

## PHỤ LỤC

1. Giới thiệu: .....	2
2. Tải ứng dụng .....	2
3. Đăng ký tài khoản.....	3
4. Xác thực tài khoản đăng ký.....	4
5. Đăng nhập tài khoản .....	4
6. Gửi phản ánh.....	5
7. Theo dõi, giám sát phản ánh.....	7
8. Trao đổi thông tin với cơ quan xử lý.....	7
9. Đánh giá mức độ hài lòng kết quả giải quyết phản ánh .....	8
10. Nhận thông báo .....	8

# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN ỨNG DỤNG PHẢN ÁNH HIỆN TRƯỜNG

## 1. Giới thiệu:

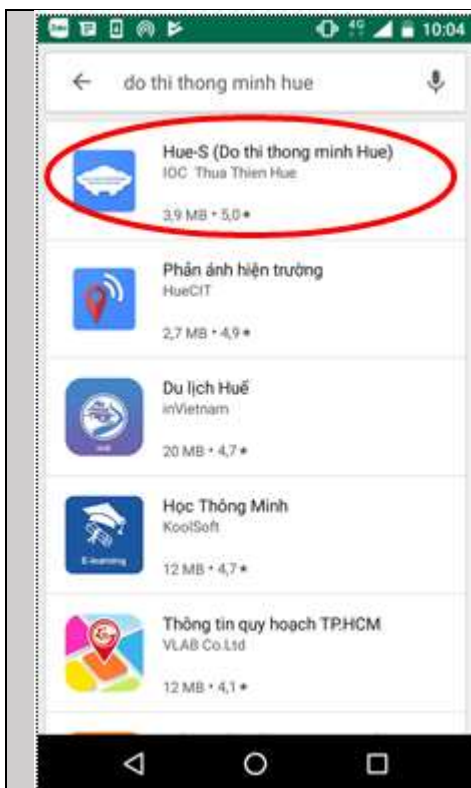
Ứng dụng di động Phản ánh hiện trường là một thành phần của ứng dụng dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế (Hue-S). APP là công cụ để cá nhân, tổ chức gửi các phản ánh kiến nghị các vấn đề còn bất cập trong xã hội và cuộc sống trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế làm cơ sở để các cơ quan chuyên môn kịp thời nhận biết và xử lý. Phản ánh được gửi thông qua hình thức thông tin, hình ảnh, video clip.

Các thông tin cá nhân được hệ thống thu thập theo chế độ bảo mật. Thông tin chỉ được lưu trữ tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh theo chế độ mật, cơ quan xử lý, người dùng truy cập đều không thể nhận biết và khai thác thông tin cá nhân.

Tài khoản được đăng ký tại hệ thống này sẽ là tài khoản duy nhất để sử dụng cho toàn bộ các dịch vụ đô thị thông minh như: Dịch vụ công, Y tế, Giáo dục, Du lịch, Giao thông, Phản ánh hiện trường .v.v.

Trong thời gian tới, các dịch vụ đô thị thông minh sẽ được kích hoạt theo lộ trình nhằm đảm bảo hướng đến cung cấp một ứng dụng duy nhất toàn tỉnh. Từ đó, cung cấp các dịch vụ đô thị thông minh cho cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế cũng như khách ngoài tỉnh và quốc tế.

## 2. Tải ứng dụng



1. Truy cập Apple Store hoặc Google Play.
2. Tìm từ khóa : Hue-S hoặc Do thi thong minh Hue
3. Chọn ứng dụng có tên: (Hue-S) Do thi thong minh Hue để cài đặt.

- Android: [Click vào để tải ứng dụng](#)

- IOS: [Click vào để tải ứng dụng](#)

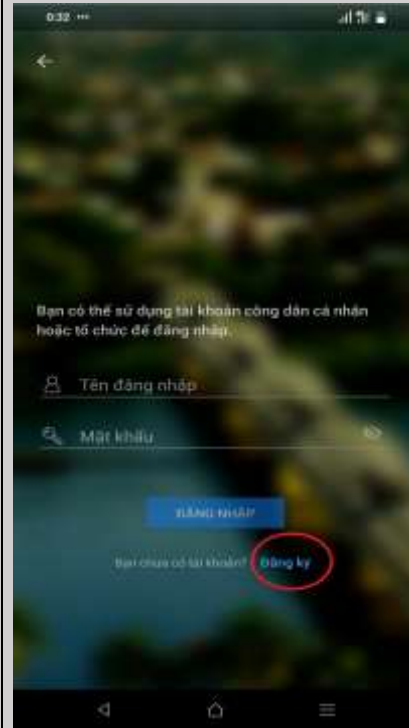
### 3. Đăng ký tài khoản



Khởi động ứng dụng.  
Chọn chức năng:

