Văn phòng Bộ năm 2021

**TÀI LIỆU**

**Hướng dẫn sử dụng Hệ thống tiếp nhận và xử lý kiến nghị trực tuyến ngành thông tin và truyền thông**

**MỤC LỤC**

[I. Giới thiệu tổng quan 2](#_Toc84099485)

[1. Chức năng, nhiệm vụ 2](#_Toc84099486)

[2. Mô tả giao diện Hệ thống 2](#_Toc84099487)

[II. Hướng dẫn sử dụng Hệ thống 2](#_Toc84099488)

[1. Đăng nhập Hệ thống 2](#_Toc84099489)

[2. Thao tác của đơn vị hỏi 3](#_Toc84099490)

[**2.1. Thêm mới kiến nghị lên Hệ thống** 3](#_Toc84099491)

[**2.2.Đồng ý và Gửi yêu cầu cần làm rõ.** 4](#_Toc84099492)

[3. Thao tác đơn vị trả lời 5](#_Toc84099493)

[**3.1. Trả lời kiến nghị - chưa trả lời** 5](#_Toc84099494)

[**3.2. Trả lời kiến nghị - cần làm rõ** 6](#_Toc84099495)

# I. Giới thiệu tổng quan

## 1. Chức năng, nhiệm vụ

*Tên hệ thống:* Hệ thống tiếp nhận và xử lý kiến nghị trực tuyến ngành thông tin và truyền thông.

*Nhiệm vụ chính:*

- Phục vụ Bộ trưởng họp các Kỳ họp Quốc hội.

- Phục vụ Lãnh đạo Bộ, các Đơn vị thuộc Bộ tra cứu lịch sử kiến nghị, cập nhật và trả lời các kiến nghị trực tuyến.

- Phục vụ các Sở TTTT, tra cứu kiến nghị và gửi kiến nghị về Bộ TTTT.

## 2.Mô tả giao diện Hệ thống

- Hệ thống được chia thành 3 giao diện chính:

**(1) Giao diện dành cho các Sở TTTT:** Được cấp quyền tra cứu kiến nghị và gửi kiến nghị mới về Bộ TTTT.

**(2) Giao diện dành cho các đơn vị thuộc Bộ:**Được cấp quyền tra cứu,trả lời kiến nghị, chuyển kiến nghị.

**(3) Giao diện dành cho Văn phòng Bộ (Admin), Lãnh đạo Bộ:**Có đầy đủ các quyền quản trị đối với hệ thống.

# II. Hướng dẫn sử dụng Hệ thống

## 1. Đăng nhập Hệ thống

- Vai trò thực hiện: Đơn vị (người sử dụng)

- Mô tả quy trình:

+ Truy cập Hệ thống bằng trình duyệt web qua địa chỉ:

<https://csdlkiennghi.mic.gov.com/>

+ Nhập “tên đăng nhập” và “mật khẩu” 🡪 sau đó lick vào “ĐĂNG NHẬP”

