

THANH TRA CHÍNH PHỦ



Sổ tay ghi chú **Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo**

Tài liệu dành cho
Quản trị đơn vị

THANH TRA CHÍNH PHỦ

Sổ tay ghi chú

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo

Tài liệu dành cho

Quản trị đơn vị

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU	1
1. Mục đích tài liệu	1
2. Tài liệu tham khảo	1
3. Bảng thuật ngữ và định nghĩa	1
NHỮNG GHI CHÚ CẦN THIẾT CHO VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG.....	2
1. Truy cập hệ thống	2
1.1. Đường dẫn.....	2
1.2. Thông tin tài khoản	2
1.3. Quên mật khẩu	3
2. Phân quyền.....	5
2.1. Phân quyền xem báo cáo.....	5
2.2. Phân quyền xem thông tin của người tố cáo.....	7
NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP	22
1. Câu hỏi thường gặp về Truy cập hệ thống.....	22
1.1. Trong lần đầu đăng nhập vào phần mềm nhận được thông báo “Yêu cầu xác thực”	22
1.2. Sau khi đăng nhập gặp thông báo “Bạn chưa được phân quyền chức năng của hệ thống”	22
1.3. Khi truy cập vào hệ thống và nhận được thông báo “Không thể truy cập trang web này”	23
1.4. Sau khi nhập Tên tài khoản và mật khẩu để thực hiện truy cập hệ thống thì xuất hiện thông báo “Có lỗi không xác định đã xảy ra”	23
2. Câu hỏi thường gặp về Quá trình sử dụng.....	24
2.1. Khi đang sử dụng hệ thống hiển thị “503 Service Unavailable”	24

I. GIỚI THIỆU

1. Mục đích tài liệu

- Lưu ý các trường hợp đặc biệt cần ghi nhớ trong quá trình sử dụng
- Những tình huống trong quá trình sử dụng và hướng xử lý
- Hướng dẫn thao tác và cách thức sử dụng hệ thống một cách chính xác nhất

2. Tài liệu tham khảo

STT	Ký hiệu	Tên	Phiên bản	Mục đích tham khảo
1	NA	Không có		
2				
3				

3. Bảng thuật ngữ và định nghĩa

STT	Thuật ngữ	Định nghĩa
1	NSD	Người sử dụng
2	QTĐV	Quản trị đơn vị
3	QTHT	Quản trị hệ thống
4	UBND	Ủy ban nhân dân

II. NHỮNG GHI CHÚ CẦN THIẾT CHO VIỆC SỬ DỤNG HỆ THỐNG

1. Truy cập hệ thống

1.1. Đường dẫn

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo bao gồm 2 phân hệ dành cho 2 nhóm đối tượng. Trường hợp đối tượng là QTĐV thì sẽ truy cập vào hệ thống bằng đường dẫn sau:

Đường dẫn quản trị: <https://adminkntc.thanhtra.gov.vn>

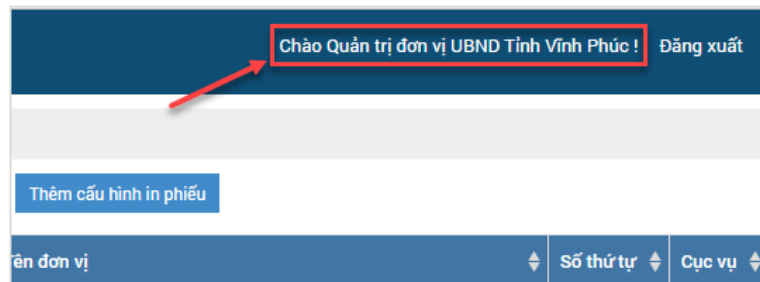
1.2. Thông tin tài khoản

QTĐV thực hiện sử dụng tài khoản và mật khẩu được QTHT cung cấp sẵn để thực hiện đăng nhập vào hệ thống

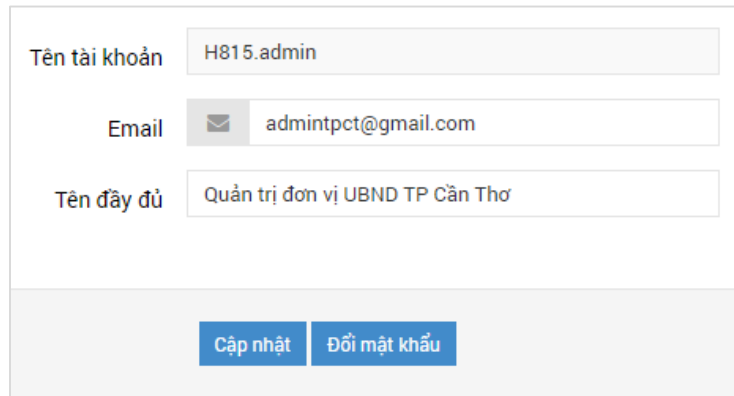


Trong trường hợp cần thay đổi mật khẩu, QTĐV sẽ thực hiện theo hướng dẫn các bước như sau:

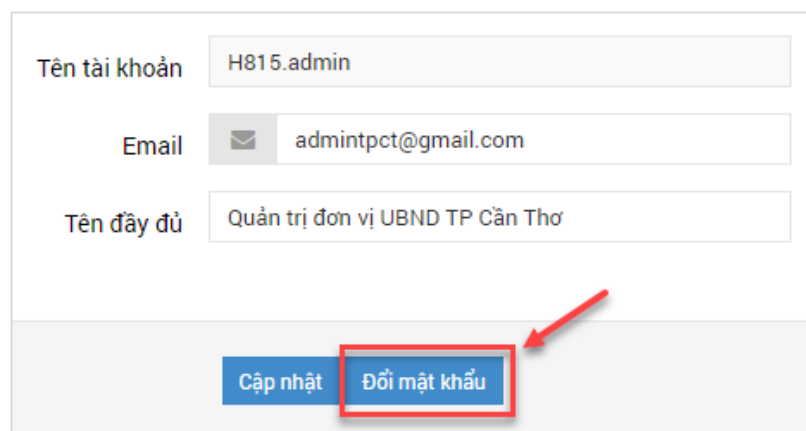
- **Bước 1:** Từ màn hình phía trên bên phải, bấm chọn vào Tên người dùng



