CATALOGUE SẢN PHẨM

TÀI LIỆU GIỚI THIỆU KỸ THUẬT CỦA NHÀ SẢN XUẤT

HỆ THỐNG THÔNG TIN XỬ LÝ VƯỚNG MẮC

Nhãn hiệu: VHV · Ký mã hiệu: VHV-XLVM · Phiên bản: 1.0

NHÀ SẢN XUẤT: CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG VĂN HÓA VIỆT
Địa chỉ: Số 4, ngõ 76/5 Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng, TP Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại: 02422.111.996
Email: contact@vhv.vn

1. Thông tin chung về sản phẩm

Hạng mục	Thông tin
Tên sản phẩm	Hệ thống thông tin xử lý vướng mắc
Nhãn hiệu	VHV
Ký mã hiệu	VHV-XLVM
Phiên bản	1.0
Năm sản xuất	2026
Xuất xứ	Việt Nam
Nhà sản xuất	Công ty Cổ phần Truyền thông Văn hóa Việt
Loại sản phẩm	Phần mềm ứng dụng trên nền web, cài đặt tập trung trên máy chủ, người dùng truy cập qua trình duyệt
Hình thức cung cấp	Cài đặt tại Trung tâm dữ liệu của cơ quan sử dụng hoặc cung cấp dưới hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin
Ngôn ngữ giao diện	Tiếng Việt, bộ mã Unicode theo TCVN 6909:2001

2. Giới thiệu sản phẩm

2.1. Mục đích

Hệ thống thông tin xử lý vướng mắc là phần mềm phục vụ việc gửi, tiếp nhận, phân công, xử lý, trả lời, đôn đốc, giám sát và phê duyệt kết quả xử lý các phản ánh, vướng mắc giữa các cơ quan nhà nước trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Sản phẩm là công cụ để Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, chỉ đạo trực tiếp; giúp cơ quan thường trực điều phối tập trung; giúp các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý đúng hạn, minh bạch, có lưu vết đầy đủ.

2.2. Đặc điểm nổi bật

- Quy trình xử lý thống nhất từ gửi phản ánh đến phê duyệt và đánh giá kết quả, có các nhánh gia hạn, đôn đốc, thu hồi và trả lại; vòng đời phản ánh được quản lý theo trạng thái rõ ràng.
- Theo dõi hạn xử lý tự động: nhắc việc, cảnh báo sắp đến hạn, quá hạn; tiến trình tự động chạy nền, không cần thao tác thủ công.
- Dashboard và biểu đồ theo thời gian thực cho lãnh đạo; thống kê theo đơn vị, theo người xử lý, theo lãnh đạo chỉ đạo, theo tình trạng quá hạn; tra cứu tổng hợp nhiều điều kiện.
- Phân quyền theo vai trò kết hợp phạm vi đơn vị; mỗi người dùng chỉ thấy dữ liệu thuộc phạm vi được giao; ghi nhật ký truy cập và thao tác đầy đủ.
- Sẵn sàng kết nối, chia sẻ dữ liệu qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) và hệ thống đăng nhập một lần (SSO).
- Giao diện tiếng Việt thống nhất, hỗ trợ phím tắt, tự điều chỉnh theo kích thước màn hình máy tính, máy tính bảng và điện thoại.

2.3. Đối tượng sử dụng

TT	Vai trò	Công việc chính trên hệ thống
1	Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh	Theo dõi tổng quan, biểu đồ, thống kê; cho ý kiến chỉ đạo; phê duyệt gia hạn thuộc thẩm quyền
2	Cán bộ cơ quan thường trực	Tiếp nhận, phân công; theo dõi, đôn đốc; phê duyệt gia hạn, phê duyệt kết quả; thu hồi
3	Cán bộ đơn vị gửi	Gửi phản ánh, bổ sung thông tin, theo dõi phản ánh đã gửi, đánh giá kết quả, thu hồi
4	Lãnh đạo đơn vị	Tiếp nhận phản ánh được giao, giao cán bộ xử lý, duyệt nội bộ nội dung trả lời và đề nghị gia hạn
5	Cán bộ xử lý	Soạn trả lời, viện dẫn căn cứ, đính kèm tài liệu; xin gia hạn tiến độ
6	Quản trị hệ thống	Quản trị cơ cấu tổ chức, người dùng, vai trò, danh mục, cấu hình, tài liệu hướng dẫn, tích hợp, sao lưu
7	Quản trị đơn vị	Quản lý người dùng và thông tin trong phạm vi đơn vị
8	Cán bộ an toàn thông tin	Theo dõi nhật ký truy cập hệ thống, giám sát an toàn thông tin

3. Đặc tính và thông số kỹ thuật

3.1. Nền tảng công nghệ

Thành phần	Công nghệ
Hệ điều hành máy chủ	Ubuntu Linux phiên bản 24 trở lên
Ngôn ngữ, nền tảng phát triển	C# trên .NET 8 trở lên (ASP.NET Core), kiến trúc phân lớp, module hóa theo miền nghiệp vụ
Giao diện người dùng	ASP.NET Core MVC kết hợp Razor kết xuất phía máy chủ, bổ sung AJAX cho các thành phần tương tác
Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	PostgreSQL 18 trở lên; truy cập dữ liệu bằng Entity Framework Core với trình điều khiển Npgsql
Máy chủ ứng dụng	Kestrel của .NET chạy sau Nginx làm máy chủ trung gian; quản lý tiến trình bằng systemd
Giao diện lập trình ứng dụng	API theo chuẩn RESTful/JSON; hỗ trợ SOAP-XML Web Service và JSON-RPC cho các hệ thống yêu cầu chuẩn này
Lưu trữ tệp đính kèm	Máy chủ tệp riêng, phân thư mục theo đơn vị và thời gian; mỗi tệp tới 50 MB
Xác thực, phân quyền	Xác thực tập trung, phiên đăng nhập có thời hạn, phân quyền theo vai trò và phạm vi đơn vị; sẵn sàng kết nối đăng nhập một lần (SSO)
Tích hợp, chia sẻ dữ liệu	Kết nối qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP)

3.2. Mô hình cài đặt khuyến nghị

TT	Máy chủ	Hệ điều hành	Cấu hình	Số lượng	Vai trò
1	Database-Server	Ubuntu 24 trở lên	24 vCPU, 32 GB RAM, 500 GB	2	Vận hành cơ sở dữ liệu PostgreSQL, có dự phòng
2	Web-Server	Ubuntu 24 trở lên	16 vCPU, 16 GB RAM, 200 GB	2	Cung cấp giao diện, xử lý nghiệp vụ; đặt sau

TT	Máy chủ	Hệ điều hành	Cấu hình	Số lượng	Vai trò
					bộ cân bằng tải
3	File-Server	Ubuntu Server	8 vCPU, 16 GB RAM, 2.000 GB	1	Lưu trữ tệp đính kèm, tài liệu, media

3.3. Yêu cầu máy trạm và thiết bị truy cập

- Trình duyệt: Firefox, Chrome, Cốc Cốc, Microsoft Edge (phiên bản mới nhất); không cần cài thêm thành phần trên máy trạm.
- Hệ điều hành máy trạm: Windows 10, Windows 11, Linux, Mac OS; truy cập được từ thiết bị di động thông minh kết nối 3G, 4G, 5G, Wifi.

3.4. Hiệu năng

Chỉ tiêu	Mức đáp ứng
Thời gian đáp ứng một thao tác	Trung bình dưới 5 giây
Tra cứu, tìm kiếm theo nhiều điều kiện	Dưới 10 giây
Kết xuất báo cáo tổng hợp phạm vi lớn, nhiều năm	Trung bình dưới 5 phút, không lỗi quá thời gian chờ
Tác vụ có độ trễ lớn	Hiển thị biểu tượng đang xử lý khi vượt quá 10 giây
Quy mô người dùng	Tối thiểu 500 người sử dụng, trong đó 90 người đồng thời

3.5. Bảo mật, an toàn thông tin

- Kiểm soát truy cập theo vị trí, thời gian, mã số người dùng; mỗi tài khoản chỉ một phiên đăng nhập tại một thời điểm.
- Tự động đăng xuất khi không thao tác; thời gian do quản trị tự thiết lập trên giao diện, không phải sửa mã nguồn.
- Cơ sở dữ liệu chỉ nhận kết nối từ máy chủ ứng dụng trong phân vùng mạng nội bộ; tài khoản ứng dụng chỉ có quyền tối thiểu, không có quyền thay đổi cấu trúc cơ sở dữ liệu.
- Truy vấn tham số hóa chống tấn công chèn câu lệnh; kiểm soát quyền ở tầng dịch vụ.
- Ghi nhật ký truy cập và thao tác tạo, sửa, xóa kèm tài khoản, thời điểm, địa chỉ truy cập và giá trị trước, sau khi thay đổi.
- Sao lưu tự động theo lịch, lưu tách biệt khỏi máy chủ vận hành, có quy trình phục hồi.
- Thiết kế đáp ứng yêu cầu bảo đảm an toàn hệ thống thông tin cấp độ 2.

4. Danh mục chức năng của sản phẩm

Sản phẩm gồm 27 chức năng nghiệp vụ, chia thành 05 nhóm, và các chức năng nền tảng dùng chung.

TT	Tên chức năng	Tác nhân sử dụng
Nhóm A – Dashboard và biểu đồ theo dõi		
1	Dashboard xử lý vướng mắc	Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, lãnh đạo sở, ban, ngành, cơ quan thường trực
2	Dashboard Theo dõi, tiếp nhận và xử lý vướng mắc	Cơ quan thường trực, lãnh đạo đơn vị
3	Biểu đồ Theo dõi, tiếp nhận và xử lý vướng mắc	Lãnh đạo, cơ quan thường trực
Nhóm B – Gửi và xử lý phản ánh		
4	Gửi phản ánh	Cán bộ Ủy ban nhân dân xã, phường; cán bộ sở, ban, ngành
5	Tiếp nhận & Phân công xử lý phản ánh	Cơ quan thường trực
6	Tiếp nhận & Chuyển người xử lý của đơn vị	Lãnh đạo đơn vị được phân công
7	Trả lời phản ánh	Cán bộ được giao xử lý
8	Xin gia hạn tiến độ trả lời phản ánh	Cán bộ xử lý, lãnh đạo đơn vị xử lý
Nhóm C – Đôn đốc, giám sát và phê duyệt		
9	Theo dõi phản ánh đã chuyển xử lý	Cơ quan thường trực, đơn vị đã chuyển phản ánh
10	Đôn đốc xử lý phản ánh	Cơ quan thường trực, lãnh đạo; hệ thống thực hiện nhắc việc tự động
11	Phê duyệt gia hạn phản ánh	Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan thường trực theo phân cấp
12	Thu hồi phản ánh	Đơn vị gửi phản ánh, cơ quan thường trực
13	Phê duyệt kết quả thực hiện phản ánh	Cơ quan thường trực
14	Đánh giá thực hiện phản ánh	Đơn vị gửi phản ánh
Nhóm D – Thống kê, báo cáo và tra cứu		
15	Thống kê tổng hợp phản ánh	Lãnh đạo, cơ quan thường trực, quản trị hệ thống
16	Thống kê phản ánh quá hạn	Lãnh đạo, cơ quan thường trực
17	Thống kê phản ánh theo lãnh đạo chỉ đạo	Lãnh đạo, cơ quan thường trực
18	Thống kê phản ánh theo đơn vị xử lý	Lãnh đạo, cơ quan thường trực
19	Thống kê phản ánh theo người xử lý	Lãnh đạo đơn vị, cơ quan thường trực
20	Tra cứu tổng hợp	Toàn bộ người dùng trong phạm vi được phân quyền
Nhóm E – Quản trị hệ thống		
21	Quản lý cơ cấu tổ chức	Quản trị hệ thống
22	Quản lý người dùng	Quản trị hệ thống, quản trị đơn vị trong phạm vi đơn vị mình
23	Quản trị cấu hình hệ thống	Quản trị hệ thống
24	Nhật ký truy cập hệ thống	Quản trị hệ thống, bộ phận phụ trách an toàn thông tin
25	Quản lý danh mục dùng chung	Quản trị hệ thống
26	Quản trị tài liệu hướng dẫn sử dụng	Quản trị hệ thống; toàn bộ người dùng khai thác tài liệu
27	Truy cập hệ thống	Toàn bộ người dùng của hệ thống

5. Giới thiệu chức năng và giao diện sản phẩm

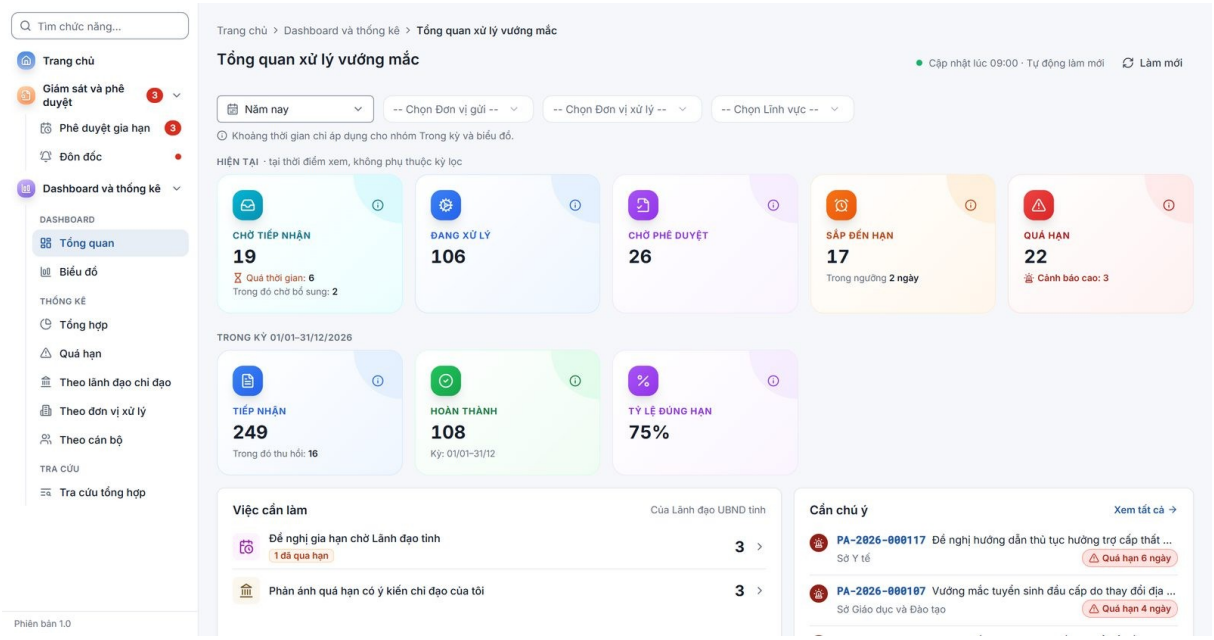
Các hình dưới đây là ảnh chụp giao diện sản phẩm ở chế độ trình diễn; dữ liệu trên màn hình là dữ liệu minh họa.

5.1. Nhóm A – Dashboard và biểu đồ theo dõi

Chức năng 1. Dashboard xử lý vướng mắc

Mô tả: Màn hình tổng quan dành cho Lãnh đạo và cơ quan thường trực, hiển thị theo thời gian thực các chỉ số: tổng số phản ánh, số đang xử lý, số chờ tiếp nhận, số đã hoàn thành, số sắp đến hạn và số quá hạn; cho phép lọc theo khoảng thời gian, đơn vị gửi, đơn vị xử lý và lĩnh vực; nhấn vào từng chỉ số để mở danh sách phản ánh tương ứng.

