



PHẦN MỀM: HỆ THỐNG QUẢN LÝ PHẢN ÁNH 19009095
TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
Dành cho Đơn vị xử lý (Cấp 1, 2, 3)

Mã hiệu dự án: <20-08-21>

Mã hiệu tài liệu: <HDSD>

Hà Nội, năm 2020

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| I. LÀM QUEN VỚI HỆ THỐNG | 1 |
| 1. Đăng nhập hệ thống | 1 |
| II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG – VAI TRÒ LÀ ĐƠN VỊ XỬ LÝ (CẤP 1, 2, 3) | 2 |
| 1. Giải thích các trạng thái của phản ánh | 2 |
| 2. Quản lý phản ánh | 2 |
| 2.1. Tra cứu phản ánh | 2 |
| 2.2. Nhập chuyên phản ánh | 4 |
| 2.2.1. Danh sách nhập chuyên phản ánh..... | 4 |
| 2.2.2. Tìm kiếm phản ánh | 6 |
| 2.2.3. Thêm mới phản ánh | 7 |
| 2.2.4. Sửa thông tin phản ánh | 12 |
| 2.2.5. Xem chi tiết..... | 13 |
| 2.2.6. Xóa phản ánh | 17 |
| 2.3. Xử lý phản ánh | 19 |
| 2.3.1. Danh sách phản ánh cần xử lý | 19 |
| 2.3.2. Tìm kiếm phản ánh | 20 |
| 2.3.3. Xử lý phản ánh..... | 20 |
| 2.3.4. Xem chi tiết:..... | 25 |

I. LÀM QUEN VỚI HỆ THỐNG

1. Đăng nhập hệ thống

Điều kiện: Đơn vị xử lý được cấp tài khoản

Để đăng nhập vào hệ thống, Đơn vị xử lý cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Truy cập vào đường link: <http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn>
- **Bước 2:** Tại màn hình đăng nhập, nhập đầy đủ thông tin: **Tên đăng nhập; Mật khẩu** đã được cấp bởi quản trị viên



Log in

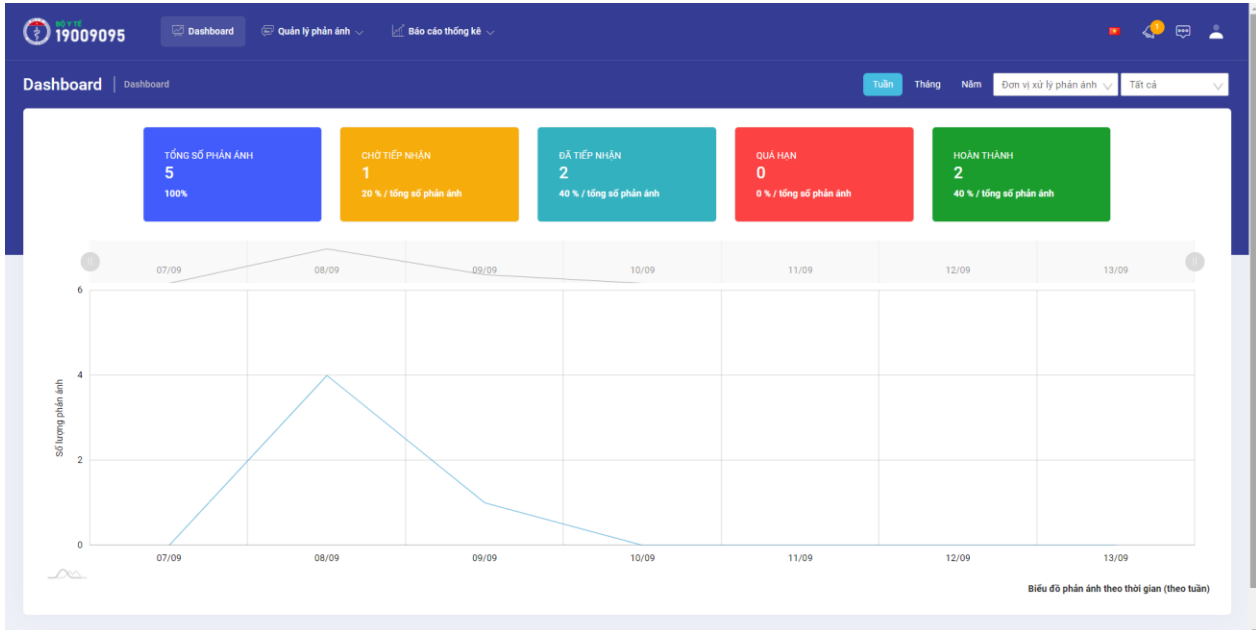
 Remember me[Forgot password?](#)

Not a member yet?
[Create account](#) | [Email activation](#)

- **Bước 3:** Nhấn Enter hoặc kích nút **Đăng nhập**

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG – VAI TRÒ LÀ ĐƠN VỊ XỬ LÝ (CẤP 1, 2, 3)

1. Giải thích các trạng thái của phản ánh



- **Tổng số phản ánh:** Tổng số tất cả phản ánh được hiển thị
- **Chờ tiếp nhận:** Những phản ánh được tổng đài hoặc đơn vị nhập vào hệ thống và chưa được đơn vị xử lý thao tác vào
- **Đã tiếp nhận:** Những phản ánh đang được đơn vị xử lý thực hiện (*Kết quả xử lý = Đã tiếp nhận*)
- **Quá hạn:** Những phản ánh đang được đơn vị xử lý (*Kết quả xử lý = Đã tiếp nhận*), tuy nhiên đã hết thời gian xử lý mà vẫn chưa có kết quả xử lý cuối cùng
- **Hoàn thành:** Bao gồm những phản ánh có kết quả xử lý:
 - + Hoàn thành: Những phản ánh đã được đơn vị xử lý hoàn thành
 - + Đóng xử lý: Những phản ánh không đúng phạm vi tiếp nhận, được đơn vị nhập chuyển đóng phản ánh ngay từ khi nhập hoặc trong quá trình xử lý đơn vị thấy không hợp lệ sẽ đóng lại

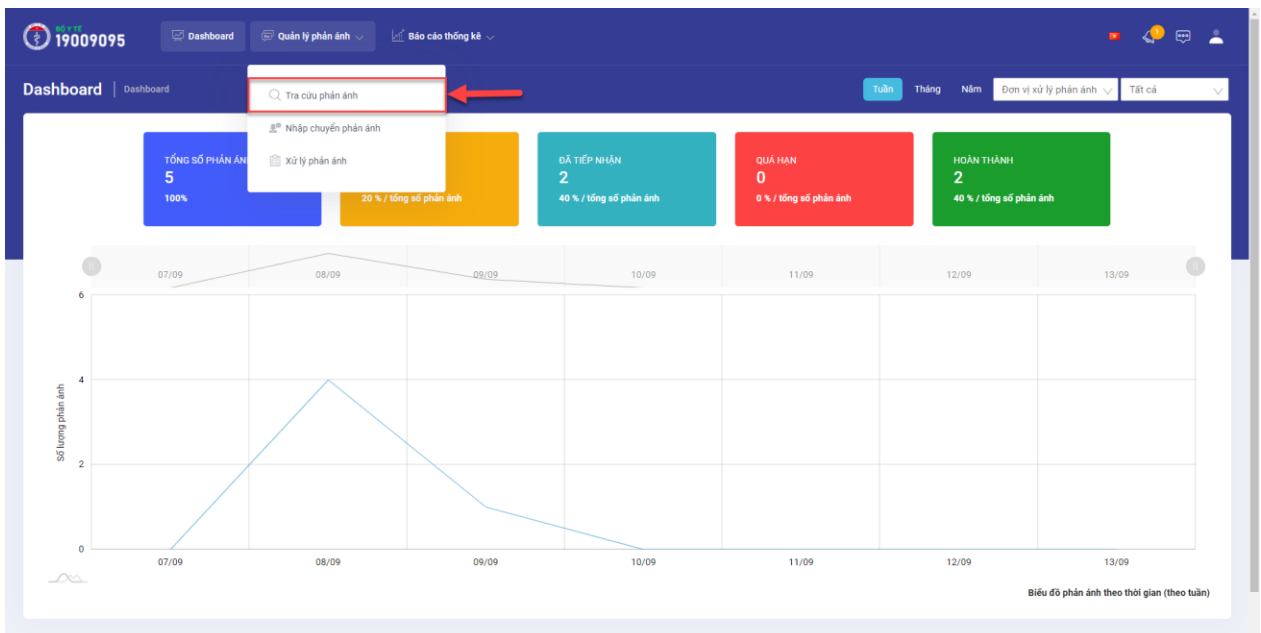
2. Quản lý phản ánh

2.1. Tra cứu phản ánh

Điều kiện: Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là Đơn vị xử lý phản ánh