**Đăng nhập**

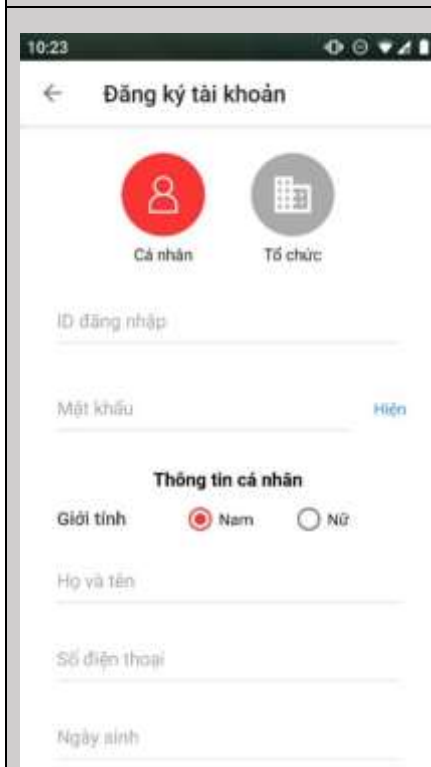
(Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)



Tiếp theo chọn chức năng

**Đăng ký**

(Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)

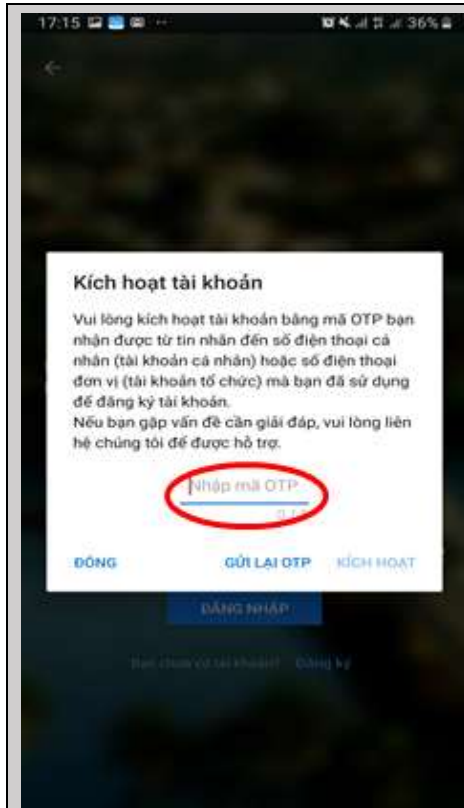


#### Cung cấp thông tin đăng ký:

- Chọn cá nhân đối với công dân và Tổ chức đối với doanh nghiệp
- ID đăng nhập: Đối với cá nhân là số Chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu hoặc số căn cước công dân. Đối với doanh nghiệp là mã số doanh nghiệp hoặc mã số thuế.
- Mật khẩu: Đảm bảo có ký tự hoa, ký tự thường và ký tự số với độ dài hơn 6 ký tự.
- Điền các thông tin cá nhân vào form đăng ký.
- Chọn đăng ký để tiến hành các bước tiếp theo.

*Lưu ý: Cần nhập chính xác số điện thoại di động để hệ thống thông báo mã xác thực qua tin nhắn*

#### 4. Xác thực tài khoản đăng ký



#### Xác thực qua tin nhắn SMS

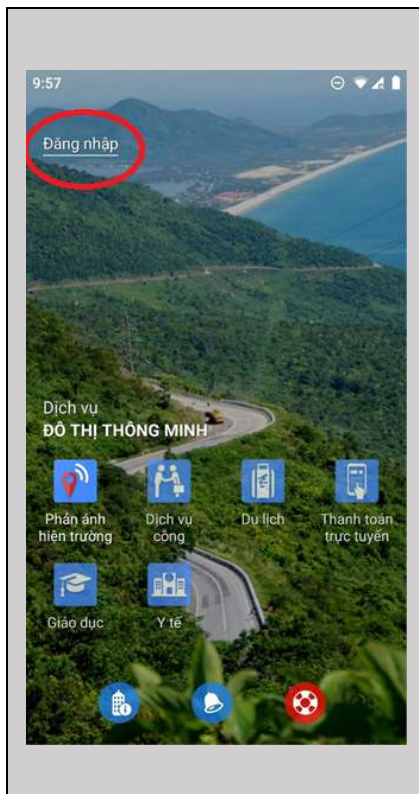
Tài khoản sau khi đăng ký phải được kích hoạt thông qua xác thực mã được gửi qua điện thoại di động.

