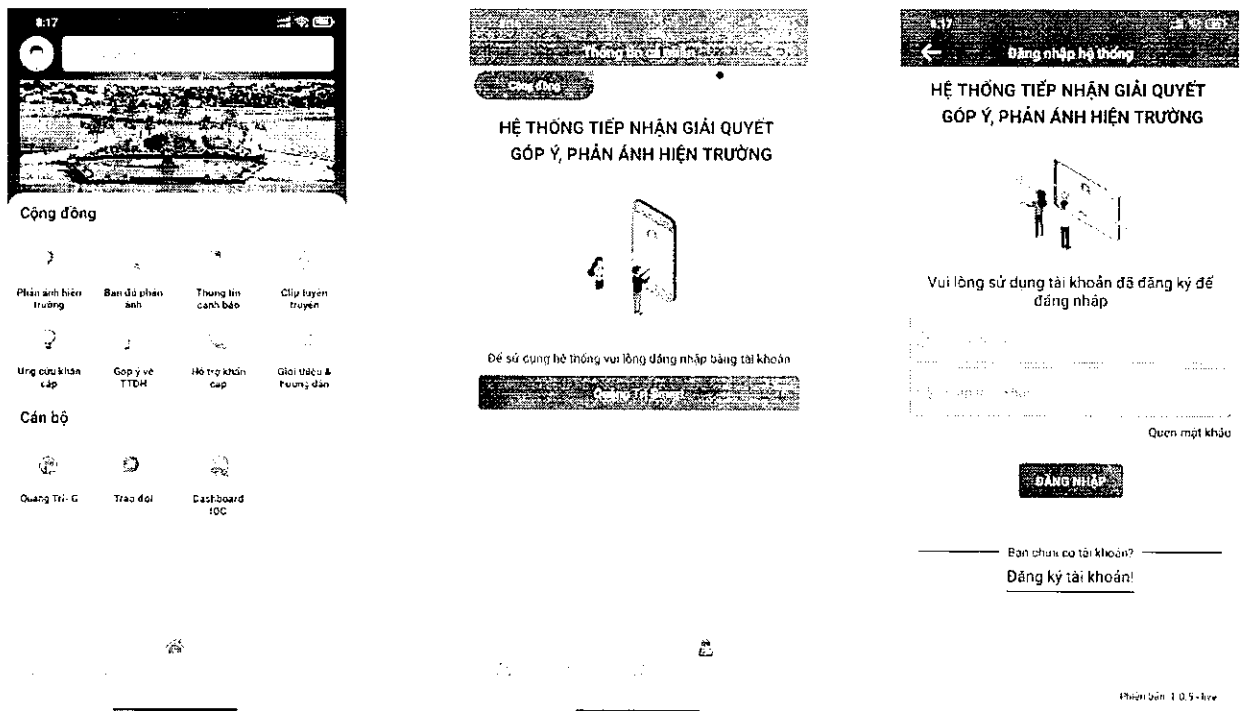
Bước 2: Nhấn vào nút “Quảng Trị Smart”

Bước 3: Nhập số điện thoại đã đăng ký

Bước 4: Nhập mật khẩu đã đăng ký theo số điện thoại

Bước 5: Nhấn “Đăng nhập”

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG



Hình 2.1.1. Giao diện đăng nhập

2.1.2 Đăng ký

Để đăng ký tài khoản, người dùng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhấn vào “Bạn chưa có tài khoản? Đăng ký”

Bước 2: Nhập đầy đủ thông tin đăng ký vào các trường dữ liệu

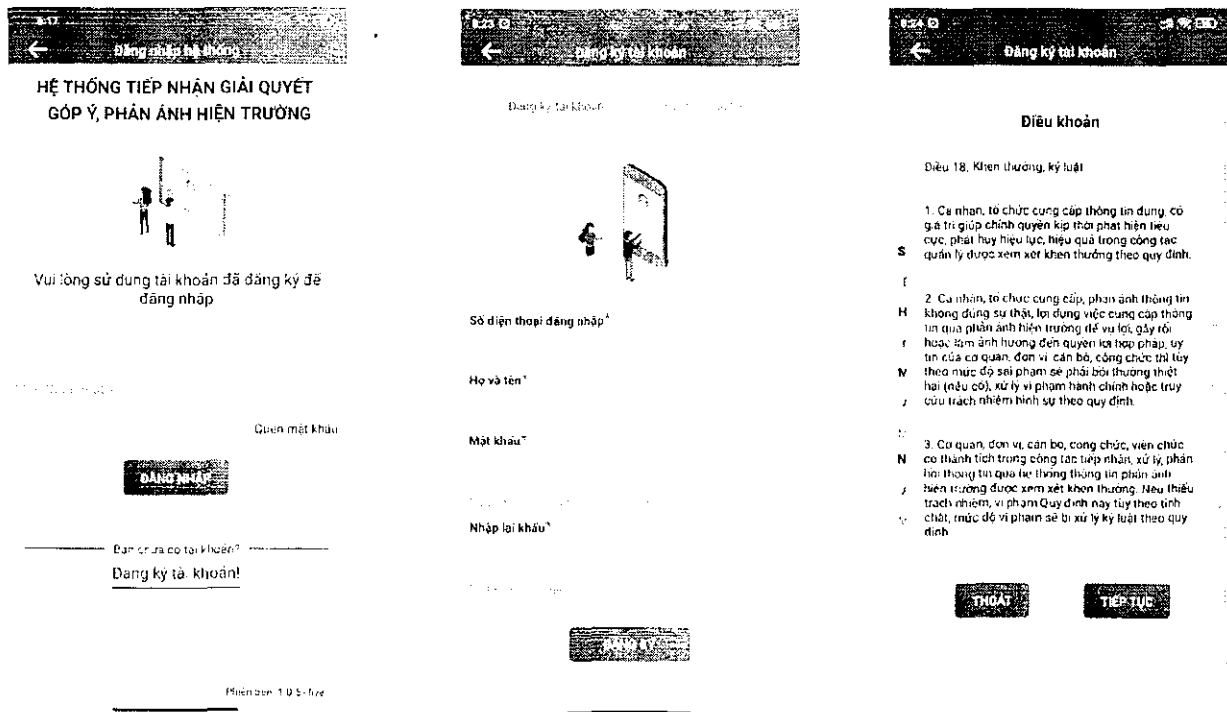
Bước 3: Nhấn nút “Đăng ký”

