

# PHẦN I GIỚI THIỆU HỆ THỐNG

## I. CÁC ĐỐI TƯỢNG PHỤC VỤ

1. Cơ quan/Đơn vị xử lý: Văn Phòng HĐND và UBND; Phòng Quản lý đô thị và các Phòng, Ban liên quan; Thanh tra địa bàn; Đội Quản lý trật tự đô thị; Ủy ban nhân dân 16 Phường; Công an.

2. Cơ quan giám sát: Quận ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 8; các đoàn thể chính trị - xã hội; Bí thư Đảng ủy 16 Phường ...

## II. CÁC HÀNH VI VI PHẠM:

1. Xả rác, đổ nước thải ra đường
2. Lấn chiếm vỉa hè, lề đường
3. Xây dựng không phép

## III. MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG



- Ứng dụng được tải về và sử dụng trên thiết bị di động thông minh (smartphone, tablet ...), người dân có thể phản ánh về vi phạm xả rác, đổ nước thải, lấn chiếm lòng lề đường hoặc xây dựng không phép.

- Khi phát hiện các vi phạm, người dân chỉ cần chụp ảnh, điền các thông tin địa chỉ vi phạm, sau đó nhấn nút gửi tin. Ngay lập tức thông tin phản ánh của người dân sẽ được chuyển đến điện thoại của lãnh đạo phường/xã/TT, quận/huyện, HĐND các cấp.











- Trong khoảng thời gian quy định (không quá 120 phút), lực lượng chức năng buộc phải có mặt tại hiện trường để xử lý. Trong thời gian này, nếu không xử lý thì hệ thống sẽ báo trễ hạn.

## IV. CÁC CHỨC NĂNG CỦA HỆ THỐNG

**XỬ LÝ VI PHẠM**

- Phản ánh và xử lý vi phạm**  
Gửi phản ánh (chụp hình/ quay phim, nội dung vi phạm) và xử lý
- Xem nội dung đã gửi**  
Xem các tin và kết quả xử lý của tôi đã gửi
- Xử lý**  
Xử lý (nhắc nhở/ phạt tại chỗ, lập biên bản, ...) các phản ánh
- Quyết định xử phạt**  
Cập nhật thông tin quyết định xử phạt đã ban hành
- Kiểm tra khắc phục sau xử lý**  
Cập nhật thông tin hiện trường kết quả thực thi quyết định xử phạt
- Tra cứu**  
Tra cứu các phản ánh đã được xử lý trên địa bàn
- Thống kê tình hình xử phạt**  
Thống kê tình hình nhận, xử lý và ban hành quyết định xử phạt
- Thống kê tình hình xử lý**  
Thống kê tình hình nhận, xử lý (nhắc nhở/ phạt tại chỗ, lập biên bản)
- Tin rác, tin lặp**  
Xử lý các tin rác, tin lặp

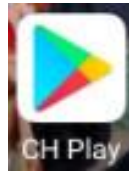
**Vi Phạm**      Trao Đổi      Home      Danh bạ      Trợ giúp

 <p><b>Phản ánh và xử lý vi phạm</b></p>	<p>- Cho phép phản ánh và xử lý các phản ánh vi phạm trật tự đô thị như: xả rác, nước thải; lấn chiếm lề đường, vỉa hè; xây dựng không phép.</p> <p>- Cho phép chụp hình, quay phim, nhập địa chỉ vi phạm và xử lý các phản ánh.</p>
 <p><b>Xem nội dung đã gửi</b></p>	<p>Cho phép xem thông tin và kiểm tra lại các vi phạm mình gửi.</p>
 <p><b>Xử lý</b></p>	<p>Cho phép xử lý các phản ánh đã gửi về. Công việc xử lý gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Báo cáo:</b> với các vụ việc xử lý tại chỗ: Nhắc nhở, xử phạt tại chỗ.</li> <li>- <b>Lập biên bản:</b> lập biên bản xử phạt.</li> <li>- <b>Chuyển:</b> chuyển đến đơn vị có trách nhiệm xử lý vụ việc.</li> <li>- <b>Phản hồi:</b> với các trường hợp phức tạp phải phối hợp với nhiều đơn vị, ngành để xử lý thì phản hồi nội dung để người dân nắm thông tin.</li> <li>- <b>Tin rác, tin lặp:</b> với các trường hợp tin không đúng thực tế, tin bị lặp cùng 1 sự việc phản ánh nhiều lần.</li> </ul>
 <p><b>Quyết định xử phạt</b></p>	<p>Cho phép thực hiện/cập nhật thông tin quyết định xử phạt với các trường hợp vi phạm đã lập biên bản.</p>
 <p><b>Kiểm tra khắc phục sau xử lý</b></p>	<p>Cho phép thực hiện/cập nhật thông tin sau khi đã thực hiện quyết định xử phạt với các trường hợp phải khắc phục.</p>
 <p><b>Tra cứu</b></p>	<p>Cho phép Tìm kiếm/tra cứu các vụ việc theo thời gian, theo địa bàn, theo hành vi vi phạm. Xem nội dung và kết quả xử lý</p>
 <p><b>Thống kê tình hình xử phạt</b></p>	<p>Thống kê tình tiếp nhận, đã xử lý, đang xử lý và thông tin ban hành quyết định xử phạt.</p>
 <p><b>Thống kê tình hình xử lý</b></p>	<p>Thống kê tình hình xử lý vi phạm theo thời gian và theo địa bàn.</p>
 <p><b>Tin rác, tin lặp</b></p>	<p>Xem danh sách tin rác, tin bị lặp.</p>
 <p><b>Tin phản ánh sau xử lý</b></p>	<p>Xem danh sách các tin phản ánh kết quả xử lý (người phản ánh chưa hài lòng với kết xử lý, muốn tiếp tục phản ánh).</p>

