

TẬP ĐOÀN
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG
VIỆT NAM
VIỄN THÔNG LONG AN

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

Số: 1314/VNPT-LA-CNTT

Long An, ngày 21 tháng 8 năm 2019

V/v báo cáo theo thông báo số
1265/TB-STTTT

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Long An

Căn cứ công văn số 1265/TB-STTTT ngày 31/7/2019 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Long An v/v thông báo Kết quả cuộc họp triển khai một số nhiệm vụ tại Quyết định số 30/2019/QĐ-UBND ngày 03/7/2019 của UBND tỉnh;

VNPT Long An báo cáo các nội dung liên quan như sau:

1. Về việc thực hiện cập nhật thông tin Bộ thủ tục hành chính của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến

- Hiện tại, Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (TTCNTT&TT) đang xây dựng API cung cấp thông tin thủ tục hành chính (API, nội dung, đặc tả); sau đó, VNPT sẽ theo đặc tả kỹ thuật xây dựng chức năng rút tự động thông tin thủ tục hành chính từ phần mềm một cửa về cổng dịch vụ công.

- VNPT đảm bảo việc cập nhật thông tin thủ tục hành chính lên cổng khi có thay đổi trong thời gian chờ hoàn thiện API đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống một cửa điện tử lên Cổng Dịch vụ công trực tuyến.

2. Hướng dẫn sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến

- Đã cập nhật các video và tài liệu hướng dẫn nộp hồ sơ, hướng dẫn thanh toán lên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

- Menu **Hướng dẫn** trên cổng dịch vụ công hoặc đường dẫn:

<https://dichvucong.longan.gov.vn/dichvucong/congdan/huongdancongdan>

3. Đăng tải bộ câu hỏi/trả lời

- Đã hoàn thiện chức năng cung cấp bộ câu hỏi/trả lời hỗ trợ xây dựng phiếu đánh giá theo nội dung của quyết định số 2933/QĐ-UBND ngày 13/8/2019 của UBND tỉnh V/v ban hành Quy định về mẫu Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Long An.

- Khởi tạo tài khoản quản trị chức năng (phụ lục 1 đính kèm) và cung cấp hướng dẫn sử dụng chức năng (phụ lục 2 đính kèm).

- Menu **Khảo sát** trên cổng dịch vụ công hoặc đường dẫn:

<https://dichvucong.longan.gov.vn/dichvucong/khaosat>

- Thời gian đăng tải phiếu đánh giá lên cổng: ngày 06/9/2019.

4. Thống kê hồ sơ, công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả

- Đã hoàn thiện chức năng công khai văn bản xin lỗi, khởi tạo tài khoản quản trị chức năng (phụ lục 1 đính kèm) và cung cấp hướng dẫn sử dụng chức năng (phụ lục 3 đính kèm).

- Đối với chức năng thống kê hồ sơ, hiện tại VNPT lấy số liệu báo cáo thống kê toàn tỉnh từ phần mềm một cửa thông qua API do TTCNTT&TT cung cấp; tuy nhiên, số liệu chi tiết của từng cơ quan hiện tại VNPT chỉ có số liệu hồ sơ nộp trực tuyến và chưa có API cung cấp số liệu hồ sơ nộp trực tiếp từ phần mềm một cửa nên chưa có bảng thống kê tổng hợp công bố trên cổng dịch vụ công của tỉnh.

5. Đánh giá trực tuyến việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

- Đã tích hợp chức năng đánh giá trực tuyến việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính do TTCNTT&TT phát triển, bao gồm: đánh giá mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận và trả kết quả, đánh giá mức độ hài lòng đối với thủ tục hành chính.

- Menu **Dịch vụ khác** -> **Đánh giá công chức** hoặc đường dẫn:

<https://dichvucong.longan.gov.vn/dichvucong/danhgiacongchuc/danhgiacongchuc>

6. Trả lời Phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp trên Cổng Dịch vụ công

- Đã hoàn thiện chức năng, khởi tạo tài khoản quản trị chức năng (phụ lục 1 đính kèm) và cung cấp hướng dẫn sử dụng chức năng (phụ lục 4 đính kèm).

- Menu **Dịch vụ khác** -> **Hỏi đáp** hoặc đường dẫn:

<https://dichvucong.longan.gov.vn/dichvucong/hoidap>

7. Tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích, nhập lên Cổng dịch vụ công

Đã tiếp nhận danh sách tài khoản cán bộ bưu điện và tiếp tục phối hợp xây dựng các biểu mẫu thống kê hồ sơ do cán bộ bưu điện hỗ trợ người dân nộp trực tuyến trên cổng.

Trên đây là báo cáo của VNPT Long An theo thông báo số 1265/TB-STTTT.

Mọi thông tin trao đổi xin vui lòng liên hệ Ông Nguyễn Kim Tùng – GD Trung tâm CNTT, VNPT Long An; ĐD: 0918 371 777; Email: tungnk.lan@vnpt.vn./.

