

06/2021

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
“APP PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG”
DÀNH CHO CÔNG DÂN

TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL
Số 1, Nguyễn Hữu Dực, P. Mỹ Đình 2, Nam Từ Liêm, Hà Nội

MỤC LỤC

1	HƯỚNG DẪN TẢI VÀ CÀI ĐẶT APP CÔNG DÂN	3
2	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG APP CÔNG DÂN	3
2.1	Tài khoản.....	3
2.1.1	Đăng nhập.....	3
2.1.2	Đăng ký.....	4
2.1.3	Quên mật khẩu	6
2.1.4	Xem thông tin tài khoản	6
2.1.5	Thay đổi mật khẩu	7
2.1.6	Đăng xuất.....	7
2.2	Xem tra cứu Phản ánh hiện trường (PAHT).....	8
2.2.1	Xem danh sách PAHT	8
2.2.2	Chi tiết phản ánh.....	9
2.3	Gửi Phản ánh hiện trường	10
2.3.1	Xem danh sách phản ánh đã gửi	10
2.3.2	Gửi phản ánh.....	11
2.3.3	Xem thông báo cá nhân	11
2.3.4	Bộ lọc phản ánh	12
2.3.5	Phản ánh nháp.....	12

1 HƯỚNG DẪN TẢI VÀ CÀI ĐẶT APP CÔNG DÂN

Để tải và cài đặt ứng dụng trên thiết bị di động thực hiện các bước sau:

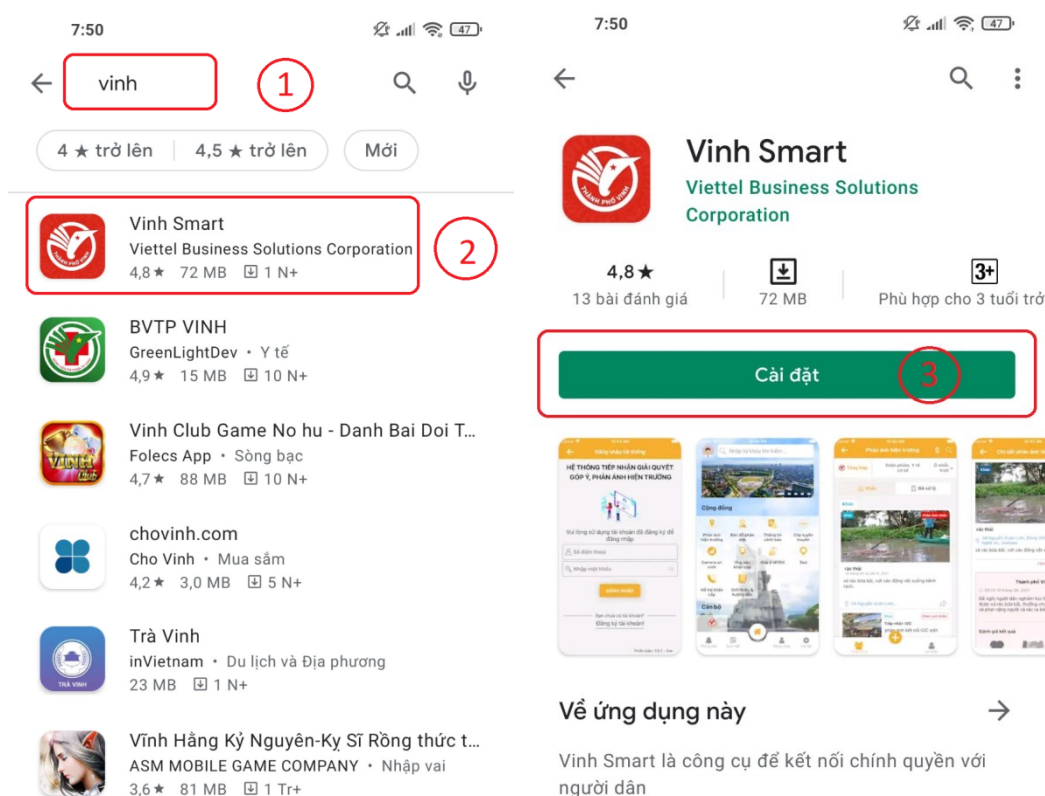
Bước 1: Vào cửa hàng ứng dụng:

- App Store với các thiết bị Apple: iPhone, iPad
- CH Play với các thiết bị Android: Samsung, Oppo, Xiaomi, LG, Sony...

