

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ DỊCH VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI
TỈNH KHÁNH HÒA



Nội Dung

01 • Giới thiệu Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa

02 • Hướng dẫn sử dụng phiên bản Web

03 • Hướng dẫn sử dụng phiên bản ứng dụng di động

1. Giới thiệu

- Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (Hệ thống PAKN) được thiết kế, xây dựng theo Quyết định số 11254/QĐ-UBND ngày 12/11/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phát huy kết quả cuộc thi “Mô hình, sáng kiến cải cách hành chính của công chức, viên chức trẻ”.
- Hệ thống PAKN được đưa vào hoạt động chính thức **từ ngày 05/10/2022** theo Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa.

**Tiếp nhận, xử lý các nội dung phản ánh, kiến nghị
của người dân, doanh nghiệp có liên quan đến các ngành, lĩnh vực sau:**

- Phản ánh, kiến nghị thuộc các ngành, lĩnh vực: Du lịch, Giao thông vận tải, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa và Thể thao, Nông nghiệp và PTNT, Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Kế hoạch và Đầu tư...;
- Phản ánh, kiến nghị liên quan đến sự cố hạ tầng đô thị thuộc các lĩnh vực: Giao thông, Cấp thoát nước, Môi trường- Đô thị, Viễn thông, Điện lực...;
- Hệ thống PAKN là kênh thông tin phản ánh đến lãnh đạo tỉnh và các lĩnh vực khác theo chỉ đạo của UBND tỉnh;
- Hệ thống PAKN là kênh thông báo, phổ biến cho người dân, doanh nghiệp tỉnh Khánh Hòa về chủ trương, chính sách của tỉnh, thông tin du lịch, các sự kiện đặc biệt của tỉnh...

Quy mô, chức năng, tiện ích:

- Hiện có trên 400 cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, địa phương (của các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố và các phòng, ban trực thuộc; UBND các xã, phường, thị trấn; các doanh nghiệp cung cấp hạ tầng đô thị; Trung tâm CNTT và Dịch vụ hành chính công trực tuyến) được tạo lập tài khoản tham gia tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc tất các ngành lĩnh vực về KT-XH trên địa bàn tỉnh trên hệ thống phản ánh kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.
- Cung cấp các chức năng để các cơ quan, đơn vị, địa phương nhận thông báo tức thời phản ánh, kiến nghị được gửi đến hệ thống để tiếp nhận, xử lý, theo dõi tiến độ, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của đơn vị.
- Cho phép người dân theo dõi được trạng thái xử lý; nhận thông báo quả xử lý; đánh giá mức độ hài lòng khi có kết quả xử lý.

Phương thức gửi phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp:

- Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ:
<https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>
- Ứng dụng di động (*nền tảng IOS hoặc Android*): PAKN Khánh Hòa.
- Công cụ trao đổi trực tuyến (chatbot) của Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.
- Tổng đài: 19001023.
- Thư điện tử: pakn@khanhhoa.gov.vn.

2. Hướng dẫn sử dụng phiên bản Web

2.1. Đăng ký tài khoản

Bước 1: Truy cập địa chỉ

<https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc

<https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>.



Bước 2:

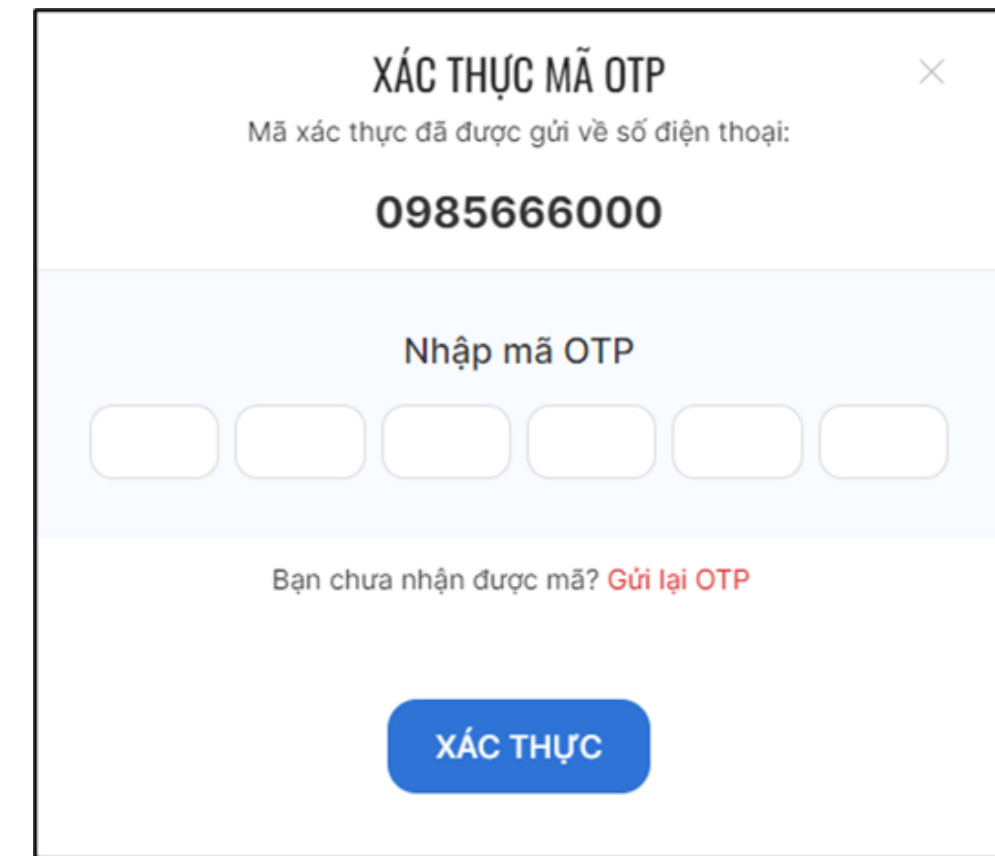
- Nếu đăng ký tài khoản là cá nhân: Bấm vào “**ĐĂNG KÝ DÀNH CHO CÁ NHÂN**”

- Nếu đăng ký tài khoản là tổ chức, doanh nghiệp: Nhấn vào “**ĐĂNG KÝ DÀNH CHO TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP**”

Bước 3: Điền các thông tin theo yêu cầu, sau đó bấm vào nút “ĐĂNG KÝ”

Lưu ý:

- Đối với tài khoản đăng ký dành cho cá nhân, tên đăng nhập chính là số CMND/CCCD đã đăng ký tài khoản.
- Đối với tài khoản đăng ký dành cho tổ chức, doanh nghiệp, tên đăng nhập chính là số chứng nhận ĐKKD/Số quyết định thành lập doanh nghiệp đã đăng ký tài khoản.
- Các trường đánh dấu (*) là bắt buộc nhập.