Trân trọng kính chào!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trưởng đại diện VNPT tại Long An (b/c);
- GD, PGD (b/c);
- TTKD;
- Lưu: VT, CNTT.
- eOffice: 5.26.825...../VBĐT



Trương Ngọc Hồng

Phụ lục 1: Danh sách tài khoản quản trị chức năng
(Kèm công văn số: /VNPT-LA-CNTT ngày /9/2019)

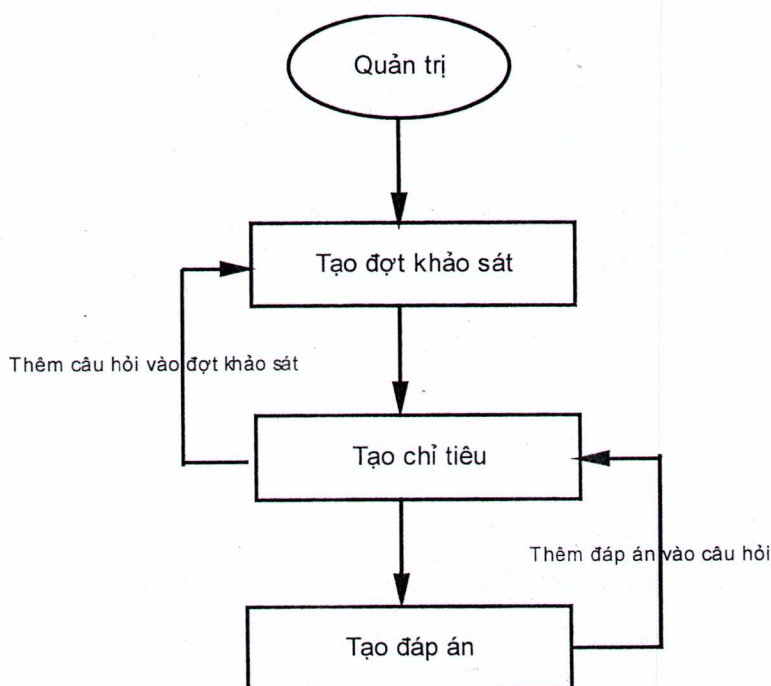
STT	Cơ quan	Tài khoản	Mật khẩu	Ghi chú
1	Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh	admin.ttpvhcc	hccLA@123	Văn bản xin lỗi
2	Văn phòng ĐDBQH, HĐND và UBND	admin.vanphong	hccLA@123	Khảo sát công dân
3	Công an tỉnh	admin.congan	hccLA@123	Quản trị cơ quan (trả lời hỏi đáp, phản ánh, kiến nghị)
4	Ban quản lý Khu kinh tế	admin.bqlkkt	hccLA@123	
5	Cục thuế tỉnh	admin.cucthue	hccLA@123	
6	Sở Công thương	admin.socongthuong	hccLA@123	
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	admin.sogddt	hccLA@123	
8	Sở Giao thông vận tải	admin.sogvt	hccLA@123	
9	Sở Kế hoạch và Đầu tư	admin.sokhdt	hccLA@123	
10	Sở Khoa học và Công nghệ	admin.sokhcn	hccLA@123	
11	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	admin.soldtbxh	hccLA@123	
12	Sở Ngoại vụ	admin.songoaivu	hccLA@123	
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	admin.sonnptnt	hccLA@123	
14	Sở Nội vụ	admin.sonoivu	hccLA@123	
15	Sở Tài chính	admin.sotaichinh	hccLA@123	
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	admin.sotnmt	hccLA@123	
17	Sở Thông tin và Truyền thông	admin.sotttt	hccLA@123	
18	Sở Tư pháp	admin.sotuphap	hccLA@123	
19	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	admin.sovhttdl	hccLA@123	
20	Sở Xây dựng	admin.soxaydung	hccLA@123	
21	Sở Y tế	admin.soyte	hccLA@123	
22	Thanh tra tỉnh	admin.thanhtra	hccLA@123	
23	Trung tâm HCC Huyện Bến Lức	admin.benluc	hccLA@123	
24	Trung tâm HCC Huyện Cần Đước	admin.canduoc	hccLA@123	
25	Trung tâm HCC Huyện Cần Giuộc	admin.cangiuoc	hccLA@123	
26	Trung tâm HCC Huyện Châu Thành	admin.chauthanh	hccLA@123	
27	Trung tâm HCC Huyện Đức Hòa	admin.duchoa	hccLA@123	
28	Trung tâm HCC Huyện Đức Huệ	admin.duchue	hccLA@123	

29	Trung tâm HCC Thị xã Kiến Tường	admin.kientuong	hccLA@123	
30	Trung tâm HCC Huyện Mộc Hóa	admin.mochoa	hccLA@123	
31	Trung tâm HCC Thành phố Tân An	admin.tanan	hccLA@123	
32	Trung tâm HCC Huyện Tân Hưng	admin.tanhung	hccLA@123	
33	Trung tâm HCC Huyện Tân Thạnh	admin.tanthatanh	hccLA@123	
34	Trung tâm HCC Huyện Tân Trụ	admin.tantru	hccLA@123	
35	Trung tâm HCC Huyện Thạnh Hóa	admin.thanhhoa	hccLA@123	
36	Trung tâm HCC Huyện Thủ Thừa	admin.thuthua	hccLA@123	
37	Trung tâm HCC Huyện Vĩnh Hưng	admin.vinhhung	hccLA@123	

Phụ lục 2: Hướng dẫn sử dụng chức năng đăng tải câu hỏi/trả lời
(Kèm công văn số: /VNPT-LA-CNTT ngày /9/2019)