Tác nhân: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, lãnh đạo sở, ban, ngành, cơ quan thường trực

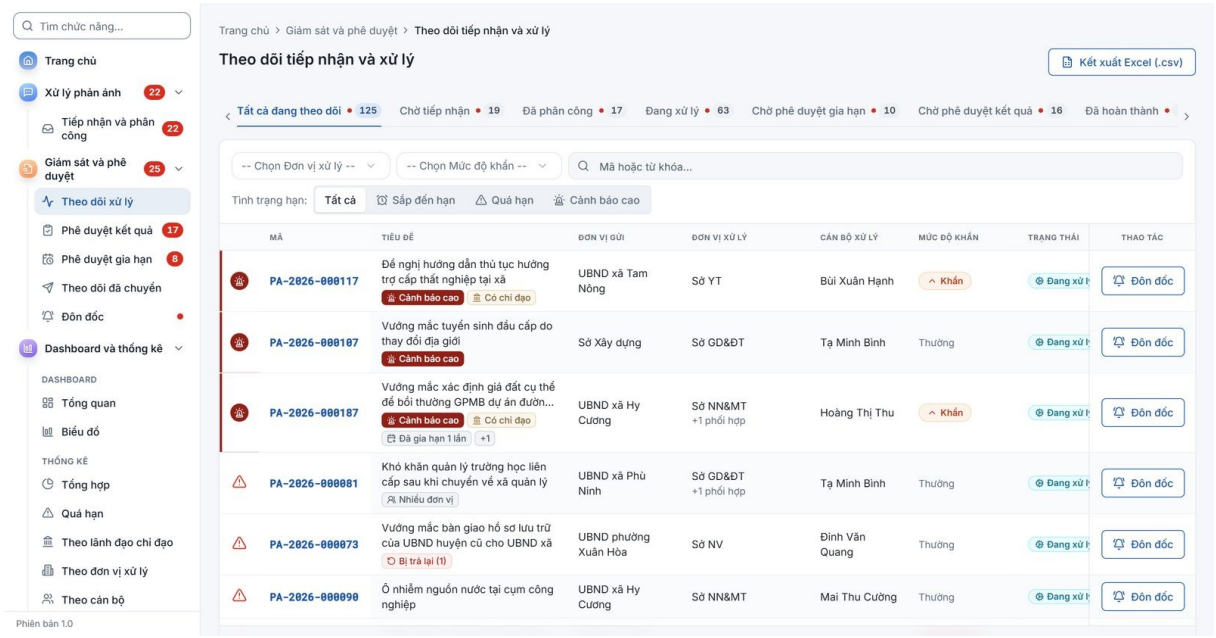


Hình 1. Dashboard xử lý vướng mắc

Chức năng 2. Dashboard Theo dõi, tiếp nhận và xử lý vướng mắc

Mô tả: Màn hình theo dõi toàn bộ vòng đời phản ánh theo từng trạng thái: chờ tiếp nhận, đã phân công, đang xử lý, chờ phê duyệt, đã hoàn thành, thu hồi; hiển thị kèm thời hạn còn lại của từng phản ánh và cảnh báo trực quan với phản ánh sắp đến hạn hoặc đã quá hạn.

Tác nhân: Cơ quan thường trực, lãnh đạo đơn vị

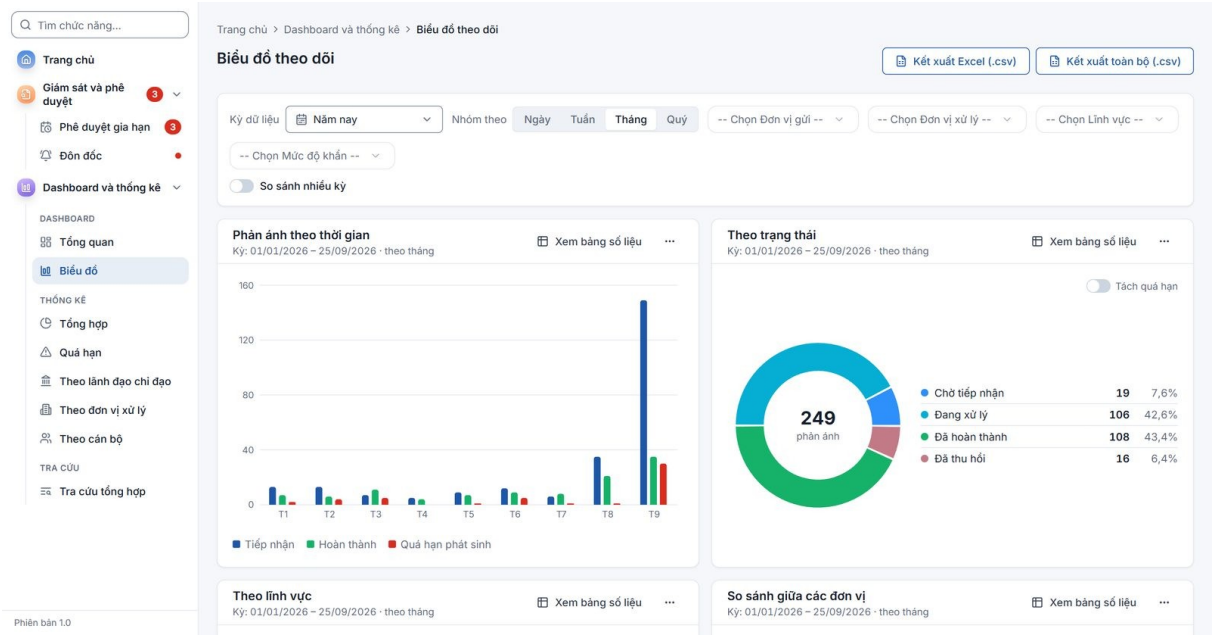


Hình 2. Dashboard Theo dõi, tiếp nhận và xử lý vướng mắc

Chức năng 3. Biểu đồ Theo dõi, tiếp nhận và xử lý vướng mắc

Mô tả: Bộ biểu đồ trực quan gồm biểu đồ cột theo thời gian, biểu đồ tròn theo trạng thái và theo lĩnh vực, biểu đồ so sánh giữa các đơn vị; dữ liệu cập nhật tức thời theo thao tác trên hệ thống; xuất được biểu đồ và số liệu ra tệp bảng tính phục vụ báo cáo.

Tác nhân: Lãnh đạo, cơ quan thường trực



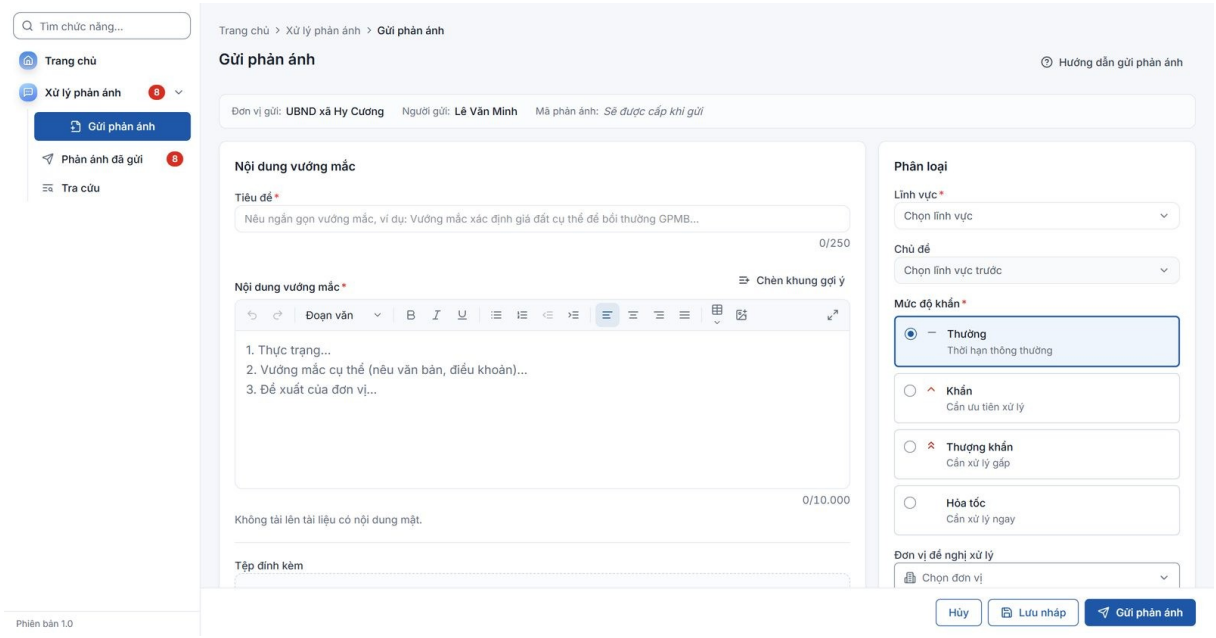
Hình 3. Biểu đồ Theo dõi, tiếp nhận và xử lý vướng mắc

5.2. Nhóm B – Gửi và xử lý phản ánh

Chức năng 4. Gửi phản ánh

Mô tả: Đơn vị gửi lập phản ánh với đầy đủ thông tin: tiêu đề, nội dung mô tả vướng mắc, lĩnh vực, mức độ khẩn, đơn vị đề nghị xử lý và tệp đính kèm với các định dạng thông dụng, mỗi tệp tới 50 MB; hệ thống tự động sinh mã phản ánh, ghi nhận thời điểm gửi và chuyển trạng thái chờ tiếp nhận.

Tác nhân: Cán bộ Ủy ban nhân dân xã, phường; cán bộ sở, ban, ngành

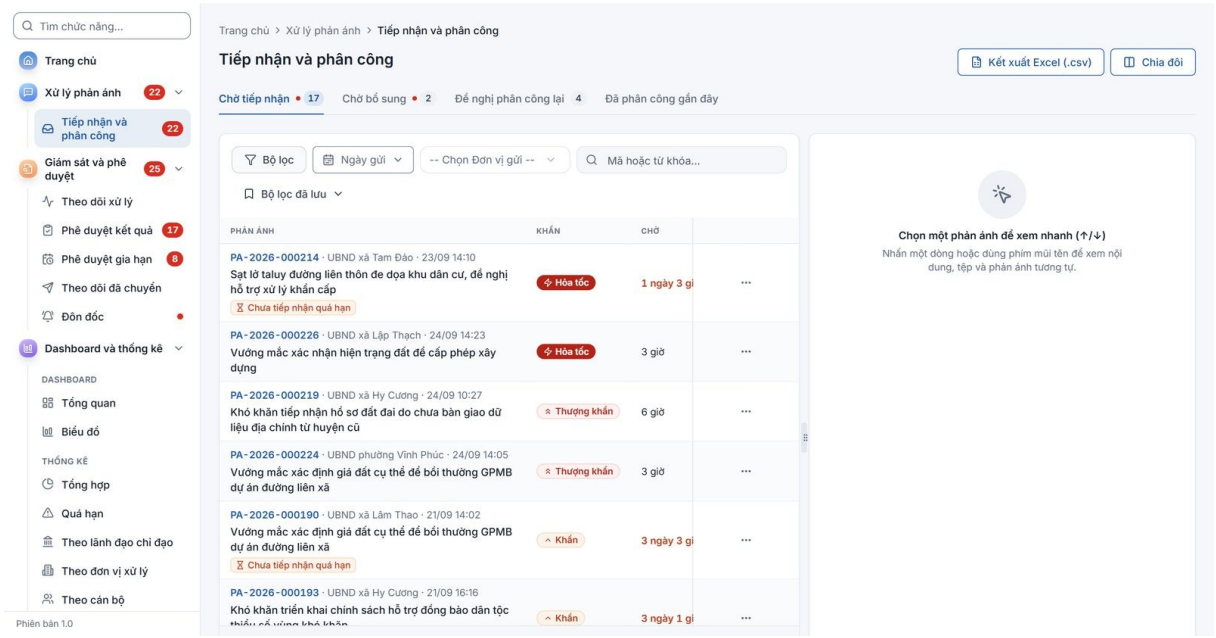


Hình 4. Gửi phản ánh

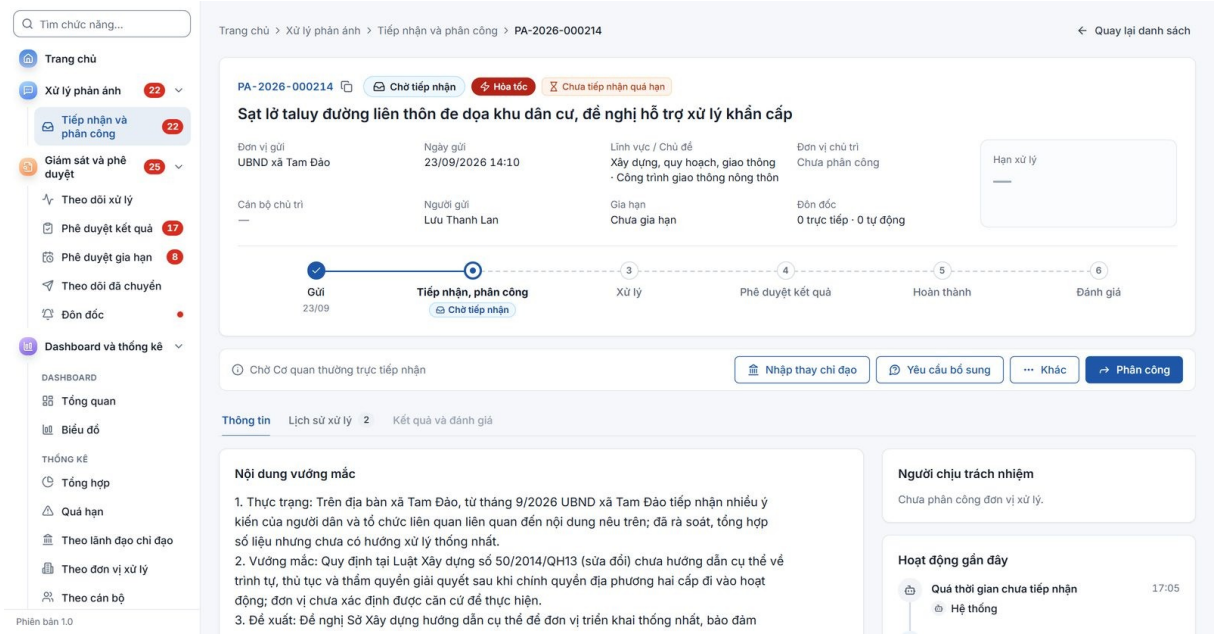
Chức năng 5. Tiếp nhận & Phân công xử lý phản ánh

Mô tả: Cơ quan thường trực xem danh sách phản ánh chờ tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, xác định lĩnh vực và phân công cho một hoặc nhiều đơn vị xử lý kèm thời hạn cụ thể; hệ thống thông báo tức thời tới đơn vị được phân công và ghi nhận toàn bộ thao tác vào lịch sử phản ánh.

