

GIỚI THIỆU

QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Hà Tĩnh - 03/2026



NỘI DUNG CHÍNH

- 1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN
- 2 ĐĂNG KÝ VAI TRÒ CCVC
- 3 CHI TIẾT QUY TRÌNH XỬ LÝ TẠI ĐƠN VỊ

1. SƠ ĐỒ TỔNG THỂ - QUY TRÌNH PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỞNG

ỨNG DỤNG DI ĐỘNG



Gửi
phản ánh

Đăng tải
kết quả



NỀN TẢNG CHÍNH QUYỀN SỐ

TRUNG TÂM IOC



Điều phối

Trả
kết quả

ĐƠN VỊ XỬ LÝ TRỰC TIẾP

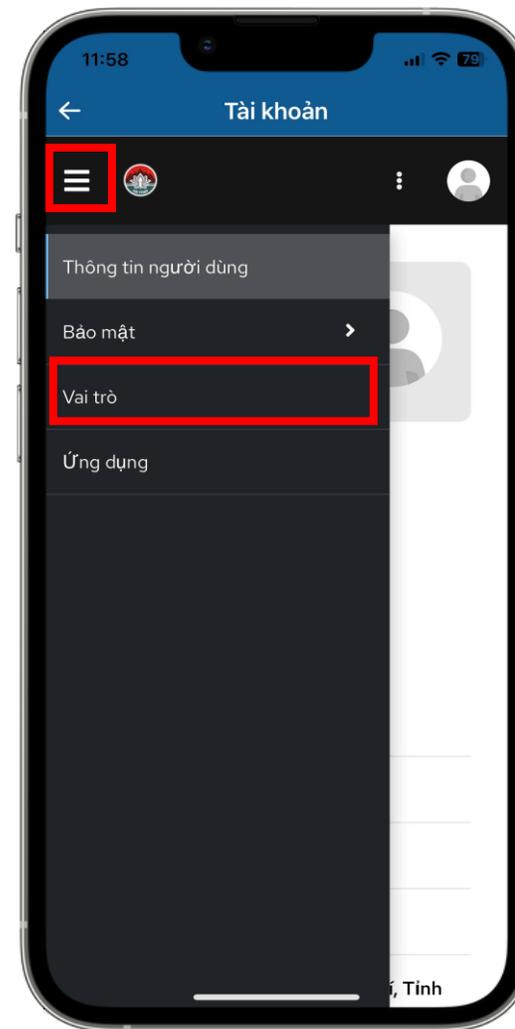


2. ĐĂNG KÝ VAI TRÒ CCVC



B1: Truy cập chức năng

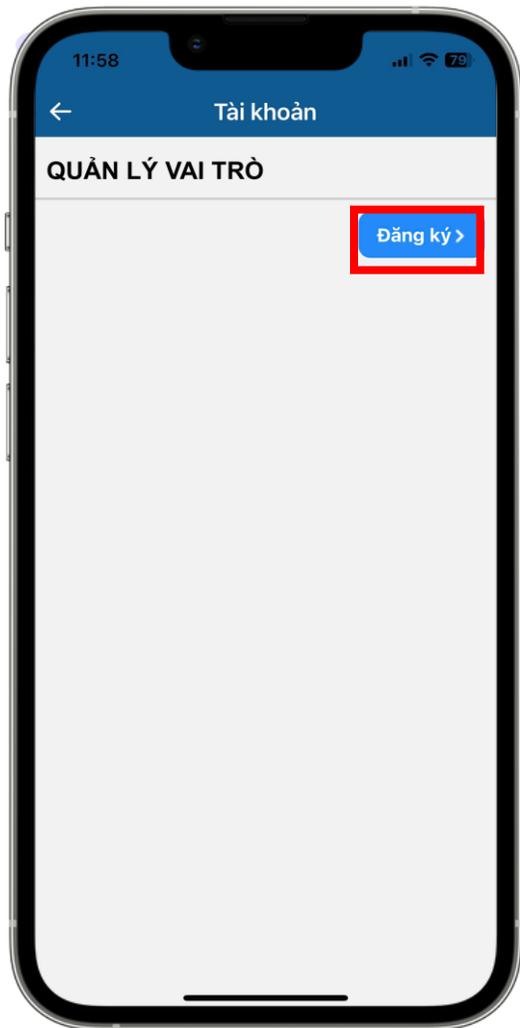
Cá nhân