Sau đó nhập từ tìm kiếm với từ khoá: **“vinh”** hoặc **“vinh smart”**

Bước 2: Chọn vào ứng dụng: **Vinh Smart**

Bước 3: Nhấn “Cài đặt”



2 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG APP CÔNG DÂN

2.1 Tài khoản

2.1.1 Đăng nhập

Để đăng nhập thực hiện các bước sau:

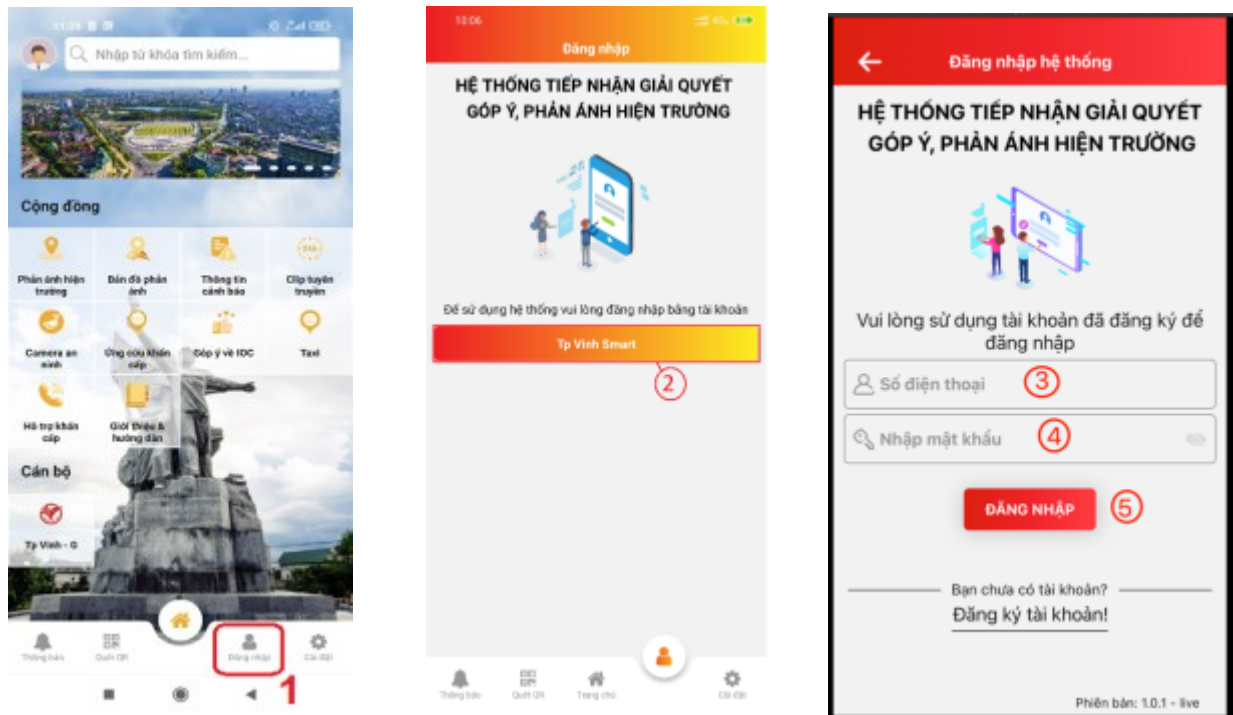
Bước 1: Nhấn vào hình đại diện hoặc biểu tượng “Cá nhân”

Bước 2: Nhấn vào nút “Vinh Smart”

Bước 3: Nhập số điện thoại đã đăng ký (ở bước đăng ký tài khoản)

Bước 4: Nhập mật khẩu đã đăng ký theo số điện thoại

Bước 5: Nhấn “Đăng nhập”



Hình 2.1 Giao diện đăng nhập

2.1.2 Đăng ký

Để đăng ký tài khoản, người dùng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhấn vào “Bạn chưa có tài khoản? Đăng ký tài khoản!”

Bước 2: Nhập đầy đủ thông tin đăng ký vào các trường dữ liệu

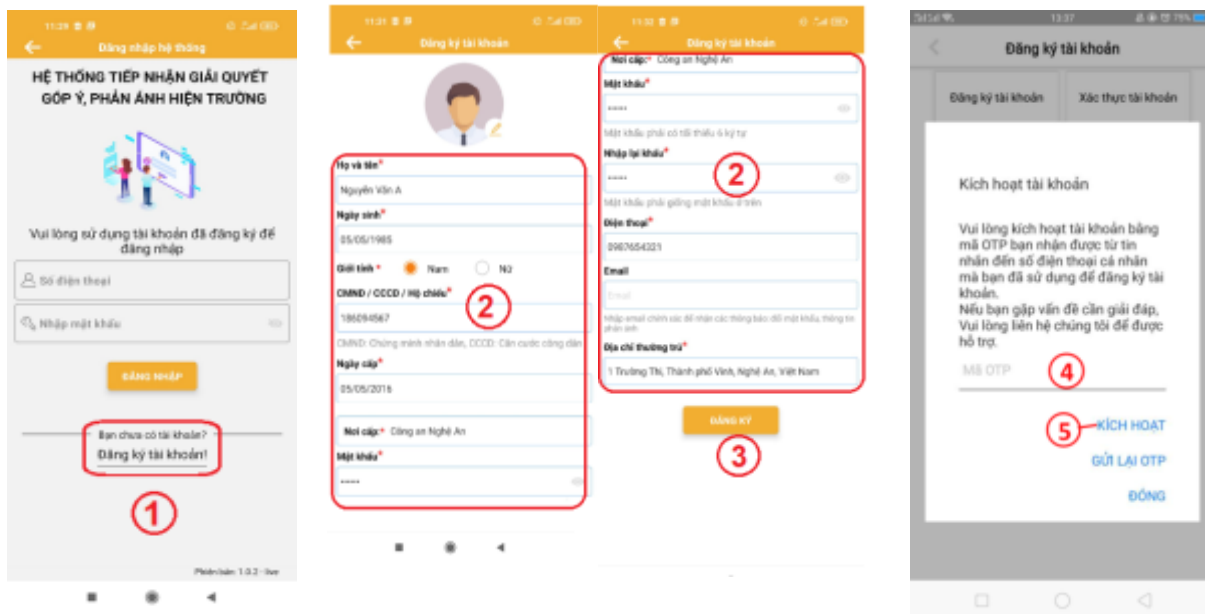
Bước 3: Nhấn nút “Đăng ký”