Tác nhân: Cơ quan thường trực



Hình 5. Tiếp nhận & Phân công xử lý phản ánh

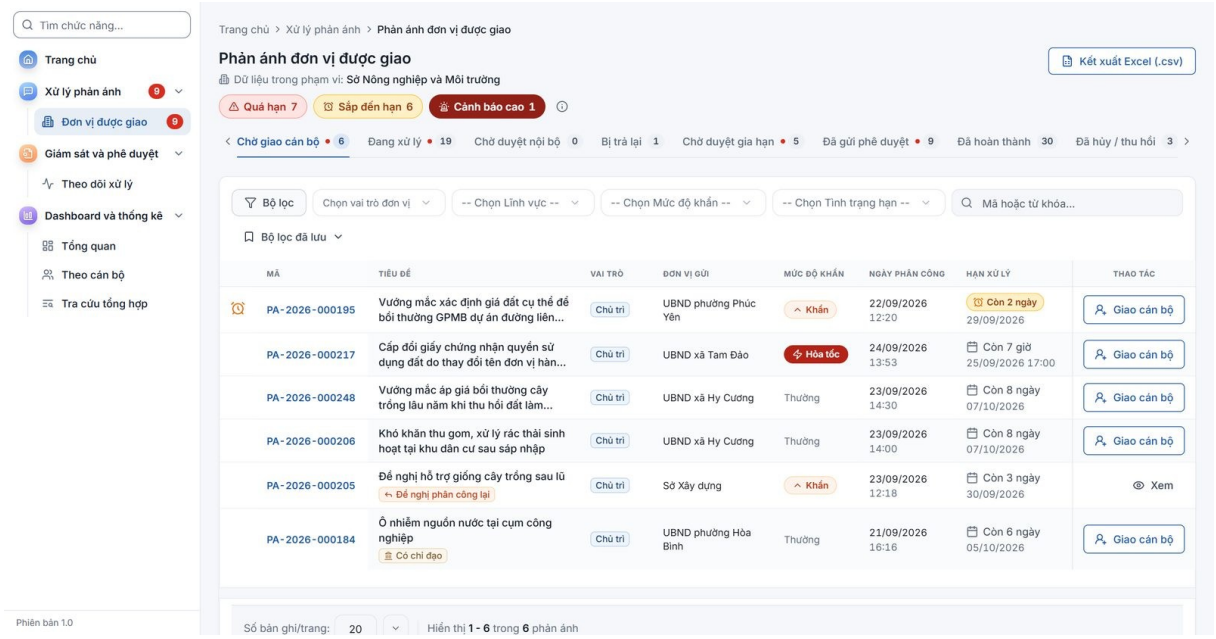


Hình 6. Xem nội dung phản ánh trước khi tiếp nhận, phân công

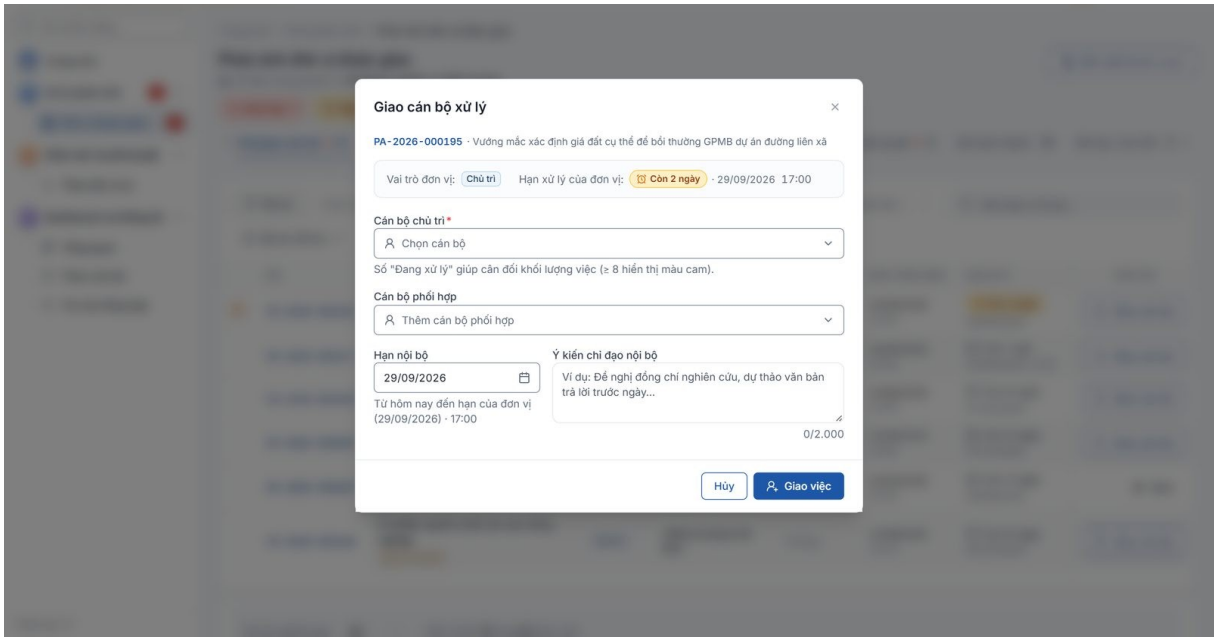
Chức năng 6. Tiếp nhận & Chuyển người xử lý của đơn vị

Mô tả: Lãnh đạo đơn vị được phân công tiếp nhận phản ánh và chuyển tiếp cho cán bộ chuyên môn của đơn vị mình, kèm ý kiến chỉ đạo và thời hạn nội bộ; cán bộ được giao nhận thông báo ngay trên hệ thống.

Tác nhân: Lãnh đạo đơn vị được phân công



Hình 7. Tiếp nhận & Chuyển người xử lý của đơn vị

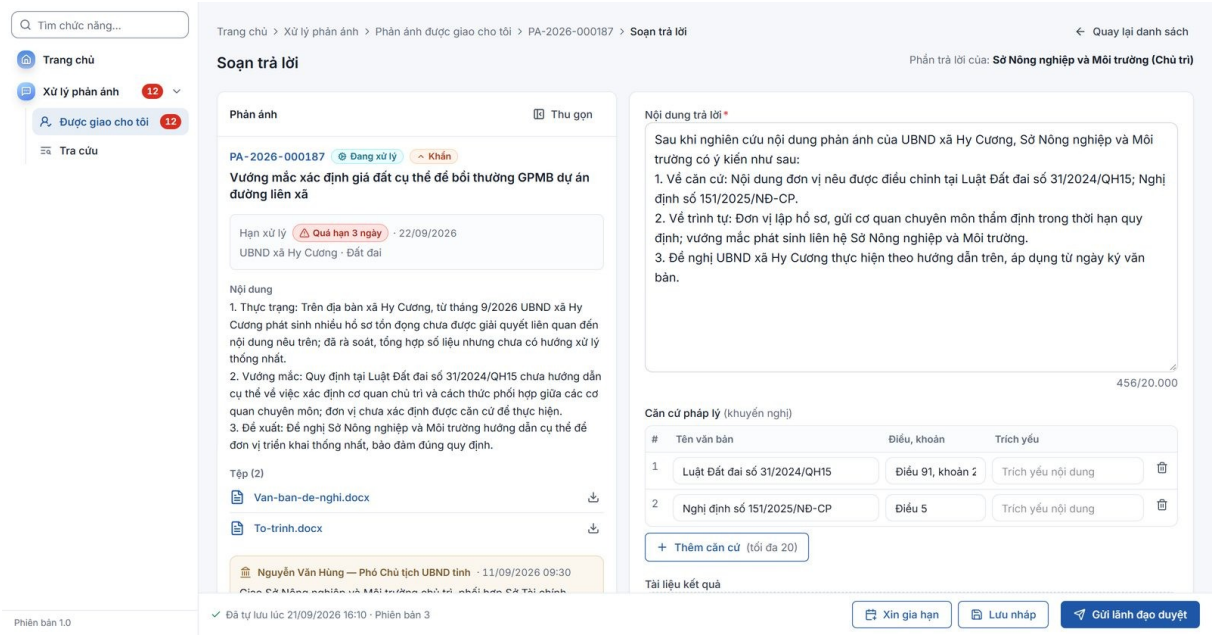


Hình 8. Giao cán bộ xử lý phản ánh của đơn vị

Chức năng 7. Trả lời phản ánh

Mô tả: Cán bộ xử lý nhập nội dung trả lời, viện dẫn căn cứ pháp lý, đính kèm tài liệu kết quả và gửi để phê duyệt; hệ thống lưu đầy đủ các phiên bản nội dung trả lời và thời điểm của từng lần cập nhật.

Tác nhân: Cán bộ được giao xử lý

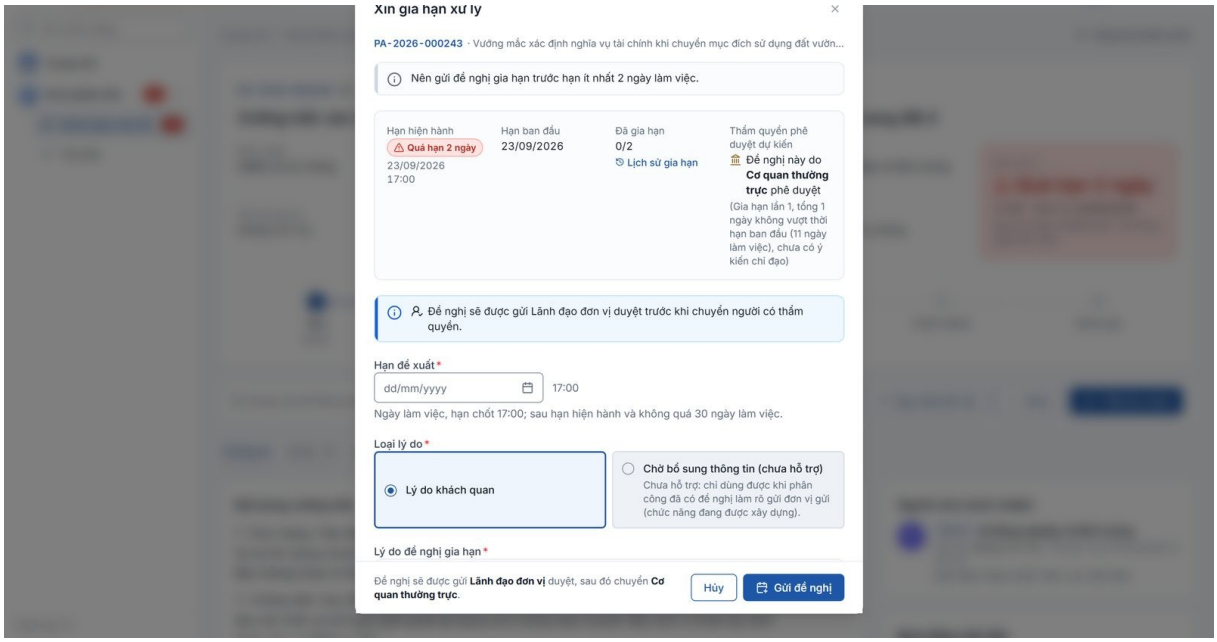


Hình 9. Màn hình soạn trả lời phản ánh, kèm căn cứ pháp lý

Chức năng 8. Xin gia hạn tiến độ trả lời phản ánh

Mô tả: Khi cần thêm thời gian, đơn vị xử lý lập đề nghị gia hạn nêu rõ lý do và thời hạn mới đề xuất; phản ánh chuyển trạng thái chờ phê duyệt gia hạn và chỉ áp dụng thời hạn mới sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Tác nhân: Cán bộ xử lý, lãnh đạo đơn vị xử lý



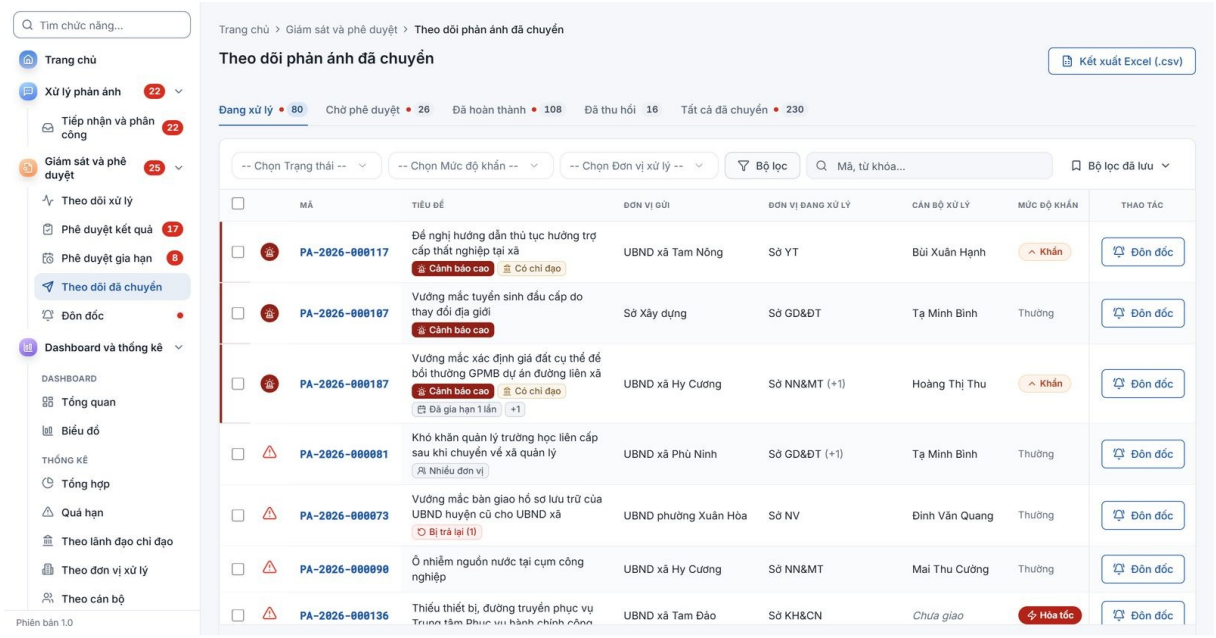
Hình 10. Hộp thoại xin gia hạn tiến độ trả lời phản ánh

5.3. Nhóm C – Đôn đốc, giám sát và phê duyệt

Chức năng 9. Theo dõi phản ánh đã chuyển xử lý

Mô tả: Đơn vị đã chuyển phản ánh và cơ quan thường trực theo dõi danh sách phản ánh đã chuyển kèm trạng thái, đơn vị đang xử lý, cán bộ xử lý, thời hạn và toàn bộ lịch sử thao tác; lọc nhanh theo trạng thái và theo mức độ khẩn.

Tác nhân: Cơ quan thường trực, đơn vị đã chuyển phản ánh

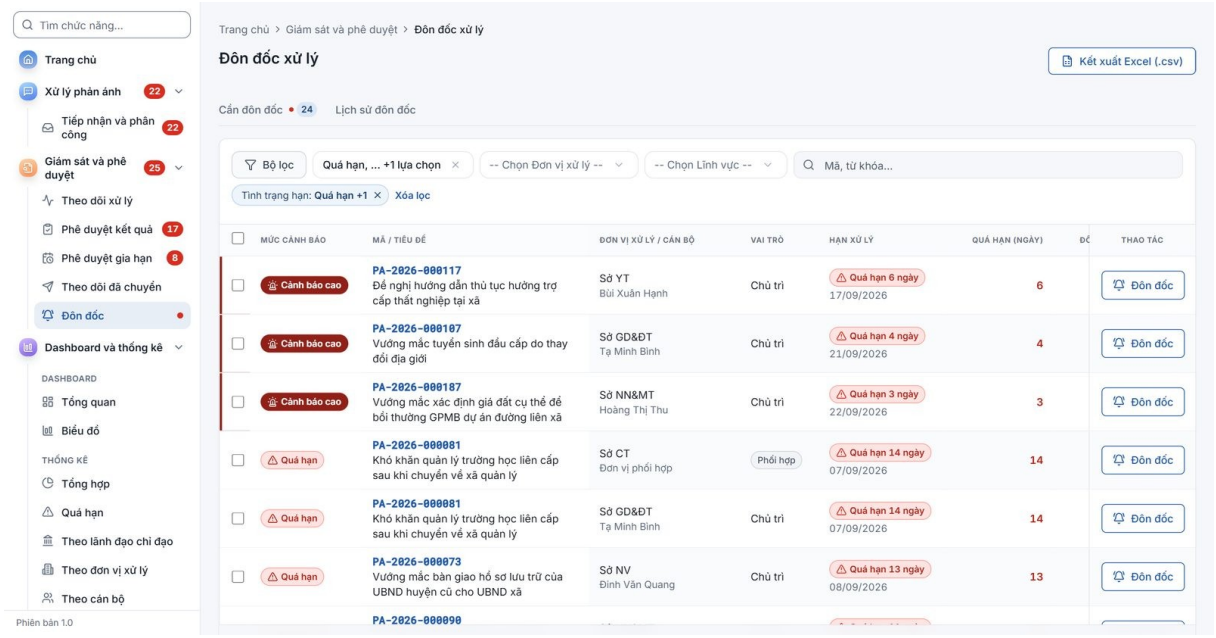


Hình 11. Theo dõi phản ánh đã chuyển xử lý

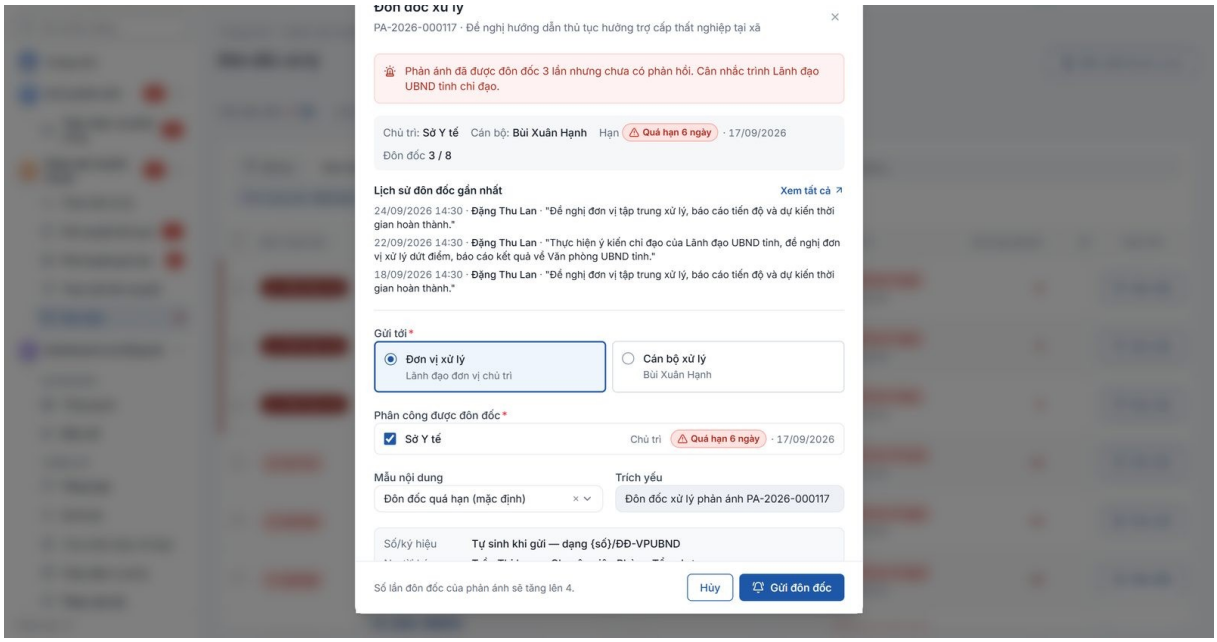
Chức năng 10. Đôn đốc xử lý phản ánh

Mô tả: Hệ thống tự động nhắc việc khi phản ánh sắp đến hạn và khi đã quá hạn; cơ quan thường trực và Lãnh đạo gửi văn bản đôn đốc điện tử trực tiếp tới đơn vị hoặc tới cán bộ xử lý ngay trên hệ thống, có ghi nhận số lần đôn đốc phục vụ đánh giá.