Graphical user interface, application

Description automatically generated

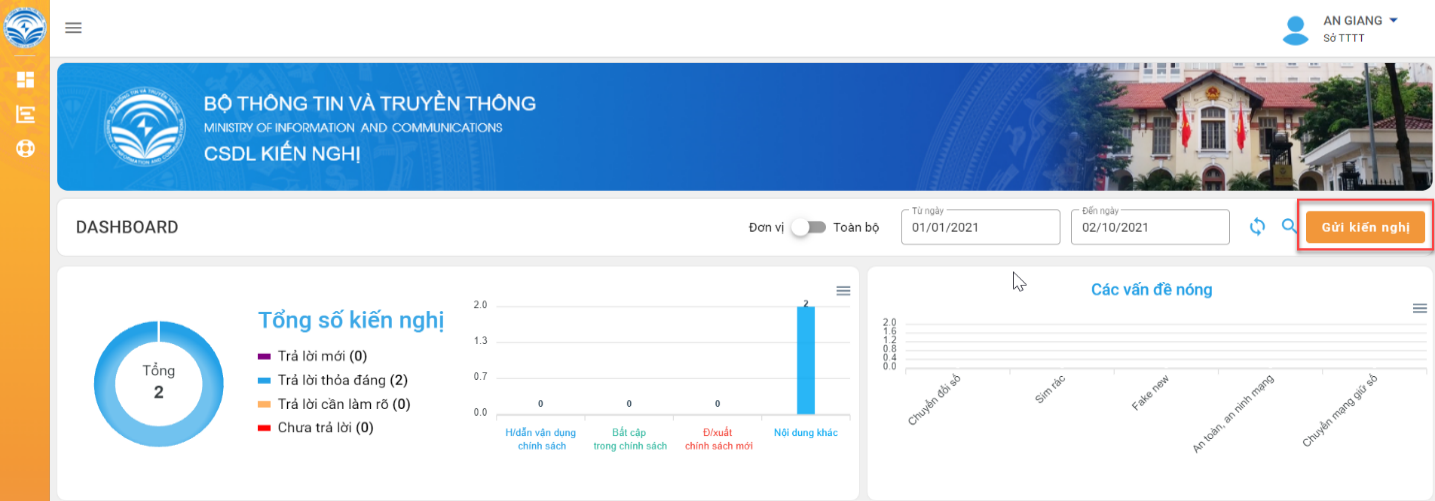
**2. Thao tác của đơn vị hỏi**

**2.1. Thêm mới kiến nghị lên Hệ thống**

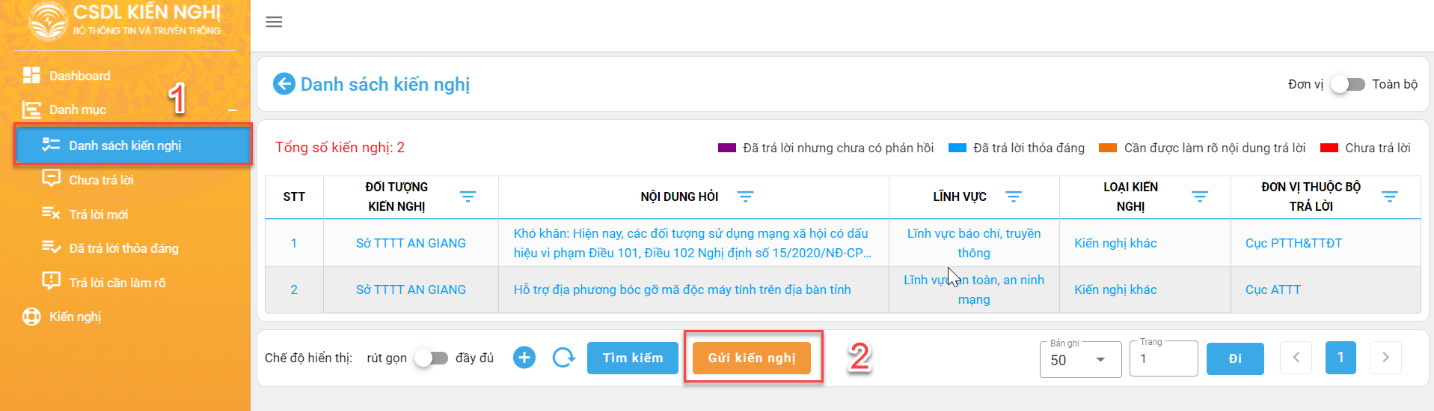
- Vai trò thực hiện: Đơn vị hỏi (người sử dụng).

- Các bước thực hiện:

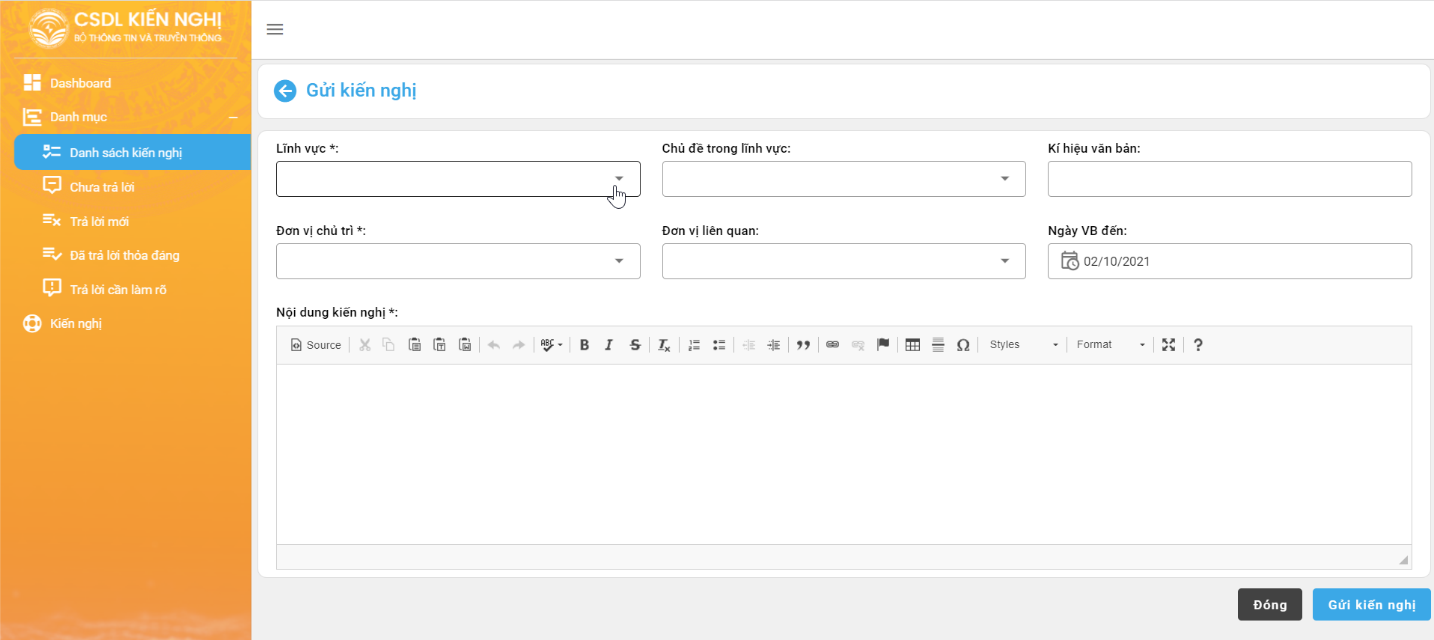
**Bước 1:**- Cách 1: Tại màn Dashboard click button <Gửi kiến nghị>



* Cách 2:Vào menu “**Danh sách kiến nghị**” 🡪 sau đó chọn nút“**Gửi kiến nghị**”



**Bước 2:** Tại màn thêm mới, người dùng cập nhật thông tin vào các trường như hình bên dưới để tiến hành tạo kiến nghị đưa lên hệ thống:

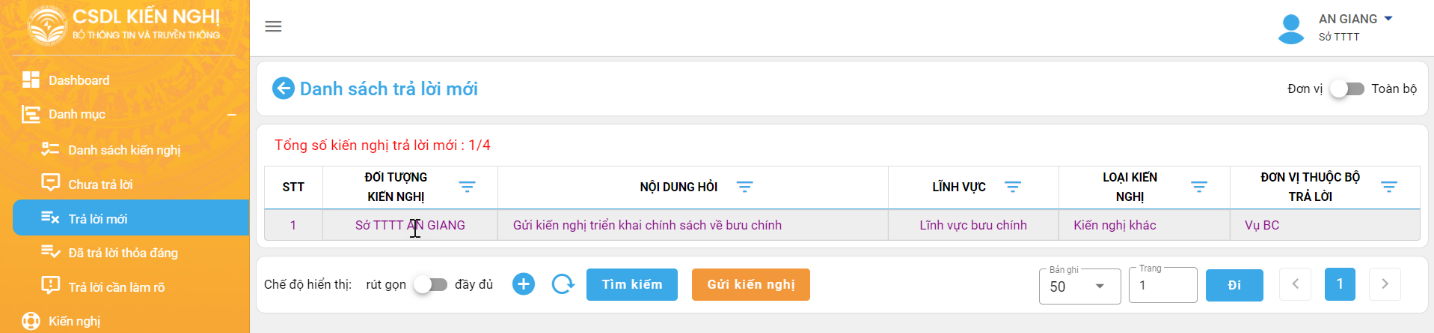
****

*Màn hình thêm kiến nghị mới*

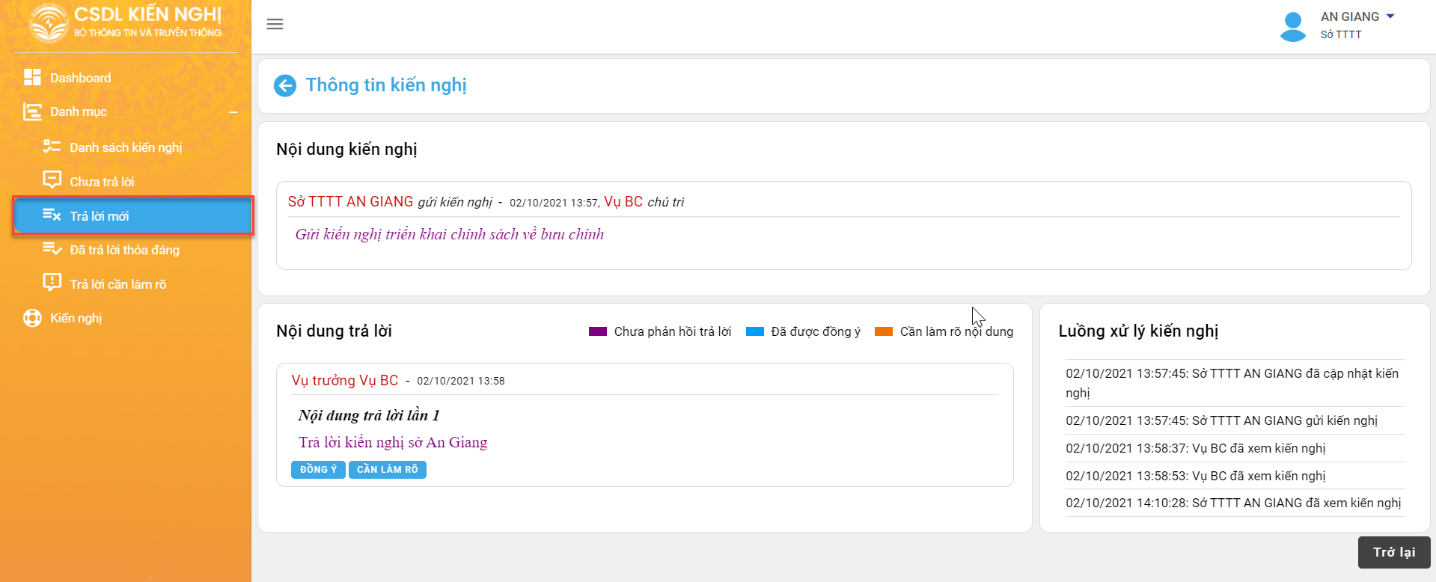
**Bước 3:**ClickButton <Gửi kiến nghị> để gửi kiến nghị lên Hệ thống.

### **2.2.Đồng ý và Gửi yêu cầu cần làm rõ.**

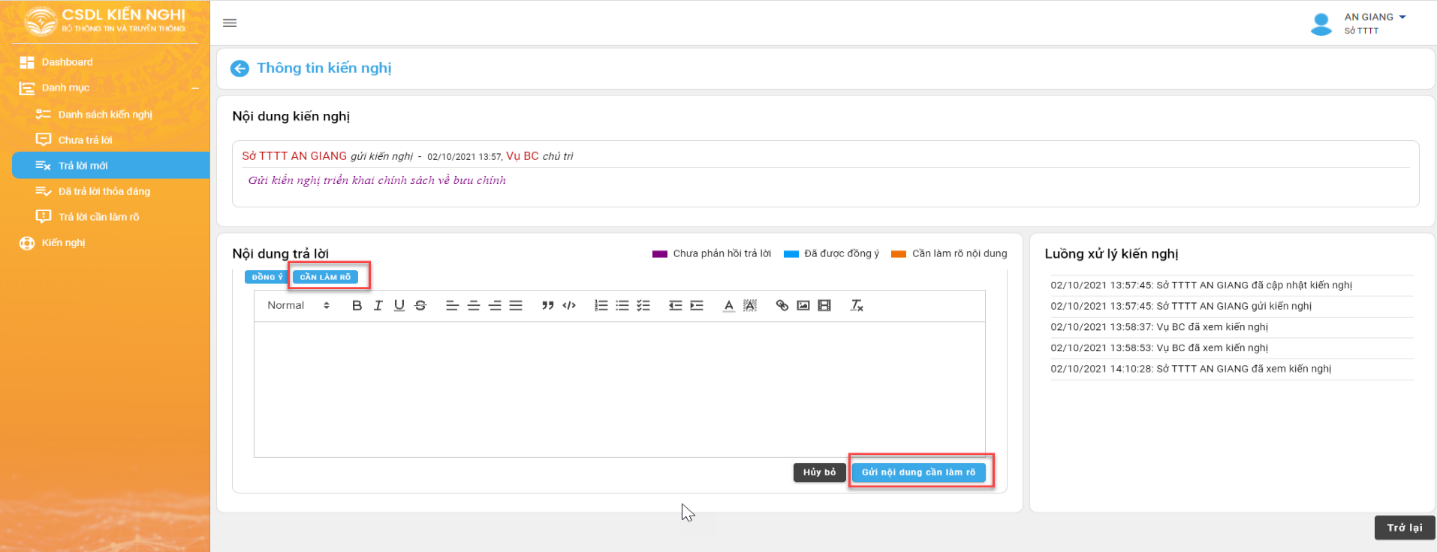
**Bước 1**: Người sử dụng click menu “Trả lời mới”🡪click vào kiến nghị mới được trả lời