Bước 4: Nhập “Tiếp tục”

Lưu ý:

- ✓ Mỗi số điện thoại chỉ được đăng 1 lần
- ✓ Mật khẩu phải có tối thiểu 8 ký tự (bao gồm chữ hoa, chữ thường, chữ số và ký tự đặc biệt)
- ✓ Tài khoản phải kích hoạt rồi mới được đăng nhập

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG



Hình 2.1.2 Giao diện đăng ký tài khoản

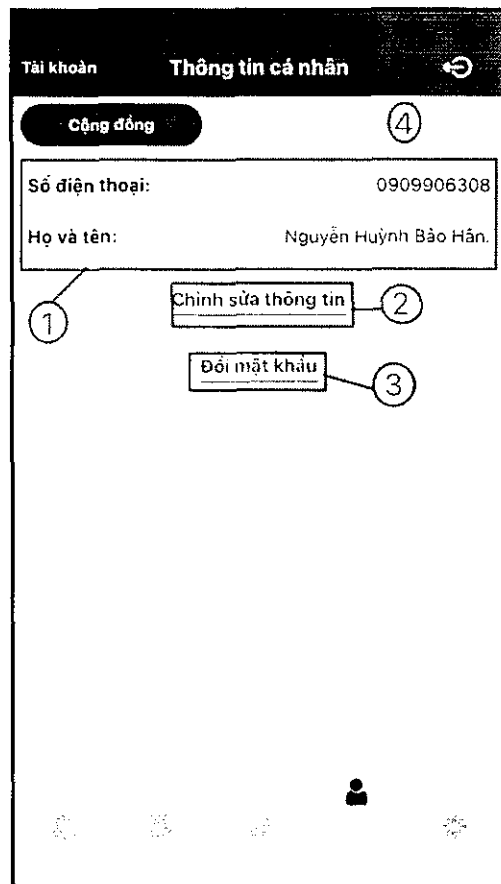
2.1.3 Xem thông tin

Để xem thông tin tài khoản, người dùng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập thành công vào hệ thống

Bước 2: Nhấn vào hình avatar hoặc icon “Đăng nhập”

HỆ THỐNG PHẢN ẢNH HIỆN TRƯỜNG



Hình 2.1 Giao diện thông tin tài khoản

Giải thích các chức năng:

1	Thông tin tài khoản đăng nhập
2	Click để chỉnh sửa thông tin tài khoản
3	Click để thay đổi mật khẩu
4	Click để đăng xuất tài khoản

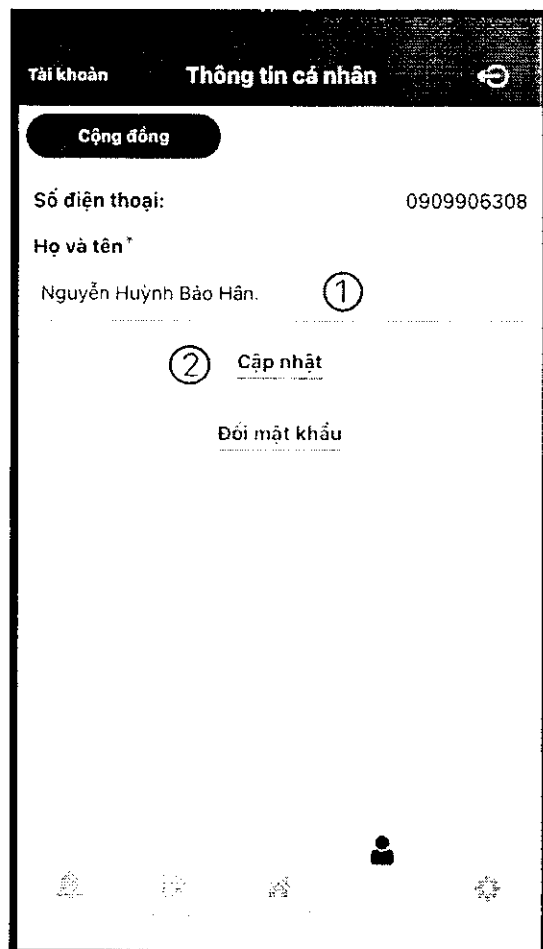
2.1.3.1 Chỉnh sửa thông tin

Để chỉnh sửa thông tin tài khoản, click vào Chỉnh sửa thông tin và thực hiện các bước:

Bước 1: Nhập tên người dùng chỉnh sửa

Bước 2: Nhấn “Lưu”