Bước 4: Nhập mã OTP gửi về số điện thoại đã đăng ký

Bước 5: Nhấn “KÍCH HOẠT”

Lưu ý:

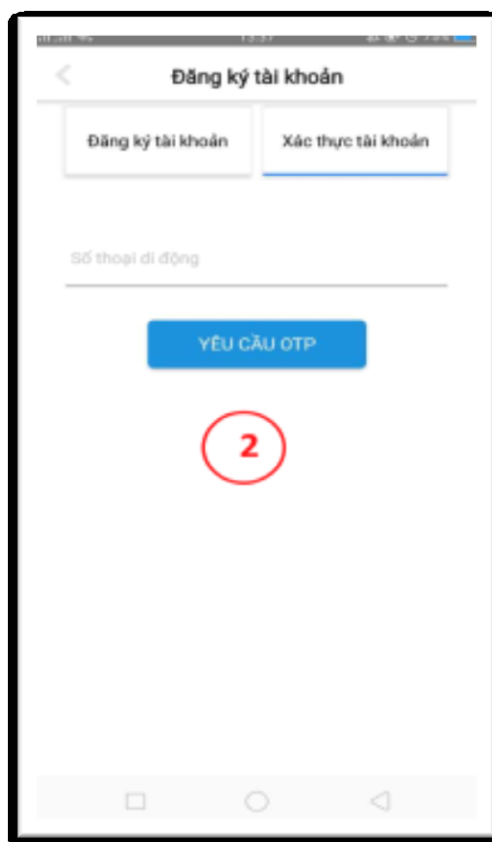
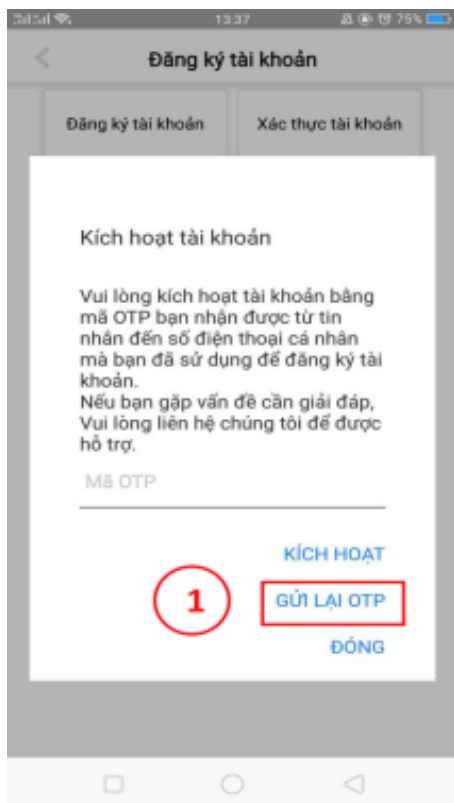
- ✓ Yêu cầu nhập đúng thông tin cá nhân theo số CMND/CCCD.
- ✓ Mỗi số điện thoại chỉ được đăng ký 1 lần, nếu quên mật khẩu thì chọn chức năng “Quên mật khẩu” để lấy lại.
- ✓ Tài khoản phải kích hoạt rồi mới được đăng nhập.



Hình 2.2 Giao diện đăng ký tài khoản

Trong trường hợp, chưa thấy mã OTP gửi về, có 2 cách lấy lại mã OTP :