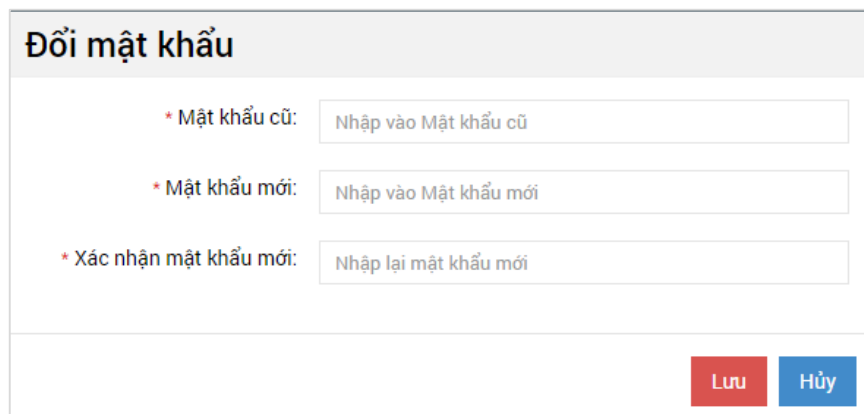
Hệ thống hiển thị giao diện thay đổi thông tin như sau:



Tiếp theo, chọn “Đổi mật khẩu”



- **Bước 2:** Đặt lại mật khẩu tối thiểu 8 ký tự trở lên bao gồm chữ, số và ký tự đặc biệt.



Ví dụ:

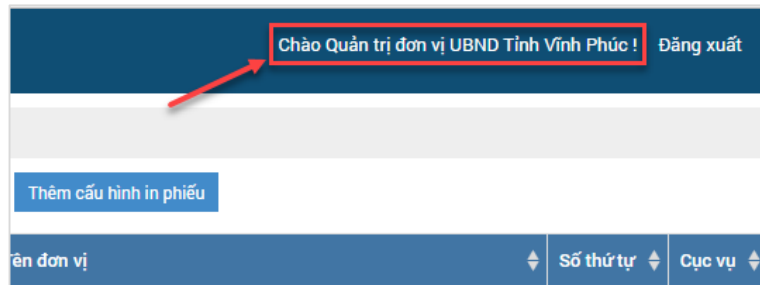
- Mật khẩu hợp lệ: abc@123; 1234abc#
- Mật khẩu không hợp lệ: 12345; 123abc; 1234@

1.3. Quên mật khẩu

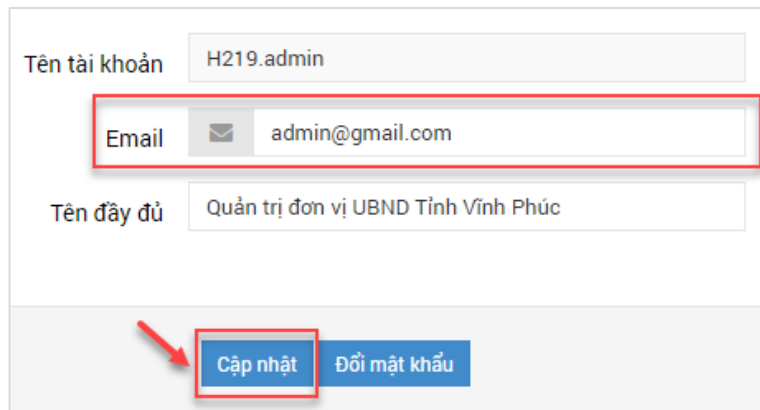
Trong trường hợp QTĐV đăng nhập bằng tài khoản của mình nhưng không nhớ mật khẩu, hệ thống có hỗ trợ tính năng “Quên mật khẩu” để giúp QTĐV khôi phục lại mật khẩu.

Để sử dụng tính năng này, QTĐV làm theo các bước sau:

- **Bước 1:** Trong lần đầu tiên đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu được QTHT cung cấp, QTĐV thực hiện bấm chọn vào Tên người dùng đang sử dụng phần mềm.



- **Bước 2:** Cập nhật thông tin Email mình đang sử dụng và nhấn nút “Cập nhật” để thực hiện hoàn tất (Việc cập nhật thông tin Email để hệ thống gửi thư về thông tin tài khoản và mật khẩu mới).



- **Bước 3:** Tại lần đăng nhập sau, trong trường hợp khi quên mật khẩu, QTĐV thực hiện nhấn vào phần “Quên mật khẩu”



- **Bước 4:** Nhập tên tài khoản và nhấn nút “Khôi phục mật khẩu”.

Hệ thống hiển thị thông báo như sau:

- **Bước 5:** QTĐV thực hiện kiểm tra Email cá nhân, hệ thống tự động gửi thư về thông tin tài khoản và mật khẩu mới. QTĐV sẽ sử dụng thông tin này để thực hiện đăng nhập vào hệ thống.

Trong trường hợp QTĐV đăng nhập nhưng không nhớ Tài khoản và mật khẩu thì sẽ liên hệ với QTHT để được cung cấp lại.

2. Phân quyền

2.1. Phân quyền xem báo cáo

Tùy vào từng nhóm đối tượng và theo sự phân quyền của QTĐV mà mỗi một tài khoản sẽ được phép xem các loại báo cáo tương ứng và cần thiết.