Để vào được màn hình tra cứu phản ánh, cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Trên menu, kích chọn mục **Quản lý phản ánh** và chọn **Tra cứu phản ánh**



- **Bước 2:** Nhập/Chọn giá trị theo tiêu chí tìm kiếm:

(Lưu ý: Hệ thống sẽ hiển thị giá trị tại trường “Cấp xử lý” và “Đơn vị xử lý” theo vai trò)

| STT | Thao tác | Mã phản ánh | Đơn vị xử lý | Người phản ánh | Nguyên nhân | Loại | Mức độ | Thời gian |
|-----|---------------------------|---------------|--------------------------------|----------------|--|--------------|-------------|------------------------|
| 1 | Hành động | 2020985966VR | Trung tâm y tế huyện Thanh Sơn | Thành Vinh | Không đảm bảo điều kiện chuyển tuyến | Qua tổng đài | Bình thường | Ngày: 08/09/2020 17:50 |
| 2 | Hành động | 20209812140T | Sở Y Tế Phú Thọ | Hoàng Thanh Ân | Chậm xử lý các tình huống cấp cứu khẩn cấp | Qua tổng đài | Bình thường | Ngày: 08/09/2020 17:29 |
| 3 | Hành động | 2020986499SP | Cục Quản lý môi trường Y tế | Tài CT | Tham nhũng | Qua tổng đài | Bình thường | Ngày: 08/09/2020 14:36 |
| 4 | Hành động | 2020983840FD | Trung tâm y tế huyện Thanh Sơn | Bách Công Minh | Hỏi kết quả xử lý phản ánh | Qua tổng đài | Bình thường | Ngày: 08/09/2020 14:11 |
| K | Hành động | 20209810331 F | Thanh Tra RA Y Tế | Mai Văn Nhuận | Chậm xử lý các tình huống cấp cứu khẩn cấp | Qua tổng đài | Bình thường | Ngày: 08/09/2020 14:10 |

Lưu ý:

- **Tài khoản đơn vị cấp 1:** Được quyền tra cứu phản ánh của toàn bộ đơn vị các cấp có trong hệ thống (Gồm cấp 1, 2, 3)
- **Tài khoản đơn vị cấp 2:** Được quyền tra cứu phản ánh của các cấp đơn vị sau:
 - + Tài khoản đơn vị cấp 2 đang thao tác
 - + Các đơn vị xử lý cấp 3 có đơn vị quản lý là tài khoản cấp 2 đang thao tác
- **Tài khoản đơn vị cấp 3:** Được quyền tra cứu phản ánh của nó và các tài khoản cùng đơn vị quản lý

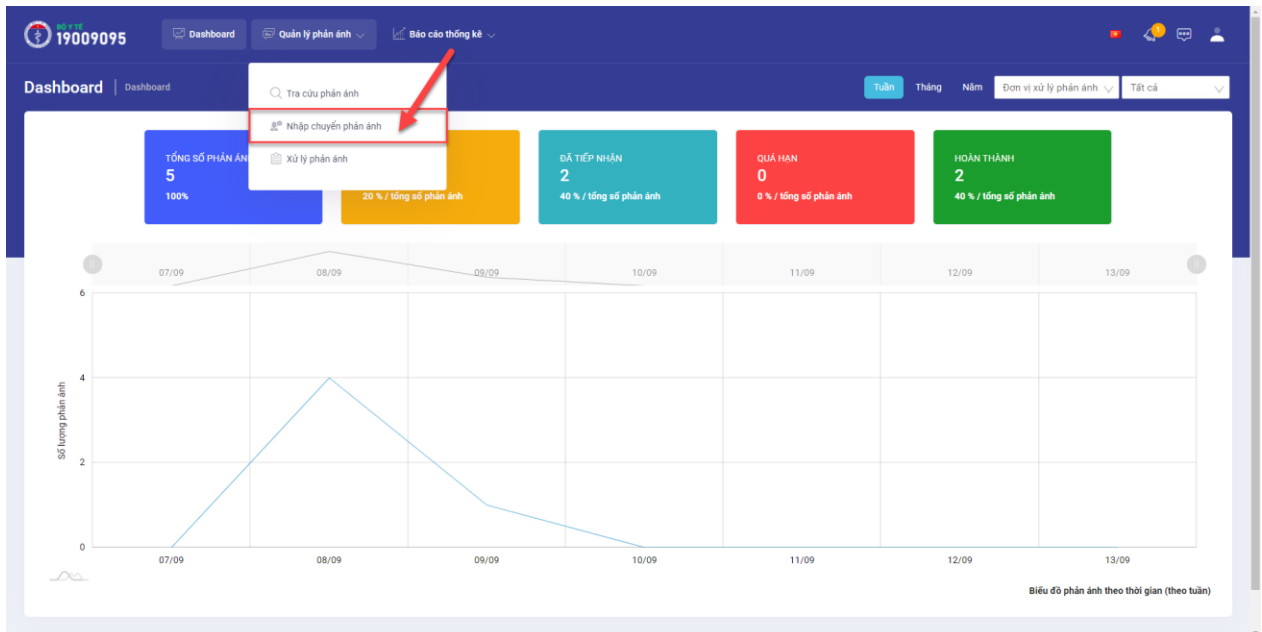
2.2. Nhập chuyển phản ánh

2.2.1. Danh sách nhập chuyển phản ánh

Điều kiện: Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là Đơn vị xử lý (Cấp 1, 2, 3)

Để vào được màn hình danh sách nhập chuyển phản ánh, cần thực hiện các bước sau:

- Trên menu, kích chọn mục **Quản lý phản ánh** và chọn **Nhập chuyển phản ánh**



- Hệ thống hiển thị màn hình Quản lý danh sách phản ánh:

The 'QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH' page features a search bar and a filter menu. The filter menu includes buttons for 'Chờ tiếp nhận', 'Đã tiếp nhận', 'Quá hạn', and 'Hoàn thành'. Below the filter menu is a table with the following data:

| STT | Thao tác | Họ tên/SĐT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|---------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NcoV | Thành phố Hà Nội | Chuyển từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

At the bottom right, there is a pagination control showing 'Tổng bản ghi: 1' and '10 / trang'.

Lưu ý: Các tài khoản nhập chuyển phản ánh được theo dõi quá trình các đơn vị xử lý phản ánh

QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH | Kiểm tra kỹ trước khi có bất kỳ thay đổi nào.

Từ khóa

Chờ tiếp nhận 1 | Đã tiếp nhận | Quá hạn | Hoàn thành

| STT | Thao tác | Họ tên/SDT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NcoV | Thành phố Hà Nội | Chuyển từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

Tổng bản ghi: 1 < 1 > 10 / trang

© 2020 Bộ Y tế

- Giải thích các tab trạng thái:

- + **Chờ tiếp nhận:** Đơn vị xử lý thêm mới phản ánh thành công và phản ánh này chưa được đơn vị xử lý nào thao tác vào
- + **Đã tiếp nhận:** Đơn vị xử lý phản ánh đang thực hiện xử lý phản ánh
- + **Quá hạn:** Quá hạn được tính theo Mức độ của phản ánh (Quá hạn được tính bắt đầu từ thời điểm đơn vị xử lý thao tác vào phản ánh (Ví dụ: Trạng thái = *Đã tiếp nhận*))
- + **Hoàn thành:** Đơn vị xử lý phản ánh đã hoàn thành

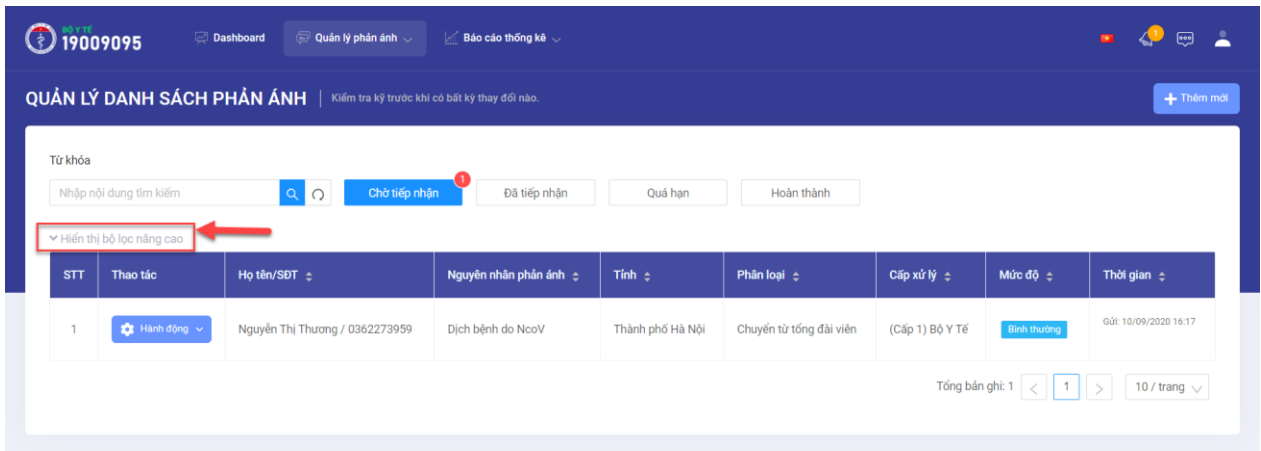
2.2.2. Tìm kiếm phản ánh

Điều kiện:

- Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là **Đơn vị xử lý (Cấp 1, 2, 3)**
- Có phản ánh trên danh sách để thực hiện tìm kiếm

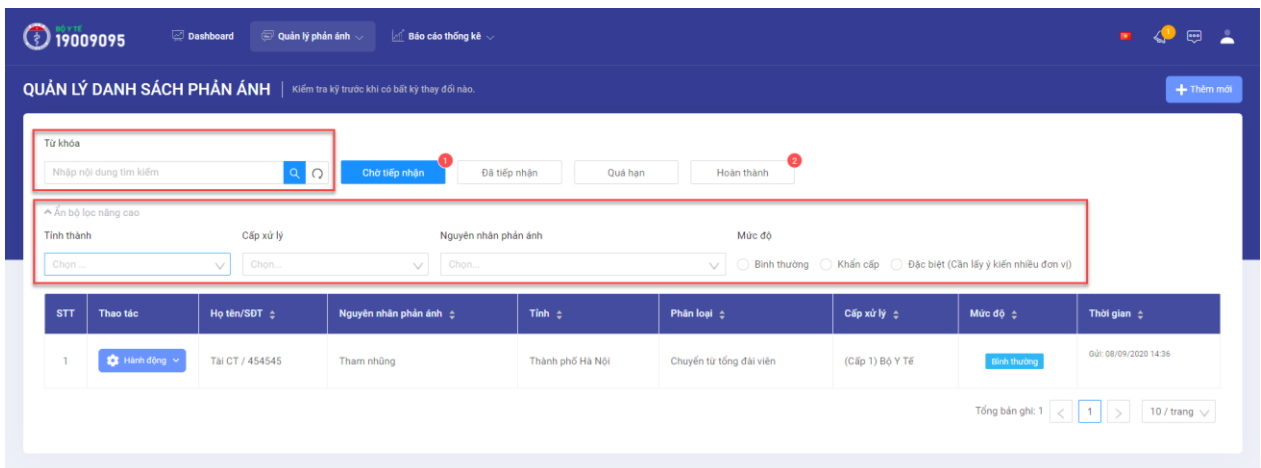
Để thực hiện tìm kiếm phản ánh, cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Tại màn hình danh sách phản ánh, kích vào “**Hiện thị bộ lọc nâng cao**”



© 2020 Bộ Y tế

- **Bước 2:** Nhập/Chọn giá trị hợp lệ ở các trường tại phần tìm kiếm:



© 2020 Bộ Y tế

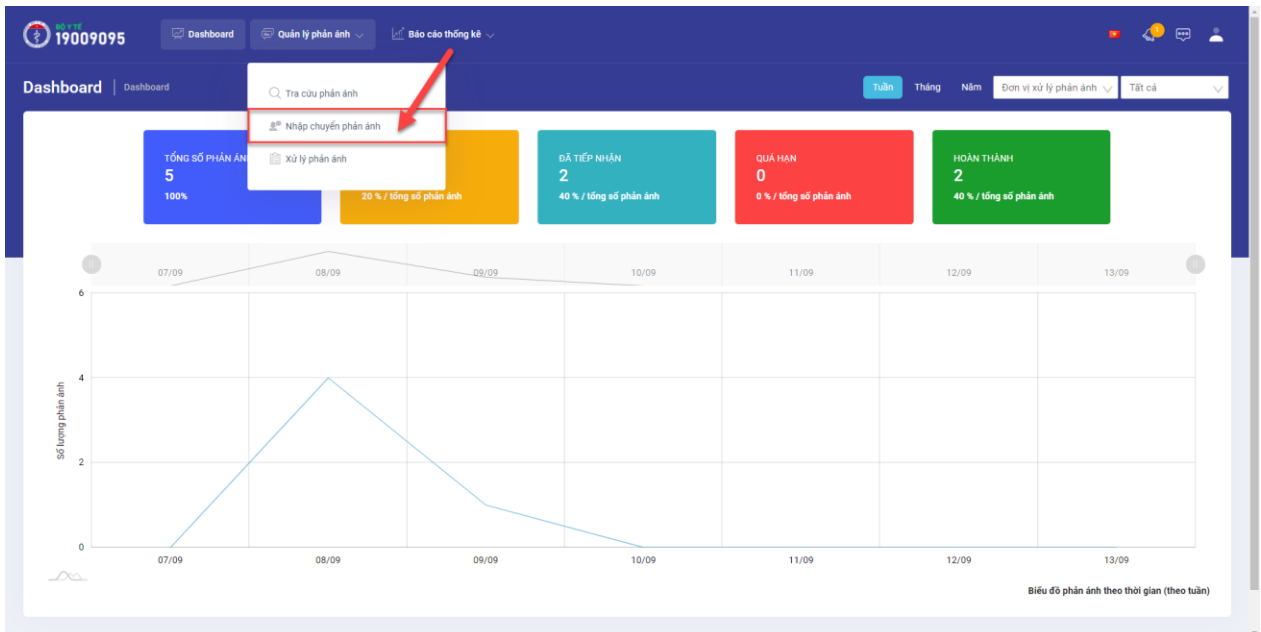
- **Bước 3:** Nhấn Enter hoặc kích vào biểu tượng tìm kiếm (Trên danh sách hệ thống trả về kết quả thỏa mãn với điều kiện tìm kiếm)

2.2.3. Thêm mới phản ánh

Điều kiện: Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là Đơn vị xử lý các cấp

Để tiếp nhận phản ánh, Đơn vị xử lý cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Trên menu, kích chọn mục **Quản lý phản ánh** và chọn **Nhập chuyển phản ánh**



- **Bước 2:** Tại màn hình danh sách phản ánh, kích nút **Thêm mới**

The page title is "QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH". A red arrow points to the "+ Thêm mới" button in the top right corner.

Search filters: Từ khóa, Nhập nội dung tìm kiếm, Chờ tiếp nhận (1), Đã tiếp nhận, Quá hạn, Hoàn thành.

Table columns: STT, Thao tác, Họ tên/SĐT, Nguyên nhân phản ánh, Tỉnh, Phân loại, Cấp xử lý, Mức độ, Thời gian.

| STT | Thao tác | Họ tên/SĐT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|-----------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NcoV | Thành phố Hà Nội | Chuyên từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

Page navigation: Tổng bản ghi: 1 / 10 / trang

- **Bước 3:** Tại màn hình Thêm mới thông tin phản ánh, nhập dữ liệu hợp lệ vào các trường:

(**Lưu ý:** Bắt buộc phải nhập dữ liệu vào các trường có dấu * thì mới lưu được)

+ Phần “Thông tin người phản ánh”:

- **Họ và tên ***: Nhập họ và tên của người phản ánh
- **Số điện thoại ***: Nhập số điện thoại của người phản ánh
- **Email**: Nếu có thì nhập địa chỉ email của người phản ánh

+ Phần “Thông tin phản ánh”:

- **Người nhập phản ánh ***: Hệ thống tự động để mặc định giá trị là tên tài khoản đang thao tác (Lưu ý: Cho phép sửa lại giá trị)
- **Thời gian phản ánh ***: Hệ thống để mặc định là thời gian (ngày tháng năm giờ: phút: giây) (Lưu ý: Cho phép sửa lại giá trị)
- **Nhóm nguyên nhân ***: Chọn giá trị trong dropdown
- **Nguyên nhân ***: Chọn giá trị trong dropdown
(Lưu ý: Nếu Nhóm nguyên nhân = Thông tin khác thì hệ thống sẽ ẩn hết các thông tin sau (Ảnh đính kèm). Sau khi thêm mới phản ánh thành công, phản ánh đó sẽ nhảy vào tab Hoàn thành)

Thông tin phản ánh

Người nhập phản ánh *: . Sở Y Tế Hà Nội

Thời gian phản ánh *: 10/09/2020 15:15:57

Nhóm nguyên nhân *: Thông tin khác

Nguyên nhân *: Nhầm tổng đài, nhầm số


Phân loại *: Gửi trực tiếp Chuyển từ tổng đài viên


Nội dung phản ánh:


- **Phân loại ***: Hệ thống không cho người dùng thao tác vào và mặc định giá trị là “Chuyển từ tổng đài viên”
- **Mức độ ***: Chọn 1 trong 3 giá trị
- **Cấp xử lý ***: Chọn giá trị trong dropdown
- **Tỉnh/Thành phố ***: Chọn giá trị trong dropdown
- **Đơn vị xử lý ***: Chọn giá trị trong dropdown
- **Nội dung phản ánh ***: Nhập nội dung phản ánh (**Lưu ý**: Nếu nhập vào thông tin dài, hệ thống sẽ hiển thị thanh kéo lên xuống)

Thông tin phản ánh

Người nhập phản ánh *:


Thời gian phản ánh *: 


Nhóm nguyên nhân *: 


Nguyên nhân *: 

Phân loại *: Gửi trực tiếp Chuyển từ tổng đài viên

Mức độ *: Bình thường Khẩn cấp Đặc biệt (Cần lấy ý kiến nhiều đơn vị)

Cấp xử lý *: 

Tỉnh/Thành phố *: 

Đơn vị xử lý *: 

Nội dung phản ánh *:

LƯU Ý:

- **Tài khoản đơn vị thuộc Cấp 1:** Được quyền gửi phản ánh đến tất cả các cấp có trong hệ thống để xử lý
 - **Tài khoản đơn vị thuộc Cấp 2:** Được quyền gửi phản ánh đến:
 - + Các tài khoản cấp 1 có trong hệ thống
 - + Tài khoản đơn vị cấp 2 đang thao tác
 - + Các tài khoản cấp 3 có đơn vị quản lý là tài khoản cấp 2 đang thao tác
 - **Tài khoản đơn vị thuộc Cấp 3:** Được quyền gửi phản ánh đến:
 - + Tài khoản đơn vị cấp 2 là đơn vị quản lý của tài khoản đang thao tác
 - + Các tài khoản cấp 3 có cùng đơn vị quản lý với tài khoản đang thao tác
- + Phần “**Tệp đính kèm**”:

- Kích nút **Thêm file:** Chọn file đính kèm cho phản ánh

(Lưu ý: Hệ thống chỉ hỗ trợ thêm các file có định dạng sau:

JPEG/PNG/DOCX/XLSX/PDF/MP4)

Tệp đính kèm

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----------------------------|---------|----------|
| + Thêm file | | |

- **Bước 4:** Nhấn nút **Lưu** để lưu lại các thông tin phản ánh đã nhập

2.2.4. Sửa thông tin phản ánh

Điều kiện: Đơn vị thuộc Cấp 1, 2, 3 thêm mới thành công phản ánh

Để sửa thông tin phản ánh, cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Tại màn hình Quản lý danh sách phản ánh, kích vào tab trạng thái “**Chờ tiếp nhận**”

QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH | Kiểm tra kỹ trước khi có bất kỳ thay đổi nào.

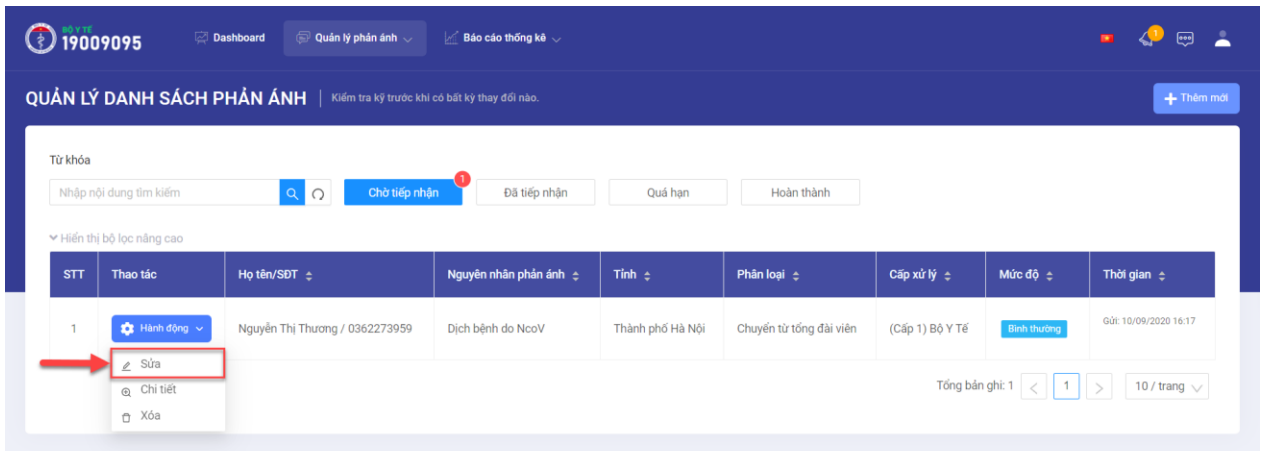
Từ khóa: [Chờ tiếp nhận](#) [Đã tiếp nhận](#) [Quá hạn](#) [Hoàn thành](#)

Hiện thị bộ lọc nâng cao

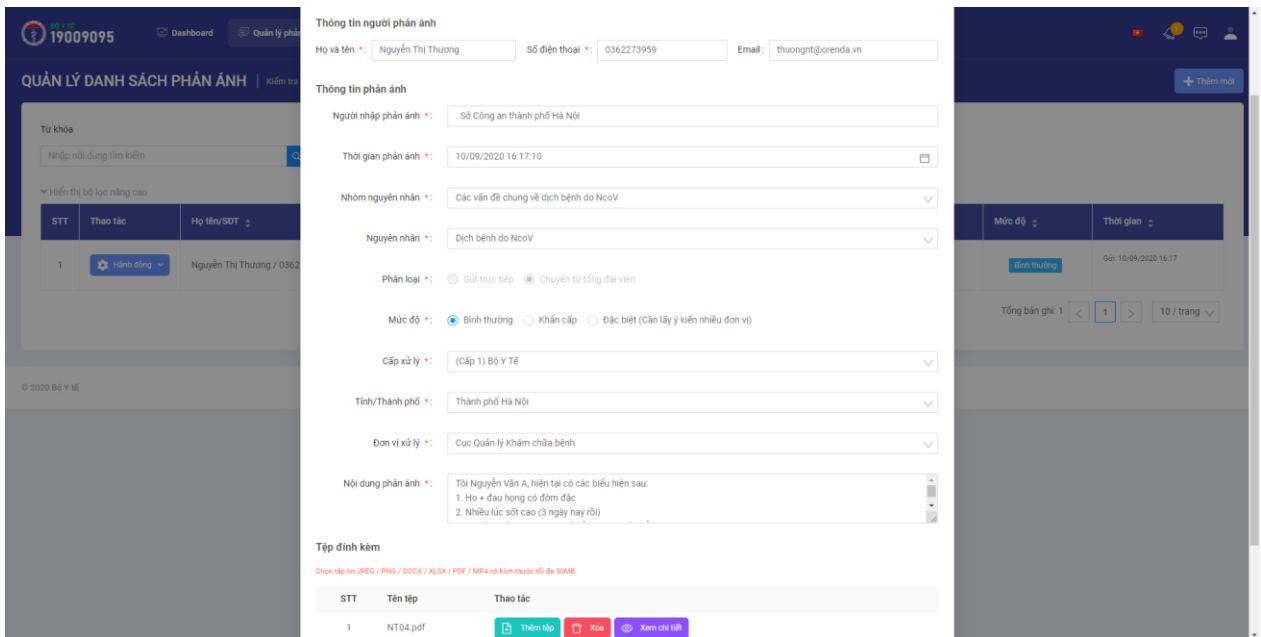
| STT | Thao tác | Họ tên/SĐT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|---------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NcoV | Thành phố Hà Nội | Chuyển từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

Tổng bản ghi: 1 [1](#) / 10 / trang

- **Bước 2:** Chọn phản ánh cần thay đổi thông tin. Kích nút **Hành động** và chọn **Sửa**



- **Bước 3:** Tại màn hình Sửa thông tin phản ánh, thực hiện cập nhật dữ liệu trường cần thay đổi:



- **Bước 4:** Nhấn nút **Lưu**, để lưu lại các thông tin đã thay đổi

2.2.5. Xem chi tiết

Điều kiện: Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là Đơn vị xử lý (Cấp 1, 2, 3). Phản ánh được thêm mới thành công

Để xem chi tiết phản ánh, cần thực hiện các bước sau:

Tài liệu hướng dẫn sử dụng – Hệ thống quản lý phản ánh 19009095

- Tại màn hình Quản lý danh sách phản ánh, tìm kiếm/chọn phản ánh cần xem chi tiết
- Kích nút **Hành động** và chọn **Chi tiết**

QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH | Kiểm tra kỹ trước khi có bất kỳ thay đổi nào.

