CỤC CHUYỀN ĐỔI SỐ VÀ THÔNG TIN DỮ LIỆU TÀI NGUYÊN MÔI TRƯỜNG TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM & NỀN TẢNG SỐ

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG TIẾP NHẬN, TRẢ LỜI PHẢN ẢNH KIẾN NGHỊ VỀ TÀI NGUYÊN MÔI TRƯỜNG

(Dành cho cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức)

Hà Nội - 2024

PHIÊN BẢN TÀI LIỆU

Ngày tháng	Phiên bản	Nội dung sửa đổi	Ghi chú
17/05/2024	V1.0	Viết mới	

THUẬT NGỮ VÀ VIẾT TẮT

STT	Thuật ngữ/Viết tắt	Ý nghĩa
1.	HTTT	Hệ thống thông tin
2.	BTN&MT	Bộ Tài nguyên và Môi trường
3.	PAKN	Phản ánh kiến nghị
4.	ВÐКН	Biến đổi khí hậu

Mục lục

I. Giới thiệu chung	3
II. Hướng dẫn sử dụng người dùng	3
1. Gửi câu hỏi, kiến nghị	3
2. Đăng nhập	7
3. Danh sách PAKN đã gửi	12
3.1 Xem chi tiết thông tin câu hỏi	13
3.2 Tìm kiếm câu hỏi đã gửi	15
3.3 Cập nhật thông tin người dùng	16
Trung tâm Công nghê phần mềm và Nền tảng số	2

I. Giới thiệu chung

Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị về Tài nguyên môi trường thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường là hệ thống tiếp nhận các phản ảnh, kiến nghị thuộc lĩnh vực Tài nguyên môi trường:

- Các hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện đúng của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp trong lĩnh vực tài nguyên môi trường

II. Hướng dẫn sử dụng cho người dân, doanh nghiệp, tổ chức

1. Gửi câu hỏi, kiến nghị

Người dân, doanh nghiệp, tổ chức truy cập vào địa chỉ: https://hoidap.monre.gov.vn

Kích vào "GỬI CÂU HỎI KIẾN NGHI" trên thanh menu. Giao diện gửi câu hỏi hiện thị để người dân, doanh nghiệp, tổ chức tiến thành gửi câu hỏi.

GỬI CÂU HỎI			
Đối tượng:	◉ Cá nhân 🔿 Doanh nghiệp 🔿 Tổ chức		
Họ và tên: *	Nhập đầy đủ họ và tên		
Số điện thoại: *	Nhập số điện thoại		
	Thông tin tài khoản, quá trình xử lý câu hỏi, kiến nghị sẽ được gửi tới số điện thoại !		
Email:	Vd: nguoidung@mail.com		
Tỉnh thành: *	Chọn tỉnh, thành –		
Quận/Huyện: *	Chọn quận/huyện		
Địa chỉ:	Số nhà, đường, phường/xã		
Lĩnh vực:*	- Chọn lĩnh vực 🗸		
Chi tiết lĩnh vực:*	– Chọn chi tiết lĩnh vực – 🔹		
Tiêu đề: *	Nhập tiêu đề tóm tắt câu hỏi		
Nội dung câu hỏi: *	Nhập nội dung câu hỏi		
File đính kèm:	Choose File No file chosen		
Mã bảo mật: *	rljxhk Nhập mã bảo mật Gửi câu hỏi ∢		

- Bước 1: Nhập đầy đủ các thông tin
- Đối tượng: Chọn đối tượng
- Họ và tên: Nhập thông tin họ và tên (Thông tin bắt)
- Số điện thoại: Nhập thông tin số điện thoại Thông tin bắt buộc phải nhập(Nhập đúng số điện thoại để hệ thống gửi OTP và quá trình xử lý câu hỏi)
- Email: Nhập thông tin email
- Tỉnh thành: Chọn tỉnh thành (Thông tin bắt buộc)

- Quận/Huyện: Chọn quận/huyện (Thông tin bắt buộc)
- Địa chỉ: Nhập thông tin địa chỉ chi tiết
- Lĩnh vực: Chọn lĩnh vực của câu hỏi (Thông tin bắt buộc)
- Chi tiết lĩnh vực: Chọn chi tiết lĩnh vực (Thông tin bắt buộc)
- Tiêu đề: Nhập tiêu đề của câu hỏi (Thông tin bắt buộc)
- Nội dung câu hỏi: Ghi nội dung câu hỏi (Thông tin bắt buộc)
- File đính kèm: Choose file đính kèm(nếu có)
- Mã bảo mật: Nhập mã bảo mật (Thông tin bắt buộc)