CẤU HÌNH KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CỦA CÔNG DÂN

Sơ đồ khái quát

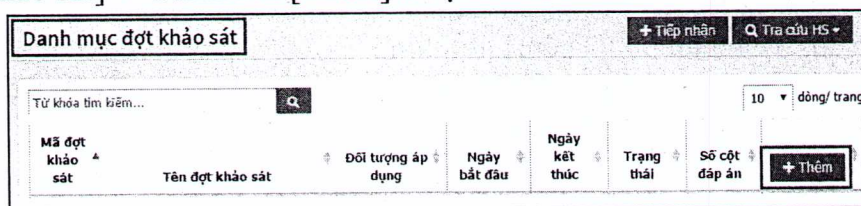


Bước 1 – Tạo đợt khảo sát

Mục đích: Đợt khảo sát được tạo ra gồm các câu hỏi, có sẵn câu trả lời để người tham gia khảo sát chọn lựa và có thể ghi ý kiến đánh giá. Các câu trả lời sẽ được tính toán theo công thức được cài đặt sẵn và kết quả khảo sát sẽ dựa trên câu trả lời của người tham gia.

Cách thực hiện:

Quản trị đăng nhập hệ thống => Chọn menu [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn menu [Đợt khảo sát]=> Nhấn nút [Thêm] ở vị trí như hình:



- Điền thông tin tạo đợt khảo sát, lưu ý các ô sau:

- Đối tượng áp dụng: Chọn đúng đối tượng có thể tham gia khảo sát. Chọn “Mọi người” thì tất cả công dân hoặc cán bộ đều có thể tiến hành khảo sát.
- Ngày bắt đầu: Điền ngày bắt đầu khảo sát.
- Ngày kết thúc: Điền ngày kết thúc khảo sát, đến thời điểm trong ô này, đợt khảo sát sẽ tự động đóng.

- Số cột đáp án: Là dạng hiển thị cột của câu trả lời, ví dụ có 4 câu trả lời, chọn số cột đáp án là 2, thì sẽ có 2 cột với mỗi cột chứa 2 câu trả lời.
 - Tên cơ quan: Chọn cơ quan tham gia khảo sát đánh giá.
- Nhấn nút [Cập nhật] tạo mới đợt khảo sát.

Bước 2 – Tạo danh mục chỉ tiêu đánh giá

- 1) Mục đích: Chỉ tiêu đánh giá là các câu hỏi được thêm vào đợt khảo sát.
- 2) Cách thực hiện:
 - Đăng nhập hệ thống => Chọn menu [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn menu [Danh mục chỉ tiêu] => Nhấn nút [Thêm] như hình:

- Điền thông tin tạo chỉ tiêu, lưu ý các ô sau:
 - Loại chỉ tiêu chọn đúng loại.
 - Chọn nhiều đáp án: Cho phép chọn 1 hoặc nhiều đáp án.
 - Tên chỉ tiêu cha: Là chỉ tiêu này sẽ nằm trong chỉ tiêu khác, ô này sẽ lựa chọn chỉ tiêu đang thao tác là con của chỉ tiêu nào đó trong danh sách chọn. Khi khảo sát, nếu người dùng đánh giá chỉ tiêu cha, thì chỉ tiêu con sẽ xuất hiện và người dùng cần đánh giá thêm chỉ tiêu con này.
 - Số cột đáp án: Tương tự với Số cột đáp án của Đợt khảo sát đã nói ở trên.
- Nhấn nút [Cập nhật] tạo chỉ tiêu mới.

Bước 3 – Tạo danh mục đáp án

- 1) Mục đích: Danh mục đáp án sẽ được thêm vào các tiêu chí ở bước 2.
- 2) Cách thực hiện:
 - Đăng nhập hệ thống => Chọn menu [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn [Danh mục đáp án] => Nhấn nút [Thêm] như hình:

- Điền thông tin tạo đáp án. Lưu ý chọn Hình thức trả lời với:
 - Trắc nghiệm: Người tham gia khảo sát sẽ check chọn các ô có sẵn.
 - Tự luận: Người tham gia khảo sát sẽ được ghi ý kiến vào ô trống có sẵn.
- Nhấn nút [Cập nhật] lưu đáp án mới.

Mã đáp án	Tên đáp án	Tên tắt	Hình thức trả lời	Số thứ tự	Trạng thái	Thêm
1	Rất lịch sự và đúng mực		Trắc nghiệm	1	Mở	Sửa Xóa
2	Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi		Trắc nghiệm	2	Mở	Sửa Xóa
3	Bình thường		Trắc nghiệm	3	Mở	Sửa Xóa
4	Thờ ơ, khó gần		Trắc nghiệm	4	Mở	Sửa Xóa
5	Khó chịu, không lịch sự		Trắc nghiệm	5	Mở	Sửa Xóa
6	Rất tận tình, rõ ràng, chu đáo		Trắc nghiệm	6	Mở	Sửa Xóa
7	Tận tình, rõ ràng		Trắc nghiệm	7	Mở	Sửa Xóa
8	Qua loa, khó hiểu		Trắc nghiệm	8	Mở	Sửa Xóa

– Đáp án vừa tạo có thể chỉnh sửa hoặc xóa:

- Sửa đáp án: Chọn nút [Sửa] tại đáp án cần thay đổi. Cập nhật thông tin và nhấn nút [Cập nhật] lưu lại.