**Bước 2:** Hệ thống hiển thị màn thông tin kiến nghị:



* Trường hợp 1: Nếu câu trả lời đã đáp ứng yêu cầu, người sử dụng lick button <Đồng ý>. Kiến nghị sẽ chuyển sang menu “Đã trả lời thỏa đáng”
* Trường hợp 2: Nếu câu trả lời chưa đáp ứng yêu cầu, người sử dụng click button <Cần làm rõ> và nhập nội dung cần làm rõ. Kiến nghị sẽ chuyển sang menu “Trả lời cần làm rõ”



## 3. Thao tác đơn vị trả lời

- Vai trò thực hiện: Đơn vị trả lời. (Các tài khoản đơn vị và cá nhân được phân quyền trả lời).

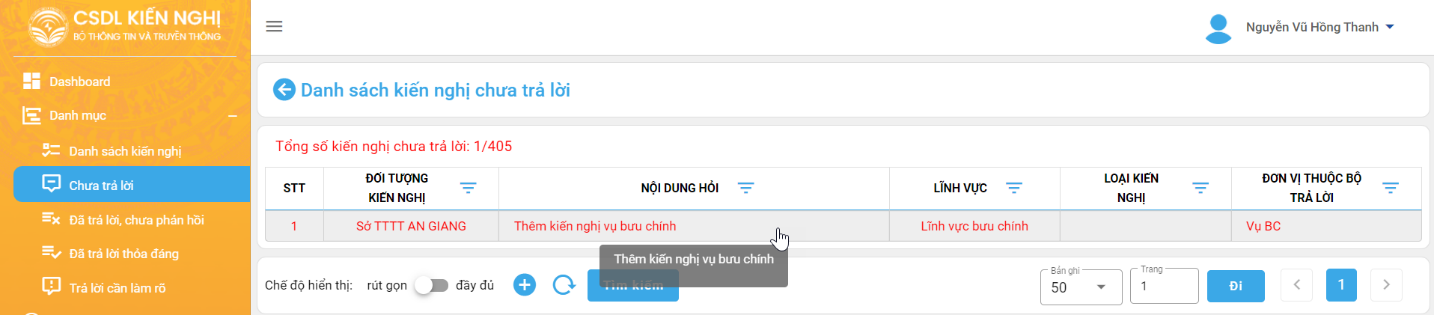
- Mô tả: Chỉ đơn vị chủ trì mới được quyền thực hiện trả lời.

### **3.1. Trả lời kiến nghị - chưa trả lời**

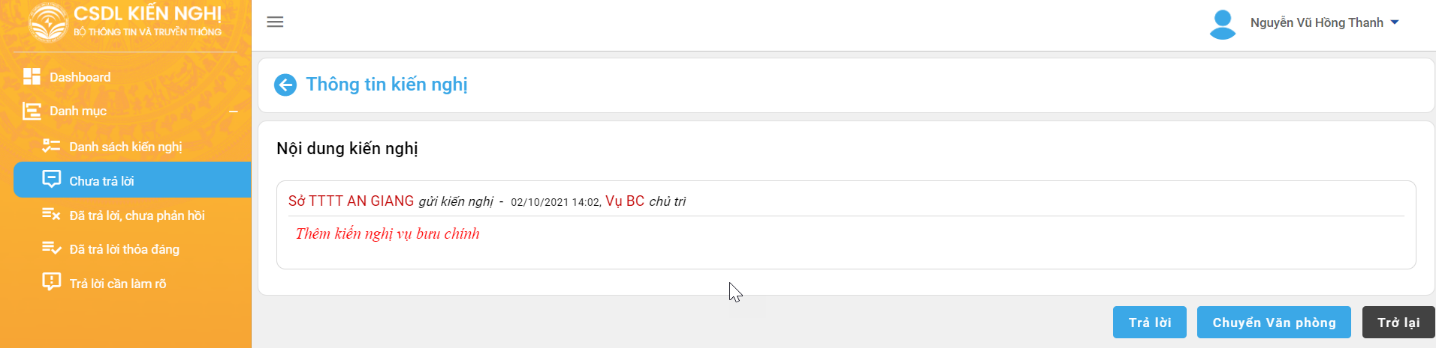
- Các bước thực hiện:

**Bước 1**: Người sử dụng vào menu “Danh sách kiến nghị” và chọn 1 kiến nghị chưa trả lời.

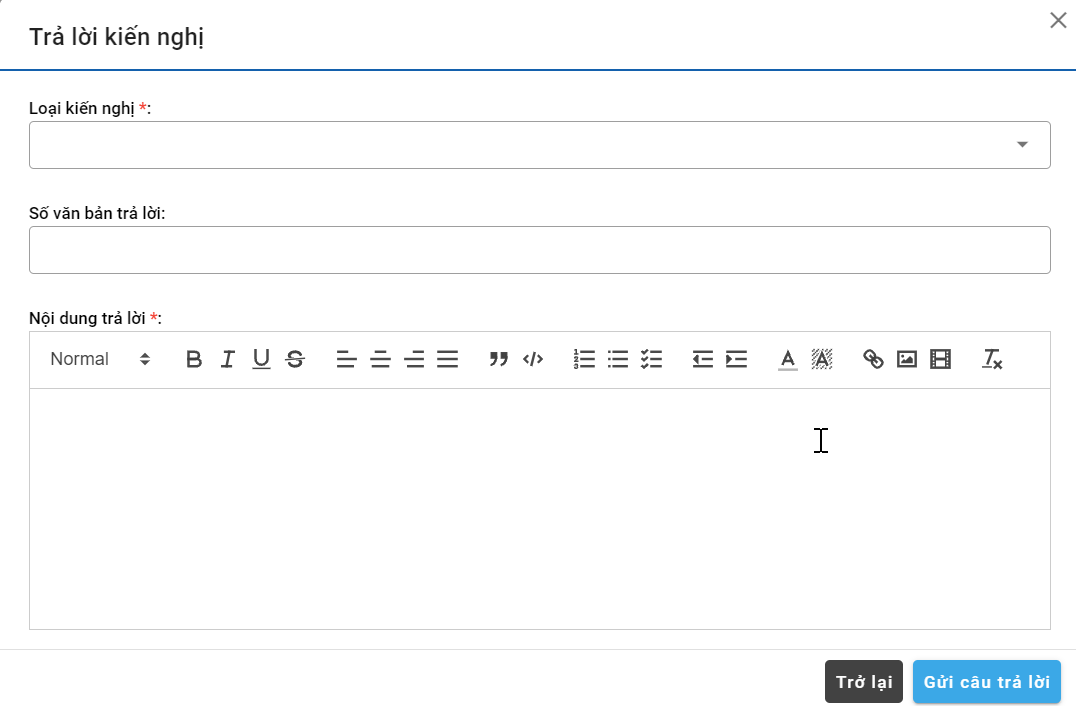
* Hoặc click vào menu “Chưa trả lời”🡪 click vào 1 kiến nghị.



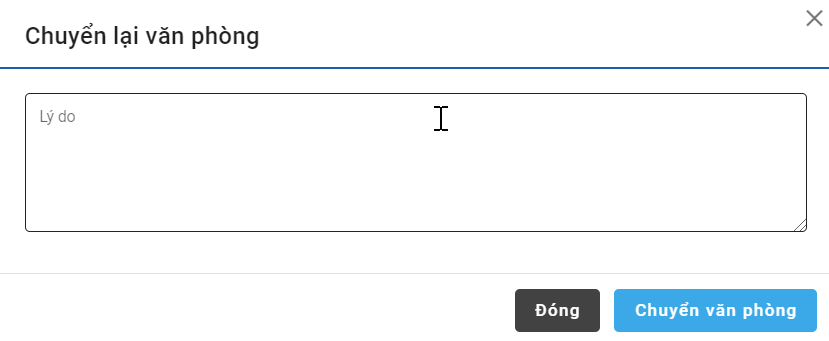
**Bước 2**: Hệ thống hiển thị màn hình thông tin kiến nghị:



* **Trường hợp 1:** Người sử dụng click button <Trả lời>, nhập thông tin trả lời. Sau đó, click button <Gửi câu trả lời> để trả lời kiến nghị.