Ngoài ra, dựa vào yêu cầu và quyền hạn của NSD, QTĐV cũng sẽ thực hiện phân quyền xem từ mức số liệu đến mức thông tin chi tiết từ số liệu.

Quyền xem báo cáo, bao gồm:

- Quyền “Xem cá nhân”: Nhóm người dùng được phân quyền xem cá nhân sẽ được quyền kết xuất báo cáo trong phạm vi cá nhân đối với những đơn thư mà chính cá nhân đó tiếp nhận và xử lý.

- Quyền “Xem nội bộ phòng ban”: Nhóm người dùng được phân quyền xem nội bộ phòng ban sẽ được quyền kết xuất báo cáo trong phạm vi phòng ban đối với những đơn thư mà các chuyên viên trong phòng tiếp nhận và xử lý .
- Quyền “Xem nội bộ đơn vị”: Nhóm người dùng được phân quyền Xem nội bộ đơn vị sẽ được quyền kết xuất báo cáo trong phạm vi đơn vị.
- Quyền “Xem nội bộ đơn vị, các đơn vị cùng cấp và đơn vị cấp dưới”: Nhóm người dùng này sẽ được quyền kết xuất dữ liệu báo cáo trong phạm vi đơn vị, các đơn vị cùng cấp (trực thuộc trong tỉnh) và đơn vị cấp dưới (trực thuộc trong tỉnh, huyện).

Lưu ý: Quyền xem dữ liệu đơn thư được dựa trên 2 yếu tố:

- Quyền xem thông tin đơn thư ở form Thêm mới đơn vị
- Quyền xem ở Nhóm người dùng được gán vào user nghiệp vụ

Quyền xem ở khối thông tin nào cao hơn thì user nghiệp vụ sẽ được lấy quyền xem của quyền cao hơn.

Cập nhật đơn vị

<p>Cấp đơn vị: <input type="text" value="Cấp tỉnh"/></p> <p>Quốc gia*: <input type="text" value="Việt Nam"/></p> <p>Tỉnh, thành phố: <input type="text" value="Vĩnh Phúc"/></p> <p>Quận/ huyện: <input type="text" value="Chọn quận/ huyện"/></p> <p>Phường xã: <input type="text" value="Chọn phường/ xã"/></p> <p>Đơn vị cha: <input type="text" value="UBND Tỉnh Vĩnh Phúc"/></p> <p>Mã đơn vị*: <input type="text" value="H219.01"/></p> <p>Tên đơn vị*: <input type="text" value="Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc"/></p> <p>Số thứ tự: <input type="text" value="1"/></p> <p>Là cục vụ: <input type="text" value="Không"/></p> <p>Tên viết tắt: <input type="text" value="Nhập tên đơn vị"/></p> <p>Điện thoại: <input type="text" value="Nhập số điện thoại"/></p> <p>Fax: <input type="text" value="Nhập số fax"/></p>	<p>Điện thoại: <input type="text" value="Nhập số điện thoại"/></p> <p>Fax: <input type="text" value="Nhập số fax"/></p> <p>Email: <input type="text" value="Nhập Email"/></p> <p>Địa chỉ: <input type="text" value="Nhập địa chỉ"/></p> <p>Trạng thái*: <input type="text" value="Đang sử dụng"/></p> <p>Thuộc loại*: <input type="text" value="Đơn vị"/></p> <p>Nhóm đối tượng nguồn đơn đến*: <input type="text" value="Ban TCD Tỉnh/Thành phố"/></p> <p>Quyền xem thông tin đơn thư*: <input type="text" value="Xem nội bộ đơn vị"/></p> <p>Website: <input type="text" value="Nhập địa chỉ website"/></p> <p>Kiểu cơ quan: <input type="text" value="Cơ quan tiếp công dân"/></p> <p>Nghiệp vụ: <input type="text" value="Tiếp nhận và phân loại đơn x Tiếp công dân x Xử lý đơn x Vui lòng chọn nghiệp vụ"/></p>
--	---

Cập nhật nhóm người dùng

Chọn đơn vị*

Tìm kiếm

- Văn phòng
- Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc
 - Phòng Hành chính - tổng hợp
 - Phòng nghiệp vụ 1
 - Phòng nghiệp vụ 2
 - Sở Thông tin và Truyền thông
- Ban tiếp công dân tỉnh Vĩnh Phúc
 - Phòng nghiệp vụ 1
 - Sở Thông tin và Truyền thông

Tên nhóm người dùng* 05.H219.UBND/TP_ LDB (Trưởng ban) Ban tiếp dân BTD 1

Loại nhóm người dùng* Nhóm nghiệp vụ

Quyền xem* Xem nội bộ đơn vị, các đơn vị cùng cấp và đơn vị c

Xem báo cáo đơn tố cáo* Không được xem

Trạng thái* Đang sử dụng

Mô tả

2.2. Phân quyền xem thông tin của người tố cáo

Căn cứ Luật Tố cáo - chương V - điều 36 quy định về việc thông tin của người tố cáo được bảo vệ và giữ bí mật, trên hệ thống cũng sẽ thực hiện ẩn phần thông tin này lại. Tùy vào nhóm đối tượng và theo sự phân quyền của QTĐV, phần thông tin này sẽ được hiển thị và phân quyền xem cho tài khoản của người dùng nhất định.

Cập nhật nhóm người dùng

Chọn đơn vị *

Tìm kiếm

- Văn phòng
- Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc
 - Phòng Hành chính - tổng hợp
 - Phòng nghiệp vụ 1
 - Phòng nghiệp vụ 2
 - Sở Thông tin và Truyền thông
- Ban tiếp công dân tỉnh Vĩnh Phúc
 - Phòng nghiệp vụ 1
 - Sở Thông tin và Truyền thông

Tên nhóm người dùng * 05.H219.UBND/TP_ LDB (Trưởng ban) Ban tiếp dân BTD 1

Loại nhóm người dùng * Nhóm nghiệp vụ

Quyền xem * Xem nội bộ đơn vị, các đơn vị cùng cấp và đơn vị c

Xem báo cáo đơn tố cáo * Không được xem

Trạng thái * Đang sử dụng

Mô tả

Tùy vào nhóm đối tượng và theo sự phân quyền của QTĐV, phần thông tin này sẽ được hiển thị và phân quyền xem cho tài khoản của người dùng nhất định.