Lưu ý: Số điện thoại đăng nhập chỉ được phép xem, không được sửa



Hình 2.2 Giao diện chỉnh sửa thông tin tài khoản

2.1.3.2 Thay đổi mật khẩu

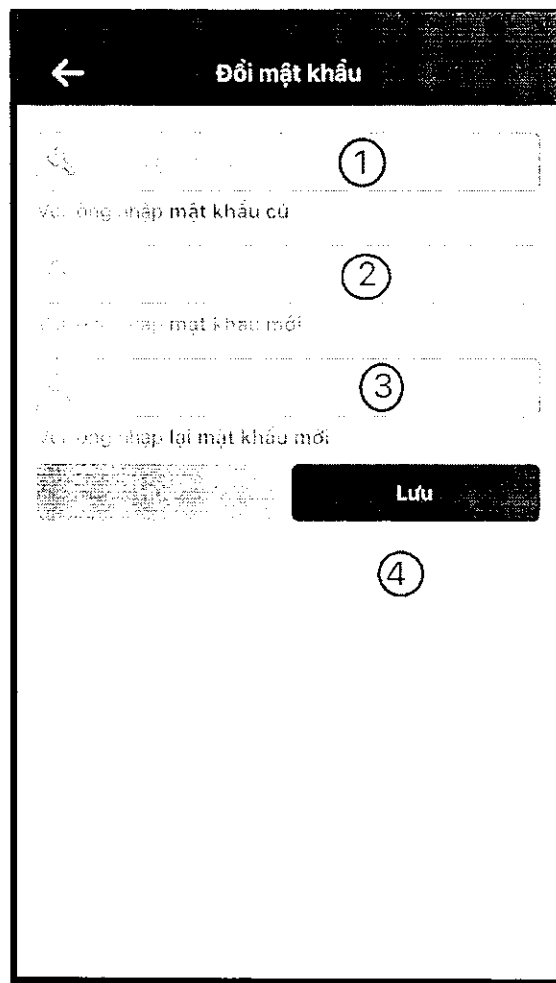
Để chỉnh sửa thông tin tài khoản, click vào Đổi mật khẩu và thực hiện các bước:

Bước 1: Nhập đúng mật khẩu cũ

Bước 2: Nhập mật khẩu mới

Bước 3: Nhập lại mật khẩu xác nhận (phải giống với mật khẩu mới)

Bước 4: Nhấn "Lưu"



Hình 2.3 Giao diện thay đổi mật khẩu

2.1.4 Đăng xuất

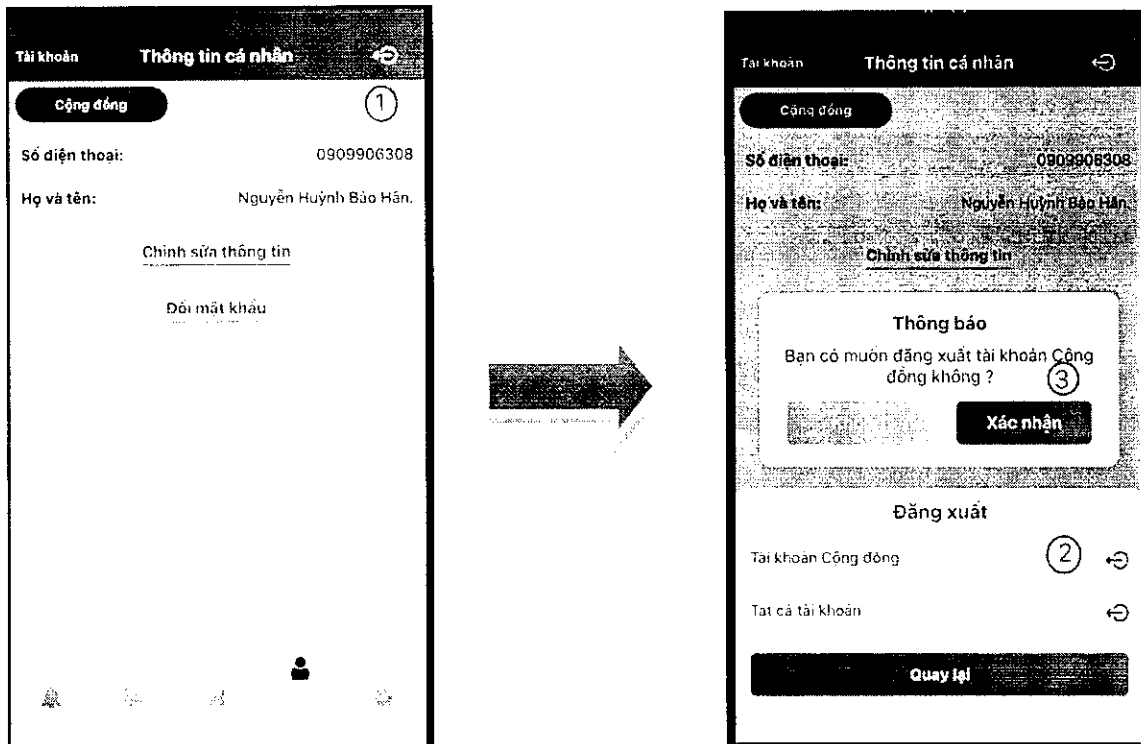
Để đăng xuất app, click vào avatar và thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhấn icon "Đăng xuất"

Bước 2: Nhấn icon "Đăng xuất" tại dòng "Tài khoản Cộng đồng"

Bước 3: Nhấn "Xác nhận"

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

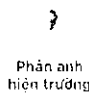


2.2 Xem tra cứu PAHT

Tab cộng đồng là nơi hiển thị các phản ánh hiện trường cộng đồng. Người dân có thể không đăng nhập vào hệ thống vẫn xem được những phản ánh này.