Gửi câu hỏi ⁄

- Bước 2: Nhấn nút
- Bước 3: Hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điên thoại đã đăng ký, người dân, doanh nghiệp, tổ chức điền mã OTP và nhấn nút "Xác thực"

	BỘ TÀI NG Hệ thống trả li	UYÊN V ời các kiến i	hoidap.monre.gov.vn sa Gử câu hỏi thành công!	ys	OK	đầng nhập
# TRANG CH	HỦ GIỚI THIỆU	VĂN BẢN QPPL	VĂN BẢN HƯỚNG DẦN	TÌM KIẾM	GỬI CÂU HỎI, KIẾN NGHỊ	
TÌM KIEM Nhập từ k Chọn lĩn Chọn lĩn Ngày gửi cả Từ ngày	cAUHOI thóa tìm kiếm 1vực- · hư thành- · iu hỏi Đến ngày ∰ Q TÌM KIẾM	XACTHI Điền mà Nhập m	ý c orP á xác thực đã gửi về số điện th lẫ OTP: <u>326258</u>	noại của bạn.	Thời gian còn lại: 105(s)	Gửi lại mã Xác thực

Hệ thống xác nhận gửi câu hỏi thành công. Mã câu hỏi và tài khoản đăng nhập hệ thống(nếu là số điện thoại lần đầu gửi PAKN) sẽ được gửi vào số điện thoại.

2. Đăng nhập tài khoản

Thao tác đăng nhập

- Bước 1: Nhập địa chỉ truy cập vào Hệ thống trên trình duyệt web, màn hình hiển

thị:

B H	Ô TÀI N E THƠNG TRÀ	GUYÊN VÀ	1 MÔI TRƯỜN Shị vẽ tài nguyên và	G MÔI TRƯỜNG		ÐĂ	NG NHẬI
🖶 TRANG CHỦ	giới thiệu	VĂN BẢN QPPL	VĂN BẢN HƯỚNG DẦN	TÌM KIẾM	GỬI CÂU HỎI, KIẾN NG	Hļ	
LĨNH VỰC	ĐỊA PHƯƠN	G LOẠI CÂI	1 Họi				
 Đất đai 		 Tài nguy 	ên nước	 Địa chất 	và Khoáng sản	 Môi trường 	
 Khí tượng thủy 	văn	• Đo đạc v	và bản đồ	 Biển và l 	nải đảo	 Biến đổi khí hậu 	
 Viễn Thám 		 Lĩnh vực 	: khác				
TÌM KIẾM CÂU H	óı	DANH S	ÁCH CÂU HỎI - CÂU TRẢ LỜ	Mới		Tổng số: 3047	bản ghi
Nhập từ khóa tì	m kiếm	? [1] ính trả lời 02/07 đóng	i thưa Bộ Trưởng! Công ty C kết quả giải quyết thủ tục h /2021. Ngày 07/07/2021 có bảo hiểm ở công ty cho chị	ổ phần Tài nguyê ành chính của Bộ ìng cây chúng tô Hằng thì chị ấy b	n – Môi trường biển cho ờ Tài nguyên và Môi trười i lại cho bà Vũ Thị Tâm l ảo cứ về đi đợi thông bá	bà Vũ Thị Tâm nộp hồ sơ ở Văn phòng tiếp 1 g ngày 30/06/2021 có hẹn ngày trả kết quả à phụ trách kỹ thuật của công ty đến nộp xá 10 qua mail, đến nay ngày 30/07/2021 mà vậ	nhận và là ngày ác nhận ẫn chưa
-Chọn lĩnh vực-		nhận được	được giấy phép cũng như ý biết Bộ Trưởng có ký Quyết	kiến phản hồi tù định số 1399/QĐ	r Cục đo đạc, bản đồ và -BTNMT ngày 26/06/202	Thông tin địa lý Việt Nam. Doanh nghiệp ch 0 về việc phê duyệt đề án kiện toàn Văn Phò	núng tô ng Tiếp
-Chọn tỉnh/thàn	h	nhận Vậy m	và trả lời kết quả giải quyết t là đến nay gần 03 tháng từ r	hủ tục hành chín ngày Công ty Cổ	h của Bộ Tài nguyên và N phần Tài nguyên – Môi tr	1ôi trường theo cơ chế một cửa, một cửa liêr ường biển mà không thấy có giấy phép cũng	n thông như trá
-Chọn loại câu h	ıói–	lại hồ chăng	sơ cho công ty chúng tôi. c đây là sự đánh vòng, làm k	ông ty có liên hệ hó doanh nghiệp	với phòng chính sách ph trong lúc cả Chính Phủ đ	áp chế thì không ai trả lời cả bảo cứ hỏi 1 củ ồng hành với doanh nghiệp trong mùa Covid	ra. Phả -19 khả
Ngày gửi câu hỏi Từ ngày	Đến ngày	khăn trưởn quan	này??????? Theo chúng tôi g kiểm tra và xác minh xem (đến việc chậm trễ hồ sơ	được biết chỉ có có hay không việc	02 ngày để cục xử lý hồ c làm khó dễ doanh nghiệ	sơ ở Cục giờ tận 2 tháng rồi chưa có??? Đề p. Nếu có xử lý trách nhiệm cá nhân, tổ chức	nghị Bộ có liên
		Lĩnh vi	ro: Đo đạo và bản đồ	Tiph/th?	nh: Tinh Phú Vôn	Logi câu bải: Kiến nghị của công dâi	