Mã đáp án	Tên đáp án	Tên tắt	Hình thức trả lời	Số thứ tự	Trạng thái	Thêm
1	Rất lịch sự và đúng mực		Trắc nghiệm	1	Mở	Sửa Xóa
2	Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi		Trắc nghiệm	2	Mở	Sửa Xóa
3	Bình thường		Trắc nghiệm	3	Mở	Sửa Xóa

- Xóa đáp án: Chọn nút [Xóa] tại đáp án cần xóa.

Mã đáp án	Tên đáp án	Tên tắt	Hình thức trả lời	Số thứ tự	Trạng thái	Thêm
1	Rất lịch sự và đúng mực		Trắc nghiệm	1	Mở	Sửa Xóa
2	Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi		Trắc nghiệm	2	Mở	Sửa Xóa
3	Bình thường		Trắc nghiệm	3	Mở	Sửa Xóa

Bước 4 – Tạo lý do chưa hài lòng

1) Mục đích: Với những câu hỏi dạng Có hoặc Không thì với câu trả lời không, hệ thống sẽ cho hiển thị tiếp các lựa chọn tại sao không này. Vì thế quản trị có thể tạo hoặc không tạo sẵn danh mục lý do chưa hài lòng ở bước 4.

2) Cách thực hiện:

- Đăng nhập hệ thống => Chọn menu [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn [Lý do chưa hài lòng] => Nhấn nút [Thêm] như hình:

Mã lý do	Mô tả	Trạng thái	Thêm
CHL			+ Thêm

- Điền lý do chưa hài lòng vào ô [mô tả]. Sau đó nhấn [Cập nhật] lưu lý do mới.

Danh mục lý do chưa hài lòng + Tiếp nhận Tra cứu HS

Từ khóa tìm kiếm...

10 dòng/ trang

Mã lý do CHL	Mô tả	Trạng thái	+ Thêm
1	Cán bộ vừa tiếp nhận hồ sơ vừa cười, giòn	Mở	Sửa Xóa
2	Cán bộ ăn uống trong khi nhận hồ sơ	Mở	Sửa Xóa

Hiển thị từ 1 đến 2 của 2 dòng

Bước 5 – Cập nhật đáp án cho câu hỏi

- Đăng nhập hệ thống => Chọn [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn [Danh mục chỉ tiêu]
- Tại chỉ tiêu cần thêm đáp án chọn [Cập nhật đáp án] như hình sau:

Danh mục chỉ tiêu đánh giá + Tiếp nhận Tra cứu HS

Từ khóa tìm kiếm...

10 dòng/ trang

Mã chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Được chọn nhiều đáp án	Số thứ tự	Mô tả chỉ tiêu	Mô tả đáp án	Mã chỉ tiêu cha	Trạng thái	Số cột đáp án	+ Thêm
1	Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	Mặc định	Không	1				Mở	3	1 <input type="button" value="Cập nhật đáp án"/>
2	Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	Mặc định	Không	2				Mở	2	2 <input type="button" value="Cập nhật đáp án"/>

- Tìm kiếm đáp án cần thêm vào câu hỏi, điền số thứ tự của câu hỏi trong đợt khảo sát => Chọn đáp án (có thể chọn nhiều đáp án cùng 1 lúc để thêm) như hình và nhấn nút [Thêm]:

Cập nhật đáp án của chỉ tiêu đánh giá + Tiếp nhận Tra cứu HS

1 Danh sách đáp án của chỉ tiêu

2

#.	Tên đáp án	Số thứ tự	Trạng thái
<input checked="" type="checkbox"/>	01 - 02 lần	1	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	01 lần	2	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	02 lần	3	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	03 - 04 lần	4	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	03 lần	33	Mở
	1	15	Mở
	1 nơi	43	Mở

3 4

5

- Sau khi chọn đáp án cho tiêu chí, quản trị có thể xem lại khi chọn tab [Danh sách đáp án của chỉ tiêu] và tiến hành [Xóa] đáp án đã chọn ra khỏi tiêu chí:

Cập nhật đáp án của chỉ tiêu đánh giá + Tiếp nhận

Thêm đáp án 1

Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp ▾

#.	Tên đáp án	Số thứ tự	Trạng thái
<input type="checkbox"/>	2 Bình thường	3	Tất cả ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	Khó chịu, không lịch sự	5	Mở ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi	2	Mở ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	Rất lịch sự và đúng mực	1	Mở ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	Thờ ơ, khó gần	4	Mở ▾

3

- Hoặc điền lại thứ tự của đáp án và nhấn nút [Cập nhật] để thay đổi vị trí câu hỏi.
- Tương tự cho các câu hỏi khác, nhấn vào danh sách để chọn chỉ tiêu khác thêm đáp án:

Cập nhật đáp án của chỉ tiêu đánh giá + Tiếp nhận

Thêm đáp án

Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp ▾

Chọn chỉ tiêu

Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ (từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)

Quý khách có hài lòng về nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không?

Khi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Quý khách đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?

Công việc của Quý khách có được giải quyết đúng hẹn không?

Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?

Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?

Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, "bồi dưỡng" công chức,...) ngoài quy định khi giải quyết công việc?

Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính

Quý khách đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị

Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cơ quan, đơn vị (từ 1 đến 10 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)

Bước 6 – Cập nhật câu hỏi cho đợt khảo sát

- Sau khi hoàn tất việc thêm đáp án ở bước 5, tiến hành thêm câu hỏi vào đợt khảo sát.
- Cần đăng nhập hệ thống và chọn [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn [Đợt khảo sát].
- Tại đợt khảo sát cần thêm, chọn [Cập nhật chỉ tiêu đánh giá]:

Danh mục đợt khảo sát + Tiếp nhận

Từ khóa tìm kiếm...

10 / dòng / trang

Mã đợt khảo sát	Tên đợt khảo sát	Đối tượng áp dụng	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc	Sửa	Xóa	Thêm
1	Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công	Mọi người	13/08/2015		<input type="button" value="2"/>	<input type="button" value="1"/>	<input type="button" value="Cập nhật chỉ tiêu đánh giá"/>
42	Đánh giá ý kiến công dân về quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan	Công dân	08/06/2016		<input type="button" value="Đóng"/>	<input type="button" value="2"/>	<input type="button" value=""/>

- Chọn đợt khảo sát => Check vào câu hỏi muốn thêm vào => Điền số thứ tự của câu hỏi => Nhấn nút [Thêm]

Cập nhật chỉ tiêu đánh giá + Tiếp nhận

Thêm chỉ tiêu Danh sách chỉ tiêu của đợt

Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

<input type="checkbox"/>	Quý khách đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị	<input type="text" value="12"/>	Mở
<input type="checkbox"/>	Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="text" value="2"/>	Mở
<input type="checkbox"/>	Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="text" value="1"/>	Mở
<input type="checkbox"/>	Số cơ quan Quý khách phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính	<input type="text" value="11"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	2 Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?	<input type="text" value="8"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?	<input type="text" value="9"/>	Mở
<input type="checkbox"/>	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ (từ 1 đến 5 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="text" value="4"/>	Mở
<input type="checkbox"/>	Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với cơ quan, đơn vị (từ 1 đến 10 tương ứng với mức độ từ ít hài lòng đến hài lòng nhất)	<input type="text" value="13"/>	Mở

- Nhấn tab [Danh sách chỉ tiêu của đợt] xem danh sách các câu hỏi vừa được thêm vào đợt khảo sát. Có thể check chọn các câu hỏi và nhấn nút [Xóa] để loại bỏ khỏi đợt khảo sát:

Cập nhật chỉ tiêu đánh giá + Tiếp nhận

Thêm chỉ tiêu Danh sách chỉ tiêu của đợt

Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

#	Tên chỉ tiêu	Số thứ tự	Trạng thái
<input type="checkbox"/>	Công việc của Quý khách có được giải quyết đúng hạn không?	<input type="text" value="7"/>	Mở
<input type="checkbox"/>	Khi đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Quý khách đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?	<input type="text" value="78"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	2 Lý do Quý khách phải chi trả thêm một khoản tiền (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, "bồi dưỡng" công chức,...) ngoài quy định khi giải quyết công việc?	<input type="text" value="10"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	Quý khách có hài lòng về nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không?	<input type="text" value="5"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?	<input type="text" value="3"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	Trước khi nộp hồ sơ Quý khách phải đến mấy lần?	<input type="text" value="8"/>	Mở
<input checked="" type="checkbox"/>	Từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, Quý khách đã đi lại với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính mấy lần?	<input type="text" value="9"/>	Mở

- Như vậy, việc tạo đợt khảo sát đã hoàn tất. Xem kết quả hiển thị ngoài trang chủ. Bây giờ, công dân có thể tham gia đợt khảo sát.

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

THÔNG TIN CÁ NHÂN:

Họ tên (*)

Địa chỉ

Di động

1. Quý khách đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Rất lịch sự và đúng mực Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi Bình thường

Thờ ơ, khó gần Khó chịu, không lịch sự

2. Quý khách đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Bình thường

Rất tận tình, rõ ràng, chu đáo

Tận tình, rõ ràng

Qua loa, khó hiểu

Gây khó dễ nhưng không có lý do chính đáng

3. Quý khách có hài lòng về sự phục vụ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Rất hài lòng

Hài lòng

Bước 7 – Tạo phân quyền xem kết quả cho cán bộ

- Kết quả của đợt khảo sát chỉ hiển thị với cán bộ được phân quyền.
- Chọn menu [Nhóm quyền] => Tạo nhóm quyền mới:

Danh mục nhóm quyền

Từ khóa tìm kiếm...

Mã nhóm quyền Tên nhóm quyền Thứ tự Trạng thái + Thêm

- Chọn [Phân quyền] tại nhóm quyền mới, check các quyền cho phép:

Danh mục nhóm quyền

đánh

Mã nhóm quyền	Tên nhóm quyền	Thứ tự	Trạng thái	+ Thêm
CANBO_DANHGIA	Cho phép cán bộ đánh giá	100	Mở	Sửa Phân quyền Xóa
DGCB_CB	Cán bộ tự đánh giá	100	Mở	Sửa Phân quyền Xóa
DGCD_KQ	Đánh giá công dân	100	Mở	Sửa Phân quyền Xóa
LD_DANHGIA_CB	Cho phép lãnh đạo đánh giá	100	Mở	Sửa Phân quyền Xóa

Hệ thống một cửa điện tử - VNPT IGATE

Cán bộ tự đánh giá

Cán bộ đánh giá CB khác

Khảo sát-Đánh giá công dân

Đợt khảo sát

Danh mục đáp án

Kết quả khảo sát

Lý do chưa hài lòng

Kết quả đánh giá cán bộ

Danh mục chỉ tiêu

- Vào danh sách cán bộ, phân quyền vừa tạo cho cán bộ (quyền: Đánh giá công dân).