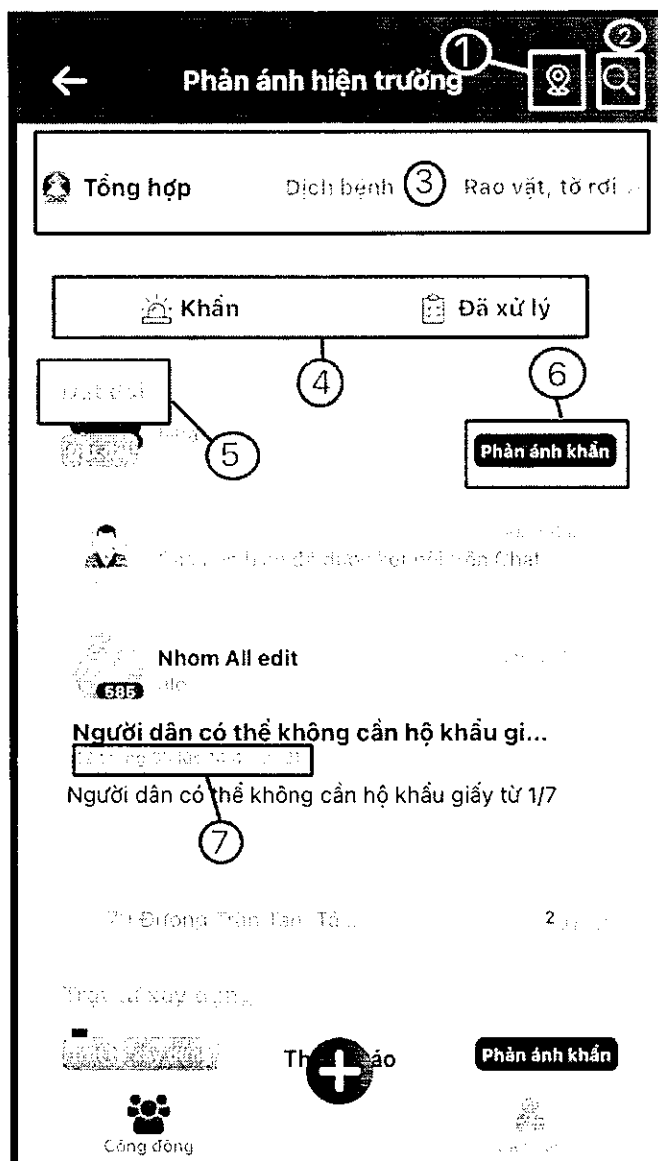
2.2.1 Xem danh sách PAHT

Để xem danh sách phản ánh thực hiện các bước sau:

Bước 1: Click vào icon  ở trang đăng nhập

Bước 2: Chọn loại phản ánh cần xem: khẩn, đã xử lý

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG



Hình 2.4 Giao diện danh sách phản ánh

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

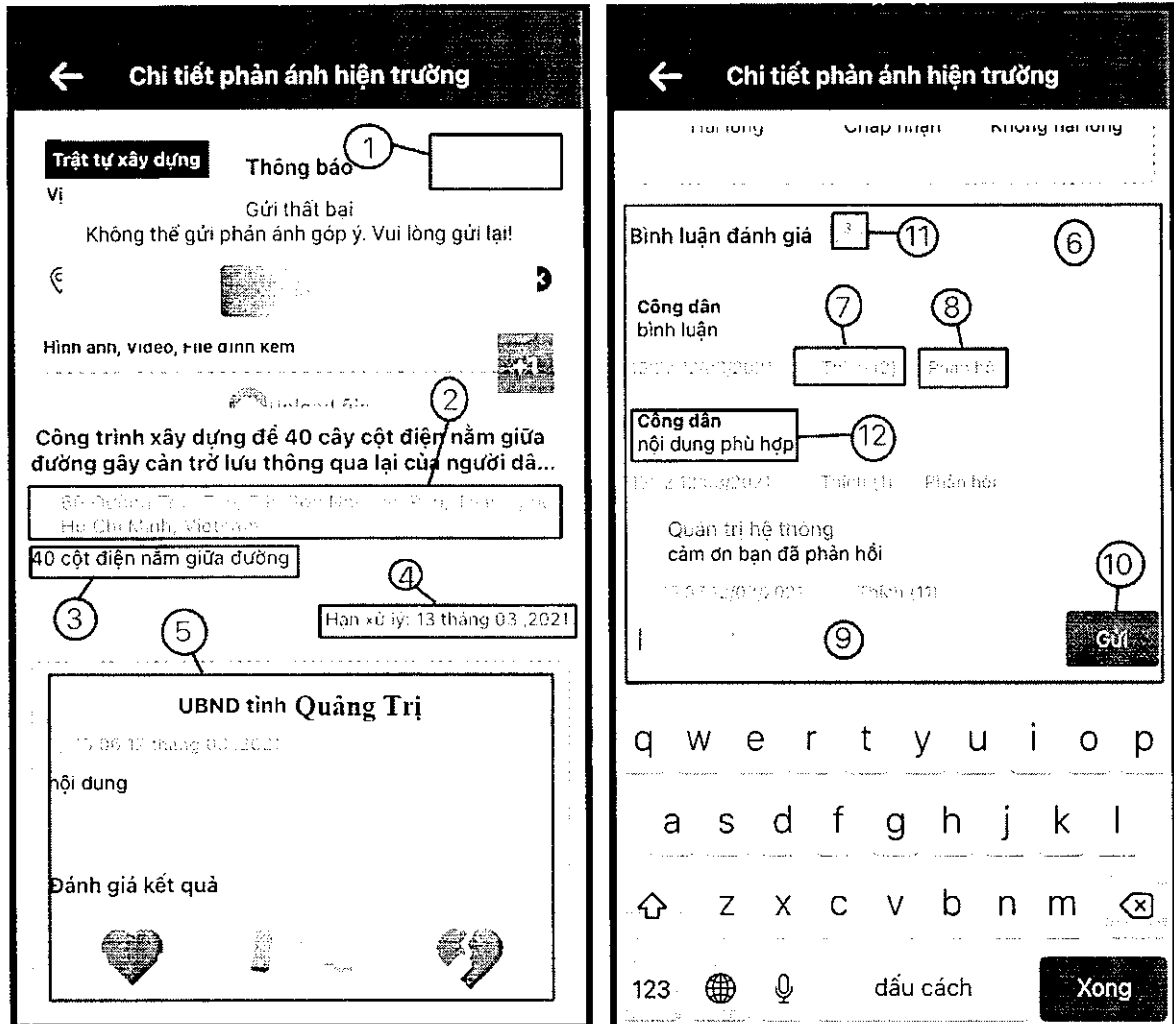
Giải thích các trường thông tin:

1	Nhấn để xem bản đồ. Hiện thị các phản ánh theo từng địa điểm sự kiện.
2	Nhấn vào để nhập từ khóa tìm kiếm. Tìm kiếm theo: mã phản ánh, tiêu đề, tên cá nhân/ tổ chức
3	Các chuyên mục có trong hệ thống Click vào từng chuyên mục sẽ hiện thị danh sách phản ánh thuộc chuyên mục đó
4	Danh sách phản ánh gồm 3 loại: <ul style="list-style-type: none">• Phản ánh khẩn: Khi gửi phản ánh có check “Phản ánh khẩn” hoặc trong quá trình xử lý ở bước phân phối cán bộ chọn mức độ phản ánh “Phản ánh khẩn”.• Phản ánh đã xử lý: Những phản ánh đã đăng tải và được cán bộ công khai
5	Chuyên mục của phản ánh
6	Mức độ của phản ánh, gồm: <ul style="list-style-type: none">• Phản ánh khẩn• Phản ánh bình thường
7	Thời gian gửi phản ánh

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

2.2.2 Chi tiết phản ánh

Để xem chi tiết quá trình xử lý của phản ánh nhân vào mỗi phản ánh để xem chi tiết.



Hình 2.5 Giao diện xem chi tiết phản ánh

Giải thích các trường thông tin:

1	Trạng thái của phản ánh
2	Địa điểm sự kiện
3	Nội dung phản ánh
4	Hạn xử lý phản ánh
5	Mức độ hài lòng của phản ánh. Chỉ được đánh giá mức độ phản ánh khi đủ 3 yếu tố sau: <ul style="list-style-type: none"> • Đã đăng nhập vào hệ thống • Phản ánh đã đăng tải • Phản ánh do mình tạo
6	Tương tác, bình luận phản ánh, được đánh giá khi phản ánh đã đăng tải

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

7	Lượt like tương tác
8	Nhấn để phản hồi tương tác
9	Nhập nội dung cần tương tác, bình luận
10	Nhấn để gửi tương tác
11	Số tương tác, bình luận trên mỗi phản ánh
12	Nội dung đã tương tác. Chỉ hiển thị nội dung tương tác khi đã được quản trị hệ thống duyệt

2.3 Gửi PAHT

2.3.1 Xem danh sách phản ánh đã gửi

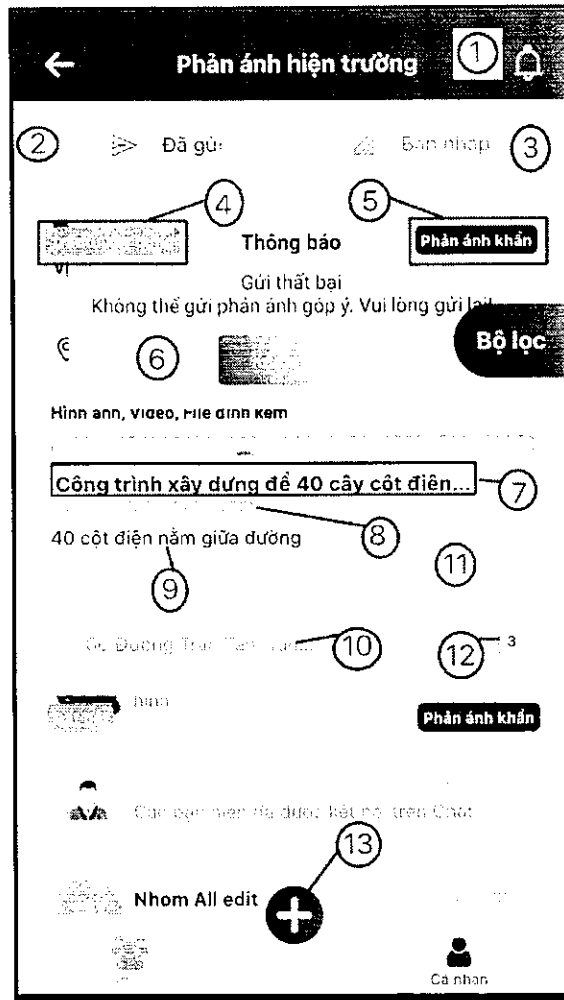
Danh sách phản ánh cá nhân là nơi quản lý những phản ánh của cá nhân đã gửi về cơ quan xử lý.

Để xem danh sách phản ánh cá nhân hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập thành công vào app

Bước 2: Chọn tab “Cá nhân”

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG



Hình 2.6 Giao diện danh sách phản ánh cá nhân

Giải thích các chức năng:

1	Chọn để xem thông báo các phản ánh
2	Chọn để xem danh sách phản ánh cá nhân đã gửi
3	Chọn để xem danh sách phản ánh nhập đã lưu
4	Thông tin chuyên mục phản ánh
5	Thông tin mức độ phản ánh
6	Nhấn để xem ảnh phản ánh
7	Thông tin tiêu đề phản ánh
8	Thông tin thời gian gửi phản ánh
9	Nội dung của phản ánh
10	Thông tin vị trí của phản ánh
11	Nhấn để xem chi tiết một phản ánh
12	Số tương tác, bình luận trên mỗi phản ánh
13	Nhấn để chia sẻ thông tin phản ánh
14	Nhấn để tạo mới một phản ánh