- Xem mã xác thực được gửi trên điện thoại di động.

- Nhập mã xác thực vào ô **Nhập mã OTP** (Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)

- Chọn tiếp chức năng **KÍCH HOẠT** để kích hoạt tài khoản.

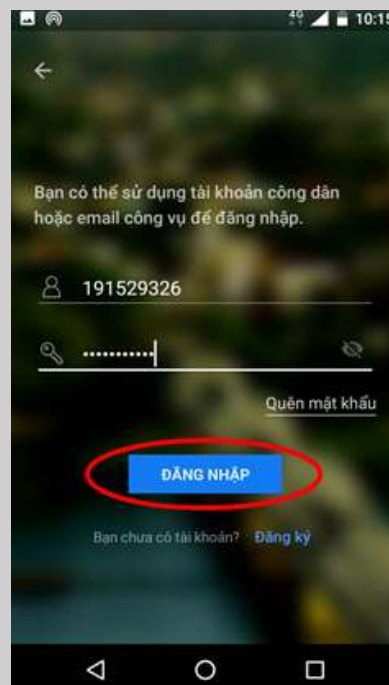
#### 5. Đăng nhập tài khoản



Khởi động ứng dụng. Chọn chức năng:

**Đăng nhập**

(Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)



Nhập số CMND, số hộ chiếu, số CCCD hoặc mã số doanh nghiệp, mã số thuế và mật khẩu vừa được đăng ký. Chọn chức năng:

**ĐĂNG NHẬP**

(Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)

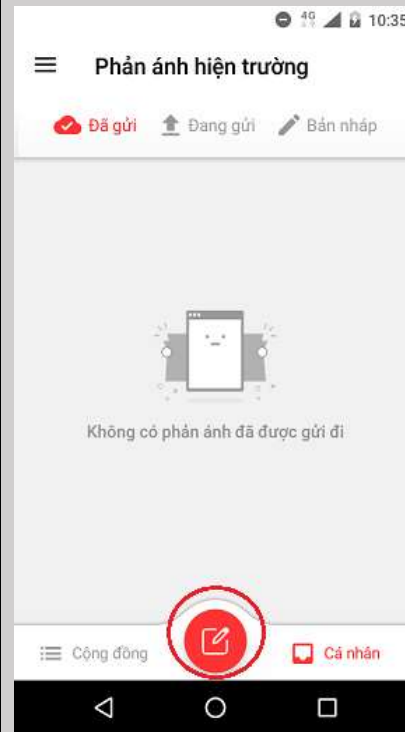
## 6. Gửi phản ánh



Khởi động ứng dụng. Chọn chức năng:



(Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)



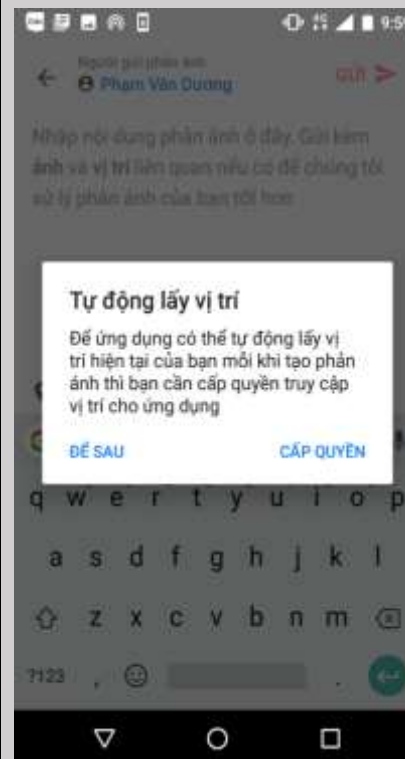
Chọn chức năng:



(Vùng đánh dấu vòng tròn đỏ tại hình bên)