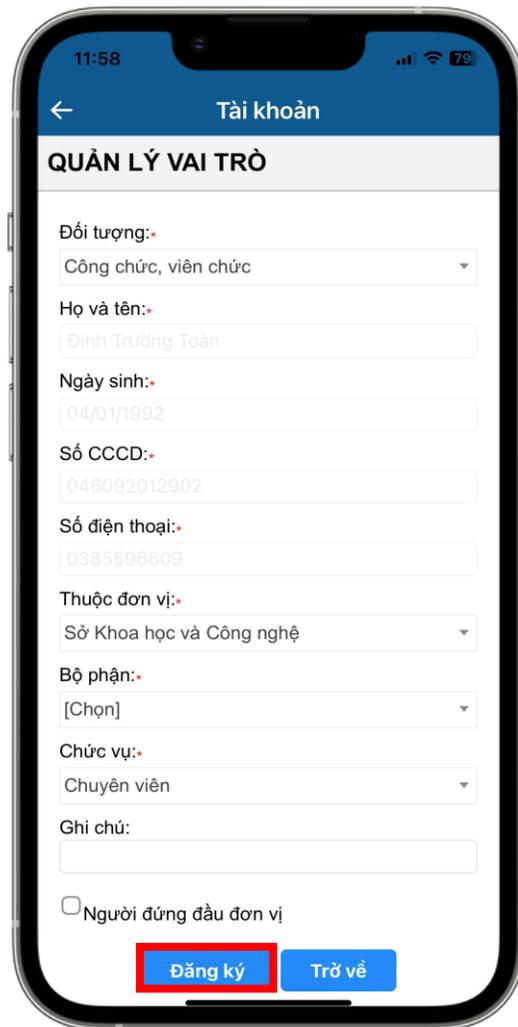
B2: Vào biểu tượng 

→ Vai trò

2. ĐĂNG KÝ VAI TRÒ CCVC



B3: Chọn Đăng ký

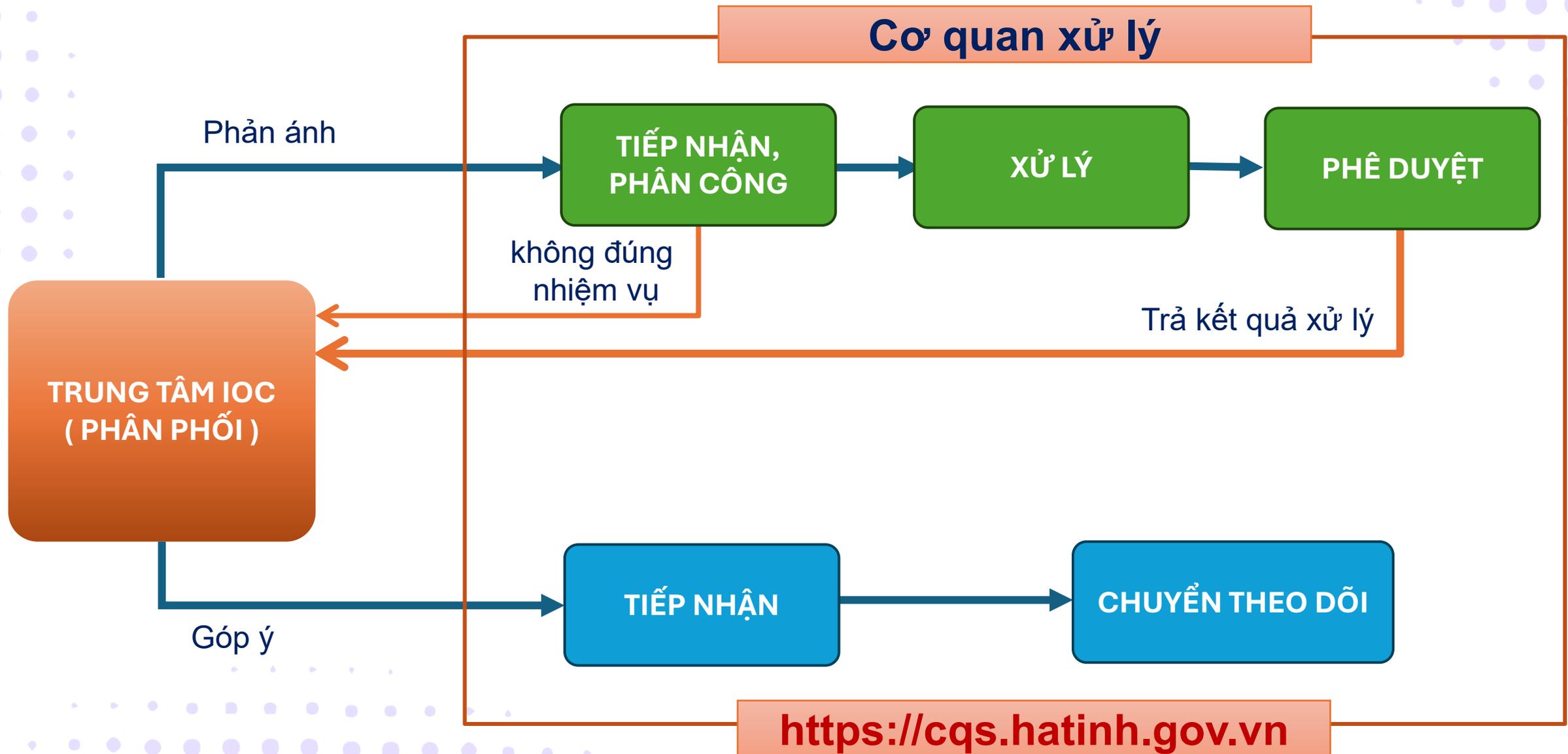


**B4: Chọn đúng thông tin,
Nhấn đăng ký**

Lưu ý:

**Chọn đúng đối tượng: CCVC
Sau khi đăng ký thành công
Cán bộ quản trị đơn vị
sẽ tiến hành phê duyệt**

3. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH CÁC BƯỚC CƠ QUAN XỬ LÝ



CÁC CHỨC NĂNG CỦA CƠ QUAN XỬ LÝ



1. PHÂN CÔNG

Lãnh đạo cơ quan phân công công việc cho cán bộ xử lý phản ánh



2. XỬ LÝ

Cán bộ được phân công nhận thông tin, phối hợp các phòng chuyên môn liên quan xử lý phản ánh



3. TRẢ BƯỚC TRƯỚC

- ✓ Trường hợp Trung tâm IOC chuyển phản ánh không đúng thẩm quyền xử lý thì cơ quan chức năng thực hiện thao tác trả bước trước về lại Trung tâm IOC
- ✓ Trường hợp cán bộ xử lý chưa đảm bảo, Lãnh đạo trả lại yêu cầu xử lý lại



4. CHUYỀN THEO DÕI

Đối với nội dung không cần xử lý, chỉ nắm thông tin thì Lãnh đạo phân công cán bộ xử lý nắm thông tin theo dõi.

1. TRẢ BƯỚC TRƯỚC (Lãnh đạo)

Lãnh đạo cơ quan tiếp nhận thông tin, xét thấy nội dung không đúng thẩm quyền của đơn vị thì thực hiện thao tác trả bước trước về lại Trung tâm IOC theo đúng thời gian quy định.