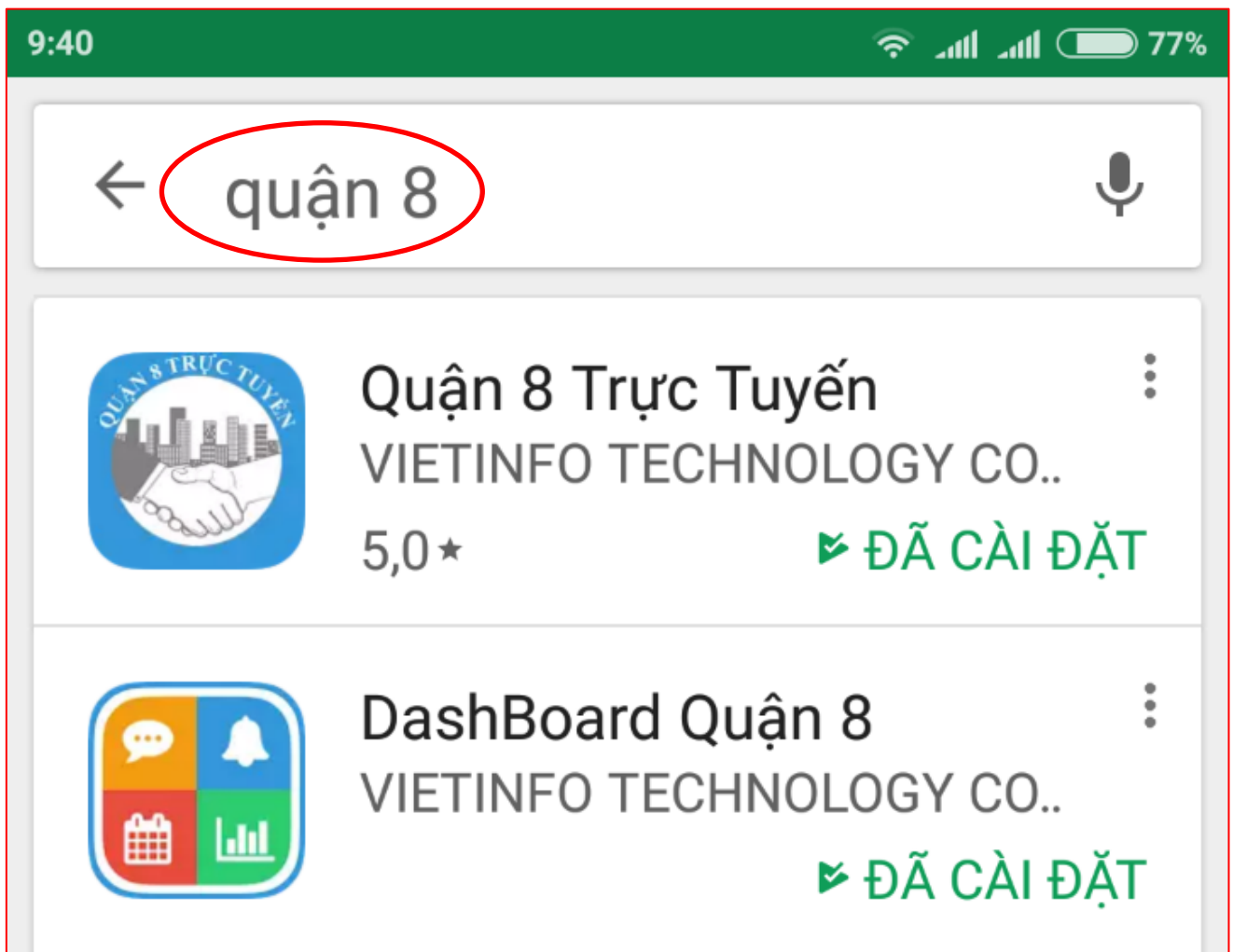
## PHẦN II TẢI PHẦN MỀM

### I. ĐỐI VỚI HỆ ĐIỀU HÀNH **ANDROID**:

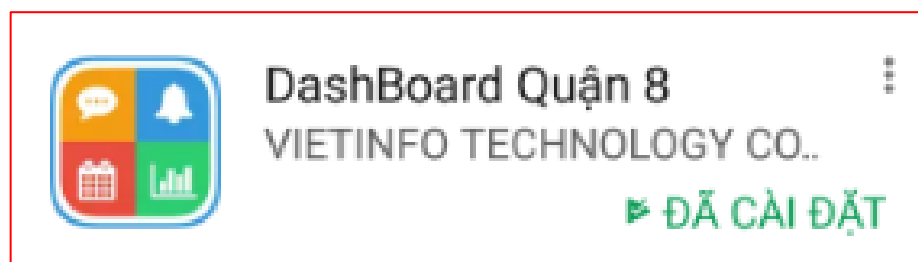
- Nhấp vào icon “CH Play”:



- Nhập nội dung tìm kiếm: **Quận 8**



- Chọn ứng dụng “**DashBoard Quận 8**” để cài đặt:



## II. ĐỐI VỚI HỆ ĐIỀU HÀNH IOS:

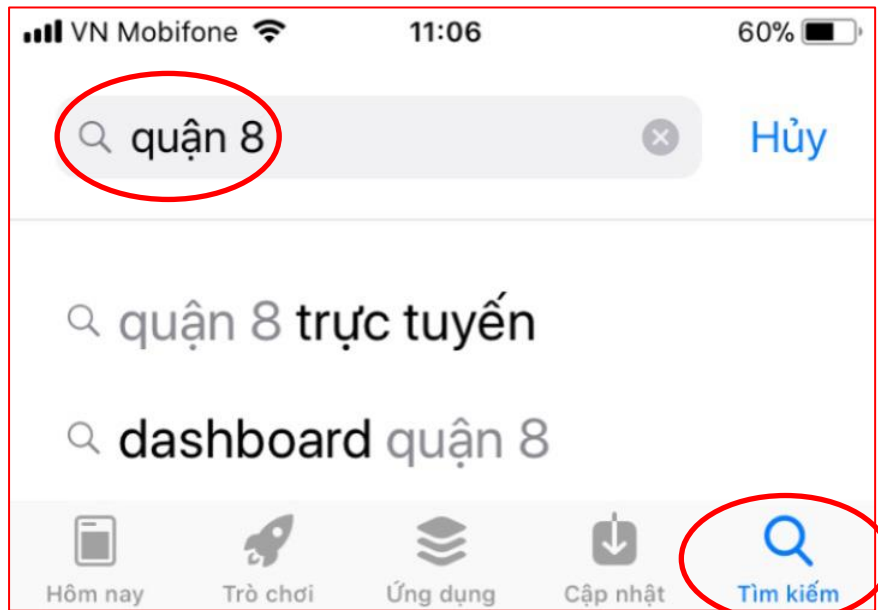
- Nhấp vào icon “App Store”:



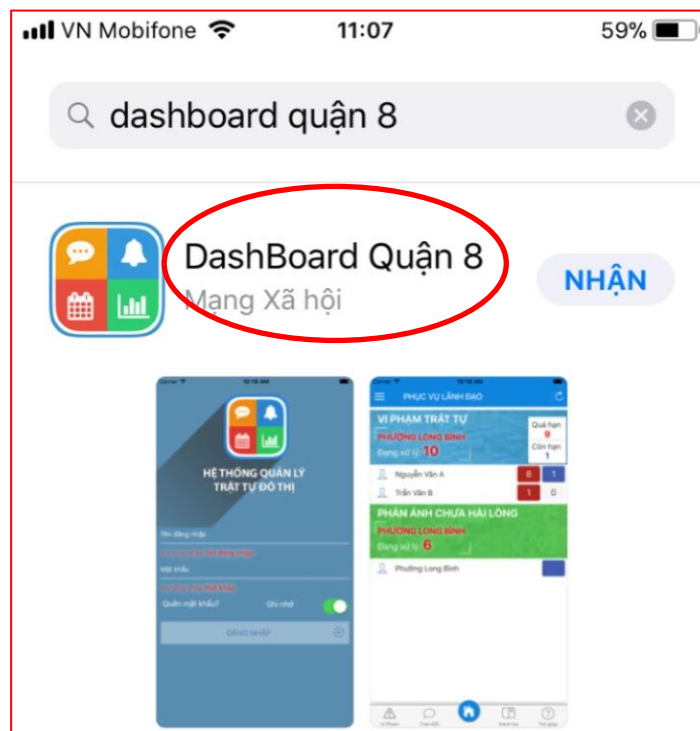
App Store

- Nhập nội dung tìm kiếm: **Quận 8**

- Vào **Apple Store** → Chọn “**Tìm kiếm**”:



- Đối với Cán bộ công chức cài đặt:



## PHẦN III HƯỚNG DẪN THAO TÁC

### 1. PHẢN ÁNH VÀ XỬ LÝ LẬP BIÊN BẢN VI PHẠM TRẬT TỰ ĐÔ THỊ

**Mục đích:** Cho phép chụp hình, quay phim, xác định thông tin vị trí nơi vi phạm và xử lý vi phạm và lập biên bản vi phạm

**Các bước thao tác:**

**Bước 1:** chọn chức năng  “Phản ánh và xử lý vi phạm”. Khi đó trên màn hình hiển thị:



**Phản ánh - Xử lý vi phạm**

Chụp ảnh (Bắt buộc)

Số nhà hoặc mô tả địa điểm (Bắt buộc)

Chọn phường/xã/thị trấn (Bắt buộc)

Chọn đường/hẻm/xóm/ấp... (Bắt buộc)

Vui lòng chọn hành vi vi phạm:

Xả rác, đổ nước thải | Lấn chiếm vỉa hè, lề đường | Lĩnh vực xây dựng

Mô tả nội dung phản ánh (Nếu có)

Lấy số biên bản

Nội dung xử lý (bắt buộc)

Nhập tên chủ vi phạm

Nhập thông tin liên hệ (Email hoặc SĐT)

GỬI TIN

Nhấn để thực hiện chụp hình hoặc quay phim vi phạm

Nhập số nhà, và chọn tên đường; phường (nếu chưa có)