1. Nhấn vào nút “Gửi lại mã OTP”
2. Nhấn qua tab “Xác thực tài khoản”, nhập số điện thoại và nhấn “YÊU CẦU OTP”



Hình 2.3 Giao diện lấy lại mã OTP

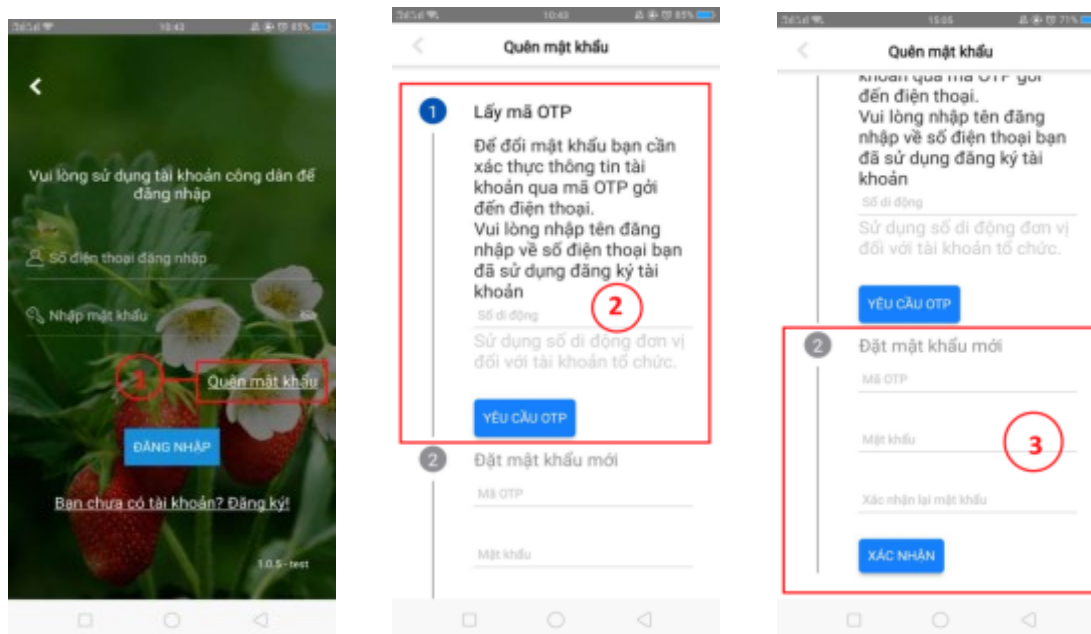
2.1.3 Quên mật khẩu

Để lấy lại mật khẩu, người dùng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhấn vào “Quên mật khẩu”

Bước 2: Nhập số điện thoại để lấy mã xác nhận OTP

Bước 3: Nhập mã OTP hệ thống gửi về, thiết lập mật khẩu mới và nhấn “Xác nhận”



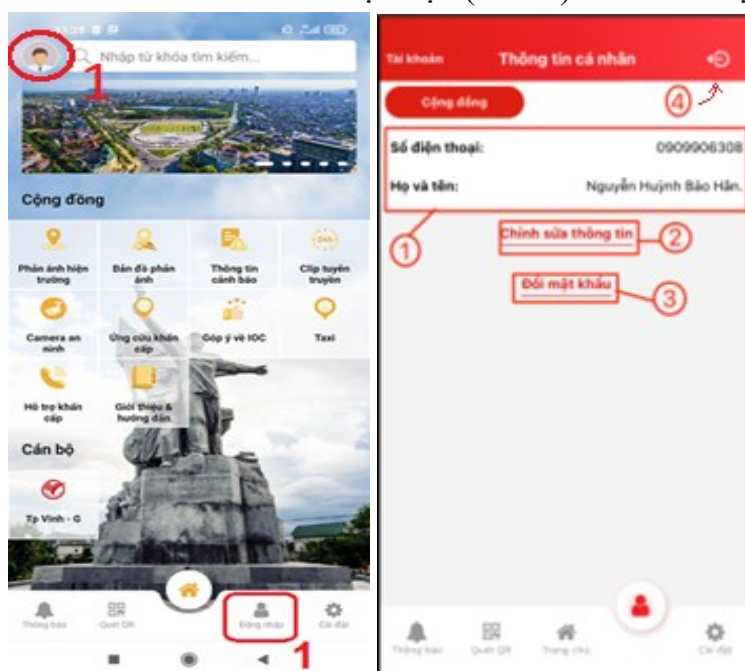
Hình 2.4 Giao diện quên mật khẩu

2.1.4 Xem thông tin tài khoản

Để xem thông tin tài khoản, người dùng thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập thành công vào hệ thống

Bước 2: Nhấn vào hình đại diện (avatar) bên trên hoặc biểu tượng “Cá nhân” bên dưới



Giải thích các chức năng:

1	Thông tin tài khoản đăng nhập
2	Nhấn để chỉnh sửa thông tin tài khoản
3	Nhấn để thay đổi mật khẩu
4	Nhấn để đăng xuất tài khoản

Hình 2.5 Giao diện thông tin tài khoản

2.1.4.1 Chỉnh sửa thông tin

Để chỉnh sửa thông tin tài khoản, Nhấn vào **Chỉnh sửa thông tin** và thực hiện các bước:

Bước 1: Nhập tên người dùng chỉnh sửa

Bước 2: Nhấn “Lưu”