STT	Tiêu đề	Người gửi	Đang XL	Từ ngày	Đến ngày
1	Gây mất trật tự Công cộng (*)	Công dân	LV Đường	26/02/2026	27/02/2026



Thông tin xử lý

Xử lý | Quy trình | Nhật ký

Thông tin công việc:

Tiêu đề: Làm việc gây ồn ào tại 81 Ngô Quyền

Loại công việc: Công việc chuyên môn

Nội dung: Làm việc tại 81 Ngô Quyền gây ồn ào

Từ ngày: 06/03/2026 00:00

Đến ngày: 17/03/2026 00:00

Mã phản ánh: 060326001

Nội dung: Làm việc tại 81 Ngô Quyền gây ồn ào

Ngày phản ánh: 06/03/2026

Địa chỉ sự kiện: Thạch Hồng, 87 Ngô Quyền, Phường Trần Phú, Tỉnh Hà Tĩnh, Việt Nam

Chuyên mục: Môi trường

Công khai: Không

Thông tin bước trước:

Thao tác xử lý

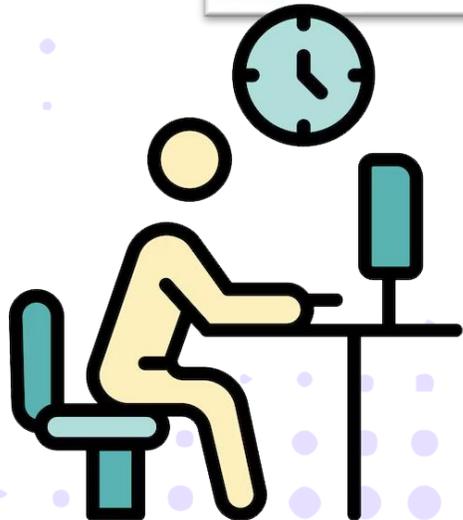
Chọn thao tác: Trả lại trung tâm giám sát

Nội dung: Không đúng chức năng nhiệm vụ. Nhờ IOC chuyển đơn vị quản lý

Đính kèm

Gửi thông báo qua ứng dụng di động

Thực hiện



2. PHÂN CÔNG (Lãnh đạo)

Trường hợp kiểm tra nhận thấy đúng thẩm quyền.

- ✓ Vào chức năng xử lý (hình ảnh thể hiện bên dưới)
- ✓ Lãnh đạo tiến hành Phân công cho Cán bộ phụ trách xử lý

[Thực hiện theo từng Quy trình xử lý, phối hợp của từng đơn vị]

STT	Tiêu đề	Người gửi	Đang XL	Từ ngày	Đến ngày
1	Gây mất trật tự Công cộng (*)	Công dân	LV Dương	26/02/2026	27/02/2026



Thông tin xử lý

Xử lý | Quy trình | Nhật ký

Thông tin công việc

Tiêu đề: Gây mất trật tự Công cộng

Loại công việc: Phản ánh hiện trường

Sản phẩm: Chưa xác định

Thông tin bước trước

Thao tác xử lý

Chọn thao tác: **Phân công**

Phân Công Thăng Xử lý

Nội dung:

Từ ngày: 26/02/2026 **Đến ngày:** 09/03/2026

Đính kèm

Xử lý chính: **Lê Đại Thắng**

Phối hợp: Tìm họ tên

Theo dõi: Tìm họ tên

Sản phẩm đầu ra: [Chọn]

Không công khai công việc này

Thực hiện



3. XỬ LÝ (Cán bộ)

- ✓ Cán bộ phụ trách được phân công tổ chức kiểm tra thực tế, phối hợp với các phòng ban liên quan xử lý theo quy định chuyên ngành và **cập nhật kết quả xử lý** lên hệ thống, **kèm hình ảnh minh chứng (nếu có)**.
- ✓ **Trình lên lãnh đạo phê duyệt** và trả kết quả về Trung tâm IOC



Trang chi xử lý

Xử lý Quy trình Nhật ký

Thông tin công việc

Tiêu đề: Gây mất trật tự Công cộng

Loại công việc: Phản ánh hiện trường

Sản phẩm: Số: Công văn; Thông báo; Kế hoạch; Báo cáo; Cung cấp số liệu; Hợp đồng

Thông tin bước trước

Người xử lý: Lê Văn Đường - Ngày xử lý: 26/02/2026 15:56

Nội dung: Phản Công Thắng xử lý

Thao tác xử lý

Chọn thao tác: Xử lý

Kính gửi: Quý Ông/Bà.