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

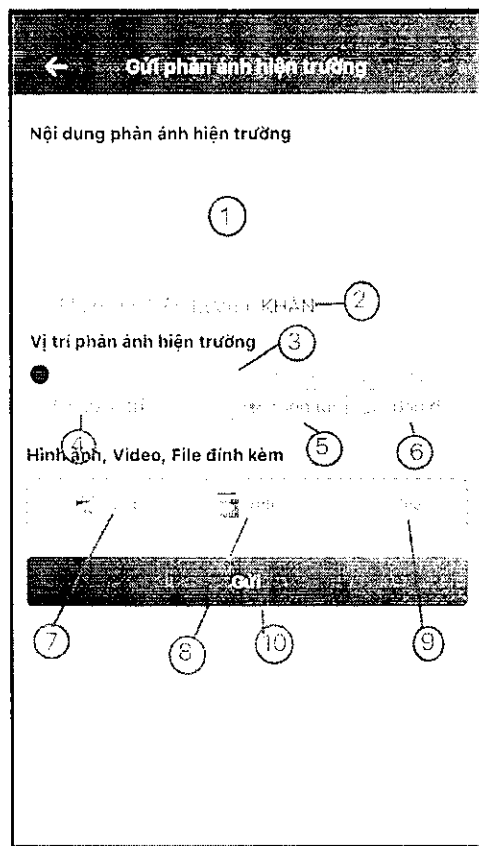
2.3.2 Gửi phản ánh

Để tạo mới và gửi phản ánh, thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống

Bước 2: Nhấn vào icon  để tạo mới phản ánh

Bước 3: Nhập đầy đủ nội dung phản ánh



Bước 4: Nhấn nút “Gửi”

Hình 2.7 Giao diện gửi phản ánh

Giải thích các chức năng:

1	Nhập nội dung phản ánh
2	Check để chọn đây là phản ánh khẩn
3	Check chọn để tự động lấy vị trí hiện tại
4	Nhấn để nhập địa chỉ phản ánh
5	Nhấn để chọn lấy lên vị trí hiện tại cho phản ánh
6	Nhấn để chọn lấy lên vị trí từ bản đồ cho phản ánh

HỆ THỐNG PHẢN ẢNH HIỆN TRƯỜNG

7	Nhấn để chọn hình ảnh phản ánh
8	Nhấn để chọn video
9	Nhấn để chọn file
10	Nhấn để gửi phản ánh
2	Nhấn để hủy phản ánh

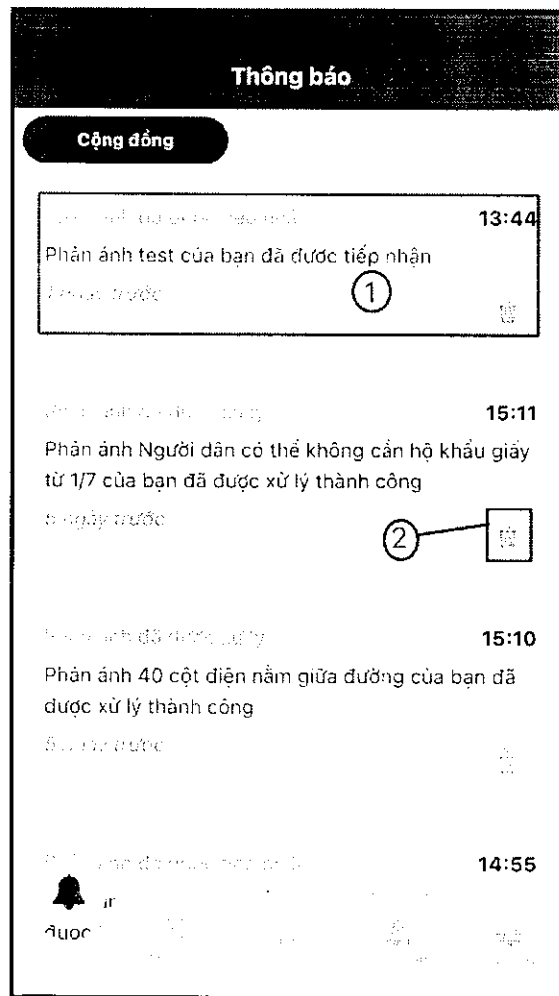
2.3.3 Xem thông báo cá nhân

Để xem danh sách thông báo, thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập vào app

Bước 2: Chọn tab “Cá nhân”

Bước 3: Nhấn vào icon



Hình 2.8 Giao diện danh sách thông báo

Giải thích các chức năng:

IOC QUẢNG TRỊ

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

1	Click để xem chi tiết thông báo Sau khi đã xem thông báo sẽ tự hiện thị icon xóa thông báo
2	Click để xóa từng thông báo đã xem

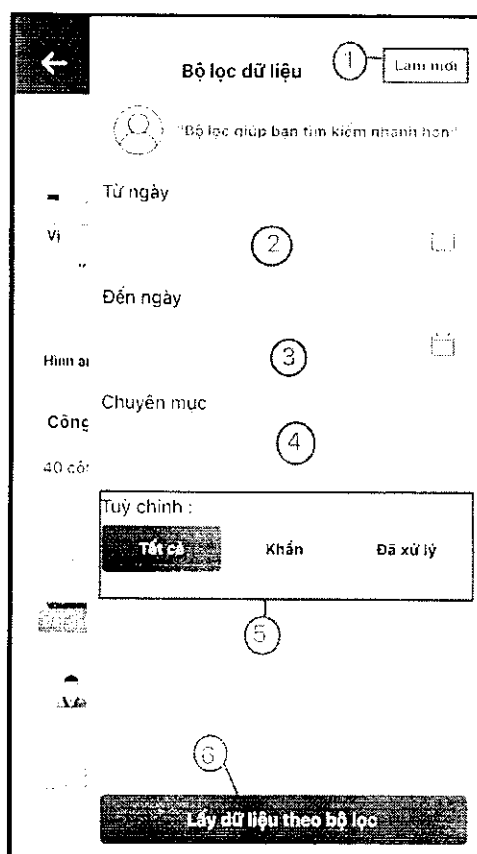
2.3.4 Bộ lọc phản ánh

Để xem danh sách thông báo, thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập vào app