- Bước 2: Chọn đăng nhập, màn hình sẽ hiển thị:

ĐĂNG NHẬP			
SỐ ĐIỆN THOẠI MẬT KHẨU			
	ðăng nhập Quên mật khẩu?		

- Bước 3: Nhập thông tin đăng nhập vào hệ thống, gồm:
- Tên đăng nhập: nhập vào tên đăng nhập– Thông tin bắt buộc phải nhập
- Mật khẩu: nhập mật khẩu Thông tin bắt buộc phải nhập

Trung tâm Công nghệ phần mềm và Nền tảng số

(Thông tin tài khoản và mật khẩu đăng nhập đã được hệ thống gửi qua số điện thoại và cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức đã đăng ký gửi câu hỏi trước đó.)

ĐĂNG NHẬP

- *Bước 4*:Nhấn nút diện thiện thập thành công hệ thống hiển thị giao diện làm việc của người dùng.

Trường hợp quên mật khẩu:

- Bước 1: Vào đăng nhập

ĐĂNG NHẬP		
Số ĐIỆN THOẠI		
MALKIAU	ðăng nhập Quên mật khẩu?	

→ Sau đó nhấn nút
Quên mật khẩu?
, màn hình hiển thị giao diện hiển thị:

XÁC THỰC TÀI KHOẢN			
SỐ ĐIỆN THOẠI	Nhập số điện th	oại	
MĂ BẢO MẬT: *	qzajgy	Nhập mã bảo	
	XÁC NHẬN		

- Bước 2 : Nhập số điện thoại, mã bảo mật

XÁC THỰC TÀI KHOẢN			
SỐ ĐIỆN THOẠI	0869359672		
MÃ BẢO MÂT: *	gzaigy	qzajgy	
MA DAO MÁT.	XÁC NHẬN		
➔ Sau đó nhấn nút	XĂC NHẬN		

Điền mã OTP được gửi về số điện thoại:

XÁC THỰC OTP		
ма хас тнựс	9100523	
	XÁC NHẬN	

→ Nhập mã otp, sau đó nhấn nút XÁC NHẬN, màn hình hiển thị giao diện hiển thị:

ĐẶT LẠI MẬT KHẨU			
	Tài khoản: 0869359672		
Mật khẩu mới	Mật khấu mới		
Xác nhận mật khẩu mới	Nhập lại mật khấu mới		
	ĐẶT LẠI MẬT KHẨU		

- Bước 3: Nhập lại mật khẩu mới, xác nhận mật khẩu mới

ĐẶT LẠI MẬT KHẨU				
Mật khẩu mới	Tài khoản: 0869359672			
Xác nhận mật <mark>k</mark> hẩu mới				
	ĐẶT LẠI MẬT KHẨU			

➔ Sau đó nhấn nút diện hiển thị:	T LẠI MẬT KHẨU	, màn hình hiển thị giao
BỘ TÀI NGUYÊN V Hệ THÔNG TRẢ LỜI CÁC KIỆN N	À MỘI TRƯỜNG IGHI VE TĂI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	tikko tekke They đối mật khẩu Đối mật khẩu thành công!
🖷 TRANG CHỦ GIỚI THIỆU VĂN BÂN QPPL	VĂN BẢN HƯỚNG DẦN TÌM KIẾM GửI CÂU HỎI, KIẾN NGHỊ	
	ĐĂNG NHẬP	
	số diện thoại	
	мат кна́и	
	อลัพช พหลัก Quên mặt khẩu?	