XÁC THỰC MÃ OTP

Mã xác thực đã được gửi về số điện thoại:

0985666000

Nhập mã OTP

Bạn chưa nhận được mã? [Gửi lại OTP](#)

XÁC THỰC

Bước 4: Nhập 6 mã xác thực mà hệ thống đã gửi tin nhắn SMS vào số điện thoại đã đăng ký tài khoản, sau đó bấm vào nút “XÁC THỰC”.

Sau khi nhập thành công mã OTP, hệ thống hiển thị thông báo Đăng ký tài khoản thành công và màn hình chuyển về trang đăng nhập.

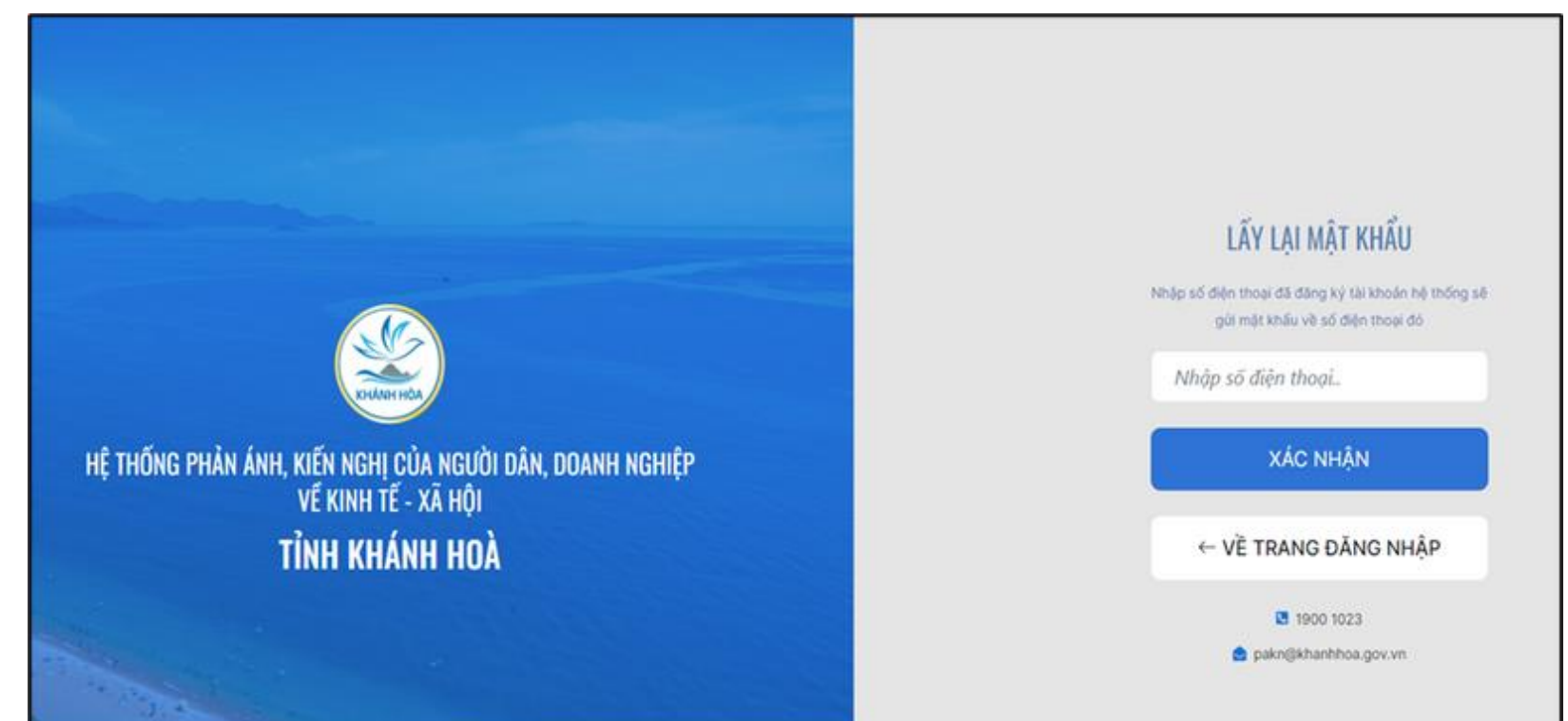
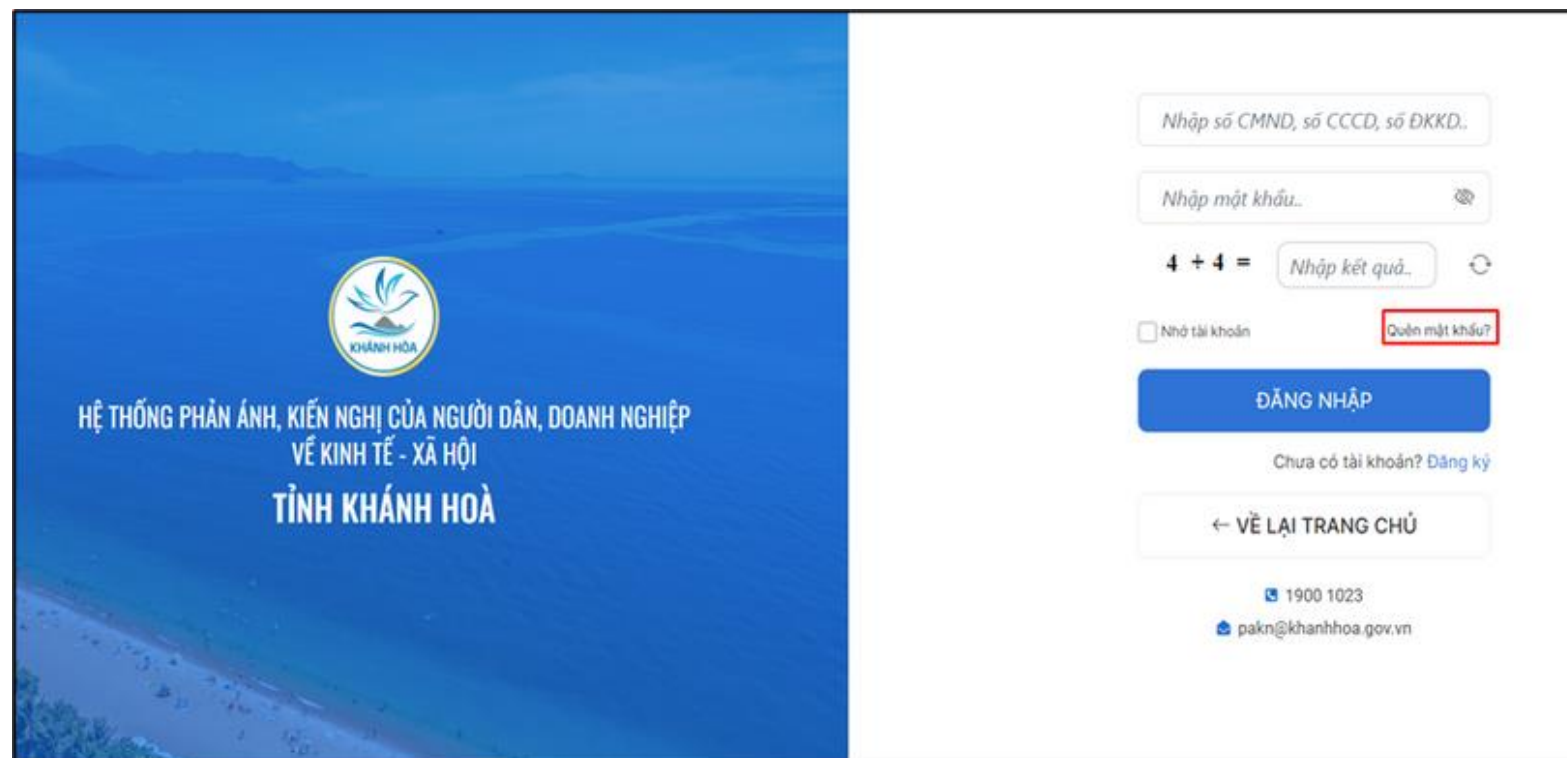
2.2. Hướng dẫn đăng nhập