Bước 2: Chọn tab “Cá nhân”

Bước 3: Nhấn vào icon



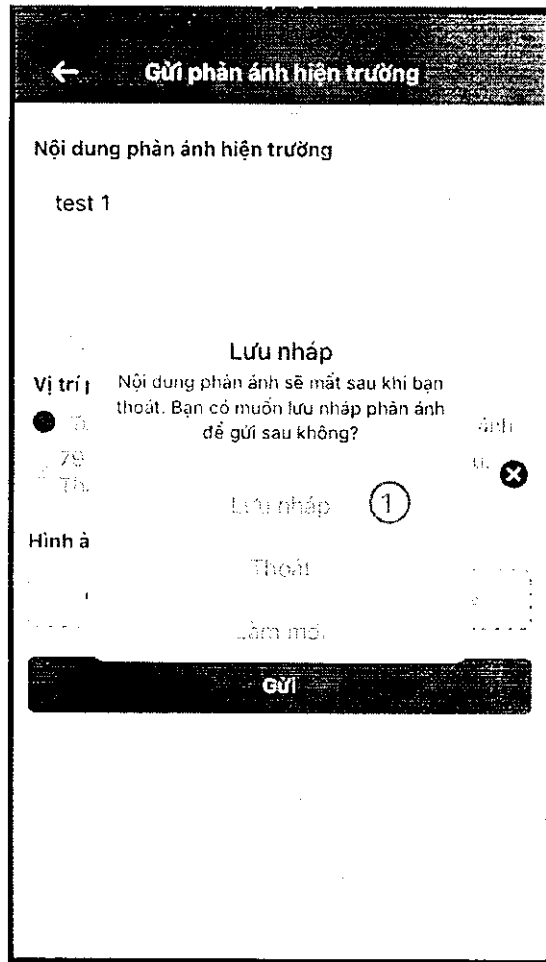
Hình 2.1 Giao diện danh sách thông báo

Giải thích các chức năng:

1	Click để làm mới danh sách phản ánh
2	Click để chọn thời gian từ ngày

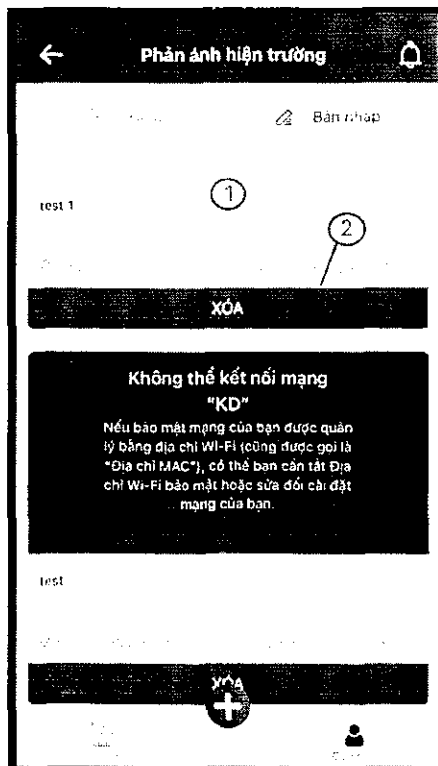
IOC QUẢNG TRỊ

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG



Hình 2.2 Giao diện lưu nháp phản ánh

2.3.5.2 Danh sách phản ánh nhập



Hình 2.3 Giao diện danh sách phản ánh đã lưu nhập

Giải thích các chức năng:

1	Click để xem chi tiết và chỉnh sửa phản ánh
2	Click để xóa phản ánh nhập

Số: 647 /STTTT-TTBCXB
V/v tuyên truyền Công thông tin
phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Trị

Quảng Trị, ngày 08 tháng 7 năm 2021

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Báo Quảng Trị, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh Quảng Trị, Tạp chí Cửa Việt;
- Văn phòng đại diện, phóng viên thường trú báo chí Trung ương, ngành và các tỉnh, thành trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh;
- Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thị xã, thành phố;
- Trung tâm Văn hóa Thông tin - Thể dục thể thao các huyện, thị xã, thành phố

Ngày 19/01/2021, Trung tâm Giám sát điều hành, thông minh (IOC) tỉnh Quảng Trị chính thức đi vào hoạt động. Thông qua ứng dụng tối đa công nghệ thông tin, Trung tâm IOC tỉnh đã thực hiện chức năng giám sát, điều hành, tổng hợp nhiều hoạt động của tỉnh. Tính đến thời điểm hiện nay, Trung tâm IOC tỉnh đã tổng hợp, kết nối thành công các hệ thống thông tin như: Hệ thống thông tin về giám sát, điều hành giao thông và an ninh công cộng; hệ thống giám sát thông tin báo chí và truyền thông; hệ thống giám sát dịch vụ hành chính công trực tuyến cho tất cả các sở, ban, ngành và địa phương; hệ thống thông tin kinh tế - xã hội tỉnh; cơ sở dữ liệu y tế; cơ sở dữ liệu giáo dục; Công thông tin phản ánh hiện trường; Trung tâm hỏi đáp ý kiến phục vụ người dân và Trung tâm phân tích dữ liệu. Trong đó, Công thông tin phản ánh hiện trường là một trong những nội dung gắn liền với Trung tâm IOC, bước đầu hoạt động đã phát huy hiệu quả, tạo được hiệu ứng tích cực đối với người dân trên địa bàn tỉnh.

Công thông tin phản ánh hiện trường là hệ thống hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Đây là kênh tương tác giữa tổ chức, cá nhân với các cơ quan chức năng liên quan về các vấn đề phản ánh cần giải quyết; tháo gỡ vướng mắc, bất cập từ thực tiễn. Đến nay, Trung tâm IOC tỉnh đã tiếp nhận rất nhiều thông tin phản ánh từ tổ chức, người dân gửi đến Công thông tin phản ánh hiện trường và được các cơ quan, tổ chức, địa phương kịp thời phối hợp xử lý đem lại hiệu quả cao.