Từ khóa

Nhập nội dung tìm kiếm

Chờ tiếp nhận | Đã tiếp nhận | Quá hạn | Hoàn thành

Hiện thị bộ lọc nâng cao

| STT | Tác tác | Họ tên/SĐT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|---------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NcoV | Thành phố Hà Nội | Chuyển từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

Tổng bản ghi: 1 | 1 | 10 / trang

- Hệ thống hiển thị màn hình xem chi tiết phản ánh như sau:

Mã: 20209104188FH | Xử lý phản ánh từ người dân

Lịch sử xử lý | Lịch sử happy call | Happy Call | Đóng

THÔNG TIN PHẢN ÁNH

Chi tiết cá nhân

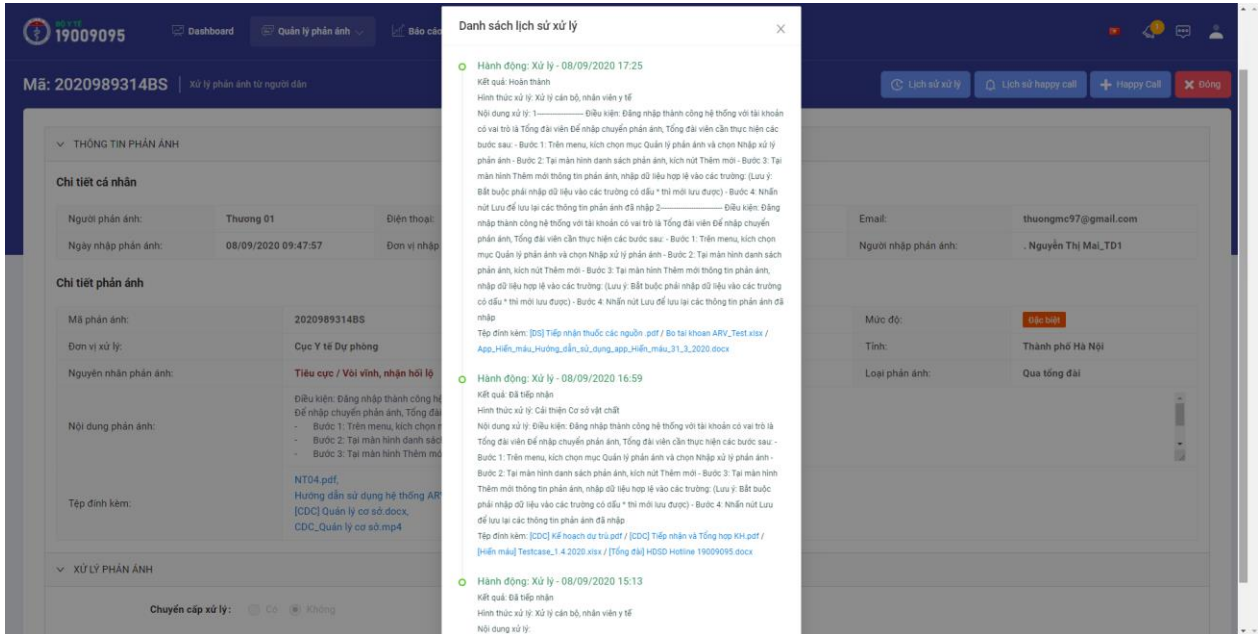
| | | | | | |
|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Người phản ánh: | Nguyễn Thị Thương | Điện thoại: | 0362273959 | Email: | thuongnt@orenda.vn |
| Ngày nhập phản ánh: | 10/09/2020 16:17:10 | Đơn vị nhập phản ánh: | Sở Công an thành phố Hà Nội | Người nhập phản ánh: | . Sở Công an thành phố Hà Nội |

Chi tiết phản ánh

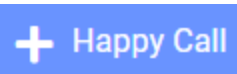
| | | | | | |
|-----------------------|---|-------------|---------------------------|----------------|------------------|
| Mã phản ánh: | 20209104188FH | Trạng thái: | Chờ tiếp nhận | Mức độ: | Bình thường |
| Đơn vị xử lý: | Cục Quản lý Khám chữa bệnh | Cấp xử lý: | (Cấp 1) Văn phòng Bộ Y Tế | Tỉnh: | Thành phố Hà Nội |
| Nguyên nhân phản ánh: | Các vấn đề chung về dịch bệnh do NcoV / Dịch bệnh do NcoV | | | Loại phản ánh: | Qua tổng đài |
| Nội dung phản ánh: | Tôi Nguyễn Văn A, hiện tại có các biểu hiện sau: 1. Ho + đau họng có đờm đặc 2. Nhiều lúc sốt cao (3 ngày nay rồi) => Có cần đến trung tâm y tế để khám và lấy mẫu xét nghiệm không? | | | | |
| Tệp đính kèm: | NT04.pdf | | | | |

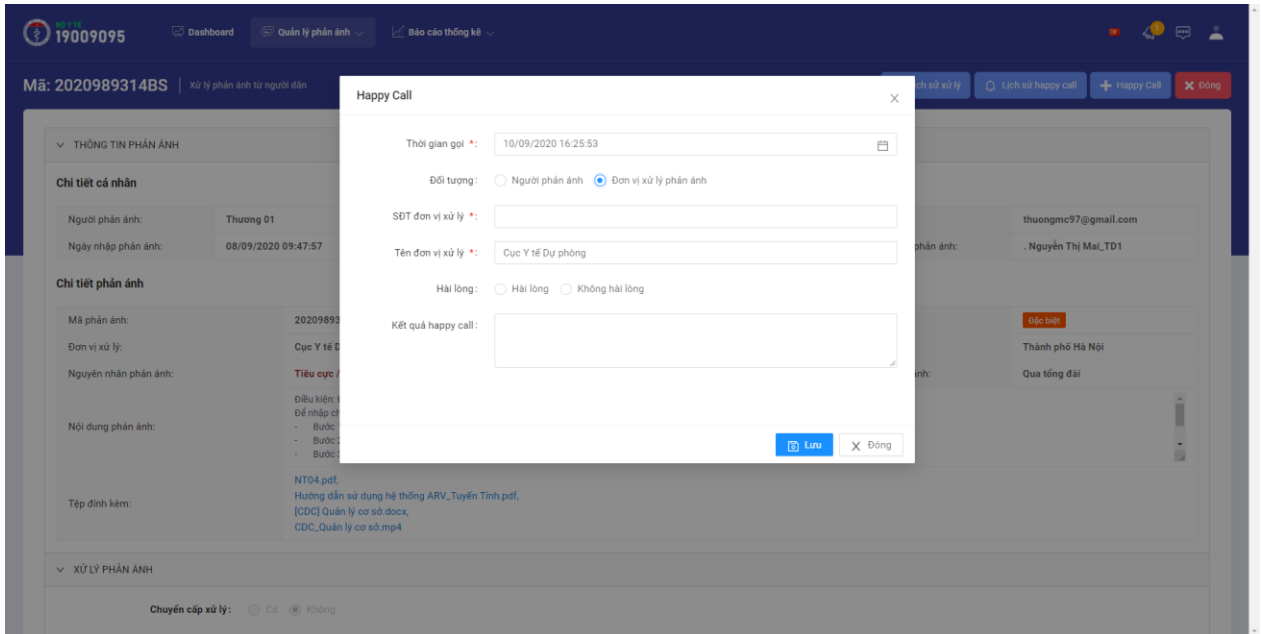
- Bên cạnh đó, tại màn hình Xem chi tiết phản ánh, hệ thống bổ sung các chức năng khác như sau:**

- **Lịch sử xử lý:** Chức năng này nhằm mục đích là lưu lại lịch sử xử lý phản ánh của các đơn vị (Ví dụ: Đơn vị xử lý phản ánh/Chuyên phản ánh cho 1 đơn vị khác xử lý)