- Xem danh sách và chi tiết: Nhóm người dùng được phân quyền này, khi kết xuất báo cáo sẽ được xem danh sách và thông tin chi tiết của đơn tố cáo. Bao gồm: Mã vụ việc, ngày tiếp, tên chủ đơn, địa chỉ chủ đơn, số người, nội dung đơn, phân loại đơn, hướng xử lý,...

- Xem “Chỉ xem danh sách”: Nhóm người dùng được phân quyền này, khi kết xuất báo cáo chỉ xem được danh sách đơn tố cáo, không xem được thông tin chi tiết của từng đơn.
- Xem “Không được xem”: Nhóm người dùng được phân quyền này, khi kết xuất báo cáo sẽ không được phép xem các thông tin của đơn tố cáo. Thông tin sẽ hiển thị là “Thông tin bị ẩn”.

Trên hệ thống, việc ẩn thông tin của người tố cáo sẽ được thể hiện thông qua việc xem chi tiết thông tin trong các báo cáo:

Ví dụ: Trong Báo cáo 2a

Nội dung tiếp công dân (số vụ việc)							
Khiếu nại				Tố cáo			
Lĩnh vực hành chính			Lĩnh vực tư pháp	Lĩnh vực CT, VH, XH, khác	Lĩnh vực hành chính	Lĩnh vực tư pháp	Tham nhũng
Về chính sách	Về nhà, tài sản	Về chế độ CC, VC					
18	19	20	21	22	23	24	25
0	0	0	0	0	0	0	0
5	3	24	25	5	15	9	11

BÁO CÁO 2A

STT	Mã hồ sơ	Ngày tiếp	Tên chủ đơn	Địa chỉ chủ đơn	Số người	Nội dung
Tổng: 15						
1	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	1	Thông tin t
2	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	4	Thông tin t
3	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	Thông tin bị ẩn	1	Thông tin t

3. Các thao tác cần lưu ý khi tạo mới đơn vị hành chính

3.1. Cấu hình nguồn đơn đến

Chọn nhóm đối tượng nguồn đơn đến tương ứng với đơn vị thêm mới.

Nguồn đơn đến sẽ hiển thị các giá trị ở màn hình nghiệp vụ Tiếp nhận gián tiếp của cán bộ nghiệp vụ.

Tiếp nhận đơn thư

Nguồn đơn đến	Bưu chính	Ngày nhập đơn:	27/12/2017
STT: (*)	Bưu chính		
Thông tin người khiếu nại; tổ	Cơ quan khác chuyển tới		
Người khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh	Email		
Số người: (*)	Khác		
	Lãnh đạo Tỉnh/Thành phố		
	Lãnh đạo Thanh tra chính phủ		
	Thanh tra Chính phủ		
Họ và tên: (*)		<input type="checkbox"/> Đơn thư nặc danh	
			<input type="button" value="Kiểm tra đơn thư"/>