Tổ chức, cá nhân có thể thực hiện một trong các hình thức sau để gửi nội dung, hình ảnh, video; theo dõi và nhận kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của mình bằng cách:

+ Mở trình duyệt web và truy cập đến trang Công thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Trị: <http://tuongtac.quangtri.gov.vn/>

+ Tìm kiếm từ khóa “QUANGTRI IOC” trên ứng dụng App Store, CH Play để tải ứng dụng về điện thoại di động để cài đặt và sử dụng.

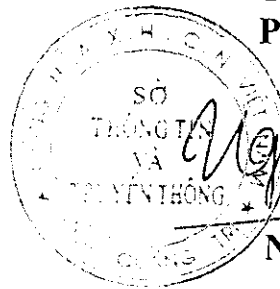
Nhằm đảm bảo Công thông tin phản ánh hiện trường tiếp tục phát huy hiệu quả, xây dựng được kênh tương tác đa chiều, đánh giá kết quả xử lý cũng như công khai minh bạch, tạo lòng tin và thu hút sự tham gia của mọi người dân, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các cơ quan, đơn vị; các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh quan tâm, phối hợp thông tin, truyền thông về Công thông tin phản ánh hiện trường đến mọi tầng lớp nhân dân và tổ chức trên địa bàn; tuyên truyền khuyến khích tổ chức, người dân trên địa bàn tham gia phản ánh bằng cách gửi kèm hình ảnh hoặc clip, video tại hiện trường đến trang Công thông tin phản ánh hiện trường tỉnh Quảng Trị: <http://tuongtac.quangtri.gov.vn/>. Mọi phản ánh của tổ chức, cá nhân sẽ được Trung tâm IOC tỉnh tiếp nhận, phân loại nội dung và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý, từ đó góp phần hướng đến vì mục tiêu làm cho chất lượng cuộc sống của người dân trên địa bàn tỉnh được nâng cao, quản lý đô thị, bảo vệ môi trường hiệu quả, nâng cao năng lực cạnh tranh, dịch vụ công nhanh chóng, thuận tiện. Bên cạnh đó, sẽ tăng cường công tác đảm bảo ANTT, an toàn xã hội và phòng chống tội phạm...

Vậy Sở Thông tin và Truyền thông rất mong nhận được sự quan tâm, phối hợp thực hiện của quý cơ quan, đơn vị.

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của Quý cơ quan, đơn vị./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm CNTT&TT (p/h);
- Lưu: VT, TTBCXB.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hoàn

Số: 382 /STTTT-TTCNTTTT
V/v hướng dẫn cài đặt và sử dụng App
“Phản ánh hiện trường” dành cho công dân

Quảng Trị, ngày 11 tháng 5 năm 2021

Kính gửi: -Các Sở, Ban ngành cấp tỉnh;
-Văn phòng UBND tỉnh;
-UBND các huyện, thị xã, thành phố;
-Các doanh nghiệp Nhà nước hạng 1,2 trên địa bàn tỉnh;
-Báo Quảng Trị;
-Đài Phát thanh- Truyền hình tỉnh.

Căn cứ Quyết định số 878/QĐ-UBND ngày 14/4/2021 của UBND tỉnh về việc Ban hành quy chế hoạt động Cổng thông tin Phản ánh hiện trường Quảng Trị, để thuận lợi cho mọi công dân tương tác với Cổng thông tin Phản ánh hiện trường – Trung tâm Giám sát điều hành thông minh tỉnh Quảng Trị (IOC), Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng (app) “Phản ánh hiện trường” trên điện thoại thông minh dành cho công dân (*nội dung hướng dẫn đính kèm công văn này*), ứng dụng cung cấp chức năng hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp phản ánh toàn diện các hoạt động trên địa bàn tỉnh khi nhận thấy các vấn đề bất cập bằng cách gửi phản ánh về Cổng thông tin Phản ánh hiện trường - Trung tâm Giám sát điều hành thông minh tỉnh Quảng Trị.

Ngoài ra, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân có thể vào webiste: <http://tuongtac.quangtri.gov.vn> để sử dụng chức năng phản ánh và tải ứng dụng “Phản ánh hiện trường” để cài đặt trên điện thoại thông minh.

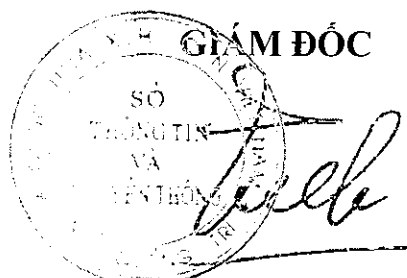
Sở Thông tin và Truyền thông kính đề nghị các cơ quan, đơn vị và địa phương thông báo và hướng dẫn rộng rãi đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân cài đặt và sử dụng app “Phản ánh hiện trường”, qua đó khuyến khích các tổ chức, công dân đóng góp ý kiến để hệ thống Phản ánh hiện trường hoạt động có hiệu quả. Đối với các địa phương, đề nghị thông báo tuyên truyền trên các phương tiện thông tin như Trang thông tin điện tử, hệ thống truyền thanh,.. để mọi người dân được biết cài đặt sử dụng.

Mọi chi tiết xin liên hệ Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông; Đơn vị thường trực Trung tâm IOC tỉnh - Điện thoại: 0233 6535 979;

Email: quangtriit@quangtri.gov.vn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh(b/c);
- Đ/c Hoàng Nam, PCT UBND tỉnh (b/c);
- Lưu: VT, TTCNTTTT.



Nguyễn Văn Tường