Bước 1: Truy cập địa chỉ

<https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc

<https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>. Trên màn hình website **HỆ THỐNG THÔNG TIN TIẾP NHẬN, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TỈNH KHÁNH HÒA** bấm vào “Đăng nhập”

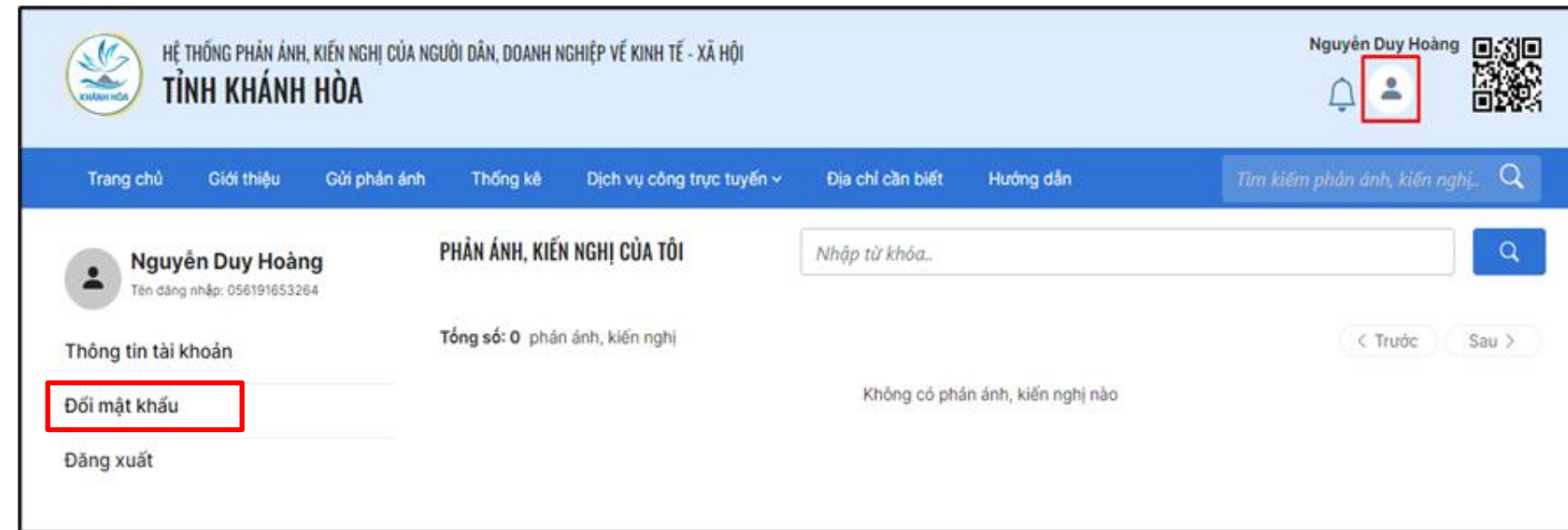
Bước 2: Nhập thông tin đăng nhập tài khoản, mật khẩu và đáp án đúng cho câu hỏi xác thực.