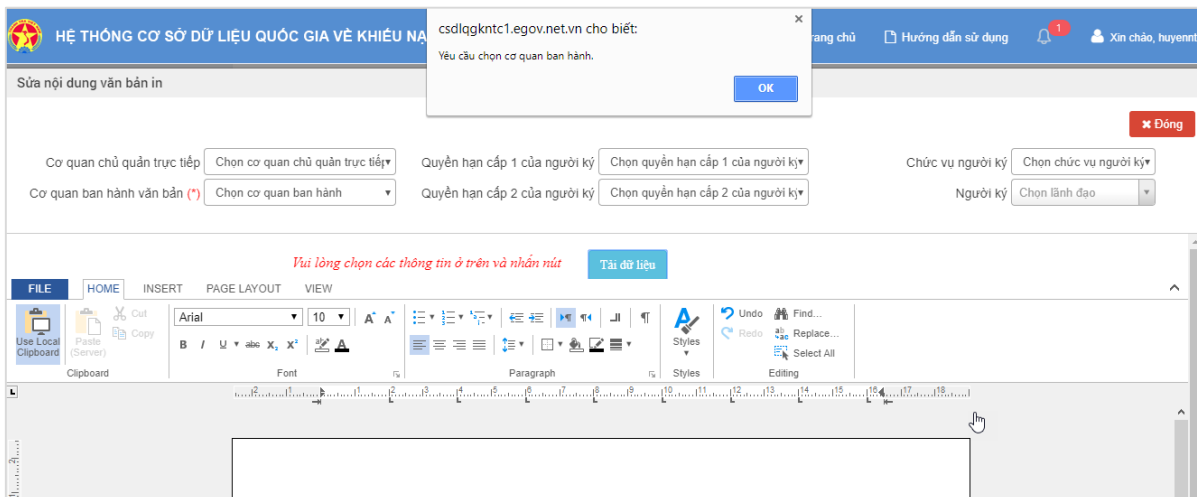
Cập nhật đơn vị

Cấp đơn vị	Cấp tỉnh	Điện thoại	Nhập số điện thoại
Quốc gia*	Việt Nam	Fax	Nhập số fax
Tỉnh, thành phố	Vĩnh Phúc	Email	Nhập Email
Quận/ huyện	Chọn quận/ huyện	Địa chỉ	Nhập địa chỉ
Phường xã	Chọn phường/ xã	Trạng thái*	Đang sử dụng
Đơn vị cha	UBND Tỉnh Vĩnh Phúc	Thuộc loại*	Đơn vị
Mã đơn vị*	H219.01	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> Nhóm đối tượng nguồn đơn đến* Ban TCD Tỉnh/Thành phố Ban nội chính Trung ương Ban TCD Quận/Huyện Ban TCD Tỉnh/Thành phố Ban TCD Xã/Phường/Thị Trấn Ban tiếp công dân Trung ương Các cơ quan thuộc Chính Phủ Các Cục/Vụ Các Vụ/Cục thuộc TTCP Đại biểu quốc hội Đại biểu quốc hội khóa IX Khác Sở, Ban, Ngành Thanh tra Bộ Thanh tra Quận/Huyện Thanh tra Tỉnh/Thành phố Tổng cục Tương đương bộ, ngành UBND quận/huyện UBND tỉnh/thành phố UBND Xã/Phường/Thị Trấn </div>	
Tên đơn vị*	Ban tiếp công dân Tỉnh Vĩnh Phúc		
Số thứ tự	1		
Là cục vụ	Không		
Tên viết tắt	Nhập tên đơn vị		
Điện thoại	Nhập số điện thoại		
Fax	Nhập số fax		
Nhóm thẩm quyền:	Hành chính		
Nhóm cơ quan:	UBND Tỉnh		
Website			
Kiểu cơ quan			
Nhiệm vụ			

Nhóm đối tượng nguồn đơn đến được quản trị hệ thống khai báo và quản lý. Khi muốn thêm mới, chỉnh sửa,... nguồn đơn đến thì yêu cầu quản trị đơn vị báo với quản trị hệ thống để cập nhật.

3.2. Cấu hình phiếu in cho các biểu mẫu

3.2.1. Khi tài khoản NSD hiển thị thông báo “Yêu cầu chọn cơ quan ban hành”

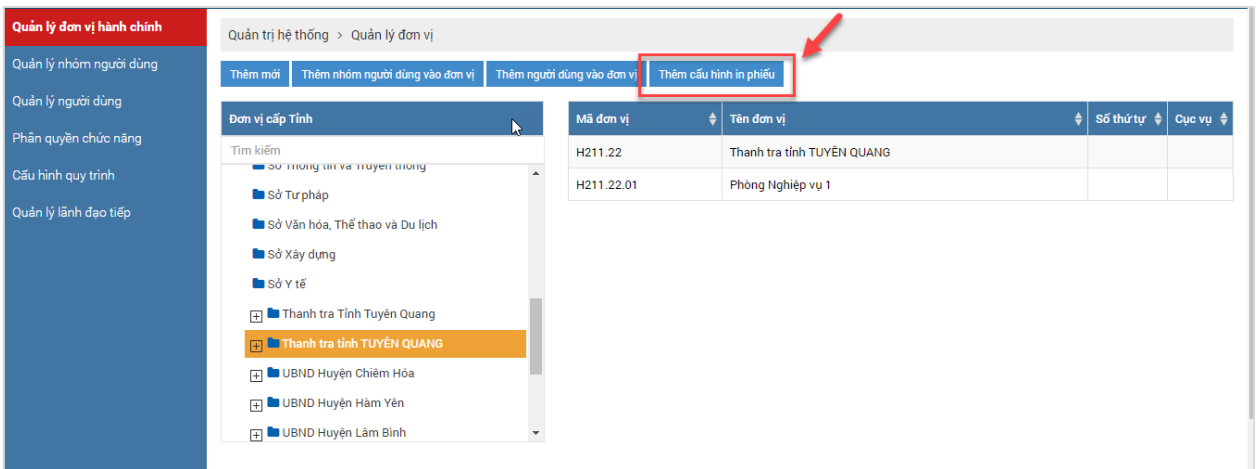


Phương án xử lý: QTĐV cần phải cấu hình in phiếu cho tài khoản người dùng.

Chức năng Cấu hình in phiếu để khai báo các cơ quan ban hành văn bản, cơ quan chủ quản, quyền hạn và chức vụ của người ký trong các mẫu văn bản thụ lý, hướng dẫn, chuyển đơn, ra văn bản đôn đốc,... của người dùng nghiệp vụ.

Hướng dẫn khai báo cấu hình phiếu in:

- **Bước 1:** Chọn menu “Quản lý đơn vị hành chính”, bấm nút “Thêm cấu hình phiếu in”



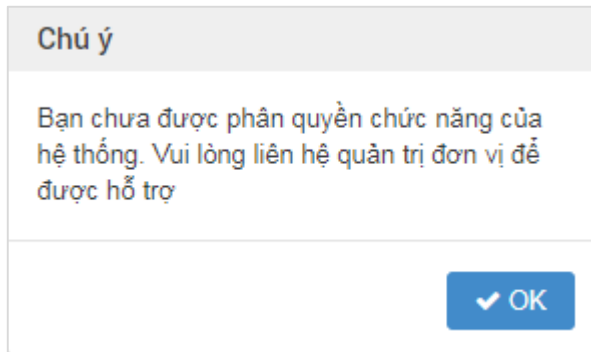
- **Bước 2:** Nhập nội dung ứng với loại tiêu chí
 - Đơn vị: Chọn Ban tiếp công dân tỉnh Vĩnh Phúc
 - Nội dung: UBND tỉnh Vĩnh Phúc
 - Loại: chọn CQ chủ quản
- **Bước 3:** bấm “Lưu”

Ví dụ minh họa: Để cấu hình phiếu in cho Ban tiếp công dân tỉnh Vĩnh Phúc. Người quản trị lần lượt nhập nội dung minh họa ứng với các loại tiêu chí như bảng dưới đây:

STT	CQ ban hành	Quyền hạn cấp 1	Quyền hạn cấp 2	Chức vụ người ký
1.	Ban tiếp công dân tỉnh	KT. Trưởng ban	KT. Trưởng phòng	Trưởng ban
2.		TL.Trưởng ban		Phó trưởng ban
3.				Trưởng phòng
4.				Phó trưởng phòng
5.				Chuyên viên

4. Quản lý nhóm người dùng

4.1. Khi NSD đăng nhập tài khoản, hệ thống thông báo “Bạn chưa được phân quyền chức năng của hệ thống. Vui lòng liên hệ QTĐV để được hỗ trợ”



Phương án xử lý: QTĐV cần phải phân quyền chức năng cho Nhóm người dùng.