Hệ thống sẽ định vị vị trí hiện tại


Chọn loại vi phạm

Nhập nội dung cần phản ánh

Lấy số biên bản cho trường hợp lập biên bản xử phạt

Nhập nội dung xử lý

Bấm gửi tin để gửi phản ánh

**Bước 2 :** Chọn  để thực hiện quay film/ chụp hình (mỗi tin cho phép 3 ảnh + film)

**Bước 3 :** Nhập thông tin tương ứng trên màn hình: nhập địa chỉ vi phạm, chọn hành vi vi phạm, nội dung vi phạm.

**Bước 4:** Nhấn **Lấy số biên bản** để thực hiện lấy số biên bản xử phạt. Nhập nội dung xử lý sau đó nhấn **Gửi tin**

## 1. XEM NỘI DUNG ĐÃ GỬI

**Mục đích:** Cho phép xem lại các phản ánh vi phạm mình gửi đã được xử lý hay chưa.  
**Các bước thao tác:**

**Bước 1:** Nhấp chọn  “**Xem nội dung đã gửi**”

**Bước 2:** Nhập các tiêu chí cần tìm kiếm tương ứng trên màn hình



Chọn loại vi phạm cần tìm kiếm

Bật/tắt để mở chức năng tìm kiếm nâng cao

Nhấn để xem chi tiết

## 2. XỬ LÝ PHẢN ÁNH

**Mục đích:** Cho phép xử lý các phản ánh đã gửi về, công việc xử lý gồm có các hình huống:

- **Báo cáo:** với các vụ việc xử lý tại chỗ: Nhắc nhở, xử phạt tại chỗ
- **Lập biên bản:** lập biên bản xử phạt
- **Chuyển:** chuyển đến đơn vị có trách nhiệm xử lý vụ việc
- **Phản hồi:** với các trường hợp phức tạp phải phối hợp với nhiều đơn vị, ngành để xử lý thì phản hồi nội dung để người dân nắm thông tin.

- **Tin rác, tin lặp:** với các trường hợp tin không đúng thực tế, tin bị lặp cùng một sự việc phản ánh nhiều lần.

**Hướng dẫn thao tác:**



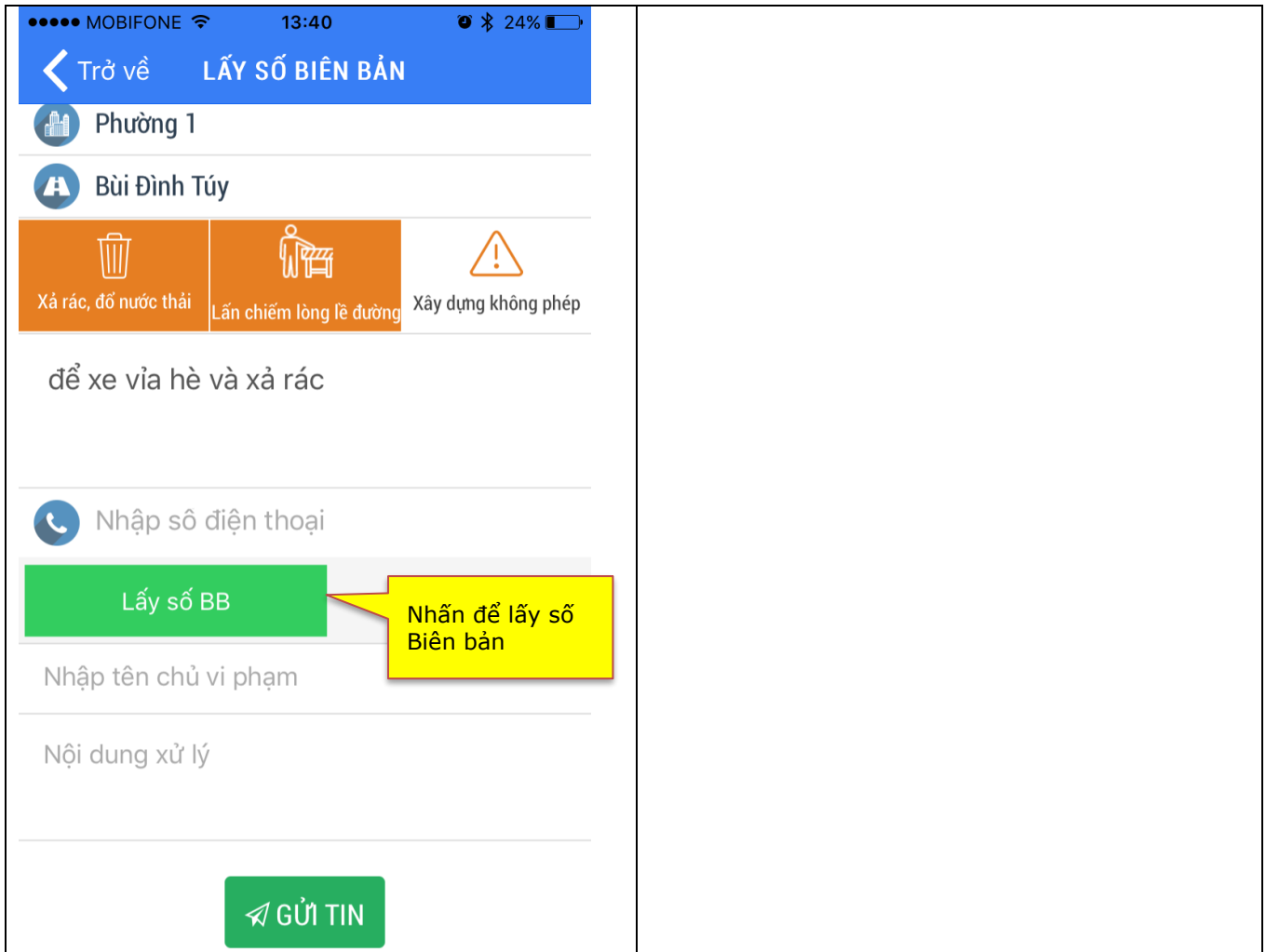
**Bước 1:** Nhấn “Xử lý”