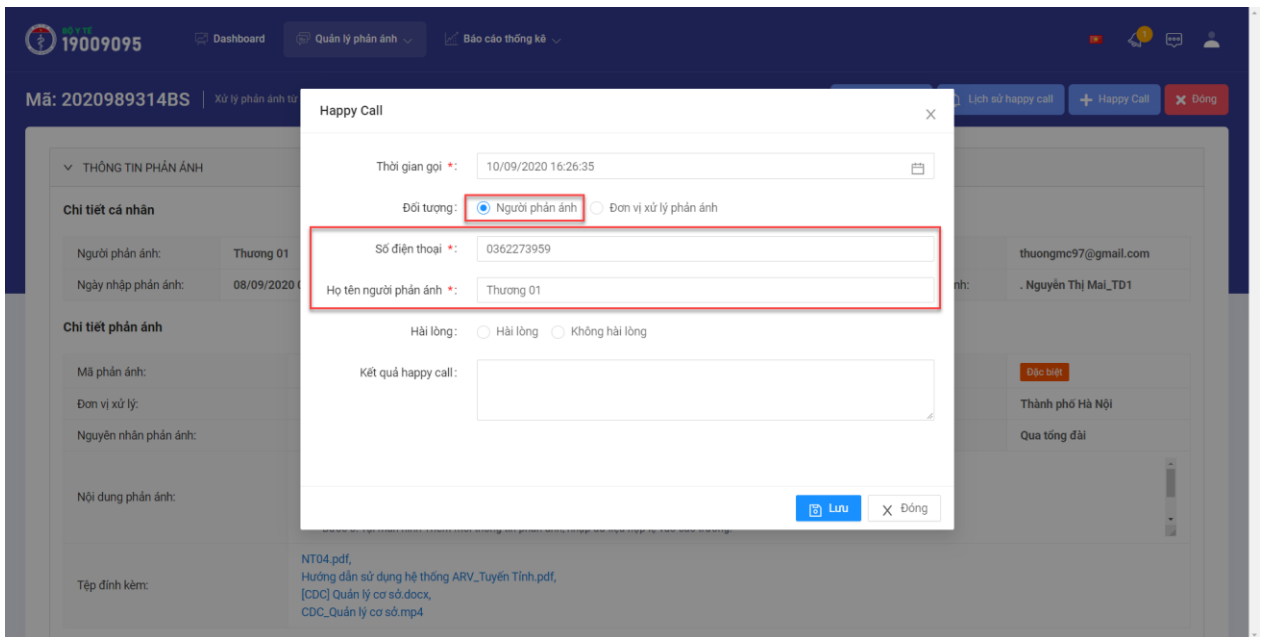


- **Thêm mới Happy Call:** Để thêm mới được Happy Call, cần thực hiện các bước sau:

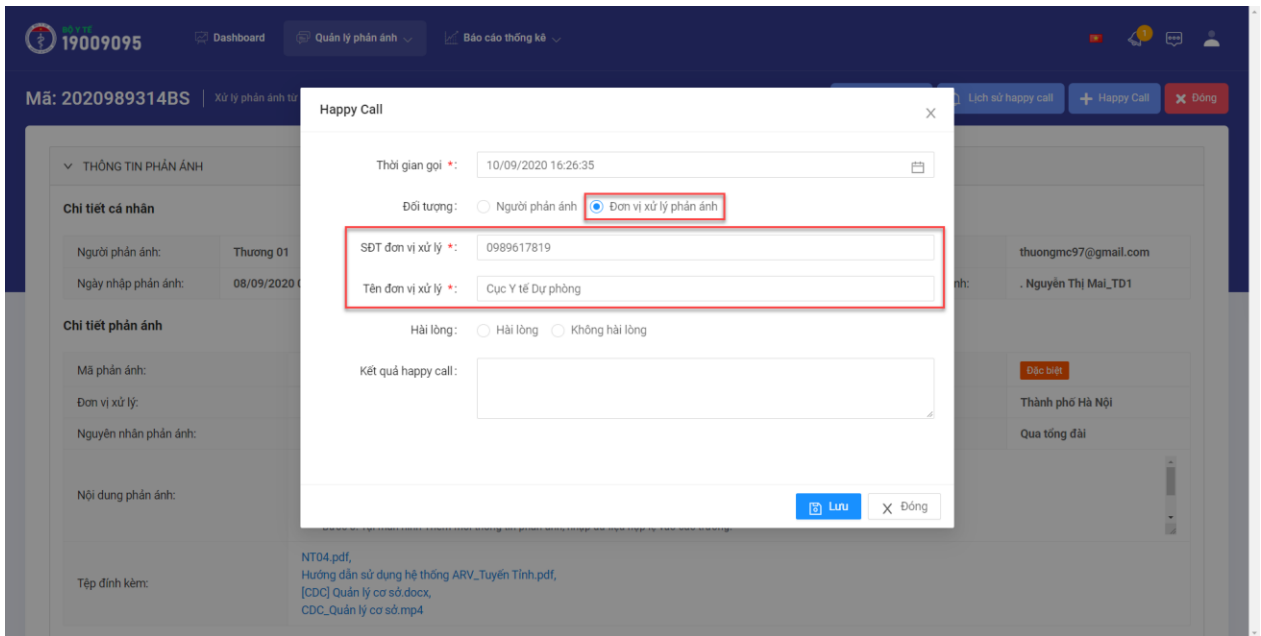
- + Tại màn hình Xem chi tiết phản ánh, kích nút 
- + Tại màn hình nhập lịch sử happy call, thực hiện nhập dữ liệu hợp lệ vào các trường:



- Nếu chọn **Đối tượng** = *Người phản ánh* => Hệ thống tự động lấy ra thông tin **Số điện thoại** và **Họ tên người phản ánh** là thông tin người phản ánh



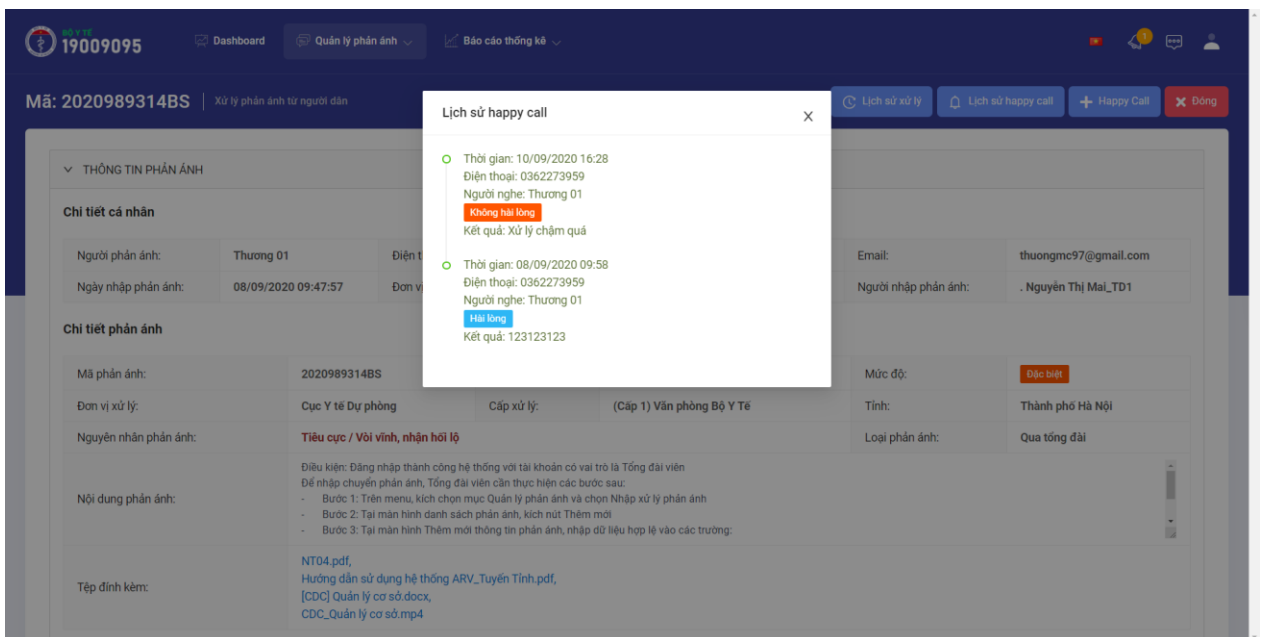
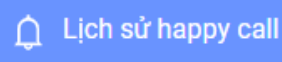
- Nếu chọn **Đối tượng** = *Đơn vị xử lý phản ánh* => Hệ thống tự động lấy ra thông tin **Số điện thoại** và **Họ tên người nghe** là thông tin của đơn vị đang xử lý phản ánh



+ Nhấn nút **Lưu** để lưu lại lịch sử happy call

- **Lịch sử Happy Call**: Sẽ lưu lại lịch sử khi đơn vị/tổng đài thực hiện thêm mới

Happy Call thành công. Kịch nút



2.2.6. Xóa phản ánh

Điều kiện: Đơn vị xử lý (Cấp 1, 2, 3) thêm mới thành công phản ánh

Để xóa phản ánh, Đơn vị xử lý cần thực hiện các bước sau:

- Tại màn hình danh sách phản ánh, kích vào tab trạng thái là “**Chờ tiếp nhận**”

QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH | Kiểm tra kỹ trước khi có bất kỳ thay đổi nào.

Từ khóa

Nhập nội dung tìm kiếm

Chờ tiếp nhận | Đã tiếp nhận | Quá hạn | Hoàn thành

Hiện thị bộ lọc nâng cao

| STT | Thao tác | Họ tên/SĐT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NCoV | Thành phố Hà Nội | Chuyển từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

Tổng bản ghi: 1 | 1 | 10 / trang

- Chọn phản ánh cần xóa. Kích nút **Hành động** và chọn **Xóa**

QUẢN LÝ DANH SÁCH PHẢN ÁNH | Kiểm tra kỹ trước khi có bất kỳ thay đổi nào.