Danh sách cán bộ Tiếp nhận Tra cứu HS

Đơn vị: Bộ phận/ Tổ CM: Xuất Excel

Thêm cán bộ chưa có quá trình công tác

10 dòng/ trang

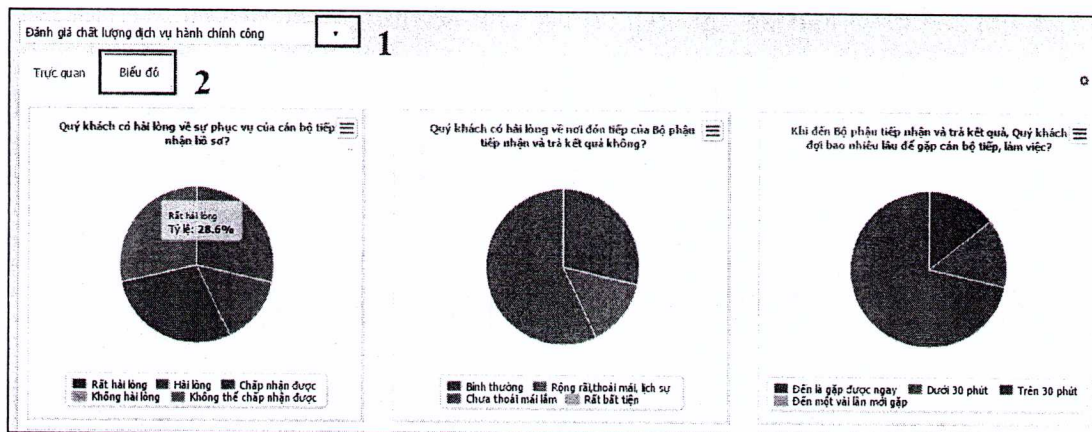
MS	TKĐoạn	Tên cán bộ	Di động	Quyền sử dụng	Đơn vị	Tổ chuyên môn
603		Đỗ Thị Thúy Hằng		- Mở cửa - Xử lý hồ sơ	UBND Xã Tân Hòa Tây	Bộ phận TN và TKQ Xã Tân Hòa Tây
2567		Đỗ Thị Kíp		- Xử lý hồ sơ	UBND Xã Thạnh Hóa	Công Chức HN - MT Xã Thạnh Hóa
739		Đông Văn Đông		- Xử lý hồ sơ	UBND Xã Tân Hòa Tây	Công An Xã Tân Hòa Tây
625	3	Đông Văn Cẩm		- Xử lý hồ sơ	UBND Xã Phước Lập	Công chức Địa chính - Xây dựng Xã Phước Lập
590	3	Đông Kim Xuyên		- Xử lý hồ sơ	VPEKQSDD huyện Tân Phước	Bộ phận Cấp đổi giấy, chỉnh lý biên đồng huyện Tân Phước

Reset mật khẩu
Phân quyền
Điều chuyển
Thêm kiểm nhiệm
Quá trình công tác
Đã nghỉ
Xóa cán bộ
Xóa thuộc tổ CM

Bước 8 – Xem kết quả

Xem tỷ lệ từng câu hỏi trong đợt khảo sát:

- Chọn [Khảo sát-Đánh giá công dân] => Chọn [Kết quả khảo sát]
- Chọn đợt khảo sát => Chọn tab [Biểu đồ]



Phụ lục 3: Hướng dẫn sử dụng chức năng đăng tải văn bản xin lỗi
(Kèm công văn số: /VNPT-LA-CNTT ngày /9/2019)

CẤU HÌNH MẪU VĂN BẢN XIN LỖI CHO HỒ SƠ TRỄ HẠN

- **Chức năng:** <https://dichvucong.longan.gov.vn/tracuu/hosotrehan>
- **Mô tả:** Gán mẫu văn bản xin lỗi đã định nghĩa cho hồ sơ. Sau khi thao tác thành công có thể tải về văn bản xin lỗi.
- **Thao tác:**

a. Chọn cơ quan và Thống kê hồ sơ trễ hạn:

Cơ quan
Sở Tài nguyên và Môi trường

Lĩnh vực: Chọn lĩnh vực | Đơn vị thực hiện: Tất cả | Từ ngày: 01/08/2019 | Đến ngày: 29/08/2019

Loại ngày: Tiếp nhận | Đã giải quyết: Tất cả

Thống kê Xuất Excel Thêm VBXL hồ sơ ngoài hệ thống

Tìm thấy tổng số 2 hồ sơ

Số hồ sơ	TGQH hồ sơ	Người đăng ký/ Về việc	Địa chỉ	Tên lĩnh vực	Tên đơn vị
32120119080211	STNMTMT-15 10 ngày làm việc (Trễ hạn 1 ngày 2 giờ 12 phút) - Ngày tiếp nhận: 05/08/2019 15:17:31 - Hạn xử lý: 19/08/2019 15:17:31 - Ngày hẹn trả: 19/08/2019 15:17:31 - Ngày có KQ: 20/08/2019 17:40:47	TRẦN THANH THẢO Xác nhận đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường	Ấp 3, Xã Gia Thuận, Huyện Gò Công Đông, Tỉnh Tiền Giang	Môi trường	Trung tâm PVHCC tỉnh Long An - STNMT

b. Gán mẫu văn bản xin lỗi:

Tìm thấy tổng số 2 hồ sơ

Số hồ sơ	TGQH hồ sơ	Người đăng ký/ Về việc	Địa chỉ	Tên lĩnh vực	Tên đơn vị
32120119080211	STNMTMT-15 10 ngày làm việc (Trễ hạn 1 ngày 2 giờ 12 phút) - Ngày tiếp nhận: 05/08/2019 15:17:31 - Hạn xử lý: 19/08/2019 15:17:31 - Ngày hẹn trả: 19/08/2019 15:17:31 - Ngày có KQ: 20/08/2019 17:40:47	TRẦN THANH THẢO Xác nhận đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường	Ấp 3, Xã Gia Thuận, Huyện Gò Công Đông, Tỉnh Tiền Giang	Môi trường	Trung tâm PVHCC tỉnh Long An - STNMT
	STNMTMT-04 3 ngày làm việc (Trễ hạn 3 ngày 3 giờ 11 phút) - Ngày tiếp nhận: 03/08/2019 10:19:07 - Ngày hẹn trả: 23/08/2019 17:30:00 - Ngày có KQ: 23/08/2019 17:30:00	TRẦN HƯNG Cấp Số đăng ký chủ nguồn thải chất thải nguy hại	55 Trương Định, Phường 1, Thành phố Tân An, Tỉnh Long An	Môi trường	Trung tâm PVHCC tỉnh Long An - STNMT

Quy trình hồ sơ
Danh sách bước công việc hồ sơ
Gán mẫu vb xin lỗi
Tải về vb xin lỗi dẫn
Tải lên vb xin lỗi đã ký

Chọn mẫu văn bản xin lỗi đã định nghĩa

Cấu hình văn bản xin lỗi

Số hồ sơ: 32120119080211

mẫu văn bản (*): Văn bản xin lỗi 2

Chọn "Cập nhật"

c. Tải lên văn bản xin lỗi đã ký

Tìm thấy tổng số 2 hồ sơ

Số hồ sơ	TGQP hồ sơ	TRẠ
32120119080211	STNMTMT-15 10 ngày làm việc (Triển hạn 1 ngày 2 giờ 12 phút) - Ngày tiếp nhận: 05/08/2019 15:17:31 - Hạn xử lý: 19/08/2019 15:17:31	TR Xá vệ
<ul style="list-style-type: none"> Quy trình hồ sơ Danh sách bước công việc hồ sơ Gán mẫu vb xin lỗi Tải về vb xin lỗi dân Tải lên vb xin lỗi đã ký 		
	STNMTMT-04 3 ngày làm việc (Triển hạn 3 ngày 2 giờ 55 phút) - Ngày tiếp nhận: 03/08/2019 10:19:07 - Hạn xử lý: 23/08/2019 17:30:00	TR Cá ch

Chọn tệp văn bản đã ký và bấm cập nhật hoàn tất thao tác (có thể chọn nhiều tệp cùng lúc).

The screenshot shows a web application interface with a list of cases on the left and a modal window for uploading signed documents in the center. The modal window is titled "Tải lên văn bản xin lỗi đã ký" and contains the following fields and options:

- Số hồ Sơ:** 00270017040036
- Số văn bản (*):** XL341/UBND
- Chọn tệp văn bản đã ký (*):**
 - Chọn tệp tin
 - VBXL90122UBND_1503046562.png
 - 189829467814801586741711939404647n_1503045595.jpg
- Ghi chú:** (Empty text area)
- Buttons:** Cập nhật, Đóng

The background shows a list of cases with columns for case number, status, and location. The modal window is overlaid on the case list, which includes details like "Số hồ Sơ", "Số văn bản", and "Chọn tệp văn bản đã ký".

Phụ lục 4: Hướng dẫn sử dụng chức năng trả lời phản ánh, kiến nghị
(Kèm công văn số: /VNPT-LA-CNTT ngày /9/2019)

TRẢ LỜI HỎI ĐÁP, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

- **Chức năng:** <https://dichvucong.longan.gov.vn/quantri/hoidap>
- **Mô tả:** Cán bộ trả lời các câu hỏi của cá nhân, tổ chức đặt ra trên cổng dịch vụ công trực tuyến.
- **Thao tác:**

a. Kiểm tra các câu hỏi đã gửi vào hệ thống

- Truy cập vào chức năng <https://dichvucong.longan.gov.vn/quantri/hoidap>
- Giao diện chức năng:

Hỏi đáp

+ Tiếp nhận | Trả kết quả | Tra cứu HS

CH chưa duyệt | CH đã duyệt | CH đã trả lời | CH đã hủy | Tất cả CH

Đặng Thị Kim Liên Chưa duyệt
Hồ Sơ Chuyển Đất Trồng Cây Thành Đất Ở
Tôi muốn chuyển 80m2 đất trồng cây thành đất ở thì hồ sơ cần chuẩn bị gồm những gì? Tôi muốn biết chi phí phải đóng? Muốn biết giá đất ở và giá đất trồng cây ở Ấp Giồng Lớn, Xã Mỹ Hạnh nam, Huyện Đức Hòa, tỉnh Long An thì hỏi cơ quan nào? Xin cảm ơn!
15/08/2019 12:02:17