- **Bước 1:** Vào menu “Quản lý người dùng” xem user đó đang được gán với nhóm người dùng nào. Nhớ tên nhóm hoặc sao chép tên nhóm người dùng của user đó.

Tài khoản	Tên	Nhóm quản trị	Nhóm quy trình	Nhóm nghiệp vụ	Chức vụ	Đơn vị	Loại tài khoản	Trạng thái
H219.01.linhttt	Ngô Thị Thủy Linh		Cán bộ tiếp dân;Chuyên viên tiếp nhận;Chuyên viên xử lý đơn;	04.H219.UBND/TP_LDP_Phòng xử lý đơn Tỉnh VP;02.H219.UBND/TP_LDP_Phòng Tiếp công dân Tỉnh/TP;	Chuyên viên	Phòng nghiệp vụ 1;	Người dùng	Đang sử dụng
H219.01.lypt	Phan Thị Lý		Cán bộ tiếp dân;Trưởng phòng duyệt kết quả xử lý;Chuyên viên tiếp nhận;Chuyên viên xử lý đơn;Trưởng phòng phân xử lý;Trưởng phòng duyệt đơn thư;	04.H219.UBND/TP_LDP_Phòng xử lý đơn Tỉnh VP;02.H219.UBND/TP_LDP_Phòng Tiếp công dân Tỉnh/TP;	Phó Trưởng phòng	Phòng nghiệp vụ 1;	Người dùng	Đang sử dụng
H219.01.quyenda	Đào Anh Quyền		Cán bộ tiếp dân;Chuyên viên tiếp nhận;Chuyên viên xử lý đơn;	08.H219.UBND/TP_ Bộ phận tổng hợp;	Chuyên viên	Phòng nghiệp vụ 1;	Người dùng	Đang sử dụng

- **Bước 2:** Chọn menu “Quản lý nhóm người dùng”, tại ô tìm kiếm, nhập/dán tên nhóm đã nhớ/sao chép của user tại bước 1. Tích chọn nhóm người dùng và bấm nút “Phân quyền”

Tên nhóm người dùng	Mô tả	Trạng thái sử dụng
03.H219.UBND/TP_Cán bộ xử lý đơn		Đang sử dụng

- **Bước 3:** Tại màn hình Phân quyền chức năng, tích chọn chức năng cho nhóm người dùng.

Phân quyền chức năng cho nhóm người dùng

Nhóm người dùng* 03.H219.UBND/TP_Cán bộ xử lý c

Phân quyền cho* Phần mềm khiếu nại tố cáo

Chọn chức năng

Chức năng

- Tổng quan
- (+) Bộ phận đăng ký
- (-) Tiếp nhận đơn thư
 - Tiếp công dân
 - Cấp xã phường - Tiếp công dân dành cho cấp xã
 - Tiếp nhận gián tiếp
 - Sở tiếp công dân
 - Cấp xã phường - Tiếp nhận gián tiếp dành cho cấp xã
 - Văn thư tiếp nhận gián tiếp
 - Lãnh đạo tiếp

Lưu
Đóng

- **Bước 4:** Bấm “Lưu” để hoàn tất việc phân quyền cho nhóm người dùng.
- **Bước 5:** Đăng nhập phân hệ nghiệp vụ bằng user đó để kiểm tra kết quả.

5. Quản lý người dùng

▪ Quản lý thông tin tài khoản người dùng

5.1. Trường hợp cập nhật người dùng, nếu Trạng thái sử dụng của tài khoản là “Không sử dụng” thì tài khoản đó sẽ không thể đăng nhập vào hệ thống.

Cập nhật người dùng

Chọn đơn vị/phòng ban* Thanh tra Tỉnh Vĩnh Phúc

Nhóm quy trình

- Cán bộ tiếp dân
- Cán bộ xử lý đơn tại Cục Vụ TTCP
- Chuyên viên giải quyết đơn ở Cục, Vụ TTCP
- Chuyên viên tiếp nhận
- Chuyên viên xử lý đơn
- Lãnh đạo đơn vị

Nhóm quản trị

- Quản trị đơn vị

Nhóm nghiệp vụ

- Chánh thanh tra tỉnh

Tên người dùng* Nguyễn Hữu Sơn

Điện thoại Nhập số điện thoại

Email* sonnh@gmail.com

Chức vụ* Phó Chánh Thanh tra

Loại tài khoản* Người dùng

Trạng thái sử dụng* Không sử dụng

5.2. Tại khối “Hướng xử lý” - trường “Chọn quy trình Xử lý đơn” không hiển thị quy trình xử lý của đơn thư

Hướng xử lý

Hướng xử lý: Thu lý giải quyết

Chọn quy trình xử lý đơn

Người duyệt:

Ý kiến xử lý: (*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm : [Tải lên từ máy tính](#)

*Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png*

[Lưu và in](#) [Lưu lại](#) [Kết thúc](#) [Đóng](#)

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Cán bộ tiếp dân”, “Chuyên viên xử lý đơn” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ.