Tác nhân: Cơ quan thường trực, lãnh đạo; hệ thống thực hiện nhắc việc tự động



Hình 12. Đôn đốc xử lý phản ánh

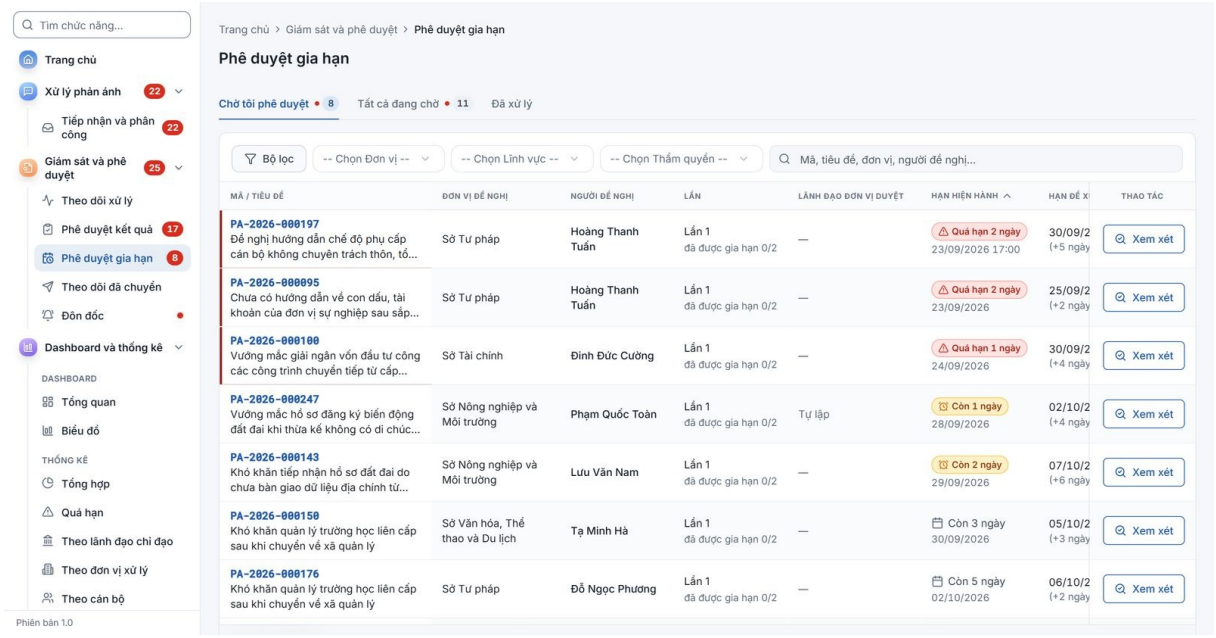


Hình 13. Hộp thoại gửi đôn đốc xử lý

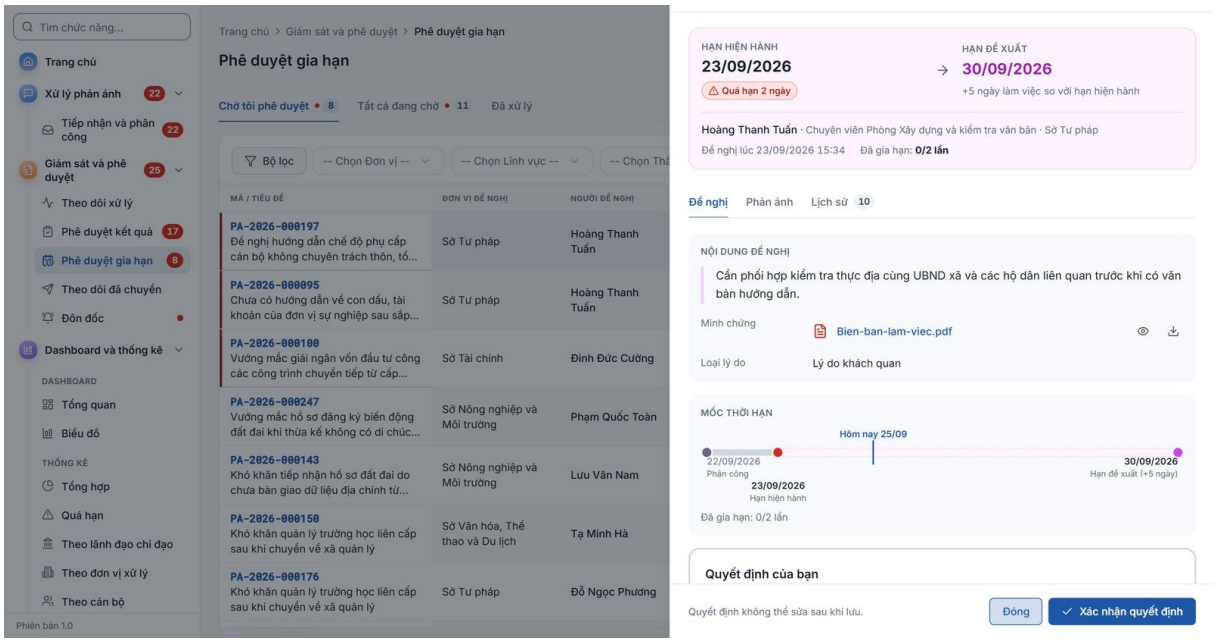
Chức năng 11. Phê duyệt gia hạn phản ánh

Mô tả: Cấp có thẩm quyền xem danh sách đề nghị gia hạn kèm lý do và lịch sử xử lý, quyết định đồng ý hoặc từ chối kèm ý kiến; khi đồng ý, hệ thống cập nhật thời hạn mới và thông báo tới các bên liên quan.

Tác nhân: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan thường trực theo phân cấp



Hình 14. Phê duyệt gia hạn phản ánh

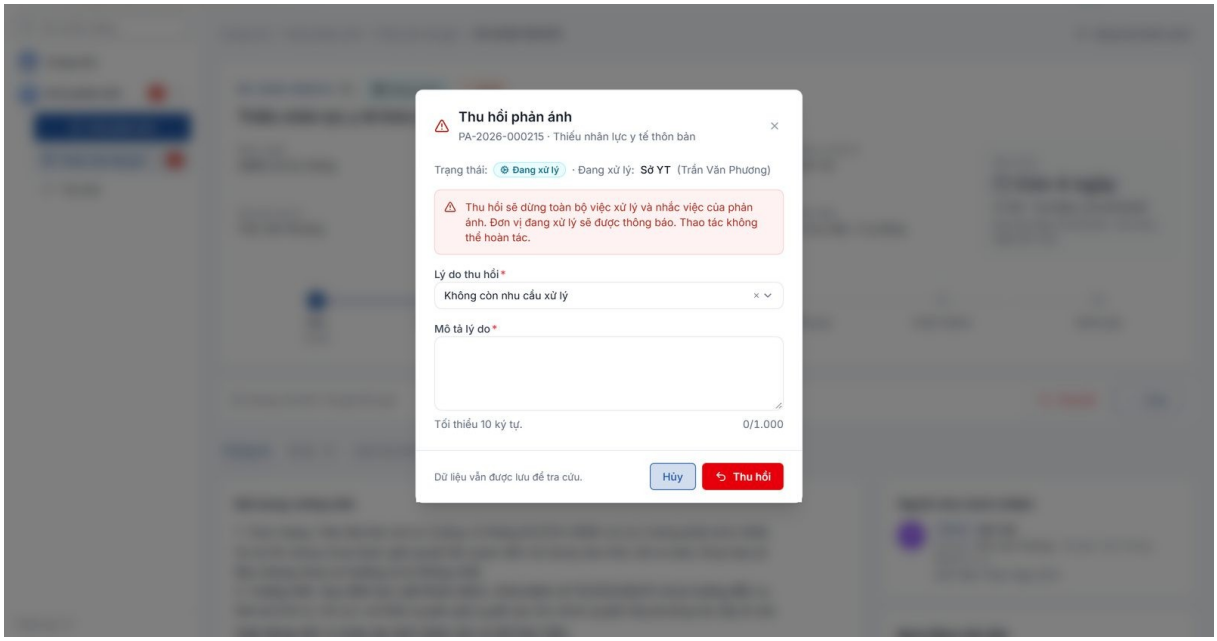


Hình 15. Xem xét, phê duyệt đề nghị gia hạn

Chức năng 12. Thu hồi phản ánh

Mô tả: Đơn vị gửi hoặc cơ quan thường trực thu hồi phản ánh khi không còn nhu cầu xử lý, khi trùng lặp hoặc khi gửi chưa đúng; hệ thống yêu cầu nêu lý do thu hồi, chuyển trạng thái tương ứng và lưu vết đầy đủ.

Tác nhân: Đơn vị gửi phản ánh, cơ quan thường trực

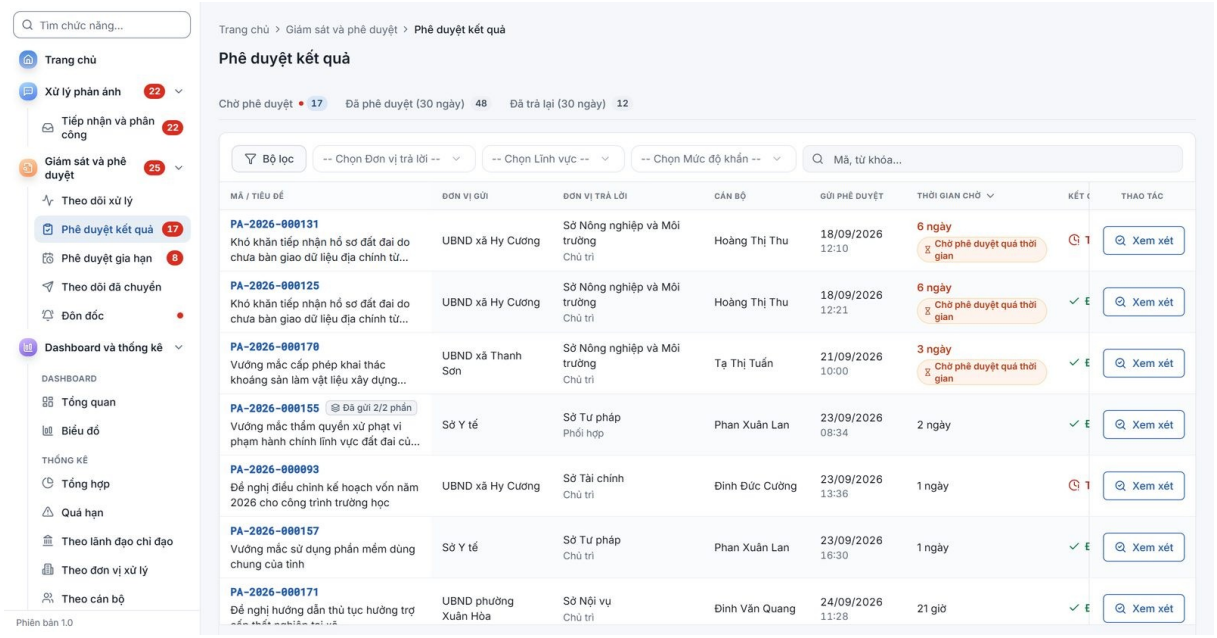


Hình 16. Hộp thoại thu hồi phản ánh, bắt buộc nêu lý do

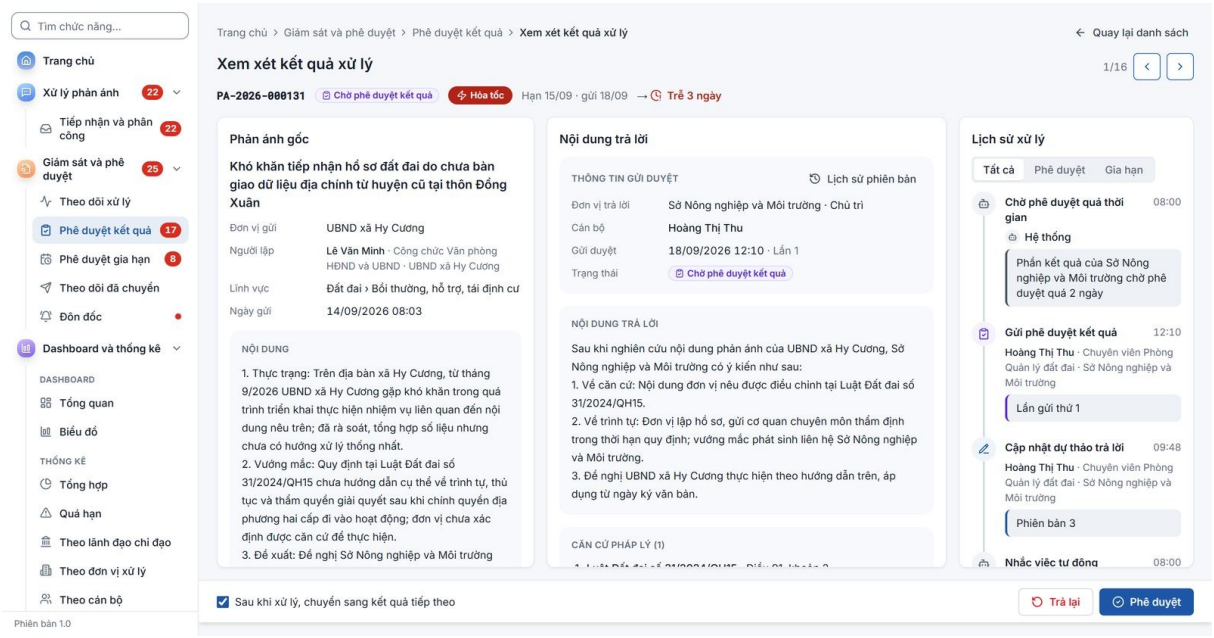
Chức năng 13. Phê duyệt kết quả thực hiện phản ánh

Mô tả: Cơ quan thường trực xem nội dung trả lời và tài liệu kèm theo, phê duyệt khi kết quả đạt yêu cầu; trường hợp chưa đạt, trả lại đơn vị xử lý kèm ý kiến và phản ánh quay về trạng thái đang xử lý.