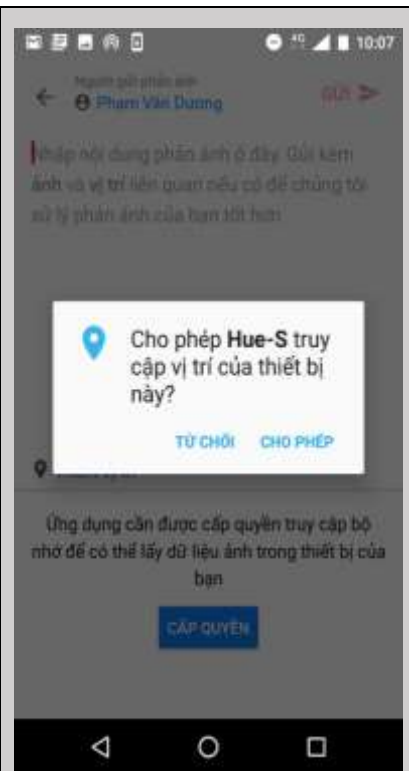
Đối với lần đầu sử dụng hệ thống sẽ thông báo các yêu cầu sử dụng hệ thống. Chọn **TÔI ĐÃ HIỂU** để thực hiện tiếp theo.



Người dùng cần cấp quyền để hệ thống có thể lấy chính xác vị trí địa điểm phản ánh.

Chọn **CẤP QUYỀN**






Cho phép ứng dụng sử dụng GPS để xác định vị trí đang phản ánh. Chọn **CHO PHÉP** để thực hiện tiếp theo.



















Cho phép truy cập camera để hỗ trợ tải ảnh hoặc chụp ảnh khi phản ánh lên ứng dụng. Chọn **CHO PHÉP** để thực hiện tiếp theo.

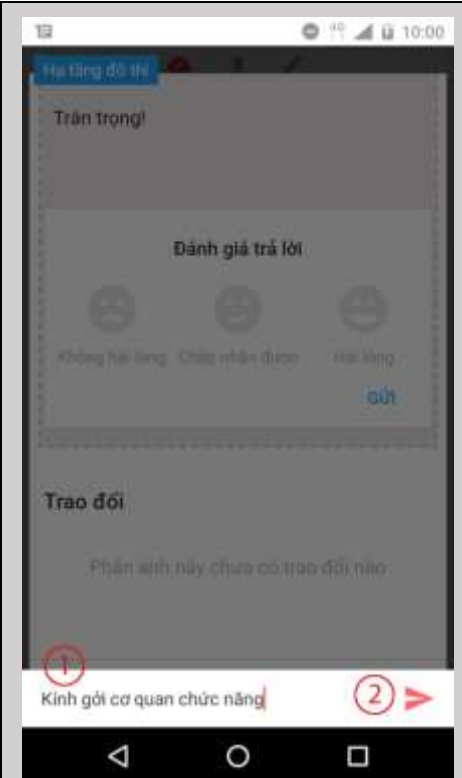
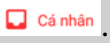

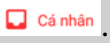

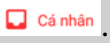



①	Nhập nội dung cần phản ánh
②	Thêm vị trí tại địa điểm cần phản ánh bằng hai hình thức: - Cho phép ứng dụng lấy vị trí hiện tại - Chọn vị trí mới trên bản đồ
③	Đính kèm hình ảnh gửi phản ánh bằng hai hình thức: - Chọn từ kho ảnh trong máy điện thoại - Chụp ảnh mới bằng hình thức chọn biểu tượng  để chụp ảnh hoặc quay video clip, sau đó chọn tải lên từ kho ảnh của máy điện thoại
④	Bấm nút <b>GỬI</b> để hoàn thành thao tác gửi phản ánh.