Từ khóa

Nhập nội dung tìm kiếm

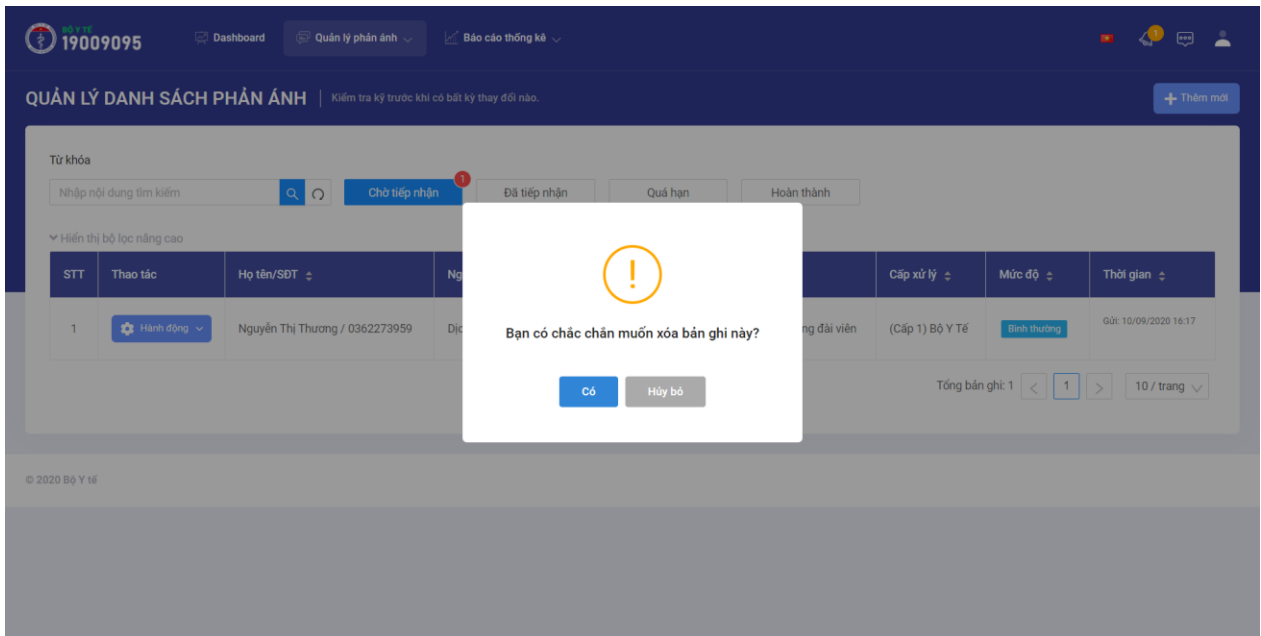
Chờ tiếp nhận | Đã tiếp nhận | Quá hạn | Hoàn thành

Hiện thị bộ lọc nâng cao

| STT | Thao tác | Họ tên/SĐT | Nguyên nhân phản ánh | Tỉnh | Phân loại | Cấp xử lý | Mức độ | Thời gian |
|-----|------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | Nguyễn Thị Thương / 0362273959 | Dịch bệnh do NCoV | Thành phố Hà Nội | Chuyển từ tổng đài viên | (Cấp 1) Bộ Y Tế | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |

Tổng bản ghi: 1 | 1 | 10 / trang

- Hệ thống hiển thị màn hình xác nhận xóa phản ánh:



- Kích nút **Có** để thực hiện xóa phản ánh
- Kích nút **Hủy bỏ**, để thoát khỏi màn hình xác nhận xóa phản ánh và trở về màn hình danh

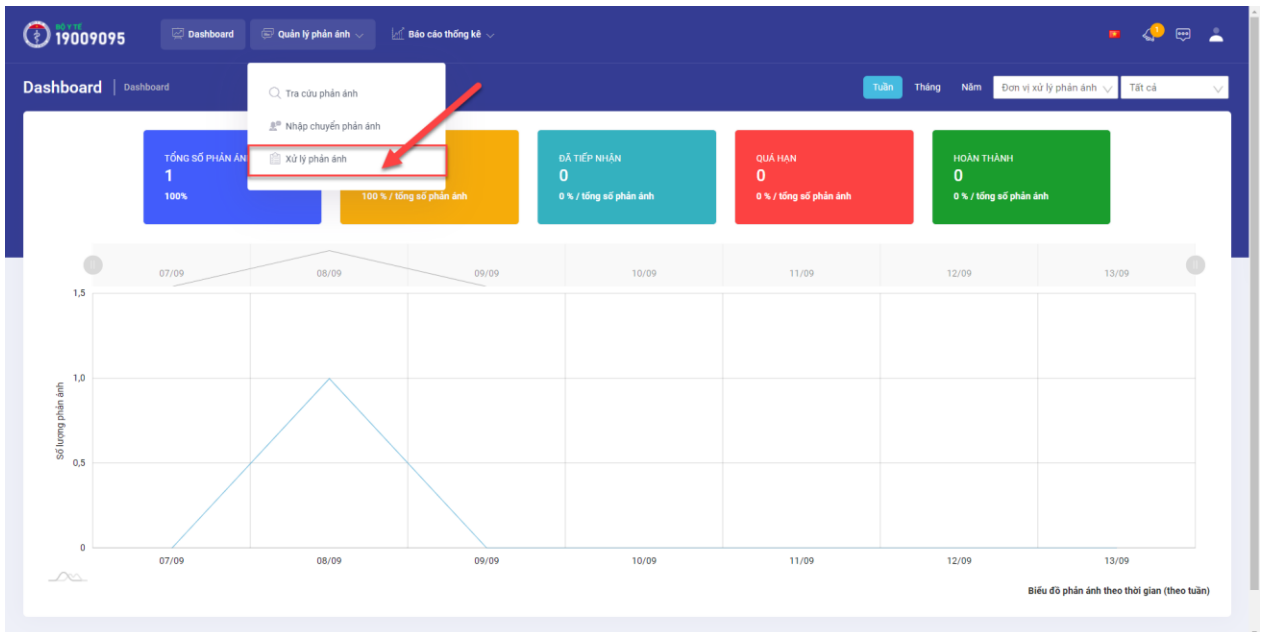
2.3. Xử lý phản ánh

2.3.1. Danh sách phản ánh cần xử lý

Điều kiện: Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là Đơn vị xử lý (Cấp 1, 2, 3)

Để vào được màn hình danh sách phản ánh cần xử lý, cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Trên menu, kích chọn mục **Quản lý phản ánh** và chọn **Xử lý phản ánh**



- Hệ thống hiển thị màn hình danh sách các phản ánh cần xử lý:

The 'Xử lý phản ánh' page displays a list of feedback items with the following columns: STT, Thao tác, Mã phản ánh, Người phản ánh, Nguyên nhân, Loại, Mức độ, and Thời gian.

| STT | Thao tác | Mã phản ánh | Người phản ánh | Nguyên nhân | Loại | Mức độ | Thời gian |
|-----|---------------------------|---------------|-------------------|-------------------|--------------|-----------------------------|-----------------------|
| 1 | Hành động | 20209104188FH | Nguyễn Thị Thương | Dịch bệnh do NCoV | Qua tổng đài | Bình thường | Gửi: 10/09/2020 16:17 |
| 2 | Hành động | 20209812610H | Thương 02 | Dịch bệnh do NCoV | Qua tổng đài | Khẩn cấp | Gửi: 08/09/2020 10:05 |

Tổng bản ghi: 2 | 1 | 10 / trang

2.3.2. Tìm kiếm phản ánh

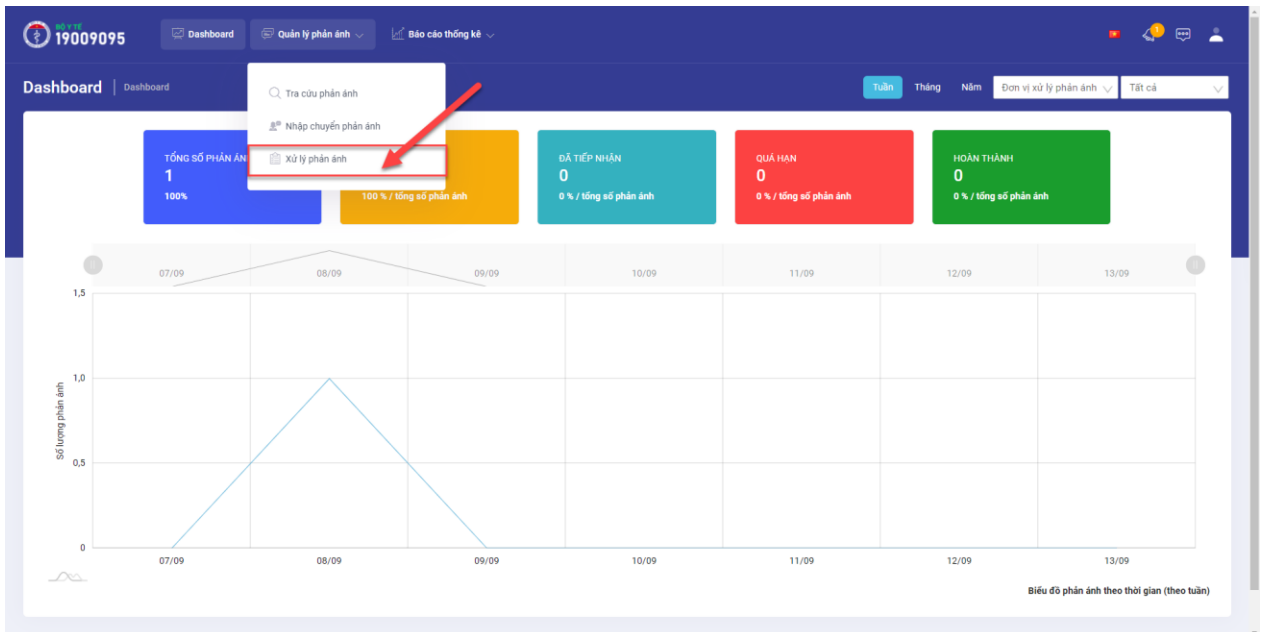
(*Tương tự 2.2.2. Tìm kiếm phản ánh*)