Tác nhân: Cơ quan thường trực



Hình 17. Phê duyệt kết quả thực hiện phản ánh

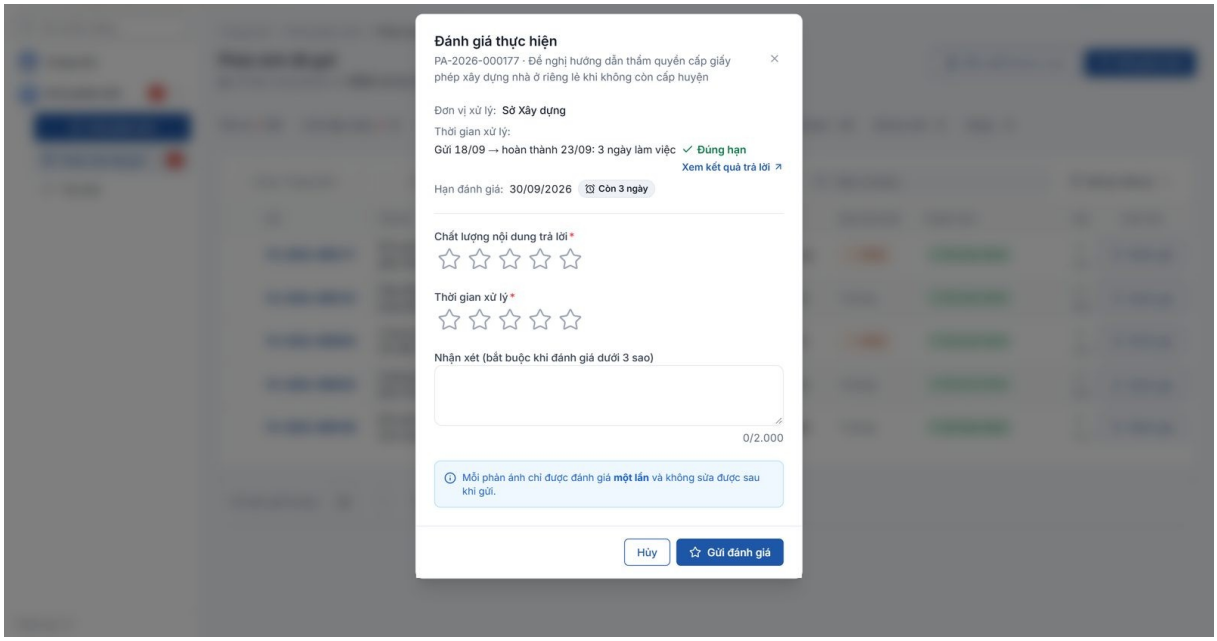


Hình 18. Màn hình xem xét kết quả xử lý trước khi phê duyệt

Chức năng 14. Đánh giá thực hiện phản ánh

Mô tả: Đơn vị gửi phản ánh đánh giá kết quả theo các tiêu chí chất lượng nội dung trả lời và thời gian xử lý, kèm nhận xét; kết quả đánh giá được tổng hợp phục vụ theo dõi chất lượng phục vụ của từng đơn vị.

Tác nhân: Đơn vị gửi phản ánh



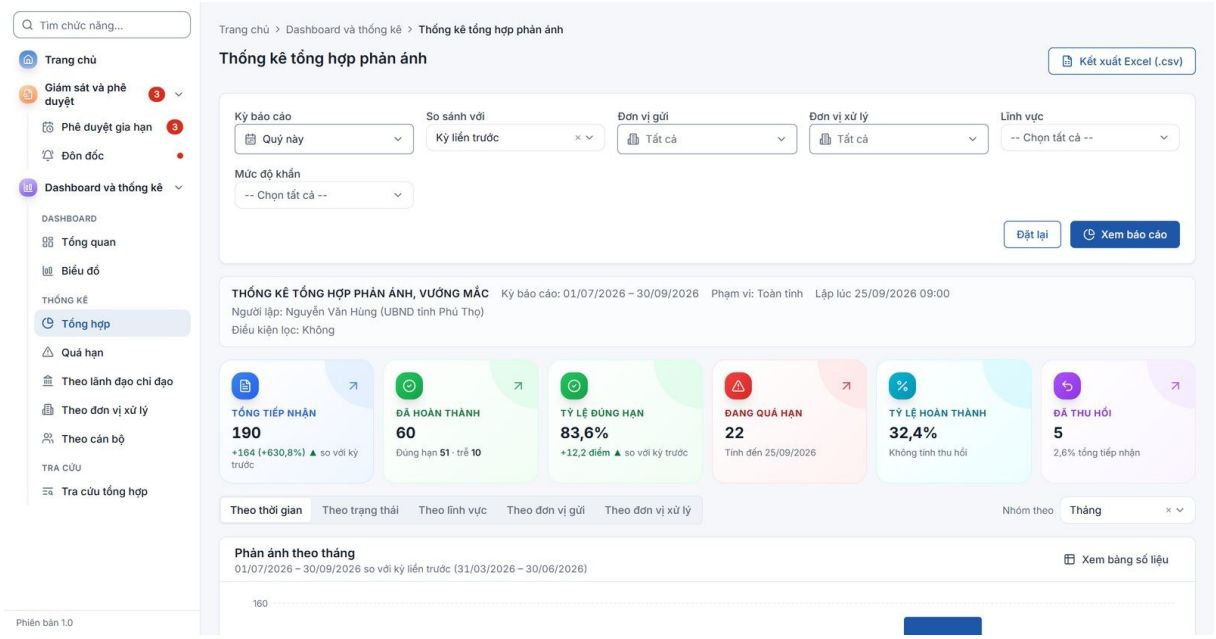
Hình 19. Hộp thoại đánh giá thực hiện phản ánh

5.4. Nhóm D – Thống kê, báo cáo và tra cứu

Chức năng 15. Thống kê tổng hợp phản ánh

Mô tả: Báo cáo tổng hợp số phản ánh theo khoảng thời gian, theo trạng thái, theo lĩnh vực, theo đơn vị gửi và đơn vị xử lý; hiển thị đồng thời số liệu và biểu đồ; kết xuất ra tệp bảng tính.

Tác nhân: Lãnh đạo, cơ quan thường trực, quản trị hệ thống

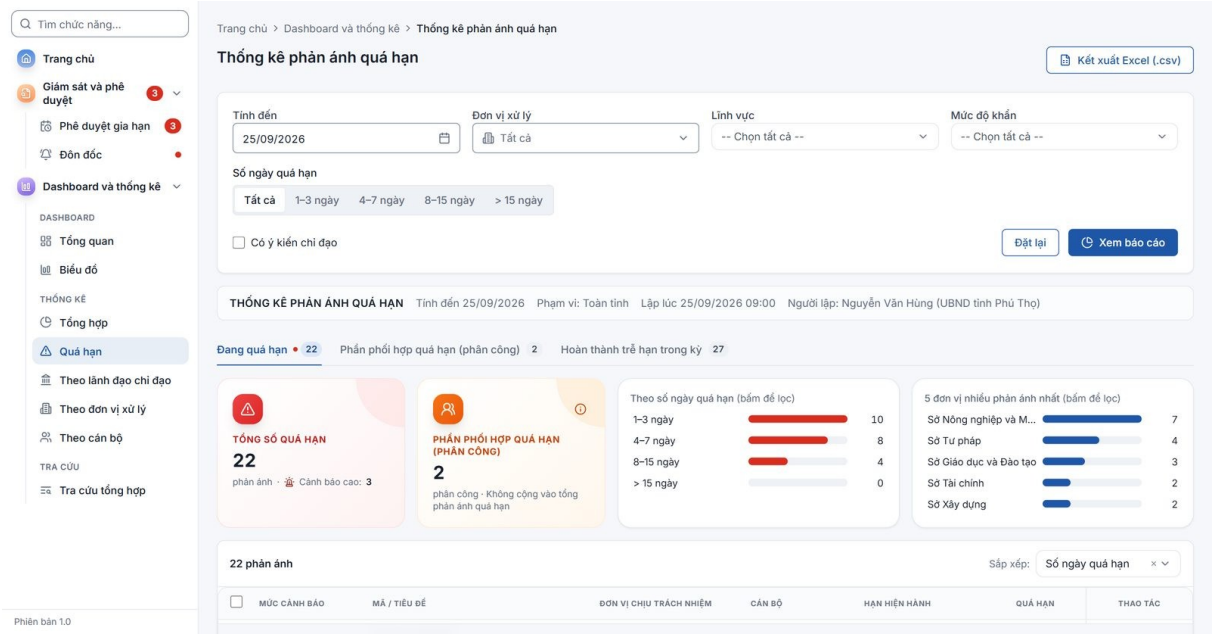


Hình 20. Thống kê tổng hợp phản ánh

Chức năng 16. Thống kê phản ánh quá hạn

Mô tả: Báo cáo riêng các phản ánh quá hạn, nêu rõ số ngày quá hạn, đơn vị và cán bộ chịu trách nhiệm, số lần đã đôn đốc; sắp xếp theo mức độ quá hạn để ưu tiên xử lý.

Tác nhân: Lãnh đạo, cơ quan thường trực

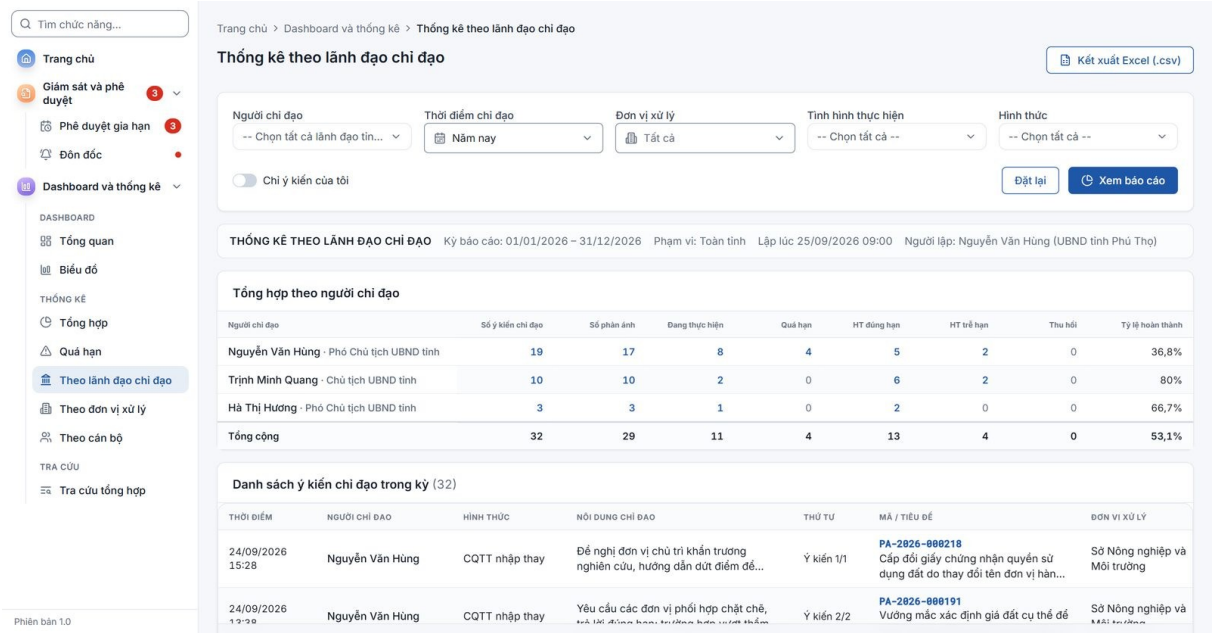


Hình 21. Thống kê phản ánh quá hạn

Chức năng 17. Thống kê phản ánh theo lãnh đạo chỉ đạo

Mô tả: Thống kê các phản ánh có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo, phân theo người chỉ đạo, thời điểm chỉ đạo, tình hình thực hiện và kết quả; phục vụ theo dõi việc chấp hành ý kiến chỉ đạo.

Tác nhân: Lãnh đạo, cơ quan thường trực

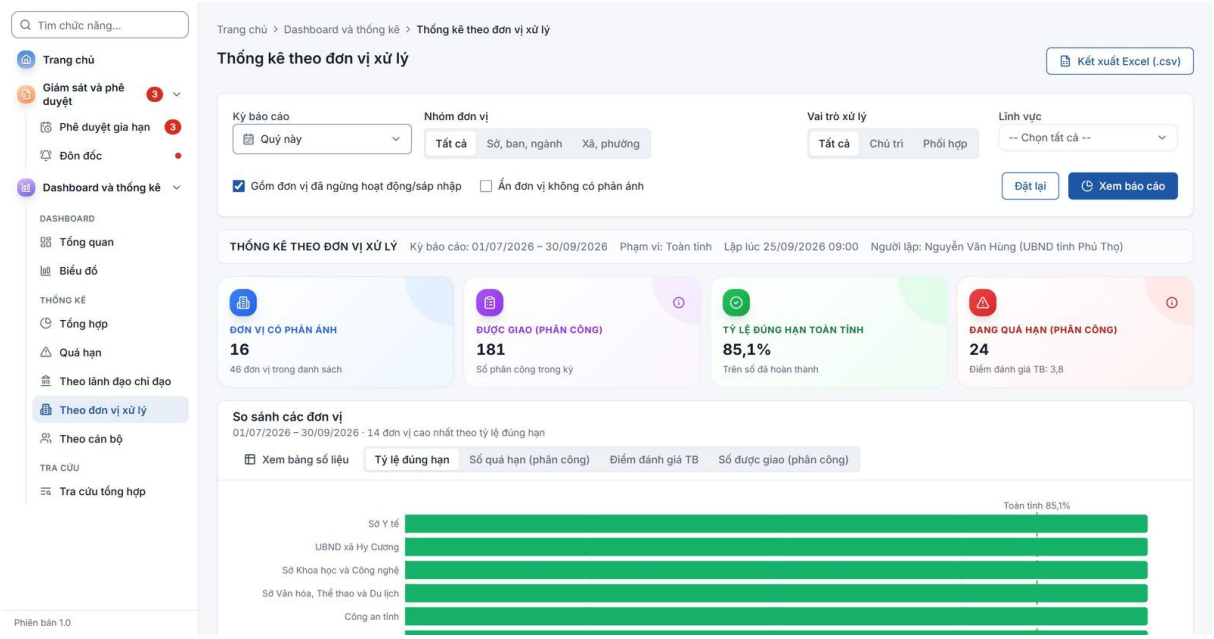


Hình 22. Thống kê phản ánh theo lãnh đạo chỉ đạo

Chức năng 18. Thống kê phản ánh theo đơn vị xử lý

Mô tả: Thống kê theo từng đơn vị xử lý: số phản ánh được giao, đã hoàn thành, đang xử lý, quá hạn, tỷ lệ hoàn thành đúng hạn và điểm đánh giá trung bình; cho phép so sánh giữa các đơn vị trong cùng kỳ.