## 7. Theo dõi, giám sát phản ánh

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="675 283 813 346">  </td> <td data-bbox="820 283 1484 346">Danh sách những phản ánh đã gửi thành công</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 354 813 510">  </td> <td data-bbox="820 354 1484 510">Danh sách những phản ánh đang gửi chưa thành công do trong quá trình gửi hệ thống mạng kết nối chưa đảm bảo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 518 813 627">  </td> <td data-bbox="820 518 1484 627">Danh sách các phản ánh đã được tạo lập dùng để gửi với thời gian khác thích hợp</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 636 813 737">  </td> <td data-bbox="820 636 1484 737">Danh sách phản ánh do chính cá nhân gửi phản ánh thành công</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 745 813 846">  </td> <td data-bbox="820 745 1484 846">Danh sách toàn bộ các phản ánh được cá nhân, tổ chức gửi thành công</td> </tr> </table>		Danh sách những phản ánh đã gửi thành công		Danh sách những phản ánh đang gửi chưa thành công do trong quá trình gửi hệ thống mạng kết nối chưa đảm bảo		Danh sách các phản ánh đã được tạo lập dùng để gửi với thời gian khác thích hợp		Danh sách phản ánh do chính cá nhân gửi phản ánh thành công		Danh sách toàn bộ các phản ánh được cá nhân, tổ chức gửi thành công
	Danh sách những phản ánh đã gửi thành công										
	Danh sách những phản ánh đang gửi chưa thành công do trong quá trình gửi hệ thống mạng kết nối chưa đảm bảo										
	Danh sách các phản ánh đã được tạo lập dùng để gửi với thời gian khác thích hợp										
	Danh sách phản ánh do chính cá nhân gửi phản ánh thành công										
	Danh sách toàn bộ các phản ánh được cá nhân, tổ chức gửi thành công										


## 8. Trao đổi thông tin với cơ quan xử lý

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="675 1117 862 1360">Lưu ý:</td> <td data-bbox="868 1117 1484 1360">Chức năng trao đổi thông tin phản ánh với cơ quan chức năng xử lý chỉ thực hiện từ phản ánh bởi chính cá nhân, tổ chức đó gửi phản ánh. Phản ánh của cá nhân, tổ chức khác chỉ xem theo dõi thông tin</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 1369 862 1575">Trao đổi:</td> <td data-bbox="868 1369 1484 1575">Cá nhân, tổ chức xem kết quả xử lý phản ánh tại mục . Đối với các phản ánh đã có kết quả hệ thống sẽ xuất hiện chức năng trao đổi thông tin bên dưới kết quả xử lý</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 1583 862 1684">①</td> <td data-bbox="868 1583 1484 1684">Nhập nội dung cần trao đổi</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 1692 862 1793">②</td> <td data-bbox="868 1692 1484 1793">Bấm nút  để hoàn thành tạo tác gửi trao đổi đến cơ quan chức năng</td> </tr> </table>	Lưu ý:	Chức năng trao đổi thông tin phản ánh với cơ quan chức năng xử lý chỉ thực hiện từ phản ánh bởi chính cá nhân, tổ chức đó gửi phản ánh. Phản ánh của cá nhân, tổ chức khác chỉ xem theo dõi thông tin	Trao đổi:	Cá nhân, tổ chức xem kết quả xử lý phản ánh tại mục  . Đối với các phản ánh đã có kết quả hệ thống sẽ xuất hiện chức năng trao đổi thông tin bên dưới kết quả xử lý	①	Nhập nội dung cần trao đổi	②	Bấm nút  để hoàn thành tạo tác gửi trao đổi đến cơ quan chức năng
Lưu ý:	Chức năng trao đổi thông tin phản ánh với cơ quan chức năng xử lý chỉ thực hiện từ phản ánh bởi chính cá nhân, tổ chức đó gửi phản ánh. Phản ánh của cá nhân, tổ chức khác chỉ xem theo dõi thông tin								
Trao đổi:	Cá nhân, tổ chức xem kết quả xử lý phản ánh tại mục  . Đối với các phản ánh đã có kết quả hệ thống sẽ xuất hiện chức năng trao đổi thông tin bên dưới kết quả xử lý								
①	Nhập nội dung cần trao đổi								
②	Bấm nút  để hoàn thành tạo tác gửi trao đổi đến cơ quan chức năng								