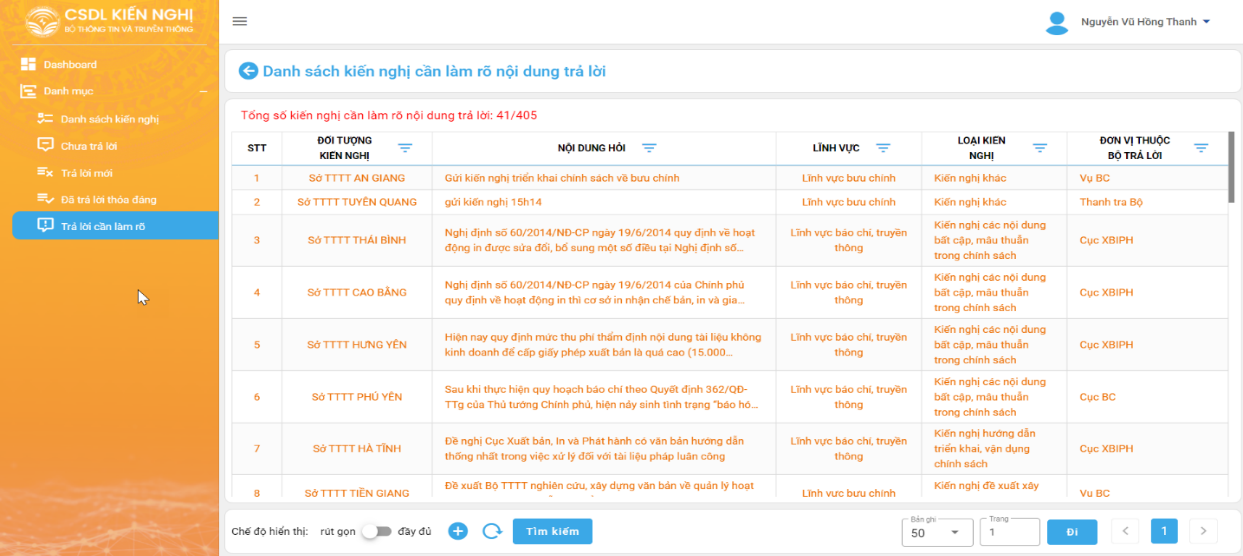
* **Trường hợp 2:** Người sử dụng, click button <Chuyển văn phòng> và nhập lý do chuyển văn phòng nếu không thuộc phạm vi trả lời của đơn vị. Sau đó, click button <Chuyển văn phòng> để chuyển kiến nghị đến Văn phòng Bộ.

****

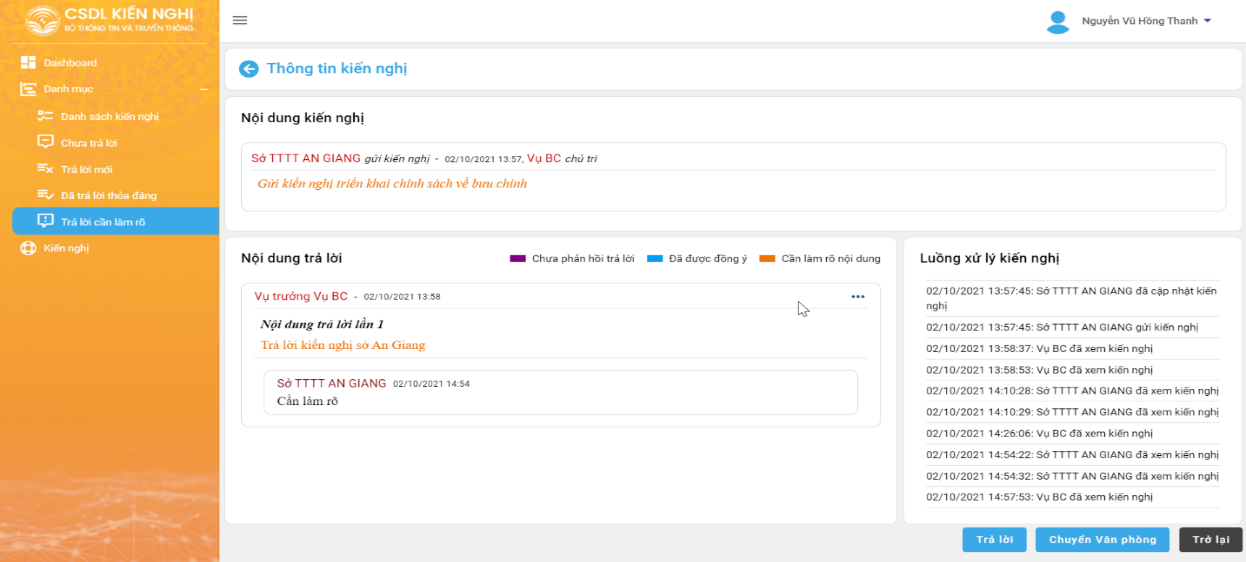
### **3.2. Trả lời kiến nghị - cần làm rõ**