Tác nhân: Lãnh đạo, cơ quan thường trực

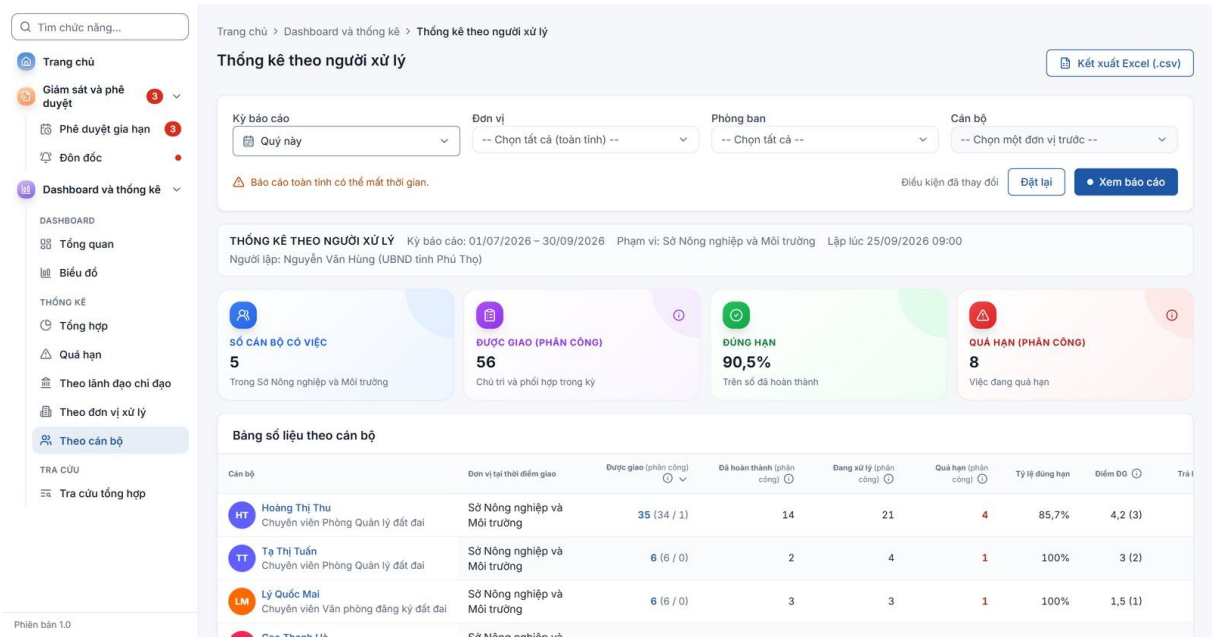


Hình 23. Thống kê phản ánh theo đơn vị xử lý

Chức năng 19. Thống kê phản ánh theo người xử lý

Mô tả: Thống kê theo từng cán bộ xử lý với các chỉ tiêu tương tự cấp đơn vị, phục vụ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ được giao.

Tác nhân: Lãnh đạo đơn vị, cơ quan thường trực

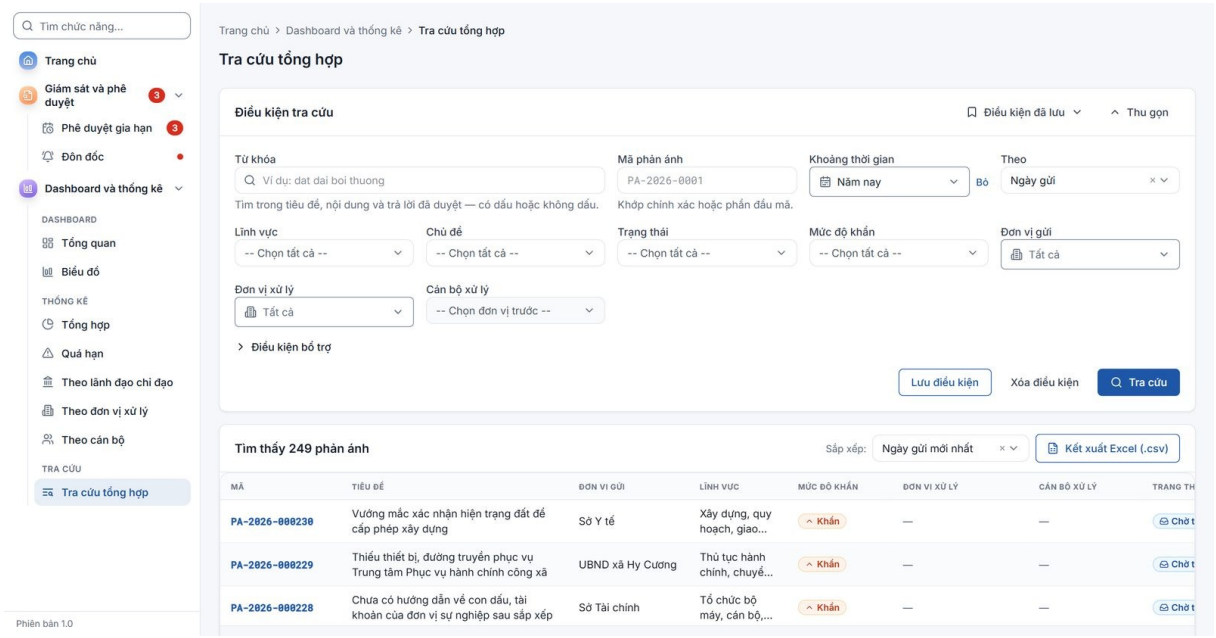


Hình 24. Thống kê phản ánh theo người xử lý

Chức năng 20. Tra cứu tổng hợp

Mô tả: Tra cứu tổng hợp toàn bộ phản ánh theo nhiều tiêu chí kết hợp: từ khóa nội dung, mã phản ánh, khoảng thời gian, lĩnh vực, trạng thái, mức độ khẩn, đơn vị gửi, đơn vị và cán bộ xử lý; kết quả hiển thị dạng danh sách, mở xem chi tiết và kết xuất ra tệp bảng tính.

Tác nhân: Toàn bộ người dùng trong phạm vi được phân quyền



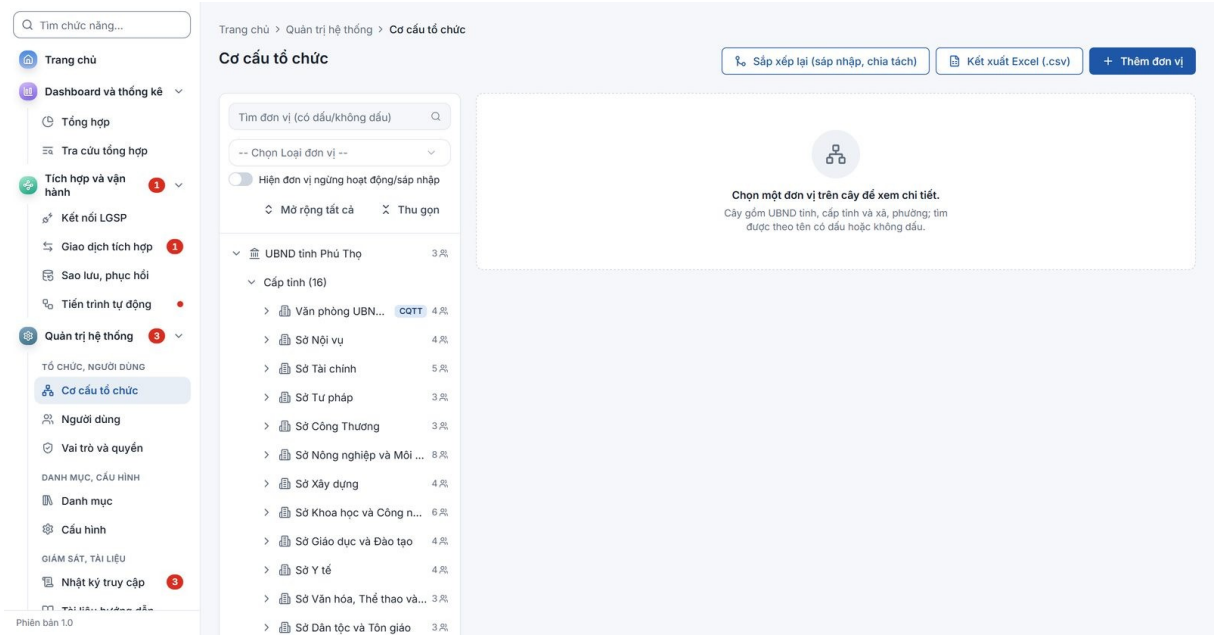
Hình 25. Tra cứu tổng hợp

5.5. Nhóm E – Quản trị hệ thống

Chức năng 21. Quản lý cơ cấu tổ chức

Mô tả: Quản lý cơ cấu tổ chức nhiều cấp của tỉnh: sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân xã, phường; cho phép thêm, sửa, ngừng hoạt động đơn vị, sắp xếp lại khi có thay đổi tổ chức bộ máy mà không ảnh hưởng dữ liệu lịch sử.

Tác nhân: Quản trị hệ thống

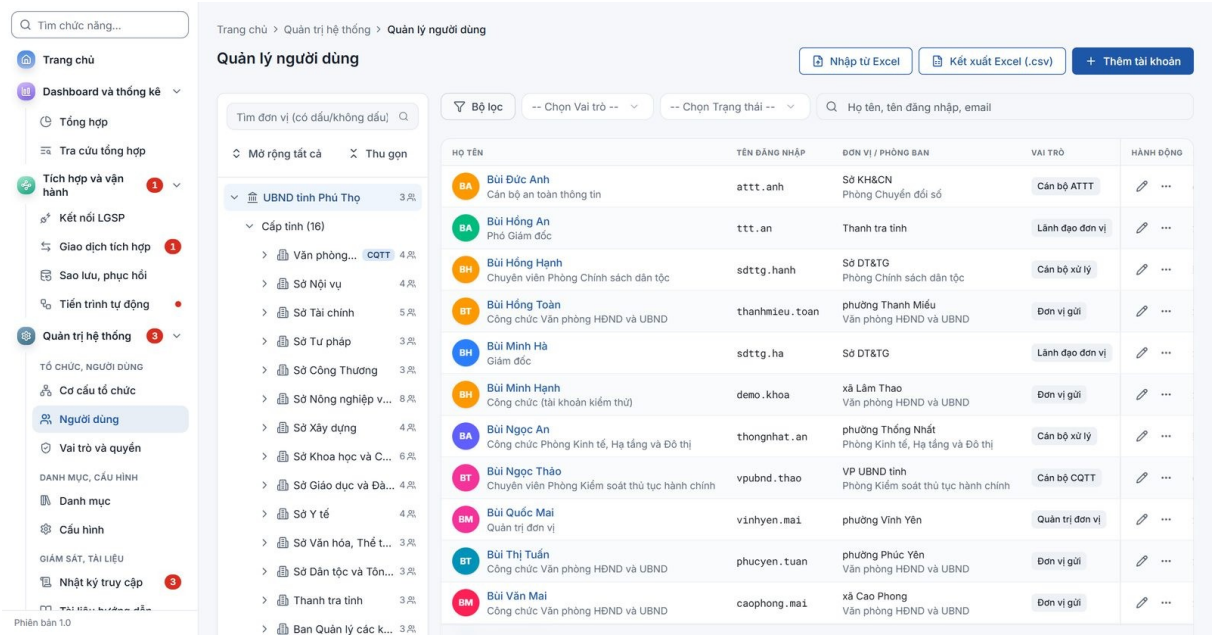


Hình 26. Quản lý cơ cấu tổ chức

Chức năng 22. Quản lý người dùng

Mô tả: Quản lý tài khoản người dùng gắn với đơn vị và vai trò; khởi tạo, khóa, mở khóa, đặt lại mật khẩu; phân quyền chi tiết theo chức năng và theo phạm vi dữ liệu của đơn vị; hỗ trợ nhập danh sách người dùng từ tệp bảng tính.

Tác nhân: Quản trị hệ thống, quản trị đơn vị trong phạm vi đơn vị mình

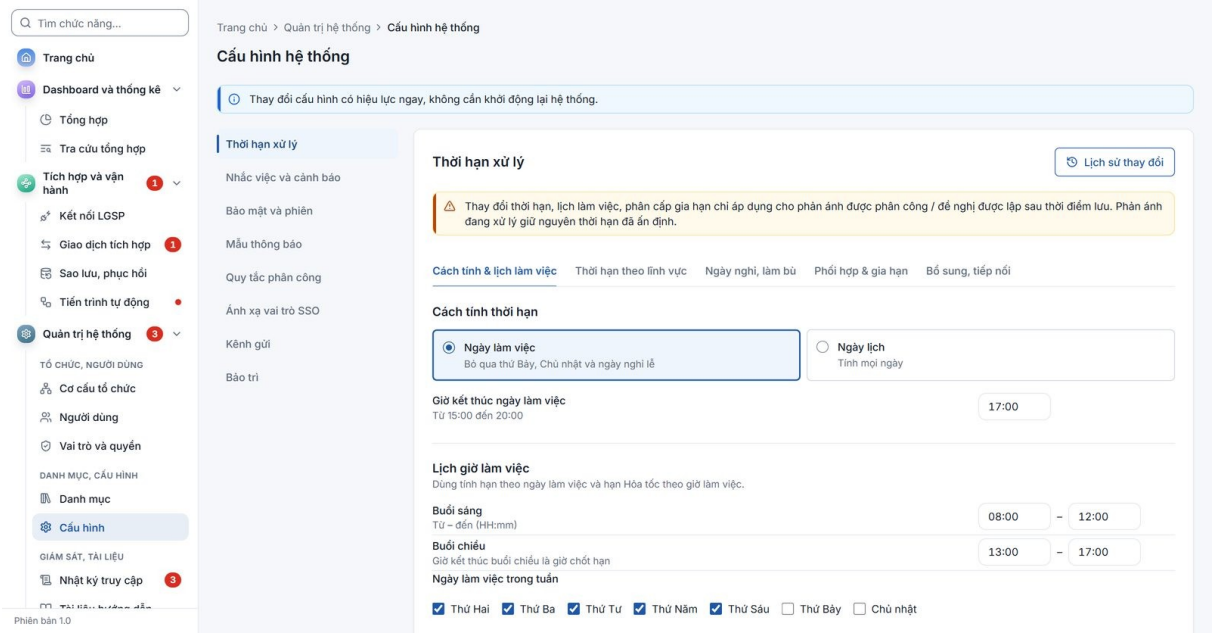


Hình 27. Quản lý người dùng

Chức năng 23. Quản trị cấu hình hệ thống

Mô tả: Cấu hình tham số vận hành ngay trên giao diện quản trị, không phải sửa mã nguồn: thời hạn xử lý theo từng loại phản ánh, ngưỡng cảnh báo sắp đến hạn, thời gian tự động đăng xuất khi không thao tác, nội dung mẫu thông báo và quy tắc phân công.

Tác nhân: Quản trị hệ thống

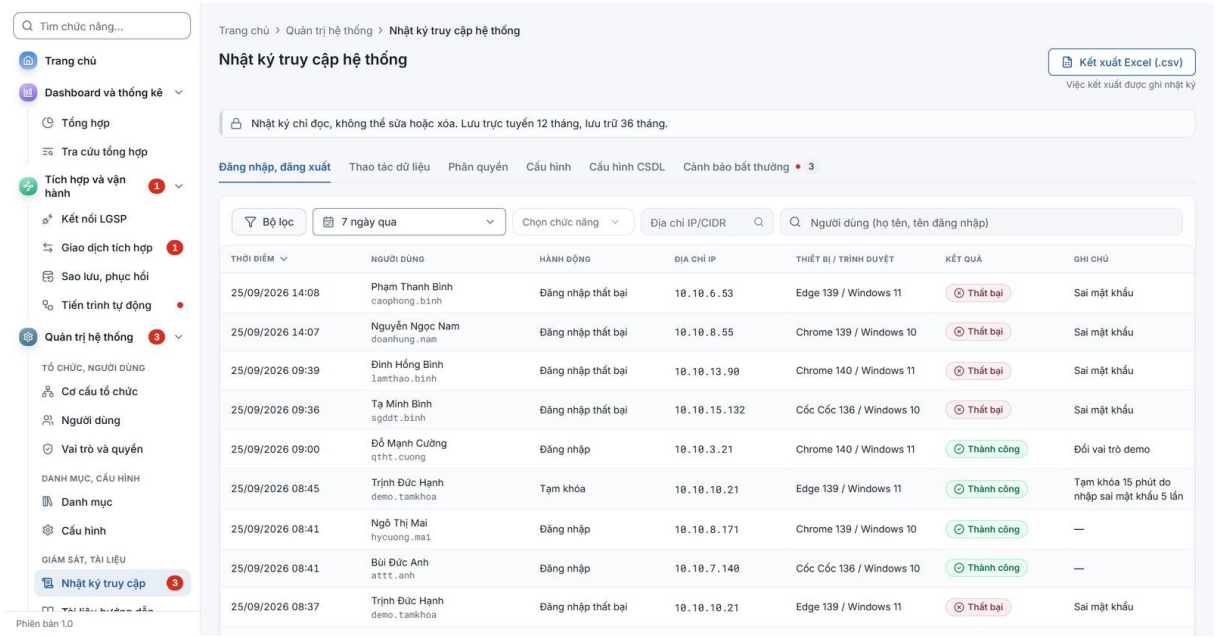


Hình 28. Quản trị cấu hình hệ thống

Chức năng 24. Nhật ký truy cập hệ thống

Mô tả: Ghi nhận và cho phép tra cứu nhật ký đăng nhập, đăng xuất, địa chỉ truy cập, các thao tác tạo, sửa, xóa dữ liệu và thao tác phân quyền; lọc theo người dùng, theo chức năng, theo khoảng thời gian; kết xuất phục vụ tra soát và kiểm tra an toàn thông tin.