Vấn đề quý Ông/Bà phản ánh, UBND Xã Đồng Lộc xin thông báo kết quả như sau:

....Nội dung thực hiện....

Chân thành cảm ơn quý Ông/Bà.

Trân trọng.

body p

Đính kèm

Người xử lý tiếp: Lê Văn Đường

Gửi thông báo qua ứng dụng di động

Thực hiện

4. PHÊ DUYỆT (Lãnh đạo)

b. Trường hợp kết quả xử lý chưa đạt yêu cầu

Lãnh đạo tiến hành trả bước trước lại cho Cán bộ xử lý

Sau khi Lãnh đạo kiểm tra kết quả để phê duyệt, nhận thấy kết quả chưa đạt yêu cầu thì Lãnh đạo chọn thao tác **Trả bước trước** về lại Cán bộ xử lý để yêu cầu xử lý lại.

Thông tin xử lý

Xử lý Quy trình Nhật ký

Thông tin công việc

Tiêu đề: Buôn bán hàng rong
Loại công việc: Công việc chuyên môn
Nội dung: Buôn bán hàng rong tại 99 Bùi Thị Xuân, Tp Huế
Từ ngày: 05/03/2026 00:00
Đến ngày: 16/03/2026 23:59
Mã phản ánh: 020326009
Nội dung: Buôn bán hàng rong tại 99 Bùi Thị Xuân, Tp Huế
Ngày phản ánh: 02/03/2026
Địa chỉ sự kiện: TP Huế, Thừa Thiên Huế, 100 Phạm Văn Đồng, Phường Vĩ Dạ, Thành phố Huế, Việt Nam
Chuyên mục: Trật tự đô thị
Công khai: Không

Thông tin bước trước

Người xử lý: Đinh Trường Toàn - Ngày xử lý: 05/03/2026 13:23
Nội dung:
Kính gửi: Quý Ông/Bà.
Văn đề quý Ông/Bà phản ánh, Sở Khoa học và Công nghệ xin thông báo kết quả như sau:
...Nội dung xử lý.....
Chân thành cảm ơn quý Ông/Bà.
Trân trọng!

File đính kèm:

Thao tác xử lý

Chọn thao tác: **Trả bước trước**

Trả lại cho: Đinh Trường Toàn

Nội dung chưa hoàn chỉnh, Yêu cầu bổ sung thực hiện rõ.

Nội dung:

Đính kèm
 Gửi thông báo qua ứng dụng di động

Thực hiện

5. TIẾP NHẬN THÔNG TIN THEO DÕI

Đối với nội dung không cần xử lý, chỉ nắm thông tin giám sát thì Lãnh đạo phân công cán bộ xử lý nắm thông tin theo dõi.

Thông tin xử lý

Xử lý Quy trình Nhật ký

Thông tin công việc

Tiêu đề: An toàn mùa mưa bão

Loại công việc: Công việc chuyên môn

Thông tin bước trước

Người xử lý: Đinh Trường Toàn - Ngày xử lý: 05/03/2026 11:17
Nội dung: Chuyển theo dõi

Thao tác xử lý

Chọn thao tác:* Chuyển theo dõi

[Chọn]

Chuyển theo dõi

Nội dung:* Trao đổi nội bộ

Lưu công việc

Đính kèm

Nhóm: [Nhóm chuyển]

Người nhận:* Đinh Trường Toàn X Tìm họ tên

Gửi thông báo qua ứng dụng di động

Chuyển

**TRÂN TRỌNG CẢM
ƠN!**