Cập nhật người dùng

Chọn đơn vị/phòng ban *

Phòng nghiệp vụ 1

Tên người dùng *

Phan Thị Lý

Nhóm quy trình

Cán bộ tiếp dân

Cán bộ xử lý đơn tại Cục Vụ TTCP

Chuyên viên giải quyết đơn ở Cục, Vụ TTCP

Chuyên viên tiếp nhận

Chuyên viên xử lý đơn

Lãnh đạo đơn vị

Điện thoại

Nhập số điện thoại

Email *

lypt@gmail.com

Chức vụ *

Phó Trưởng phòng

Nhóm quản trị

Quản trị đơn vị

Loại tài khoản *

Người dùng

Trạng thái sử dụng *

Đang sử dụng

Nhóm nghiệp vụ

01.H219.UBNDT/TP_ Cán bộ tiếp công dân Tỉnh/TP

02.H219.UBNDT/TP_LĐP_Phòng Tiếp công dân Tỉnh/TP

04.H219.UBNDT/TP_LĐP_Phòng xử lý đơn Tỉnh VP

[Lưu](#) [Đóng](#)

Lưu ý: Để phân quyền đúng chức năng, người quản trị vui lòng đọc cách tạo và phân quyền tại mục “3.2.3. Danh mục phân quyền chức năng nhóm người dùng” trong “Tài liệu hướng dẫn sử dụng chi tiết dành cho quản trị cấp tỉnh/cấp Bộ”.

5.3. Tại màn hình “Phân công giải quyết đơn thư” - trường thông tin “Giao cho” không có cán bộ để lựa chọn

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Trưởng đoàn” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ

Lưu ý: Để phân quyền đúng chức năng, người quản trị vui lòng đọc cách tạo và phân quyền tại mục “3.2.3. Danh mục phân quyền chức năng nhóm người dùng” trong “Tài liệu hướng dẫn sử dụng chi tiết dành cho quản trị cấp tỉnh/cấp Bộ”.

5.4. Tại màn hình “Trình kết luận” - trường thông tin “Lãnh đạo duyệt” không có cán bộ để lựa chọn

Chú ý

Bạn có chắc chắn muốn Trình kết luận đơn thư số 133 của Ông/bà Linh Test 2112 không?

Ghi chú:

File đính kèm:

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

Lãnh đạo duyệt: (*)

Chức vụ:

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Lãnh đạo phê duyệt kết luận” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ.

Cập nhật người dùng

Chọn đơn vị/phòng ban *
Thanh tra thành phố Vĩnh Yên

Tên người dùng *
Nguyễn Đình Dân

Nhóm quy trình

- Lãnh đạo phân giải quyết
- Lãnh đạo phân xử lý
- Lãnh đạo phê duyệt kết luận
- Trưởng đoàn
- Trưởng phòng duyệt đơn thư
- Trưởng phòng duyệt kết quả xử lý

Điện thoại
Nhập số điện thoại

Email *
dannd@gmail.com

Chức vụ *
Chánh Thanh tra

Nhóm quản trị

- Quản trị đơn vị

Loại tài khoản *
Người dùng

Trạng thái sử dụng *
Đang sử dụng

Nhóm nghiệp vụ

Tích chọn nhóm quy trình

5.5. Tại màn hình “Phê duyệt kết quả giải quyết” - trường “Quy trình xử lý tiếp” không có quy trình để người dùng lựa chọn

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Lãnh đạo phê duyệt kết luận” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ.

5.6. Tại khối “Hướng xử lý” - trường thông tin “Người duyệt” không hiển thị cán bộ để lựa chọn

Hướng xử lý

Hướng xử lý: Thụ lý giải quyết

Chọn quy trình xử lý đơn: Kết thúc

Người duyệt: Chọn lãnh đạo

Chức vụ: Chức vụ lãnh đạo

Ý kiến xử lý: (*)

Ghi chú:

Tệp đính kèm: Tải lên từ máy tính

*Đối với các hướng xử lý có ra văn bản khi chọn quy trình xử lý là **Kết thúc** và nhấn nút **Kết thúc** thì bắt buộc phải đính kèm tệp.
Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png*

Lưu và in | Lưu lại | Kết thúc | Đóng

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ.

Cập nhật người dùng

Chọn đơn vị/phòng ban *
Ban tiếp công dân thành phố Vĩnh Yên

Tên người dùng *
Trưởng ban tiếp công dân TP Vĩnh Yên

Nhóm quy trình

- Chuyên viên tiếp nhận
- Chuyên viên xử lý đơn
- Lãnh đạo đơn vị
- Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý
- Lãnh đạo phân giải quyết
- Lãnh đạo phân xử lý
- Lãnh đạo phê duyệt kết luận

Tích chọn nhóm quy trình

Nhóm quản trị

- Quản trị đơn vị

Nhóm nghiệp vụ

Điện thoại
Nhập số điện thoại

Email *
tb@gmail.com

Chức vụ *
Trưởng Ban tiếp công dân

Loại tài khoản *
Người dùng

Trạng thái sử dụng *
Không sử dụng

5.7. Tại màn hình “Phê duyệt kết quả xử lý” – trường thông tin “Quy trình xử lý tiếp” không có quy trình để người dùng lựa chọn.

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ.

5.8. Tại màn hình “Phê duyệt thụ lý giải quyết” – trường thông tin “Chọn quy trình xử lý tiếp” không có quy trình để người dùng lựa chọn

Phê duyệt thụ lý giải quyết

Chọn quy trình xử lý tiếp ▼

Ghi chú

File đính kèm Tải lên từ máy tính

Định dạng cho phép: doc, docx, pdf, jpg, jpeg, png

Xác nhận
Đóng

- **Phương án xử lý:** QTĐV cần phải cấu hình thêm nhóm quy trình “Lãnh đạo phân giải quyết” cho tài khoản NSD yêu cầu hỗ trợ.