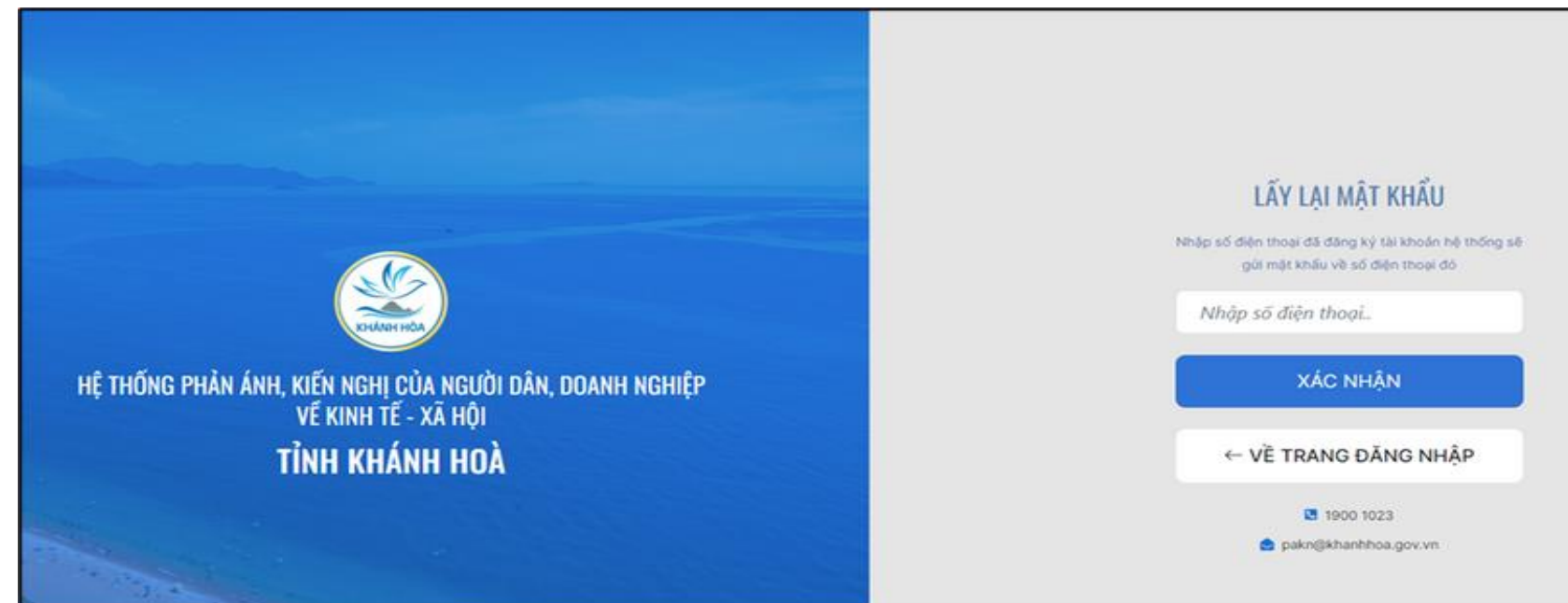
2.3. Đổi mật khẩu đăng nhập

Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống.

Bước 2: Bấm vào biểu tượng cá nhân ở góc phải màn hình

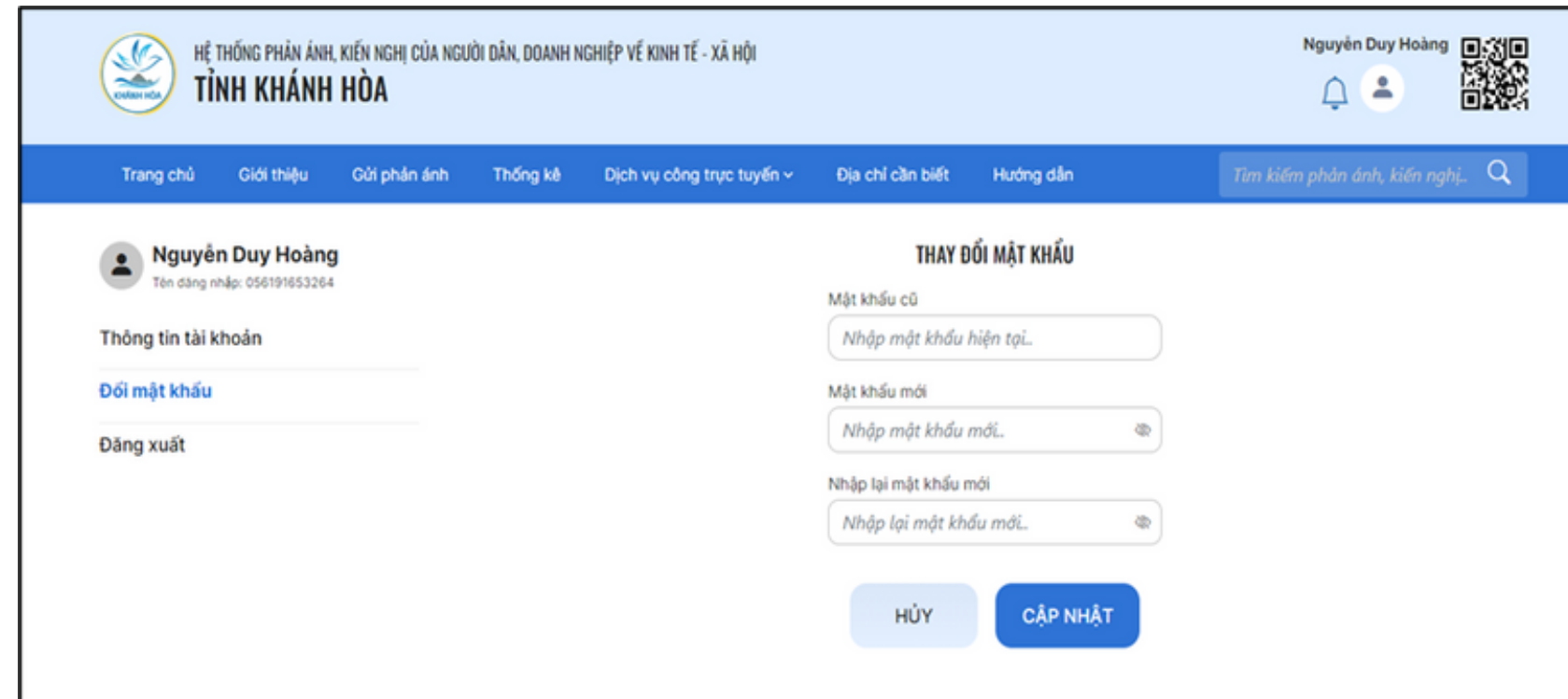


The screenshot shows the user profile page for 'Nguyễn Duy Hoàng'. The page title is 'PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA TÔI'. The user's name and login ID are displayed. There are navigation links for 'Trang chủ', 'Giới thiệu', 'Gửi phản ánh', 'Thống kê', 'Dịch vụ công trực tuyến', 'Địa chỉ cần biết', and 'Hướng dẫn'. A search bar is present. The 'Đổi mật khẩu' (Change Password) link is highlighted with a red box. Other links include 'Thông tin tài khoản', 'Đăng xuất', and 'Tổng số: 0 phản ánh, kiến nghị'. A search bar with the placeholder 'Nhập từ khóa...' and a search icon are also visible.