Lưu ý: Số điện thoại đăng nhập chỉ được phép xem, không được sửa



Hình 2.6 Giao diện chỉnh sửa thông tin tài khoản

2.1.5 Thay đổi mật khẩu

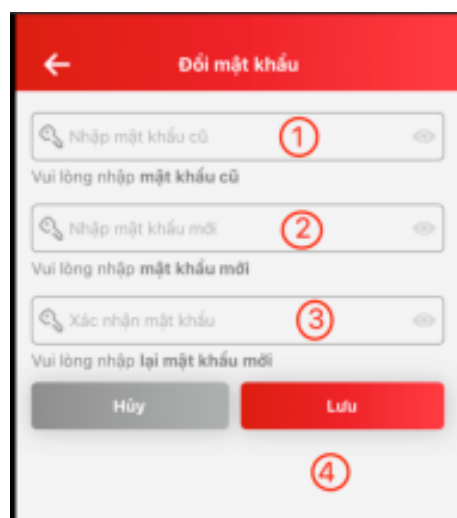
Để chỉnh sửa thông tin tài khoản, Nhấn vào **Đổi mật khẩu** và thực hiện các bước:

Bước 1: Nhập đúng mật khẩu cũ

Bước 2: Nhập mật khẩu mới

Bước 3: Nhập lại mật khẩu xác nhận (phải giống với mật khẩu mới)

Bước 4: Nhấn “Lưu”



Hình 2.7 Giao diện thay đổi mật khẩu

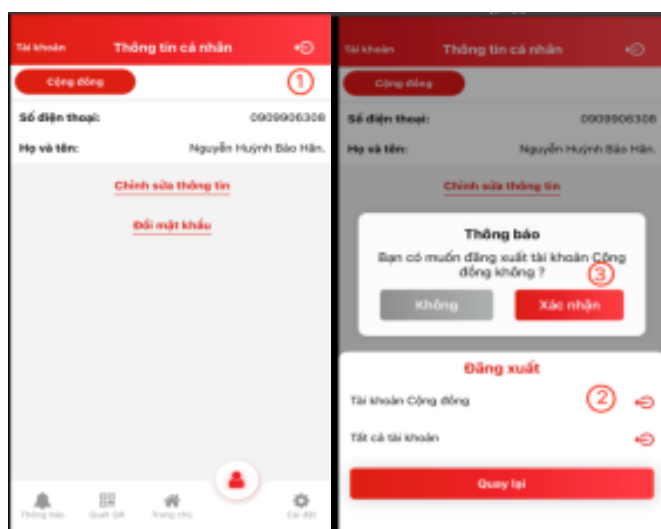
2.1.6 Đăng xuất

Để đăng xuất app, bấm vào ảnh đại diện (avatar) và thực hiện các bước sau:

Bước 1: Nhấn biểu tượng ”Đăng xuất” ở góc trên bên phải màn hình

Bước 2: Chọn dòng “Tài khoản Cộng đồng”

Bước 3: Nhấn “Xác nhận”



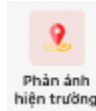
Hình 2.8 Giao diện Đăng xuất ứng dụng

2.2 Xem tra cứu Phản ánh hiện trường (PAHT)

Tab **Cộng đồng** là nơi hiển thị các phản ánh hiện trường cộng đồng. Người dân có thể không đăng nhập vào hệ thống vẫn xem được những phản ánh này.

2.2.1 Xem danh sách PAHT

Để xem danh sách phản ánh thực hiện các bước sau:

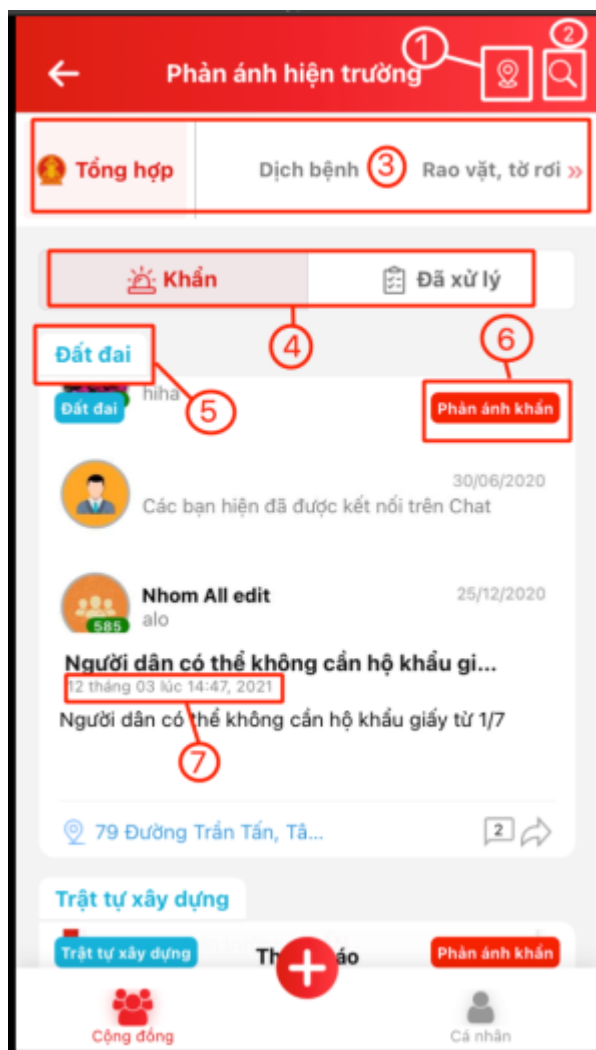


Bước 1: Nhấn vào biểu tượng ở trang đăng nhập

Bước 2: Chọn loại phản ánh cần xem: **Khẩn** hoặc **Đã xử lý**

Giải thích các trường thông tin:

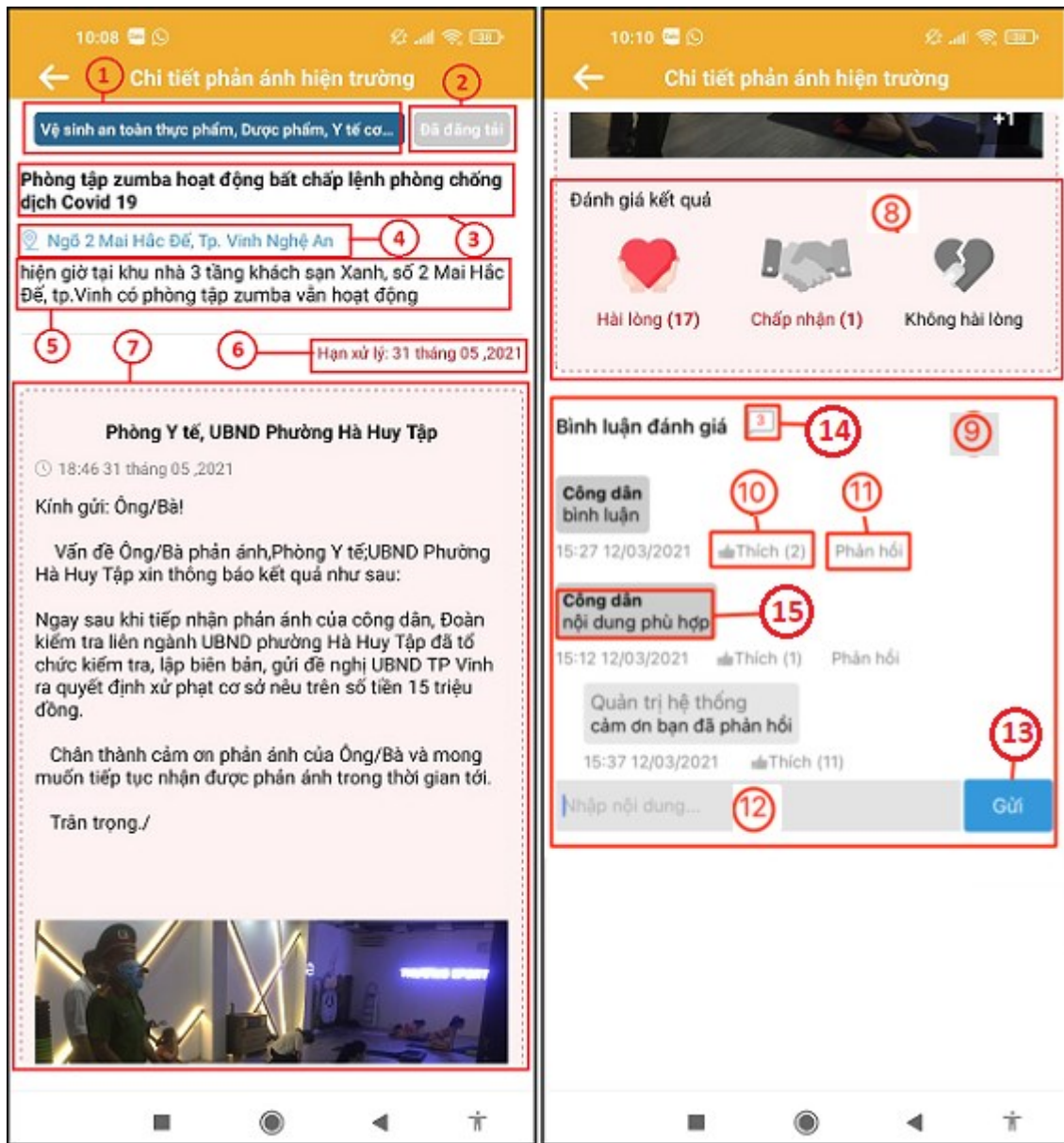
1	Nhấn để xem bản đồ. Hiển thị các phản ánh theo từng địa điểm sự kiện.
2	Nhấn vào để nhập từ khóa tìm kiếm. Tìm kiếm theo: tiêu đề phản ánh, mã phản ánh, tên cá nhân/ tổ chức
3	Các lĩnh vực có trong hệ thống: Bấm vào từng lĩnh vực sẽ hiển thị danh sách phản ánh thuộc lĩnh vực đó
4	Danh sách phản ánh gồm 3 loại: <ul style="list-style-type: none"> Phản ánh khẩn: Khi gửi phản ánh có chọn “Phản ánh khẩn” hoặc trong quá trình xử lý ở bước phân phối cán bộ chọn mức độ phản ánh là “Phản ánh khẩn”. Phản ánh đã xử lý: Những phản ánh đã đăng tải và được cán bộ công khai
5	Chuyên mục của phản ánh
6	Mức độ của phản ánh, gồm: <ul style="list-style-type: none"> Phản ánh khẩn Phản ánh bình thường
7	Thời gian gửi phản ánh