## 9. Đánh giá mức độ hài lòng kết quả giải quyết phản ánh

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="673 247 862 453">Lưu ý:</td> <td data-bbox="862 247 1442 453">Chức năng đánh giá mức độ hài lòng chỉ thực hiện từ phản ánh bởi chính cá nhân, tổ chức đó gửi phản ánh. Phản ánh của cá nhân, tổ chức khác chỉ xem theo dõi thông tin</td> </tr> <tr> <td data-bbox="673 453 862 659">Đánh giá:</td> <td data-bbox="862 453 1442 659">Cá nhân, tổ chức xem kết quả xử lý phản ánh tại mục . Đối với các phản ánh đã có kết quả hệ thống sẽ xuất hiện chức năng đánh giá trả lời bên dưới kết quả xử lý</td> </tr> <tr> <td data-bbox="673 659 862 789">Mức độ:</td> <td data-bbox="862 659 1442 789">Thực hiện đánh giá bằng cách chọn một trong 3 mức độ tương ứng với 3 biểu tượng theo hình bên</td> </tr> <tr> <td data-bbox="673 789 862 877">Gửi:</td> <td data-bbox="862 789 1442 877">Kết thúc đánh giá bằng hình thức bấm nút </td> </tr> </table>	Lưu ý:	Chức năng đánh giá mức độ hài lòng chỉ thực hiện từ phản ánh bởi chính cá nhân, tổ chức đó gửi phản ánh. Phản ánh của cá nhân, tổ chức khác chỉ xem theo dõi thông tin	Đánh giá:	Cá nhân, tổ chức xem kết quả xử lý phản ánh tại mục  . Đối với các phản ánh đã có kết quả hệ thống sẽ xuất hiện chức năng đánh giá trả lời bên dưới kết quả xử lý	Mức độ:	Thực hiện đánh giá bằng cách chọn một trong 3 mức độ tương ứng với 3 biểu tượng theo hình bên	Gửi:	Kết thúc đánh giá bằng hình thức bấm nút 
Lưu ý:	Chức năng đánh giá mức độ hài lòng chỉ thực hiện từ phản ánh bởi chính cá nhân, tổ chức đó gửi phản ánh. Phản ánh của cá nhân, tổ chức khác chỉ xem theo dõi thông tin								
Đánh giá:	Cá nhân, tổ chức xem kết quả xử lý phản ánh tại mục  . Đối với các phản ánh đã có kết quả hệ thống sẽ xuất hiện chức năng đánh giá trả lời bên dưới kết quả xử lý								
Mức độ:	Thực hiện đánh giá bằng cách chọn một trong 3 mức độ tương ứng với 3 biểu tượng theo hình bên								
Gửi:	Kết thúc đánh giá bằng hình thức bấm nút 								

## 10. Nhận thông báo

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="673 1176 820 1344">Thông báo</td> <td data-bbox="820 1176 1474 1344">Toàn bộ thông báo sẽ được hệ thống chuyển tải trên màn hình chính. Người dùng click trực tiếp vào thông báo để xem kết quả</td> </tr> <tr> <td data-bbox="673 1344 820 1512">Xem lại thông báo</td> <td data-bbox="820 1344 1474 1512">Cá nhân, tổ chức xem lại danh sách thông báo bằng cách chọn chức năng  để xem lại</td> </tr> <tr> <td data-bbox="673 1512 820 1806"></td> <td data-bbox="820 1512 1474 1806">Danh sách thông báo bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phản ánh đã được tiếp nhận</li> <li>- Phản ánh đã được xử lý</li> <li>- Các nội dung mới của ứng dụng</li> <li>- Các thông báo từ Trung tâm Giám sát, điều hành, đô thị thông minh tỉnh</li> <li>- .V.V.</li> </ul> </td> </tr> </table>	Thông báo	Toàn bộ thông báo sẽ được hệ thống chuyển tải trên màn hình chính. Người dùng click trực tiếp vào thông báo để xem kết quả	Xem lại thông báo	Cá nhân, tổ chức xem lại danh sách thông báo bằng cách chọn chức năng  để xem lại		Danh sách thông báo bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phản ánh đã được tiếp nhận</li> <li>- Phản ánh đã được xử lý</li> <li>- Các nội dung mới của ứng dụng</li> <li>- Các thông báo từ Trung tâm Giám sát, điều hành, đô thị thông minh tỉnh</li> <li>- .V.V.</li> </ul>
Thông báo	Toàn bộ thông báo sẽ được hệ thống chuyển tải trên màn hình chính. Người dùng click trực tiếp vào thông báo để xem kết quả						
Xem lại thông báo	Cá nhân, tổ chức xem lại danh sách thông báo bằng cách chọn chức năng  để xem lại						
	Danh sách thông báo bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phản ánh đã được tiếp nhận</li> <li>- Phản ánh đã được xử lý</li> <li>- Các nội dung mới của ứng dụng</li> <li>- Các thông báo từ Trung tâm Giám sát, điều hành, đô thị thông minh tỉnh</li> <li>- .V.V.</li> </ul>						