The screenshot shows the 'LẤY LẠI MẬT KHẨU' (Reset Password) page. The page title is 'LẤY LẠI MẬT KHẨU'. The user is prompted to enter their phone number to receive a password reset code. The text reads: 'Nhập số điện thoại đã đăng ký tài khoản hệ thống sẽ gửi mật khẩu về số điện thoại đó'. There is a text input field for the phone number, a 'XÁC NHẬN' (Confirm) button, and a '← VỀ TRANG ĐĂNG NHẬP' (Back to Login Page) button. The page footer includes the phone number '1900 1023' and the email 'pakn@khanhhoa.gov.vn'.

Bước 3: Nhập mật khẩu cũ, nhập mật khẩu mới, nhập lại mật khẩu mới và bấm nút “CẬP NHẬT”



The screenshot shows the 'THAY ĐỔI MẬT KHẨU' (Change Password) page. The page title is 'THAY ĐỔI MẬT KHẨU'. The user is prompted to enter their old password, new password, and confirm the new password. The text reads: 'Mật khẩu cũ', 'Mật khẩu mới', and 'Nhập lại mật khẩu mới'. There are three text input fields for the passwords. At the bottom, there are two buttons: 'HỦY' (Cancel) and 'CẬP NHẬT' (Update).

5. Gửi phản ánh kiến nghị

Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống.

Bước 2:

Truy cập địa chỉ <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>. Trên màn hình website **HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA** bấm vào “Gửi phản ánh”

Hệ thống hiển thị màn hình Tạo mới phản ánh, kiến nghị

Bước 4: Nhập địa chỉ vào ô Địa điểm phản ánh, kiến nghị.

Bước 5: Tải lên tài liệu đính kèm của phản ánh, kiến nghị (ảnh chụp, video, tài liệu,...) và nhập kết quả mã số xác thực

Bước 6: Bấm nút “GỬI”. Phản ánh, kiến nghị đã được gửi đến Trung tâm CNTT và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

The screenshot shows the user profile page for Nguyễn Duy Hoàng. The page title is "PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA TÔI". The user's name is Nguyễn Duy Hoàng, and their login ID is 056191653264. The page shows a search bar for feedback, a total of 0 feedback items, and navigation buttons for "Trước" and "Sau". There are also links for "Thông tin tài khoản", "Đổi mật khẩu", and "Đăng xuất".

Tạo mới phản ánh, kiến nghị

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ VIỆC (*)

Nhập tiêu đề..

NỘI DUNG (*)

Nhập nội dung..

ĐỊA ĐIỂM PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (*)

Nhập địa chỉ phản ánh: Số, đường/thôn, xã/phường/thị trấn, huyện/thị xã/thành phố..

TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM



Tải lên

MÃ SỐ XÁC THỰC (*)

3 + 1 = Nhập kết quả..

LƯU

GỬI

3.Hướng dẫn sử dụng phiên bản ứng dụng di động

1.Tải ứng dụng di động (App)

Để tải ứng dụng trên nền tảng Android và IOS có các cách sau:

Cách 1: Tải ứng dụng trên cửa hàng ứng dụng

- Mở cửa hàng ứng dụng Google Play trên máy điện thoại Android hoặc cửa hàng ứng dụng Apple Store trên máy điện thoại IOS.