Hình 2.9 Giao diện danh sách phản ánh

2.2.2 Chi tiết phản ánh

Để xem chi tiết quá trình xử lý của phản ánh nhân vào mỗi phản ánh để xem chi tiết.



Hình 2.10 Giao diện xem chi tiết phản ánh

Giải thích các trường thông tin:

1	Lĩnh vực phản ánh
2	Trạng thái của phản ánh
3	Tiêu đề phản ánh
4	Địa điểm xảy ra sự kiện phản ánh
5	Nội dung phản ánh
6	Hạn xử lý phản ánh
7	Nội dung xử lý phản ánh của chính quyền
8	Mức độ hài lòng của người dân (cần đăng nhập để đánh giá)

9	Tương tác, bình luận phản ánh, được đánh giá khi phản ánh đã đăng tải
10	Lượt Thích (Like) tương tác
11	Nhấn để phản hồi tương tác
12	Nhập nội dung cần tương tác, bình luận
13	Nhấn để gửi tương tác
14	Số tương tác, bình luận trên mỗi phản ánh
15	Nội dung đã tương tác. Chỉ hiển thị nội dung tương tác khi đã được quản trị hệ thống duyệt.

2.3 Gửi Phản ánh hiện trường

2.3.1 Xem danh sách phản ánh đã gửi

Danh sách phản ánh cá nhân là nơi quản lý những phản ánh của cá nhân đã gửi về cơ quan xử lý.

Để xem danh sách phản ánh cá nhân hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập thành công vào app

Bước 2: Chọn tab “Cá nhân”

Hình 2.11 Giao diện danh sách phản ánh cá nhân

Giải thích các chức năng:

1	Chọn để xem thông báo các phản ánh
2	Chọn để xem danh sách phản ánh cá nhân đã gửi
3	Chọn để xem danh sách phản ánh nhóm đã lưu
4	Thông tin chuyên mục phản ánh
5	Thông tin mức độ phản ánh
6	Nhấn để xem ảnh phản ánh
7	Thông tin tiêu đề phản ánh
8	Thông tin thời gian gửi phản ánh
9	Nội dung của phản ánh
10	Thông tin vị trí của phản ánh
11	Nhấn để xem chi tiết một phản ánh
12	Số tương tác, bình luận trên mỗi phản ánh
13	Nhấn để chia sẻ thông tin phản ánh
14	Nhấn để tạo mới một phản ánh



2.3.2 Gửi phản ánh

Để tạo mới và gửi phản ánh, thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống

Bước 2: Nhấn vào icon  để tạo mới phản ánh

Bước 3: Nhập đầy đủ nội dung phản ánh

Bước 4: Nhấn nút “Gửi”

Hình 2.12 Giao diện gửi phản ánh

Giải thích các chức năng:


1	Nhập nội dung phản ánh
2	Check để chọn đây là phản ánh khẩn
3	Check chọn để tự động lấy vị trí hiện tại
4	Nhấn để nhập địa chỉ phản ánh, hoặc (5)
5	Nhấn để sử dụng định vị GPS của điện thoại xác định vị trí cho phản ánh, hoặc (6)
6	Nhấn để chọn vị trí từ bản đồ cho phản ánh
7	Nhấn để chọn hình ảnh phản ánh
8	Nhấn để chọn video
9	Nhấn để chọn file (nếu muốn gửi kèm file)
10	Nhấn để gửi phản ánh



2.3.3 Xem thông báo cá nhân

Để xem danh sách thông báo của ứng dụng, thực hiện các bước sau:

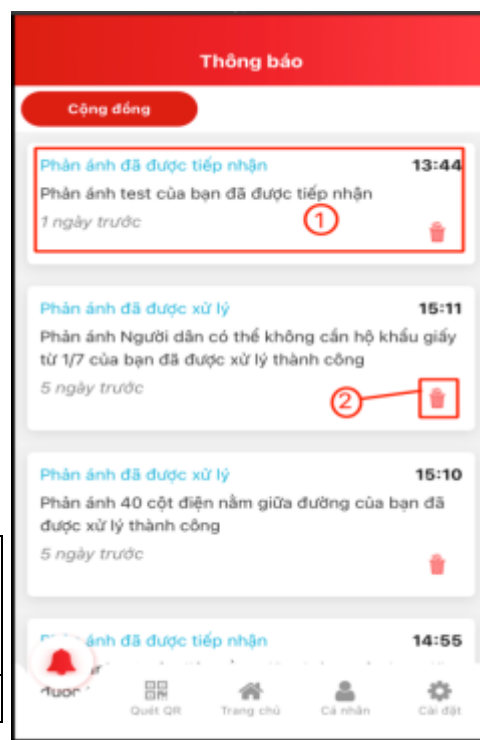
Bước 1: Đăng nhập vào app

Bước 2: Nhấn vào biểu tượng  (dưới góc trái màn hình)