**Bước 2:** Chọn tình huống để xử lý

The screenshots illustrate the following steps:

- Screenshot 1 (Top Left):** Shows the 'Danh sách xử lý' (Handling List) screen. It features three categories: 'Xả rác, đổ nước thải' (Dumping waste, wastewater), 'Lấn chiếm vỉa hè, lề đường' (Encroachment of sidewalks, curbs), and 'Lĩnh vực xây dựng' (Construction area). A callout box points to a location card for '100, Đào Cam Mộc, Phường 04, Quận 8' with the instruction: 'Nhấn vào hình để xem chi tiết xử lý' (Click on the image to see details of handling). Another callout points to the 'Xử lý' (Handle) button with the instruction: 'Nhấn để xử lý phản ánh' (Click to handle the report).
- Screenshot 2 (Top Right):** Shows the 'DANH SÁCH XỬ LÝ' (HANDLING LIST) screen with several action buttons: 'Lập biên bản' (Draft report), 'Báo cáo' (Report), 'Phản hồi' (Reply), 'Chuyển' (Transfer), and 'Tin rác' (Spam).
- Screenshot 3 (Middle Left):** Shows the 'NỘI DUNG BÁO CÁO' (REPORT CONTENT) screen. A callout box points to a camera icon with the instruction: 'Nhấn để chụp hình hiện trạng sau xử lý.' (Click to take a photo of the current state after handling).
- Screenshot 4 (Middle Right):** Shows the 'NỘI DUNG CHUYỂN' (TRANSFER CONTENT) screen. A callout box points to the 'Chọn phường' (Select ward) button with the instruction: 'Chọn đơn vị để chuyển' (Select the unit to transfer to).
- Screenshot 5 (Bottom Left):** Shows the 'PHẢN HỒI' (REPLY) screen. A callout box points to the input field with the instruction: 'Nhập nội dung phản hồi' (Enter reply content).
- Screenshot 6 (Bottom Right):** Shows the 'PHẢN HỒI' (REPLY) screen with a message: 'Những vi phạm chưa xử lý ngay được và phản hồi cho người dân biết.' (Violations that cannot be handled immediately and feedback to the people).