- Tìm kiếm ứng dụng bằng từ khóa: PAKN Khánh Hòa

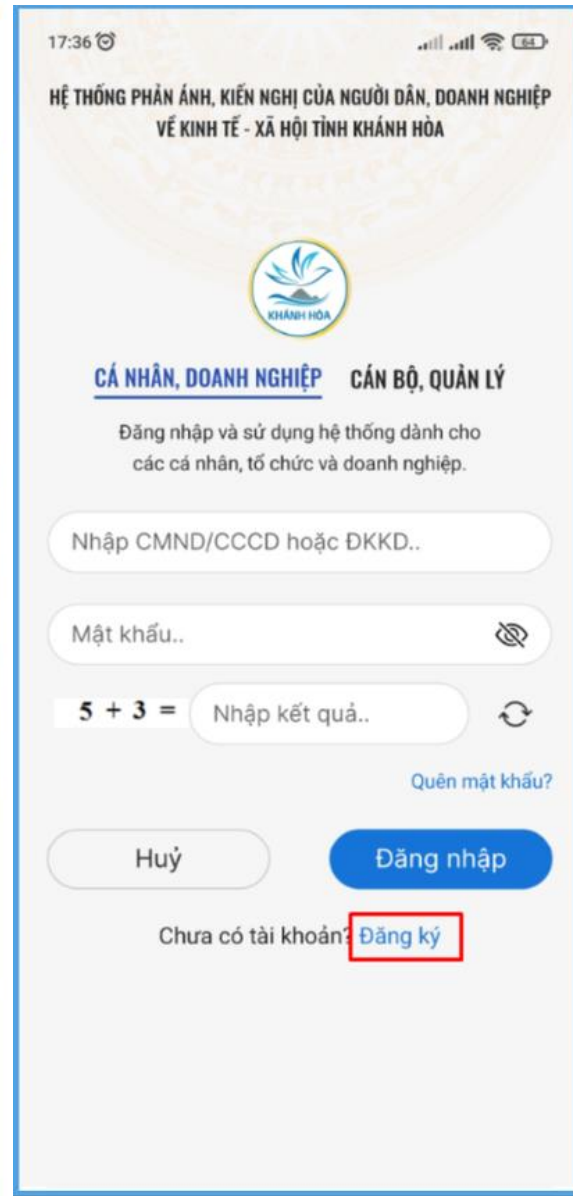
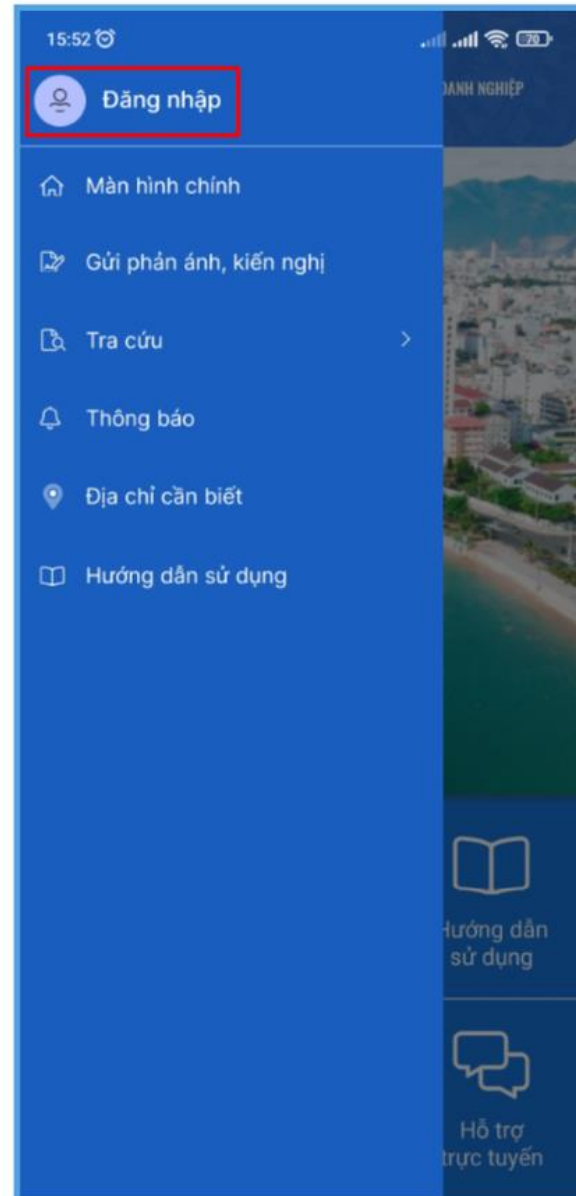
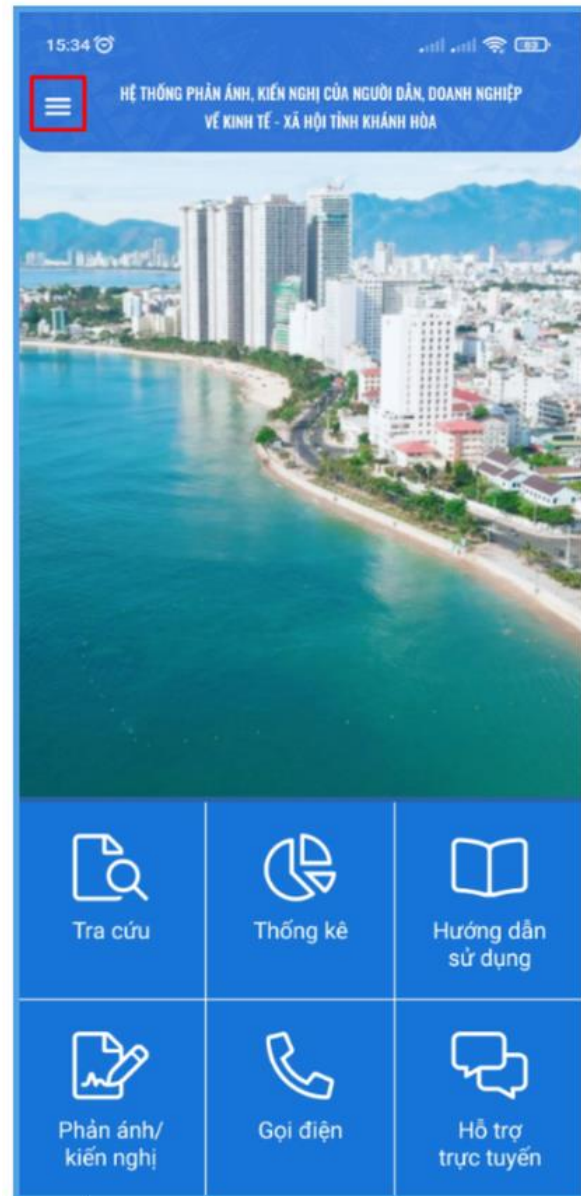
- Bấm cài đặt và đăng ký tài khoản sử dụng ứng dụng.

Cách 2: Tải ứng dụng bằng quét mã QR

Thực hiện quét mã QR tại trang chủ màn hình website **HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA**




Đăng ký, đăng nhập Hệ thống PAKN



Lấy lại mật khẩu

11:52

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA

 KHÁNH HÒA

CÁ NHÂN, DOANH NGHIỆP CÁN BỘ, QUẢN LÝ

Đăng nhập và sử dụng hệ thống dành cho các cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

Nhập CMND/CCCD hoặc ĐKKD..

Mật khẩu..

2 + 0 = Nhập kết quả..


[Quên mật khẩu?](#)

Hủy Đăng nhập

Chưa có tài khoản? [Đăng ký](#)

11:52

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA

 KHÁNH HÒA

LẤY LẠI MẬT KHẨU


Nhập số điện thoại đã đăng ký tài khoản hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điện thoại đó.

Số điện thoại..

Trở về Xác nhận

11:53

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA

 KHÁNH HÒA

XÁC THỰC MÃ OTP

Mã xác thực đã được gửi về SDT:
0336*396**


Nhập mã OTP

Bạn chưa nhận được mã? [Gửi lại OTP](#)

Trở về Xác nhận

11:53

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA

 KHÁNH HÒA

ĐẶT LẠI MẬT KHẨU

Sử dụng 6 ký tự trở lên, bao gồm cả ký tự, chữ và số.