2.3.3. Xử lý phản ánh

Điều kiện: Đăng nhập thành công hệ thống với tài khoản có vai trò là Cấp 1/Cấp 2/Cấp 3

Để xử lý phản ánh, các cấp cần thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Trên menu trái chọn mục **Quản lý phản ánh** và chọn **Xử lý phản ánh**



- **Bước 2:** Tại màn hình danh sách xử lý phản ánh, chọn phản ánh cần xử lý. Kích nút **Hành động**, chọn **Tiếp nhận**:

The 'Xử lý phản ánh' screen displays a table of responses with the following columns: STT, Thao tác, Mã phản ánh, Người phản ánh, Nguyên nhân, Loại, Mức độ, and Thời gian.

| STT | Thao tác | Mã phản ánh | Người phản ánh | Nguyên nhân | Loại | Mức độ | Thời gian |
|-----|---|---------------|----------------|-------------------|--------------|-------------|-----------------------|
| 1 | Actions Tiếp nhận Chi tiết | 20208109973ZD | Test 2 | Dịch bệnh do NCoV | Qua tổng đài | Bình thường | Gửi: 10/08/2020 16:36 |

Hiện thị màn hình xử lý phản ánh, gồm các phần:

+ **Thông tin phản ánh:**

THÔNG TIN PHẢN ÁNH

Mã: 20209104188FH | Xử lý phản ánh từ người dân

Chi tiết cá nhân

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Người phản ánh: | Nguyễn Thị Thương | Điện thoại: | 0362273959 | Email: | thuongnt@orenda.vn |
| Ngày nhập phản ánh: | 10/09/2020 16:17:10 | Đơn vị nhập phản ánh: | Sở Công an thành phố Hà Nội | Người nhập phản ánh: | . Sở Công an thành phố Hà Nội |

Chi tiết phản ánh

| | | | | | |
|-----------------------|---|-------------|---|----------------|------------------|
| Mã phản ánh: | 20209104188FH | Trạng thái: | Chờ tiếp nhận | Mức độ: | Bình thường |
| Đơn vị xử lý: | Sở Công an thành phố Hà Nội | Cấp xử lý: | (Cấp 2) Sở y tế ngành/Đơn vị trực thuộc BYT | Tỉnh: | Thành phố Hà Nội |
| Nguyên nhân phản ánh: | Các vấn đề chung về dịch bệnh do NcoV / Dịch bệnh do NcoV | | | Loại phản ánh: | Qua tổng đài |
| Nội dung phản ánh: | Tôi Nguyễn Văn A, hiện tại có các biểu hiện sau: 1. Ho + đau họng có đờm đặc 2. Nhiều lúc sốt cao (3 ngày nay rồi) => Có cần đến trung tâm y tế để khám và lấy mẫu xét nghiệm không? | | | | |
| Tệp đính kèm: | NT04.pdf | | | | |

+ Xử lý phản ánh:

XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Kết quả xử lý *:

Hình thức xử lý *:

Nội dung xử lý *:

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|--|---------|----------|
| <input type="button" value="Thêm file"/> | | |

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

© 2020 Bộ Y tế

- **Bước 3:** Tại phần Xử lý phản ánh, thực hiện:
 - + Trường hợp đơn vị trực tiếp xử lý phản ánh:
 - **Chuyển cấp xử lý:** Chọn giá trị là “Không”

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Kết quả xử lý *: Chọn trạng thái xử lý...

Hình thức xử lý *: Chọn...

Nội dung xử lý *: Nhập nội dung xử lý...

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----|---------|----------|
|-----|---------|----------|

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

- **Kết quả xử lý ***: Chọn giá trị trong dropdown (Đóng xử lý, Đã tiếp nhận; Hoàn thành)

✓ Đóng xử lý:

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Kết quả xử lý *: Đóng xử lý

Lý do từ chối *: Nhập nội dung xử lý...

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----|---------|----------|
|-----|---------|----------|

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

✓ Đã tiếp nhận:

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Kết quả xử lý *: Đã tiếp nhận

Hình thức xử lý *: Chọn...

Nội dung xử lý *: Nhập nội dung xử lý...

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----|---------|----------|
|-----|---------|----------|

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

✓ Hoàn thành:

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Kết quả xử lý *: Hoàn thành

Hình thức xử lý *: Chọn...

Nội dung xử lý *: Nhập nội dung xử lý...

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----|---------|----------|
|-----|---------|----------|

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

▪ **Tệp đính kèm:** Có thể đính kèm hoặc không

(Lưu ý: Hệ thống chỉ hỗ trợ thêm các file có định dạng sau: JPEG/PNG/DOCX/XLSX/PDF/MP4 và có kích thước tối đa 30MB)

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Kết quả xử lý *: Hoàn thành

Hình thức xử lý *: Chọn...

Nội dung xử lý *: Nhập nội dung xử lý...

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----|---------|----------|
|-----|---------|----------|

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

+ Trường hợp đơn vị chuyển phản ánh sang 1 đơn vị khác để xử lý:

▪ **Chuyển cấp xử lý:** Chọn giá trị là “Có”

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Cấp xử lý *: Chọn... Tỉnh *: Chọn ...

Đơn vị xử lý *: Chọn...

Lý do chuyển xử lý *: Nhập lý do chuyển xử lý...

Tệp đính kèm:

| STT | Tên tệp | Thao tác |
|-----|---------|----------|
|-----|---------|----------|

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

- **Cấp xử lý:** Chọn giá trị trong dropdown
- **Tỉnh:** Chọn giá trị trong dropdown
- **Đơn vị xử lý:** Chọn giá trị trong dropdown
- **Lý do chuyển xử lý:** Nhập lý do chuyển xử lý
- **Tệp đính kèm:** Có thể đính kèm hoặc không

(**Lưu ý:** Hệ thống chỉ hỗ trợ thêm các file có định dạng sau: JPEG/PNG/DOCX/XLSX/PDF/MP4 và có kích thước tối đa 30MB)

▼ XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Chuyển cấp xử lý: Có Không

Cấp xử lý *: (Cấp 1) Bộ Y Tế Tỉnh *: Thành phố Hà Nội

Đơn vị xử lý *: Cục Y tế Dự phòng

Lý do chuyển xử lý *: Nhập lý do chuyển xử lý...

Tệp đính kèm: STT Tên tệp Thao tác

+ Thêm file

Chọn tập tin JPEG / PNG / DOCX / XLSX / PDF / MP4 có kích thước tối đa 30MB

Lưu xử lý Đóng

- **Bước 4:** Nhấn nút “Lưu xử lý” để lưu lại thông tin phân xử lý phản ánh đã nhập

LƯU Ý:

- **Tài khoản đơn vị thuộc Cấp 1:** Được quyền chuyển cấp phản ánh đến tất cả các cấp có trong hệ thống để xử lý
- **Tài khoản đơn vị thuộc Cấp 2:** Được quyền chuyển cấp phản ánh đến:
 - + Các tài khoản cấp 1 có trong hệ thống
 - + Tài khoản đơn vị cấp 2 đang thao tác
 - + Các tài khoản cấp 3 có đơn vị quản lý là tài khoản cấp 2 đang thao tác
- **Tài khoản đơn vị thuộc Cấp 3:** Được quyền chuyển cấp phản ánh đến:
 - + Tài khoản đơn vị cấp 2 là đơn vị quản lý của tài khoản đang thao tác
 - + Các tài khoản cấp 3 có cùng đơn vị quản lý với tài khoản đang thao tác

2.3.4. Xem chi tiết:

Tương tự phần 2.2.5.