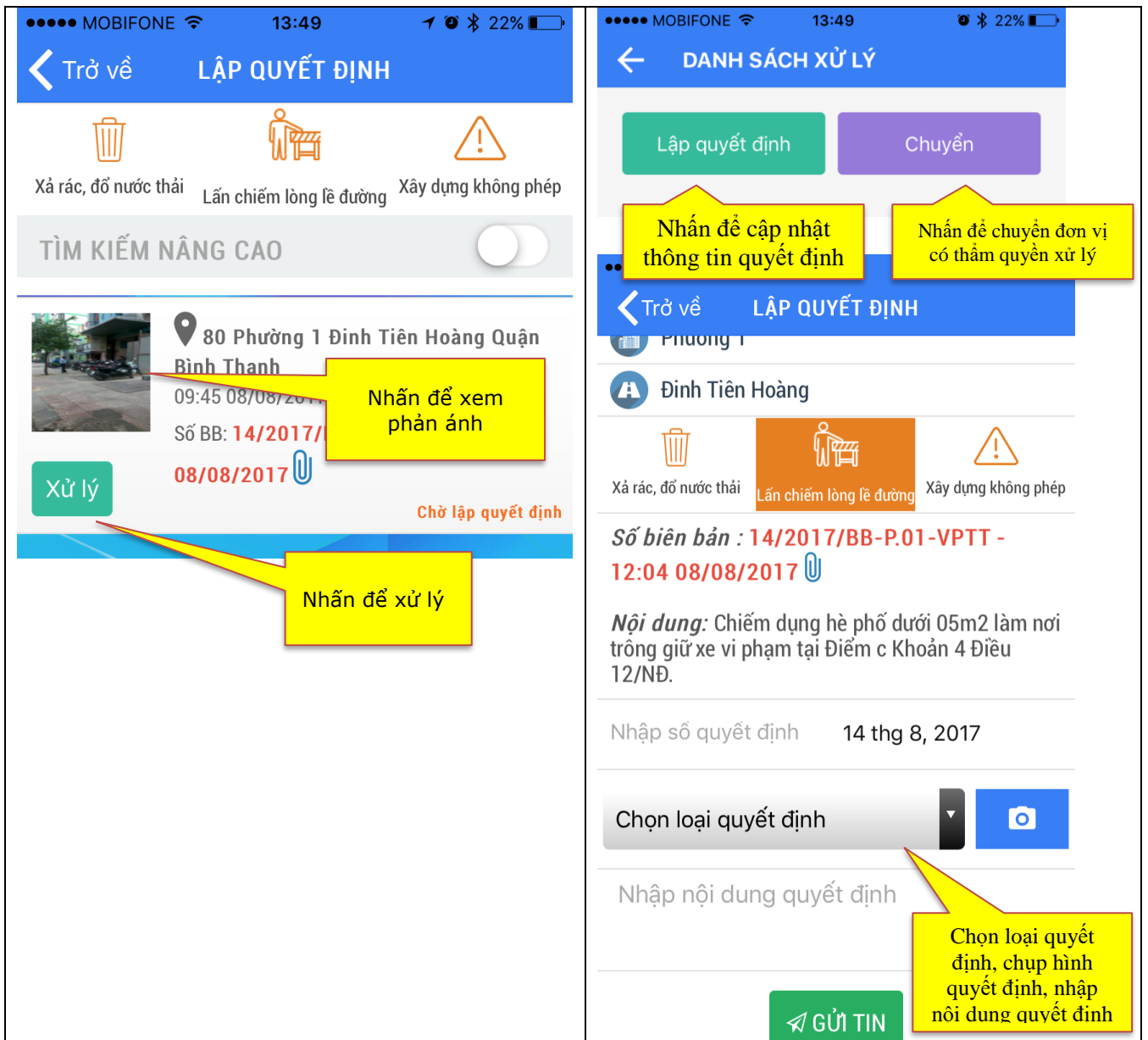
### 3. QUYẾT ĐỊNH XỬ PHẠT

**Mục đích:** Cho phép thực hiện/cập nhật thông tin quyết định xử phạt với các trường hợp vi phạm đã lập biên bản.

**Hướng dẫn thao tác:**


**Bước 1:** Nhấn  “Quyết định xử phạt”

**Bước 2:** Chọn tin phản ánh đã lập Biên bản và thực hiện việc cập nhật quyết định xử phạt và chọn nút 



#### 4. KIỂM TRA KHẮC PHỤC SAU XỬ LÝ

- **Mục đích:** Cho phép báo cáo các phản ánh vi phạm đã được xử lý trong địa bàn quận.
- **Các bước thao tác:**

- Bước 1:** Nhập chọn  ”Kiểm tra khắc phục sau xử lý”
- Bước 2:** Nhập các tiêu chí cần tra cứu trên màn hình

## ← Danh sách sau xử lý



Xả rác, đổ nước  
thải




Lấn chiếm vỉa hè,  
lề đường





Lĩnh vực xây dựng

Chọn loại vi  
phạm cần tìm  
kiếm


Tìm kiếm nâng cao

 **45/2 , Tạ Quang Bửu, Phường 02, Quận 8**  
04:58 16/10/2017

Số BB: 1/ - 06:00 16/10/2017 

Số QĐ: 123/ - 12:00 25/10/2017 


**Báo cáo**

 **1400 , Phạm Thế Hiển, Phường**  
04:52 16/10/2017

Chọn báo cáo để thực  
hiện báo cáo sau xử  
lý

### Bước 3: Chụp hình, nhập nội dung báo cáo và gửi nội dung báo cáo

## ← NỘI DUNG BÁO CÁO



Nhập nội dung báo cáo...