- * Xem và cập nhật thông tin người dùng
- Bước 1: Tại trang chủ nhấn chọn "XIN CHÀO: 0869359672"



 Bước 2: Màn hình sẽ hiển thị giao diện, ở đây có thể cập nhật lại thông tin người dùng :

Thông tin người dùng		
	Đối tượng	● Cá nhân ── Doanh nghiệp ── Tổ chức
	Số điện thoại	0869359672
	Mật khẩu cũ	
	Mật khẩu mới	
	Nhập lại mật khẩu	
	Họ và Tên	Vũ Mai Linh
	Địa chỉ	địa chỉ chi tiết
	Email	vulinh2720@gmail.com
	Tỉnh thành	Huyện Bắc Bình, Tỉnh Bình Thuận 🗸
		Cập nhật Quay lại

Ở đây có thể cập nhật thông tin vào các trường:

- Đối tượng
- Mật khẩu cũ
- Mật khẩu mới
- Nhập lại mật khẩu mới
- Họ và tên
- Địa chỉ
- Email
- Tỉnh thành

3. Danh sách PAKN đã gửi

Từ menu người dùng di chuyển chuột đến **DANH SÁCH PAKN ĐÃ GỬI** hiển thị giao diện tương ứng.

THÔNG TIN CÁ NHÂN								
		Danh sách câu hỏi, kiến nghị đã gửi						
		Nhậ	o từ khóa tìm kiếm 🔹 🗸	× Q				
	Vũ Linh 🖌	STT	Tiêu đề	Ngày tiếp nhận	Trạng thái	Tiến trình		
Số điện thoại:	0869359672	1	TIKN 20249527 0002 Tiêu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲		
Ngày tạo:	22/03/2024	2	TIKN 20249527.0001 Tiểu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲		
Địa chỉ:	28 Phạm Văn Đồng	3	TLKN 20240326-0016 Kính gửi Bộ TN&MT, cho tôi hỏi một vấn đề cụ thể sau:	26/03/2024	Chưa tiếp nhận	۲		
Email: Đối tượng:	vulinh123@gmail.com Cá nhân	4	TLKN 20240326.0014 Trong văn học hay ngôn ngữ hàng ngày thường nói CƠN MƯA, TRẬN MƯA. Theo quy định của ngành khí tượng thủy văn thì thế nào gọi là cơn mưa, thế nào gọi là trận mưa	26/03/2024	Đã công bố	۲		
		5	TLKN 20240326.0012 vì saoDự báo hiện tượng mưa đá chưa sát thực	26/03/2024	Đã tổng hợp	۲		
			123456	789	10 (3 33		

Ở chức năng này cho phép người dùng xem danh sách câu hỏi người dùng đã gửi, tìm kiếm câu hỏi, cập nhật thông tin của người dùng

3.1 Xem chi tiết thông tin câu hỏi

THÔNG TIN C	Á NHÂN					
			sách câu hỏi, kiến nghị đã gửi			
	60	Nhậ	p từ khóa tìm kiếm Chọn trạng thái 🔹	• × Q		
	Vĩ Linh 🖌	STT	Tiêu đề	Ngày tiếp nhận	Trạng thái	Tiến trình
Số điện thoại:	0869359672	1	TLKN 20240527.0002 Tiêu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲
Ngày tạo:	22/03/2024	2	TLKN 20240527.0001 Tiêu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲
Địa chỉ:	28 Phạm Văn Đồng	3	TLKN 20240526-0016 Kính gửi Bộ TN&MT, cho tôi hỏi một vấn đề cụ thể sau:	26/03/2024	Chưa tiếp nhận	۲
Email: Đối tượng:	vulinh123@gmail.com Cá nhân	4	TLKN 20240326-0014 Trong văn học hay ngôn ngữ hàng ngày thường nói CƠN MƯA, TRẬN MƯA. Theo quy định của ngành khí tượng thủy văn thì thể nào gọi là cơn mưa, thể nào gọi là trận mưa	26/03/2024	Đã công bố	۲
		5	TLKN 20240325.0012 vì saoDự báo hiện tượng mưa đá chưa sát thực	26/03/2024	Đã tổng hợp	۲
			123456	789	10 - (3 33

Chọn vào câu hỏi bất kỳ mà người dùng muốn xem chi tiết

Sau đó màn hình sẽ hiển thị chi tiết thông tin câu hỏi, thông tin người gửi, tiến trình xử lý, nội dụng trả lời.