Trương Thanh Hiệp Chưa duyệt
Tôi muốn hỏi về điều chỉnh diện tích đất đai của gia đình tôi
Gia đình tôi ở ấp 5, xã Nhứt Chánh, huyện Bến Lức, tỉnh Long An Diện tích đất của gia đình tôi là 1509m2, Ông nội tôi có cho thêm ba tôi khoảng 70m2 nữa nhưng chỉ nói miệng, không cho bằng giấy tờ. Hiện tại, ông nội tôi vẫn còn sống. Con đường vào đất nhà tôi từ tháng 9 năm 2018 trở về trước là 1.5m, tuy nhiên để bán được đất của chủ tôi, chủ tôi có mở rộng thêm 2m bề ngang, tổng cộng là 3.5m. Hiện tại con đường này đã là 3.5m và là đường đi chung của gia đình tôi với các chủ đất mua của chủ tôi, tuy nhiên theo giấy tờ thì vẫn còn là đất của chủ tôi Gia đình tôi có làm thủ tục để điều chỉnh lại diện tích đất thực tế đúng với diện tích trong sổ. Tuy nhiên gặp phải sự cố con đường (chủ tôi lấy lý do là yêu cầu phải để con đường 1.5m, không được để con đường thực tế 3.5m) nên không thể điều chỉnh được. Xin vui lòng cho tôi hỏi, tôi muốn điều chỉnh lại diện tích đất trong gia đình tôi cho phù hợp với thực tế thì tôi phải làm như thế nào? Những đơn vị nào có thể hướng dẫn và cách thức giải quyết cho phù hợp? Trân trọng
28/05/2019 09:48:43

Ý nghĩa các trạng thái của câu hỏi:

- **Câu hỏi chưa duyệt:** là những câu hỏi vừa được cá nhân/tổ chức đặt ra trên cổng, những câu hỏi ở mục này chưa qua chỉnh sửa, chưa được trả lời, chưa công bố trên cổng.
- **Câu hỏi đã duyệt:** là những câu hỏi đã được cán bộ duyệt công bố trên cổng, những câu hỏi này có thể đã được/chưa được chỉnh sửa, trả lời.
- **Câu hỏi đã trả lời:** là những câu hỏi đã được cán bộ trả lời, những câu hỏi này có thể đã được/chưa được chỉnh sửa, duyệt đưa lên cổng.
- **Câu hỏi đã hủy:** là những câu hỏi cán bộ hủy không duyệt và không trả lời.
- **Tất cả câu hỏi:** tất cả các câu hỏi nằm trong các trường hợp trên.

b. Các thao tác chính cho một câu hỏi:

CH chưa duyệt | CH đã duyệt | CH đã trả lời | CH đã hủy | Tất cả CH

Đặng Thị Kim Liên Chưa duyệt
Hồ Sơ Chuyển Đất Trồng Cây Thành Đất Ở
Tôi muốn chuyển 80m2 đất trồng cây thành đất ở thì hồ sơ cần chuẩn bị gồm những gì? Tôi muốn biết chi phí phải đóng? Muốn biết giá đất ở và giá đất trồng cây ở Ấp Giồng Lớn, Xã Mỹ Hạnh nam, Huyện Đức Hòa, tỉnh Long An thì hỏi cơ quan nào? Xin cảm ơn!
15/08/2019 12:02:17

Trương Thanh Hiệp Chưa duyệt
Tôi muốn hỏi về điều chỉnh diện tích đất đai của gia đình tôi

- **Ý nghĩa các chức năng xử lý câu hỏi:**

- **Duyệt câu hỏi này** : cán bộ sử dụng chức năng này để duyệt câu hỏi và công bố trên công, câu hỏi sẽ nằm trong trạng thái **CH đã duyệt**.
- **Hủy câu hỏi này** : cán bộ sử dụng chức năng này để hủy câu hỏi, câu hỏi sẽ không được công bố trên công, sẽ nằm trong trạng thái **CH đã hủy** và không bị mất trên hệ thống quản trị.
- **Cập nhật câu hỏi này** : cán bộ sử dụng chức năng này để điều chỉnh nội dung câu hỏi của cá nhân/tổ chức (từ ngữ, ngữ pháp, chính tả,...)

Cập nhật câu hỏi

Họ tên người hỏi
Đặng Thị Kim Liên

Chủ đề câu hỏi
Hồ Sơ Chuyển Đất Trồng Cây Thành Đất Ở

Nội dung câu hỏi
Tôi muốn chuyển 80m2 đất trồng cây thành đất ở thì hồ sơ cần chuẩn bị gồm những gì?

Chọn "Cập nhật" **Cập nhật**

- **Trả lời câu hỏi này** : cán bộ sử dụng chức năng này để trả lời câu hỏi của cá nhân/tổ chức, câu hỏi sẽ nằm trong danh sách **CH đã trả lời**

Bình luận câu hỏi

Họ tên người bình luận
Quản trị hệ thống

Nội dung bình luận

Chọn "Cập nhật" **Cập nhật**

- **Xóa câu hỏi này** : cán bộ sử dụng chức năng này để xóa câu hỏi của cá nhân/tổ chức, câu hỏi sẽ bị xóa và mất khỏi hệ thống.