Cập nhật người dùng

Chọn đơn vị/phòng ban *
Thanh tra thành phố Vĩnh Yên ▼

Nhóm quy trình

- Lãnh đạo đơn vị
- Lãnh đạo duyệt kết quả xử lý
- Lãnh đạo phân giải quyết**
- Lãnh đạo phân xử lý
- Lãnh đạo phê duyệt kết luận
- Trưởng đoàn
- Trưởng phòng duyệt đơn thụ...

Nhóm quản trị

- Quản trị đơn vị

Nhóm nghiệp vụ

Tên người dùng *
Nguyễn Đình Dân

Điện thoại
Nhập số điện thoại

Email *
dannd@gmail.com

Chức vụ *
Chánh Thanh tra ▼

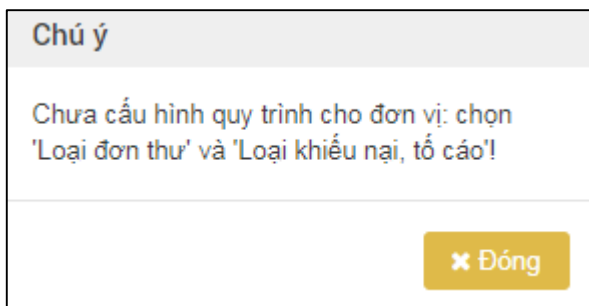
Loại tài khoản *
Người dùng ▼

Trạng thái sử dụng *
Đang sử dụng ▼

Tích chọn nhóm quy trình

6. Cấu hình quy trình

6.1. Trong trường hợp hiển thị thông báo “Chưa cấu hình quy trình cho đơn vị: chọn ‘Loại đơn thư’ và ‘Loại khiếu nại, tố cáo’” hoặc “Chưa cấu hình quy trình cho đơn vị”



- **Phương án xử lý:** QTĐV phải cấu hình quy trình cho đơn vị
- **Bước 1:** QTĐV chọn menu Cấu hình **quy trình**, **bấm nút “Tạo mặc định”**

III. NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

1. Câu hỏi thường gặp về Truy cập hệ thống

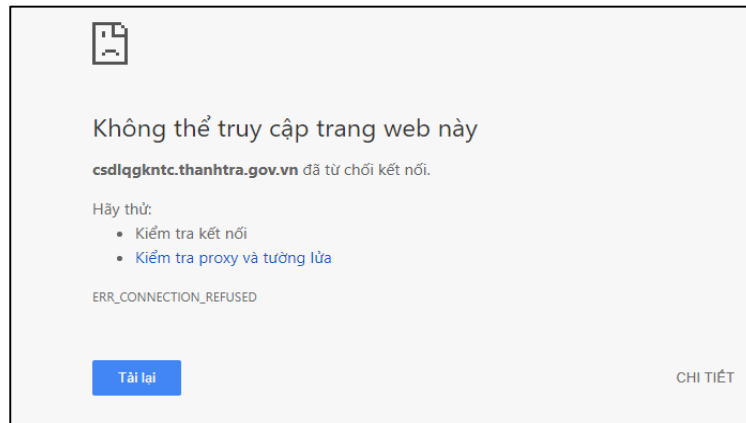
1.1. Trong lần đầu đăng nhập vào phần mềm nhận được thông báo “Yêu cầu xác thực”

- **Phương án xử lý:** Trong lần đầu đăng nhập vào phần mềm sẽ được hệ thống yêu cầu xác thực truy cập. Lúc này, QTĐV thực hiện bấm chọn “**Đồng ý**” để thực hiện xác thực quyền truy cập vào hệ thống.

1.2. Sau khi đăng nhập gặp thông báo “Bạn chưa được phân quyền chức năng của hệ thống”

- **Phương án xử lý:** Trường hợp này, do QTĐV truy cập nhầm đường dẫn không thuộc nhóm được phân quyền cho tài khoản của mình. Trước tiên, QTĐV cần kiểm tra lại đường dẫn truy cập xem đã đúng với nhóm được phân quyền cho tài khoản của mình hay chưa. Sau đó, QTĐV sẽ có thể truy cập lại vào hệ thống bình thường.

1.3. Khi truy cập vào hệ thống và nhận được thông báo “Không thể truy cập trang web này”

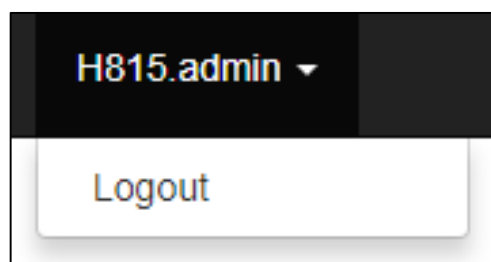


- **Phương án xử lý:** QTĐV cần kiểm tra lại địa chỉ đường dẫn truy cập vào hệ thống xem đã chính xác chưa, có thể QTĐV đã nhập sai địa chỉ đường dẫn. Ví dụ: Thiếu kí tự “.” hoặc chữ.
(Đường dẫn truy cập chính xác: <https://adminkntc.thanhtra.gov.vn>).

1.4. Sau khi nhập Tên tài khoản và mật khẩu để thực hiện truy cập hệ thống thì xuất hiện thông báo “Có lỗi không xác định đã xảy ra”



- **Phương án xử lý:** Trường hợp này, do QTĐV nhập Tên tài khoản có chứa dấu cách (khoảng trống). Vì vậy, trước tiên QTĐV sẽ phải đăng xuất (logout) khỏi tài khoản hiện tại



Sau đó, truy cập lại vào hệ thống bằng đường dẫn giành cho nhóm quản trị và thực hiện đăng nhập lại thật chính xác tên tài khoản, mật khẩu.

2. Câu hỏi thường gặp về Quá trình sử dụng

2.1. Khi đang sử dụng hệ thống hiển thị “503 Service Unavailable”



- **Phương án xử lý:** QTĐV vui lòng liên hệ với QTHT qua Email hoặc điện thoại để được hỗ trợ.