Tác nhân: Quản trị hệ thống, bộ phận phụ trách an toàn thông tin

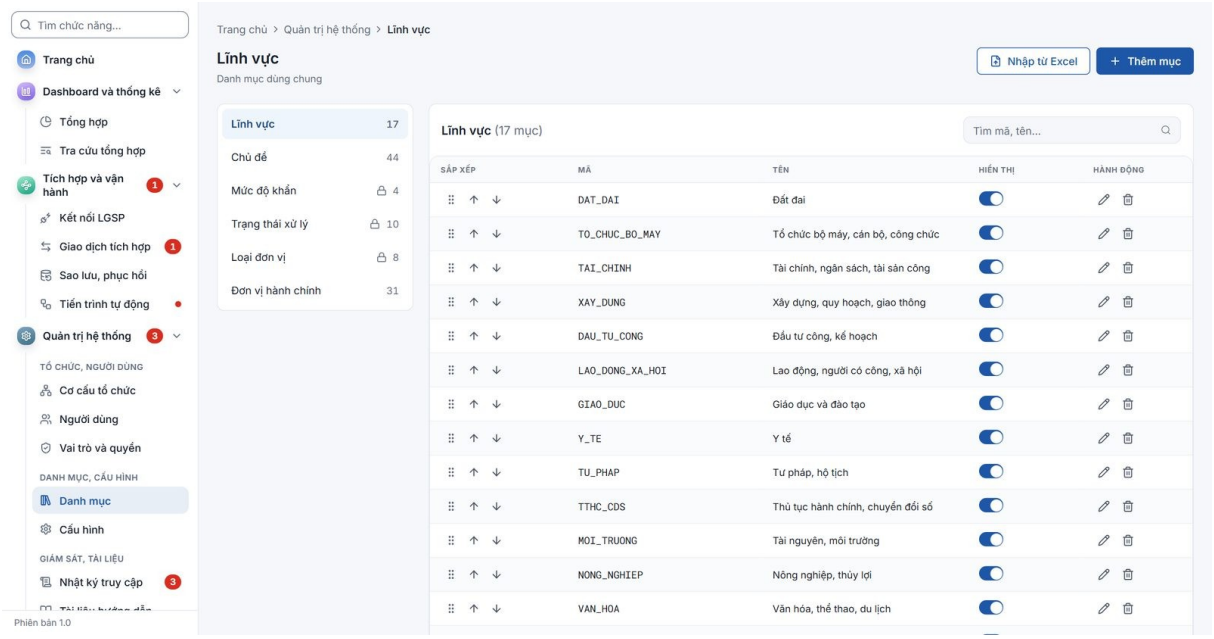


Hình 29. Nhật ký truy cập hệ thống

Chức năng 25. Quản lý danh mục dùng chung

Mô tả: Quản lý các danh mục dùng chung của hệ thống: lĩnh vực, chủ đề, mức độ khẩn, trạng thái xử lý, loại đơn vị, đơn vị hành chính; thêm, sửa, ẩn danh mục và sắp xếp thứ tự hiển thị; danh mục được dùng thống nhất cho mọi phân hệ.

Tác nhân: Quản trị hệ thống

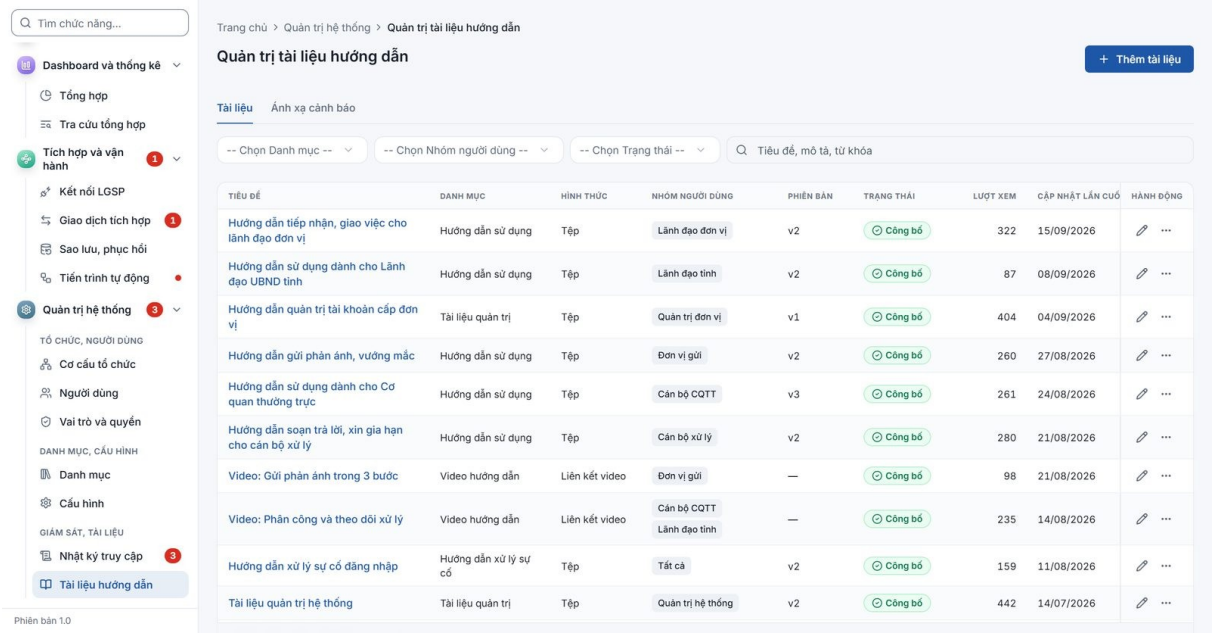


Hình 30. Quản lý danh mục dùng chung

Chức năng 26. Quản trị tài liệu hướng dẫn sử dụng

Mô tả: Quản trị viên đăng tải, cập nhật và phân loại tài liệu hướng dẫn sử dụng cùng video hướng dẫn theo từng nhóm người dùng; người dùng truy cập trực tiếp trong phần mềm, không phải liên hệ nhà cung cấp.

Tác nhân: Quản trị hệ thống; toàn bộ người dùng khai thác tài liệu

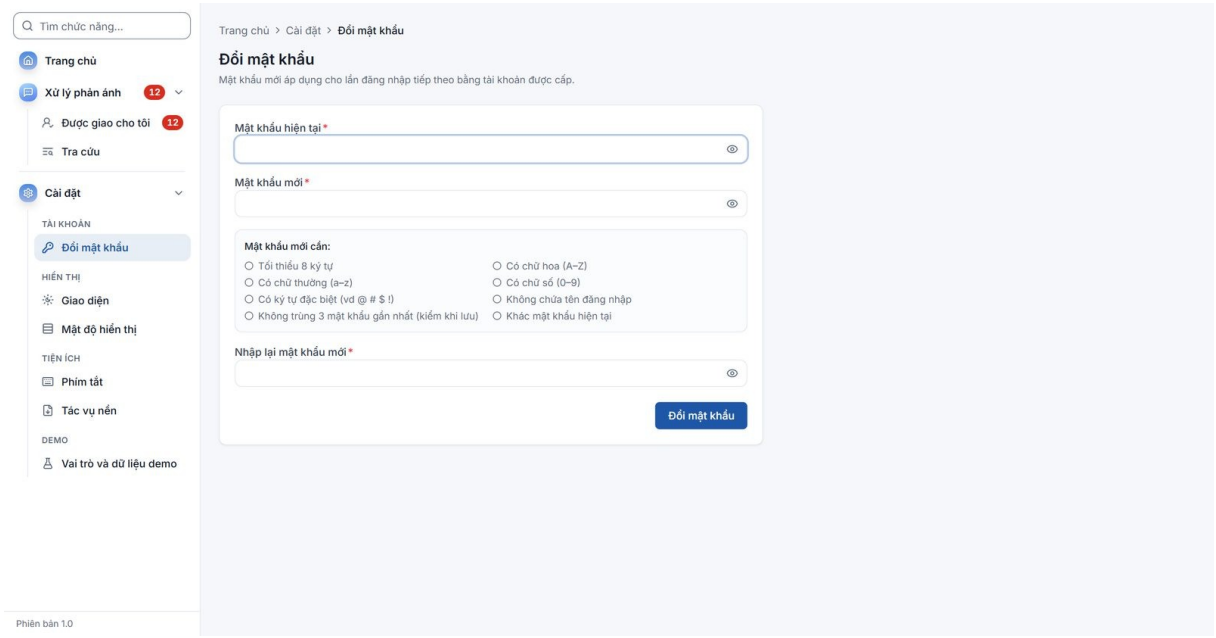


Hình 31. Quản trị tài liệu hướng dẫn sử dụng

Chức năng 27. Truy cập hệ thống

Mô tả: Người dùng truy cập hệ thống bằng tài khoản được cấp trên trình duyệt máy tính hoặc thiết bị di động; hệ thống kiểm soát theo mã số người dùng, chỉ cho phép một phiên đăng nhập tại một thời điểm, tự động đăng xuất khi không thao tác theo thời gian do Chủ đầu tư thiết lập; sẵn sàng kết nối hệ thống đăng nhập một lần của tỉnh.

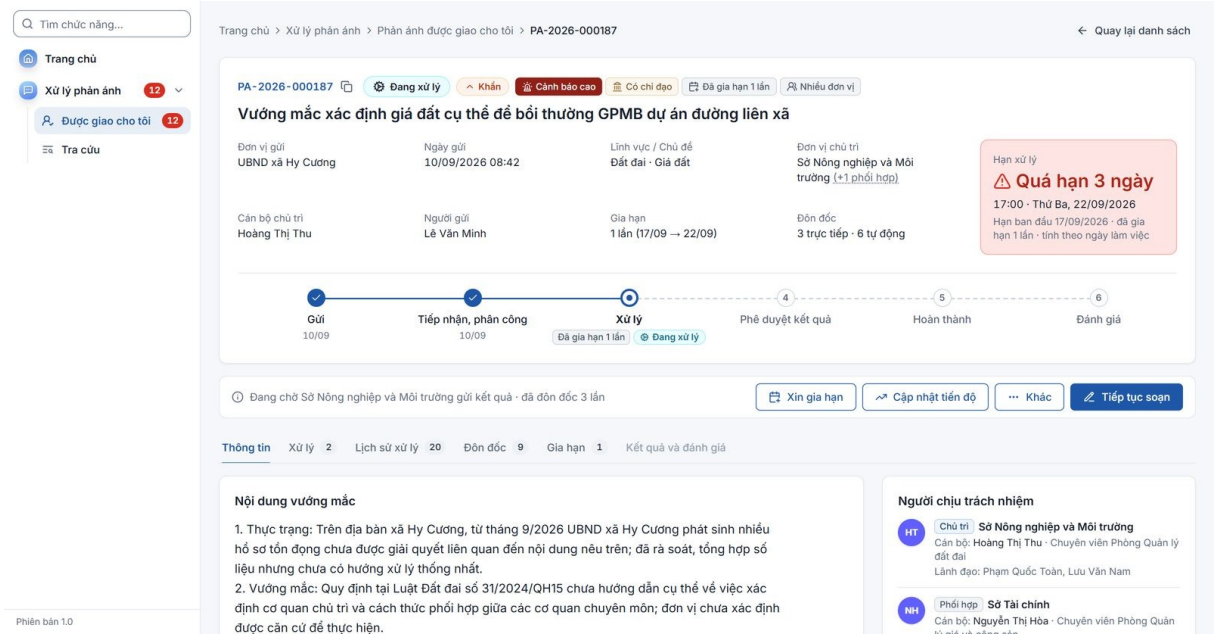
Tác nhân: Toàn bộ người dùng của hệ thống



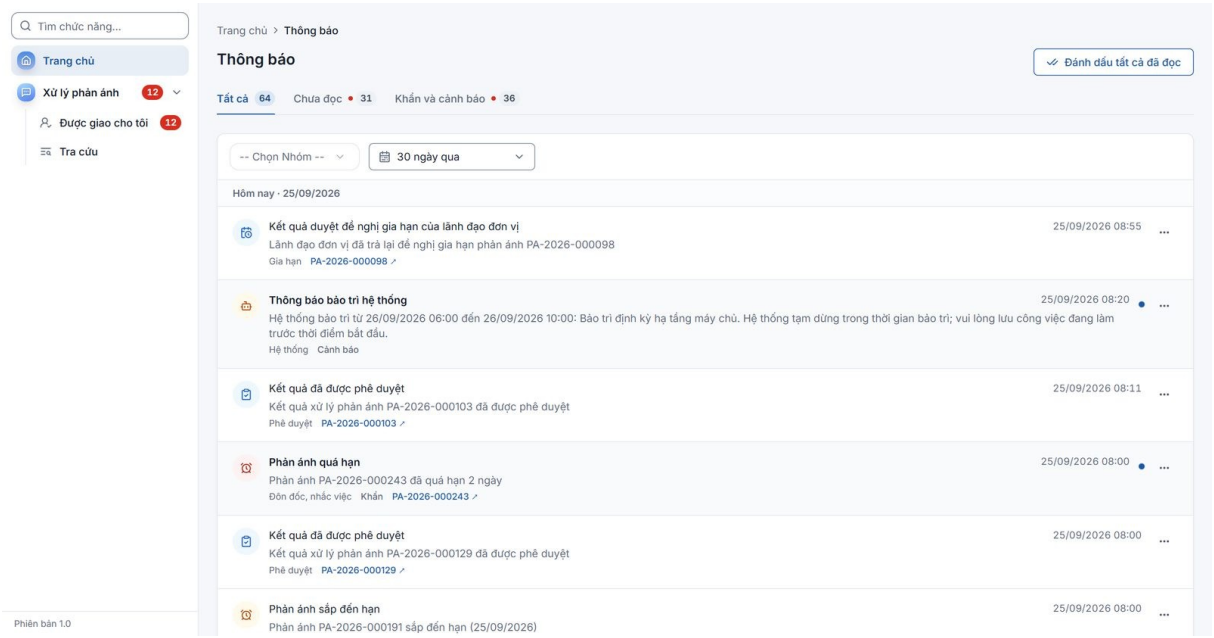
Hình 32. Màn hình đổi mật khẩu của người dùng

5.6. Chức năng nền tảng dùng chung

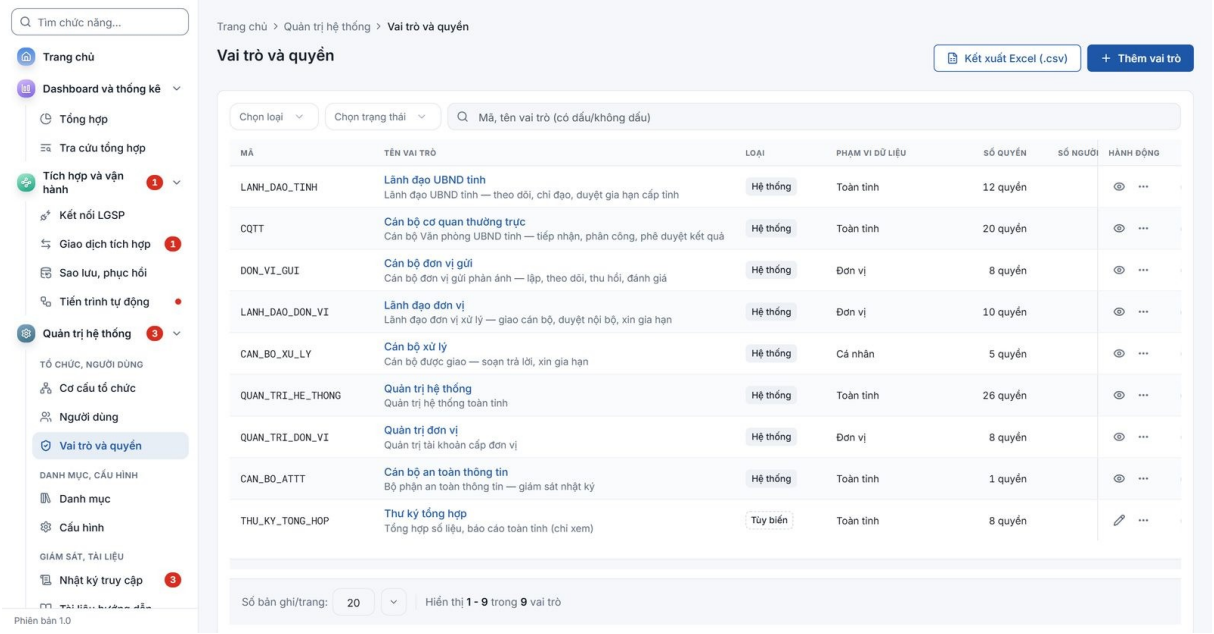
Ngoài 27 chức năng nghiệp vụ, sản phẩm có các thành phần nền tảng phục vụ vận hành, tích hợp và trải nghiệm người dùng:



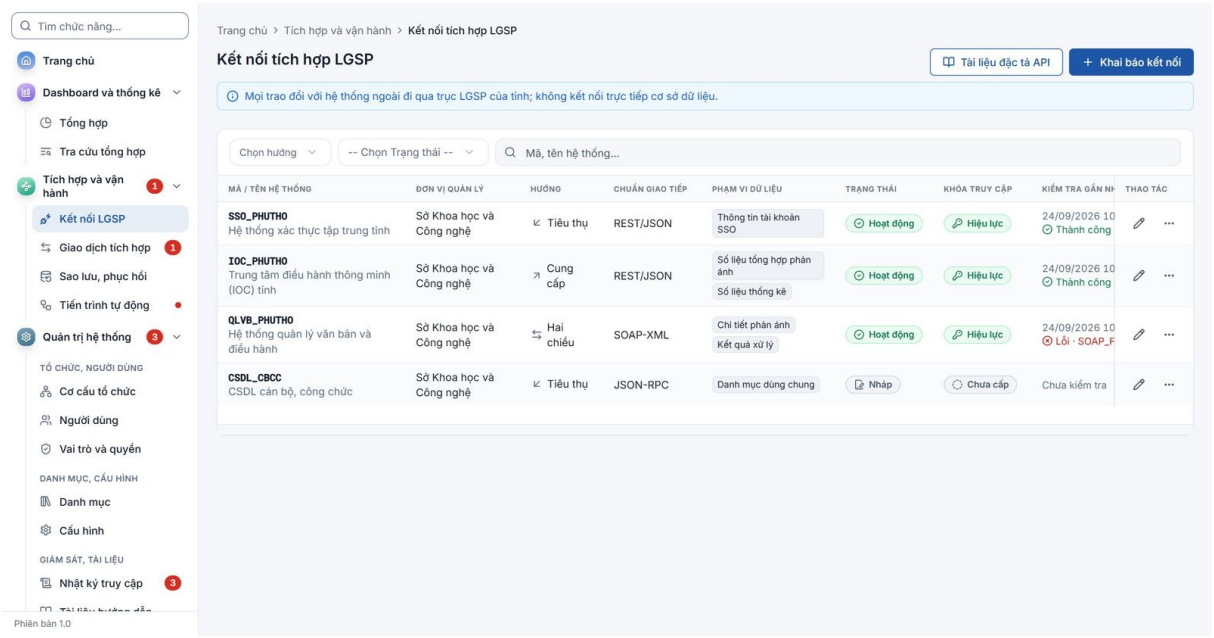
Hình 33. Chi tiết phản ánh: nội dung, tệp đính kèm, tiến trình và lịch sử xử lý



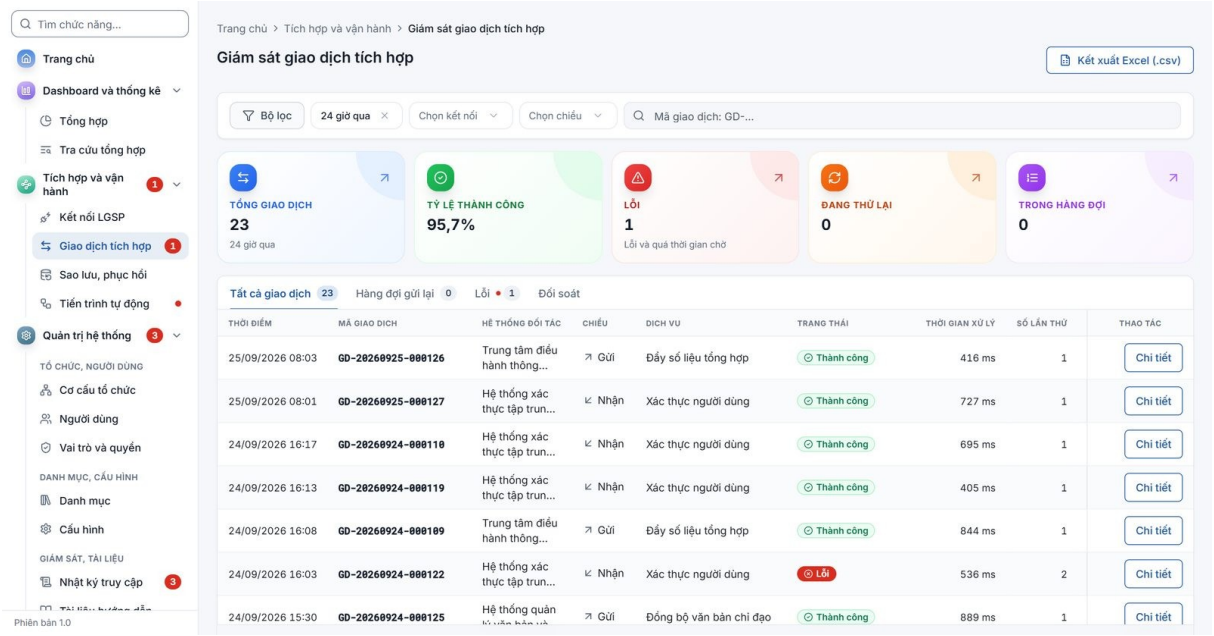
Hình 34. Trung tâm thông báo



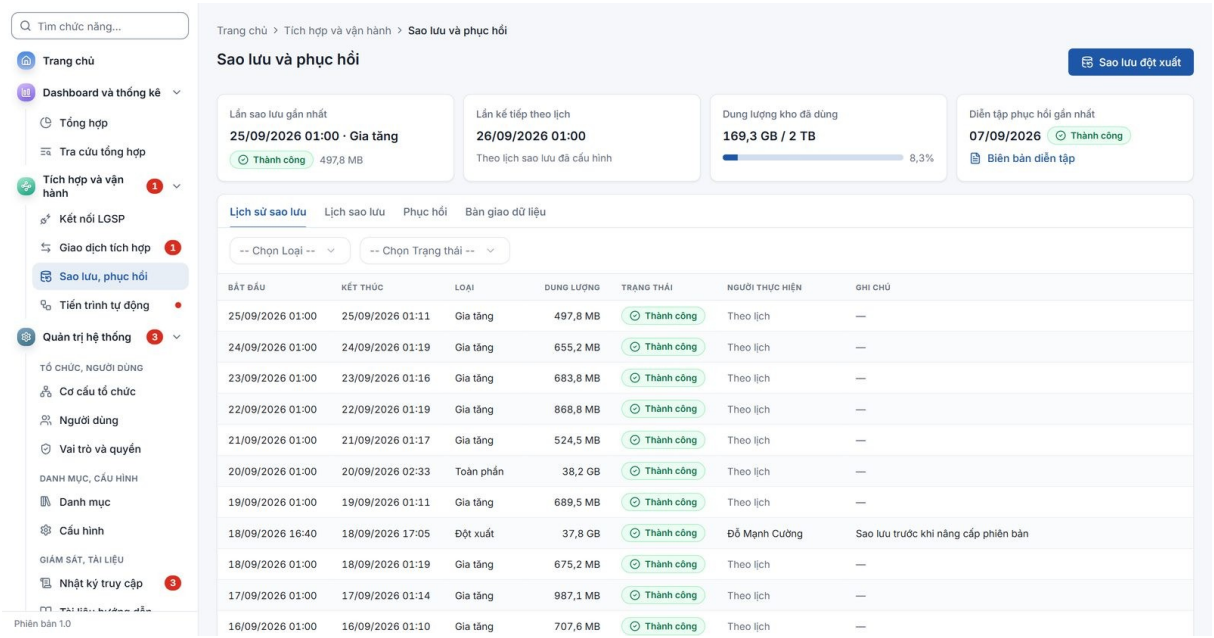
Hình 35. Quản lý vai trò và quyền



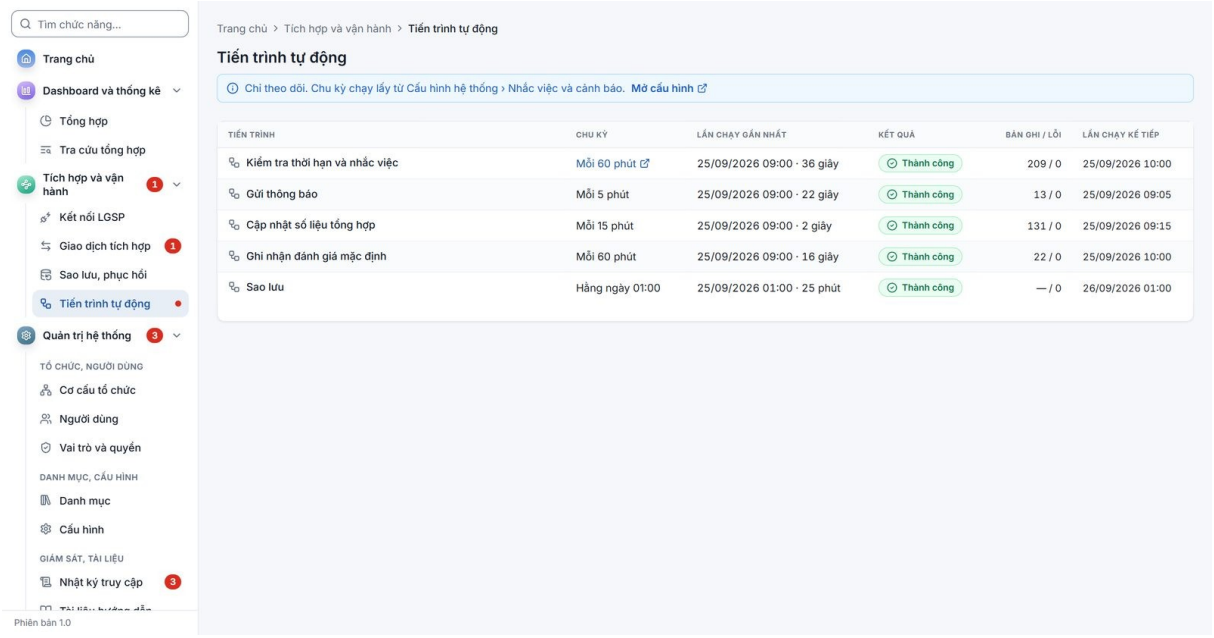
Hình 36. Quản lý kết nối tích hợp qua nền tảng LGSP



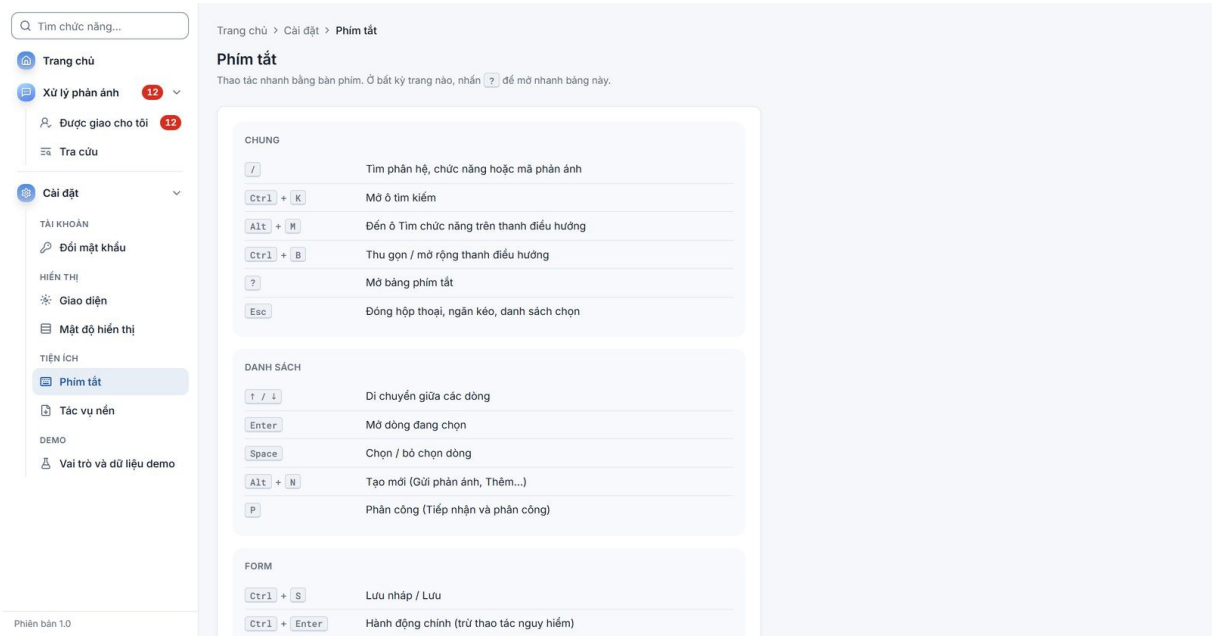
Hình 37. Giám sát giao dịch tích hợp



Hình 38. Sao lưu và phục hồi dữ liệu



Hình 39. Giám sát tiến trình tự động (nhắc việc, cảnh báo hạn)



Hình 40. Danh sách phím tắt hỗ trợ thao tác bằng bàn phím

6. Bảng giá dịch vụ tham khảo

Nội dung	Gói Tiêu chuẩn	Gói Nâng cao
Giá thuê dịch vụ	**72.000.000 đồng/tháng**	**105.000.000 đồng/tháng**
Đầy đủ 27 chức năng nghiệp vụ (nhóm A–E) và các chức năng nền tảng	Có	Có
Tích hợp, chia sẻ dữ liệu qua LGSP; sẵn sàng đăng nhập một lần (SSO)	Có	Có
Tiến trình tự động nhắc việc, cảnh báo hạn; giám sát giao dịch tích hợp	Có	Có
Cài đặt, cấu hình hệ thống; đào tạo cán bộ quản trị	Có	Có
Sao lưu dữ liệu tự động theo lịch, phục hồi khi cần	Có	Có
Vận hành, hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì trong thời gian thuê dịch vụ	Có	Có
Hỗ trợ kỹ thuật ngoài giờ hành chính, ưu tiên xử lý sự cố	–	Có
Tùy biến biểu mẫu, báo cáo thống kê theo yêu cầu riêng	–	Có
Kết nối bổ sung với các hệ thống thông tin khác của cơ quan sử dụng	–	Có
Hỗ trợ nghiệp vụ tại chỗ theo yêu cầu	–	Có

Ghi chú: Giá tham khảo, chưa bao gồm thuế GTGT; giá chính thức theo phạm vi và thỏa thuận hợp đồng.

7. Xác nhận của nhà sản xuất

Công ty Cổ phần Truyền thông Văn hóa Việt xác nhận: Hệ thống thông tin xử lý vướng mắc (nhãn hiệu VHV, ký mã hiệu VHV-XLVM, phiên bản 1.0) là sản phẩm do

Công ty xây dựng và sở hữu. Các hình ảnh trong tài liệu là ảnh chụp giao diện sản phẩm với dữ liệu minh họa.