Chụp lại hiện trạng  
cần báo cáo

Nhấp vào để thực  
hiện gửi báo cáo

Nhập nội dung cần  
báo cáo

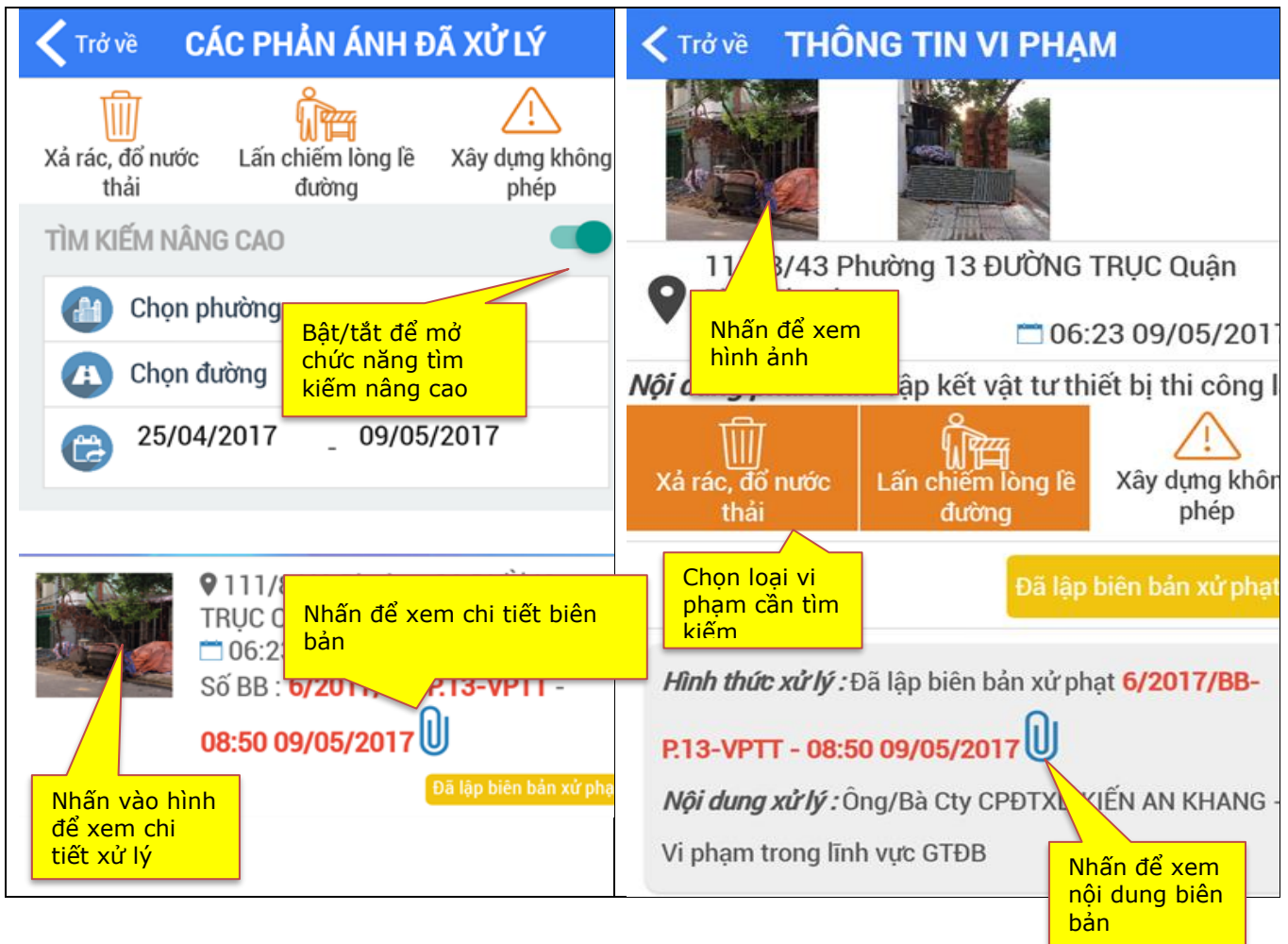
## 5. TRA CỨU CÁC PHẢN ÁNH ĐÃ XỬ LÝ

**Mục đích:** Cho phép tra cứu tất cả các phản ánh vi phạm đã được xử lý trong địa bàn quận.

**Các bước thao tác:**

**Bước 1:** Nhấp chọn  ”Tra cứu”

**Bước 2:** Nhập các tiêu chí cần tra cứu trên màn hình



## 6. XEM NỘI DUNG CÁC PHẢN ÁNH SAU KHI XỬ LÝ

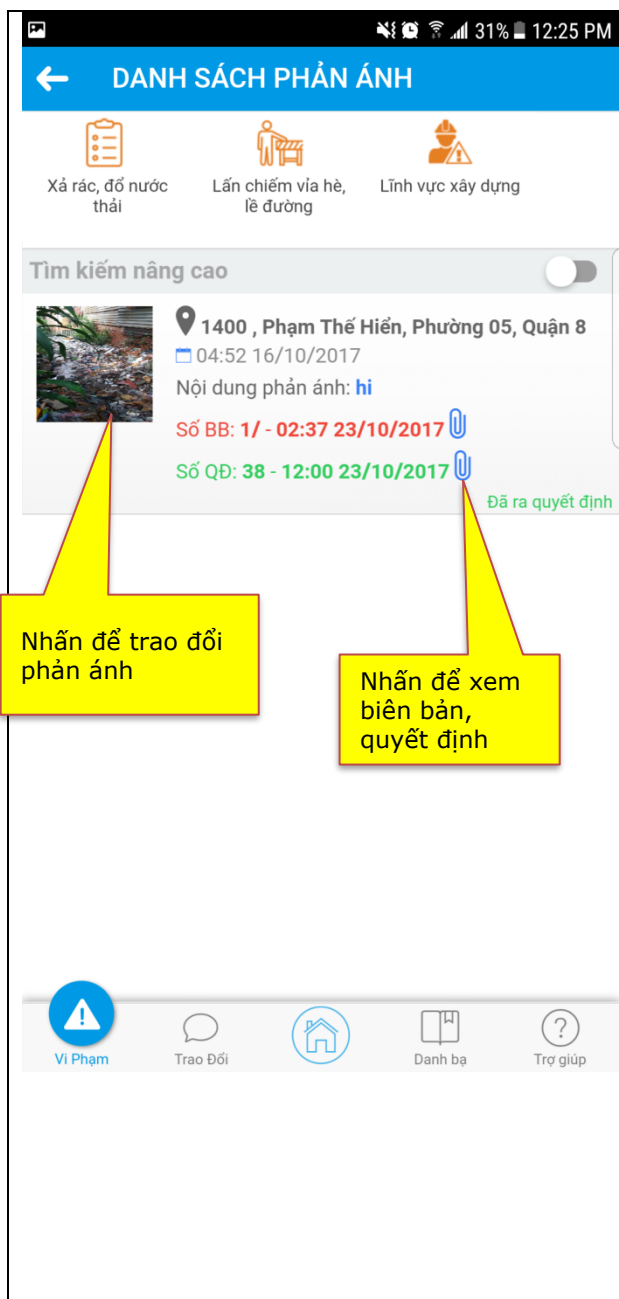
- **Mục đích:** Cho phép xem danh sách các tin phản ánh kết quả xử lý (người phản ánh chưa hài lòng với kết xử lý, muốn tiếp tục phản ánh).