- Các bước thực hiện:

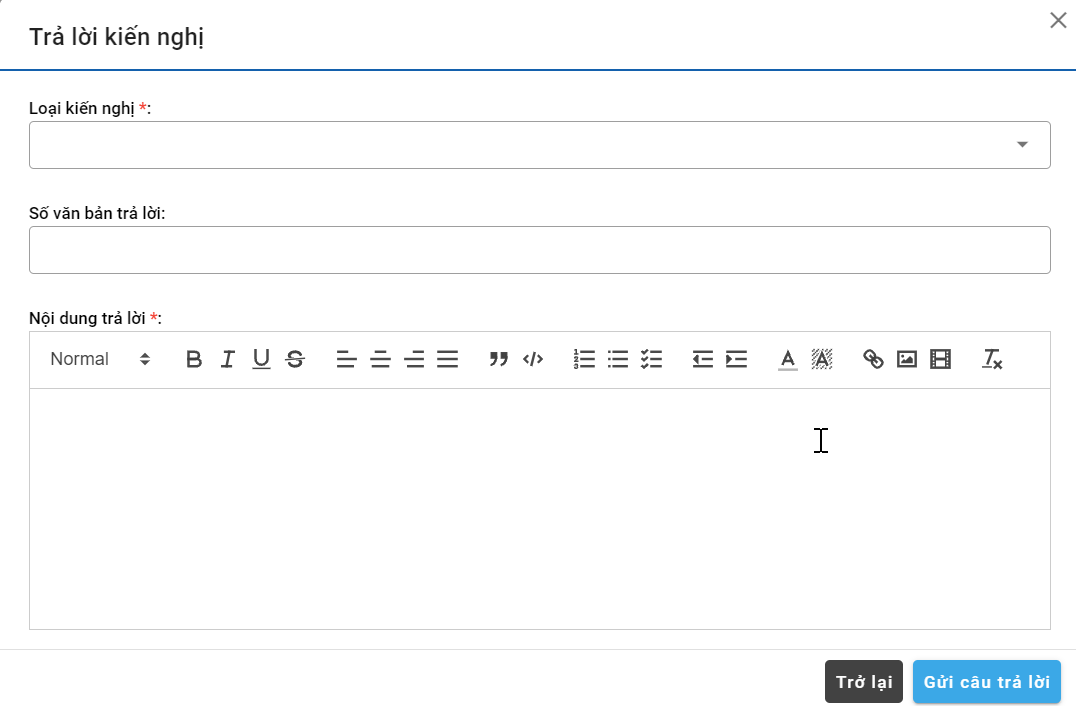
**Bước 1:** Người sử dụngclick menu “Trả lời cần làm rõ”🡪 chọn 1 kiến nghị cần làm rõ.



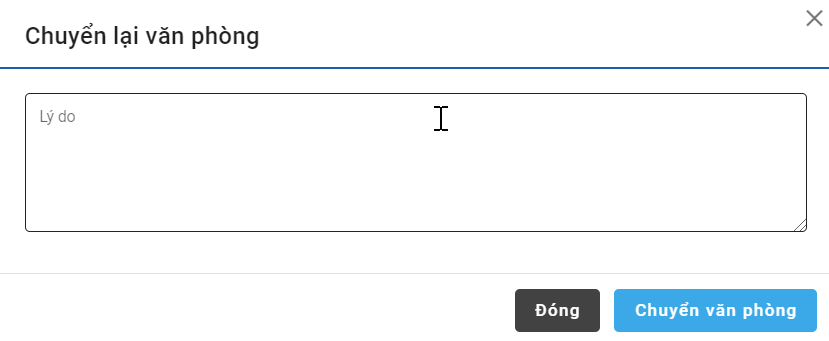
**Bước 2:** Hệ thống hiển thị màn thông tin kiến nghị:



* **Trường hợp 1:** Người sử dụngclick button <Trả lời>🡪nhập thông tin trả lời. Sau đó click button <Gửi câu trả lời> để trả lời kiến nghị.



* **Trường hợp 2:** Người sử dụng, click button <Chuyển văn phòng> và nhập lý do chuyển văn phòng nếu không thuộc phạm vi trả lời của đơn vị. Sau đó click button <Chuyển văn phòng> để chuyển kiến nghị đến Văn phòng Bộ.

****