IÔNG TIN CÂU HỎI KIẾN N	GHĮ			
Thông tin câu hỏi				
Mã câu hỏi				
TLKN.20240527.0002				
Tiêu đề				
Tiêu đề				
Nội dung câu hỏi				
nd				
Lĩnh vực				
Địa chất và Khoáng sản				
Hệ thống Trả lời kiến nghị - Bộ	Tài nguyên và Môi trường			
Thông tin người gửi —————				
Tên người hỏi	Đối tượng		Email	
Vũ Mai Linh	Cá nhân		N ²⁰	
Ngày hỏi	Số điện thoại		TIKN	
27/05/2024	0869359672			
Địa chỉ				
Ngày hỏi 27/05/2024 Địa chỉ iến trình xử lý	Số điện thoại 0869359672		TLKN	
STT Ngày thao tác	Nội dung tiến trình	Cá nhân / Đơn vị gửi	Cá nhân / Đơn vị nhận	Ý kiến xử lý
1 14:21 27/05/2024	Vũ Mai Linh gửi câu hỏi kiến nghị.	Vũ Mai Linh	Cục Địa chất Việt Nam	
Tổng hợp nội dung File: Nội dung trả lời:				

(Nếu muốn quay lại trang tích vào trường)

3.2 Tìm kiếm câu hỏi đã gửi

Tại danh sách câu hỏi người dùng có thể tìm kiếm khi nhập điều kiện tìm kiếm vào các trường thông tin như hình sau:

Danh sách câu hỏi, kiến nghị đã gửi

Nhập từ khóa tìm kiếm	Chọn trạng thái	~	×	۹

Ví dụ: Nhập vào điều kiện tìm kiếm, chọn trạng thái -> hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm theo đúng yêu cầu.

Danh sách câu hỏi, kiến nghị đã gửi

tiêu đề		Chưa tiếp nhận	~ × Q	
STT	Tiêu đề	Ngày tiếp nhận	Trạng thái	Tiến trình
1	<mark>TLKN.20240527.0002</mark> Tiêu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲
2	TLKN.20240527.0001 Tiêu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲

3.3 Cập nhật thông tin người dùng

		Danh	sách câu hỏi, kiến nghị đã gửi			
		Nhậ	o từ khóa tìm kiếm 🛛 🗸 🗸 🗸 🗸	× Q		
	Vii Linh	STT	Tiêu đề	Ngày tiếp nhận	Trạng thái	Tiến trình
Số điện thoại:	0869359672	1	TLKN 20240527 0002 Tiểu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲
Ngày tạo:	22/03/2024	2	TLKN 20240527.0001 Tiêu đề	27/05/2024	Chưa tiếp nhận	۲
Dia chỉ:	28 Phạm Văn Đồng	3	<mark>TLKN 20240326.0016</mark> Kinh gủi Bộ TN&MT, cho tôi hỏi một vấn đề cụ thể sau:	26/03/2024	Chưa tiếp nhận	۲
-mail: Đối tượng:	vulinh123@gmail.com Cá nhân	4	TLKN 20240326 0014 Trong văn học hay ngôn ngữ hàng ngày thường nói CƠN MƯA, TRẬN MƯA. Theo quy định của ngành khí tượng thủy văn thì thế nào gọi là cơn mưa, thế nào gọi là trận mưa	26/03/2024	Đã công bố	۲
		5	TLKN 20240326 0012 Vì saoĐự báo hiện tượng mưa đá chưa sát thực	26/03/2024	Đã tổng hợp	۲

Nhấn vào biểu tượng cây bút 💉

Sau đó màn hình sẽ hiển thị giao diện thông tin người dùng muốn cập nhật

Thông tin người dùng		
	Đối tượng	● Cá nhân O Doanh nghiệp O Tổ chức
	Số điện thoại	0869359672
	Mật khẩu cũ	
	Mật khẩu mới	
	Nhập lại mật khẩu	
	Họ và Tên	Vũ Linh
	Địa chỉ	28 Phạm Văn Đồng
	Email	vulinh123@gmail.com
	Tỉnh thành	Tỉnh Bắc Ninh 🗸
		Cập nhật Quay lại