- **Hướng dẫn thao tác:**



**Bước 1:** Nhấn **”Tin phản ánh sau xử lý”**

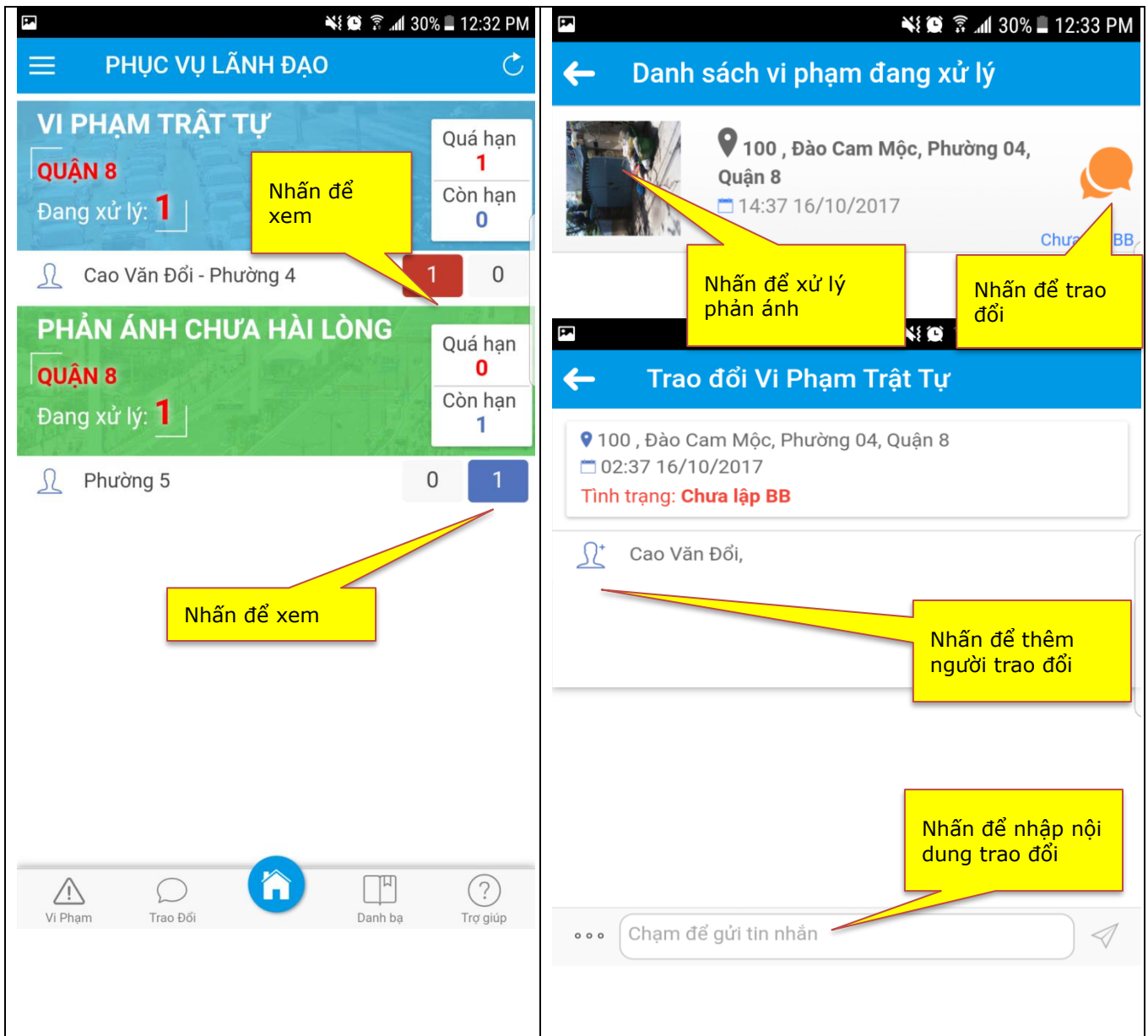
**Bước 2:** Xem từng nội dung và nhập thông tin trao đổi.



## 7. THEO DÕI TÌNH HÌNH XỬ LÝ, XỬ PHẠT

- **Mục đích:** Cho phép xem các vụ việc đang xử lý, quá hạn/còn hạn và thực hiện các trao đổi/chỉ đạo nhắc nhở xử lý.

- **Hướng dẫn thao tác:**



## HƯỚNG DẪN CÁCH MỞ VỊ TRÍ/LOCATION

Tiếng anh	Tiếng việt
<b>Với Iphone/Ipad</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Your iPhone's <b>Settings</b></li> <li>2. <b>Privacy &gt; Location Services</b></li> <li>3. Turn <b>On</b> location services (chosen <b>While Using the App</b>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vào mục <b>Cài đặt</b></li> <li>2. Chọn vào mục <b>Bảo mật/Quyền riêng tư</b></li> <li>3. Chọn <b>Dịch vụ Định vị</b></li> <li>4. <b>Bật (mở) Dịch vụ Định vị</b></li> </ol>
<b>Với máy hệ điều hành android</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Open your device's Settings app </li> <li>2. Under "Personal," tap <b>Location</b>.</li> <li>3. At the top, tap the <b>On/Off</b> switch.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mở ứng dụng <b>Cài đặt</b> của thiết bị .</li> <li>2. Trong "<b>Cá nhân</b>", nhấn <b>Vị trí</b>.</li> <li>3. Ở trên cùng, nhấn vào nút gạt <b>Bật/Tắt (GPS)</b>.</li> </ol>