Hình 2.13 Giao diện danh sách thông báo

Giải thích các chức năng:

1	Nhấn để xem chi tiết thông báo Sau khi đã xem thông báo sẽ tự hiển thị biểu tượng xóa thông báo
2	Nhấn để xóa từng thông báo đã xem



2.3.4 Bộ lọc phản ánh

Để tìm kiếm các phản ánh cá nhân đã gửi theo bộ lọc, thực hiện các bước sau:

Bước 1: Đăng nhập vào app

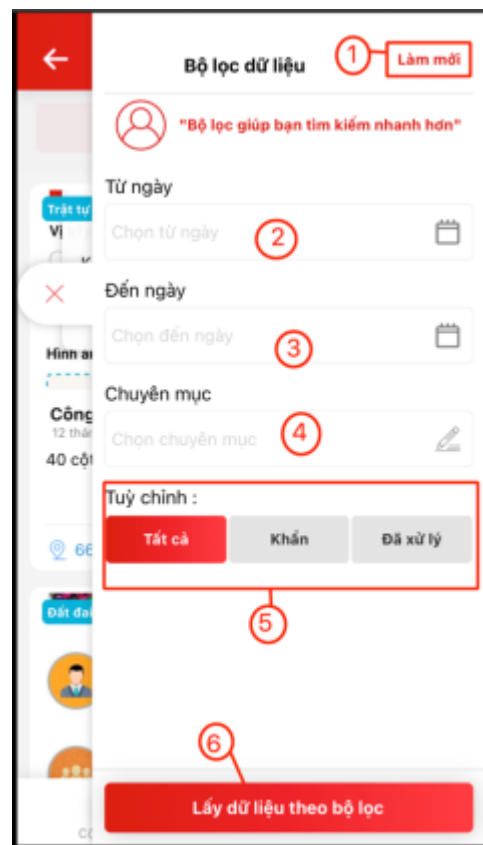
Bước 2: Chọn mục “Phản ánh hiện trường”

Bước 3: Chọn tab “Cá nhân”

Bước 4: Nhấn vào icon 

Giải thích các chức năng:

1	Nhấn để làm mới danh sách phản ánh
2	Nhấn để chọn thời gian từ ngày
3	Nhấn để chọn thời gian đến ngày
4	Nhấn để hiển thị danh sách tất cả các chuyên mục của hệ thống
5	Nhấn để chọn Tùy chỉnh. Có 3 loại tùy chỉnh : Tất cả / Khẩn /Đã xử lý
6	Nhấn để lọc tìm kiếm phản ánh



Hình 2.1 Giao diện danh sách thông báo


2.3.5 Phản ánh nháp

2.3.5.1 Lưu nháp phản ánh

Để lưu nháp phản ánh, thực hiện các bước sau:

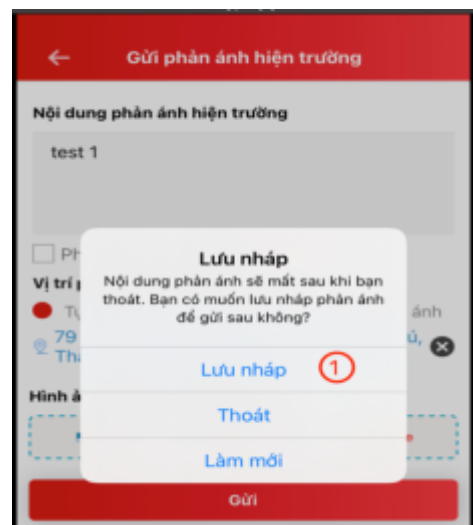
Bước 1: Nhấn vào icon  để tạo mới phản ánh

Bước 2: Nhập nội dung phản ánh

Bước 3: Nhấn nút icon  quay lại

Bước 4: Nhấn nút “Lưu nháp”

Hình 2.2 Giao diện lưu nháp phản ánh



2.3.5.2 Danh sách phản ánh nháp

Bước 1: Vào menu “Phản ánh hiện trường”

Bước 2: Nhấn vào tab “Cá nhân”

Bước 3: Nhấn vào tab “Bản nháp”

Hình 2.3 Giao diện danh sách phản ánh đã lưu nháp

Giải thích các chức năng:

1	Nhấn để xem chi tiết và chỉnh sửa phản ánh
2	Nhấn để xóa phản ánh nháp