Mật khẩu mới (*)

Nhập mật khẩu mới..

Xác nhận mật khẩu (*)

Nhập xác nhận mật khẩu..

Hủy Xác nhận

Thiết lập mật khẩu

15:40

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA



CÁ NHÂN, DOANH NGHIỆP CÁN BỘ, QUẢN LÝ

Đăng nhập và sử dụng hệ thống dành cho các cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

Nhập CMND/CCCD hoặc ĐKKD..

Mật khẩu..

4 + 0 = Nhập kết quả..

[Quên mật khẩu?](#)

Hủy Đăng nhập

Chưa có tài khoản? Đăng ký

10:04

< THÔNG TIN CÁ NHÂN

N

Nguyễn Diệp Chi
Tài khoản: 336132396

336132396
0336132399
Nha Trang, Khánh Hòa

Phản ánh, kiến nghị của tôi (4) >

Thông báo (2) >

Quản lý tài khoản >

ĐĂNG XUẤT

10:04

< QUẢN LÝ TÀI KHOẢN

Chỉnh sửa thông tin >

Đổi mật khẩu >

XÓA TÀI KHOẢN

10:04

< ĐỔI MẬT KHẨU

Mật khẩu cũ (*)
Nhập mật khẩu cũ..

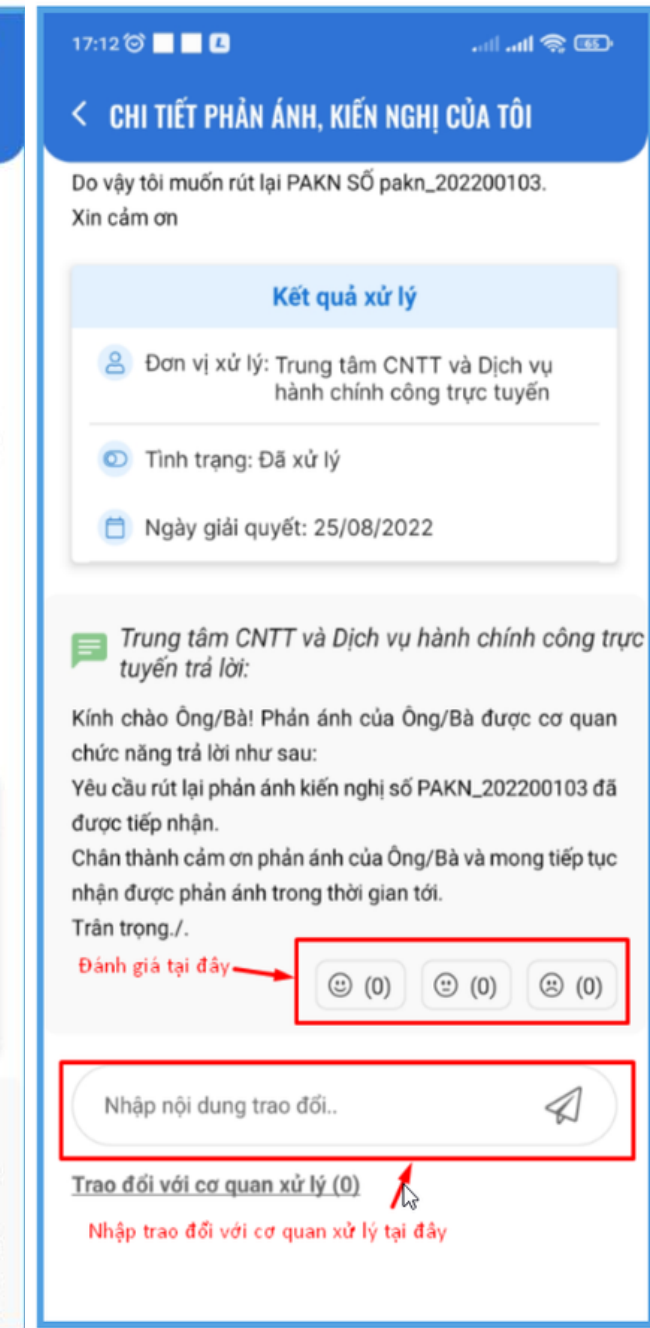
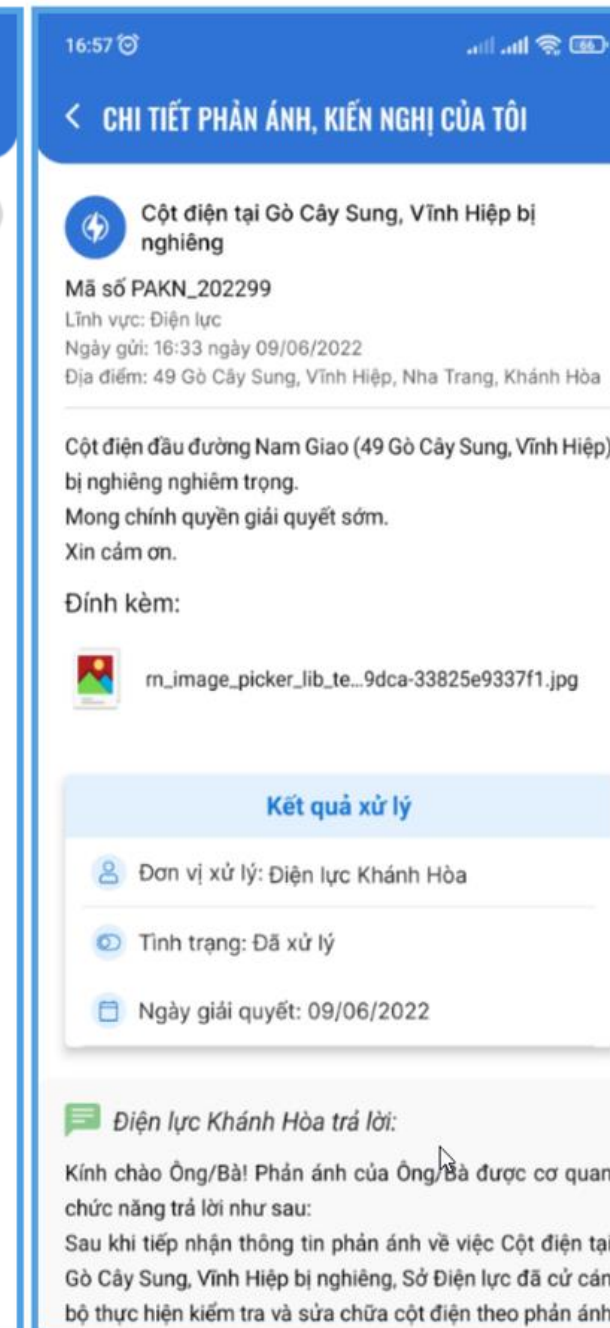
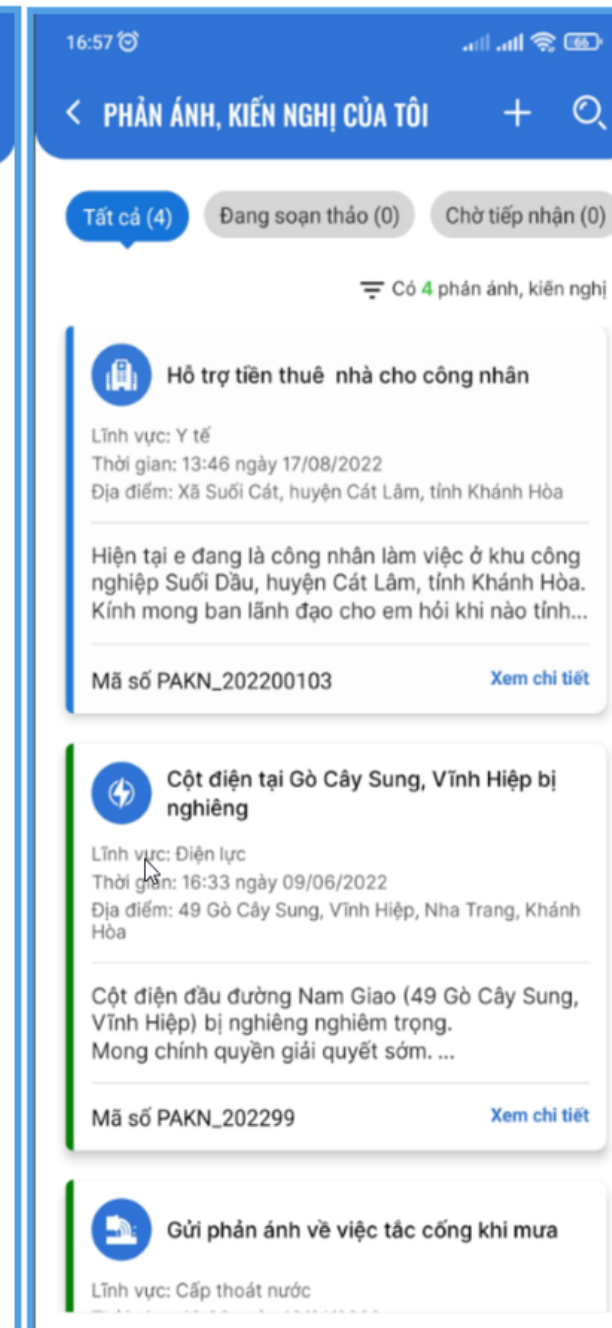
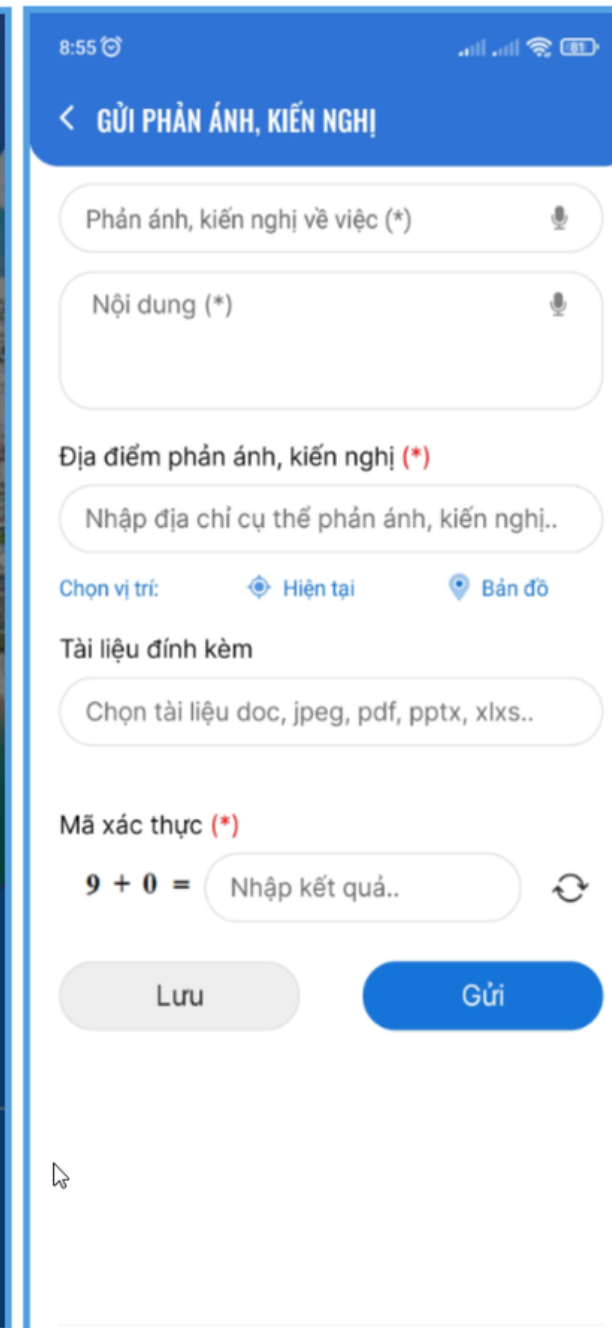
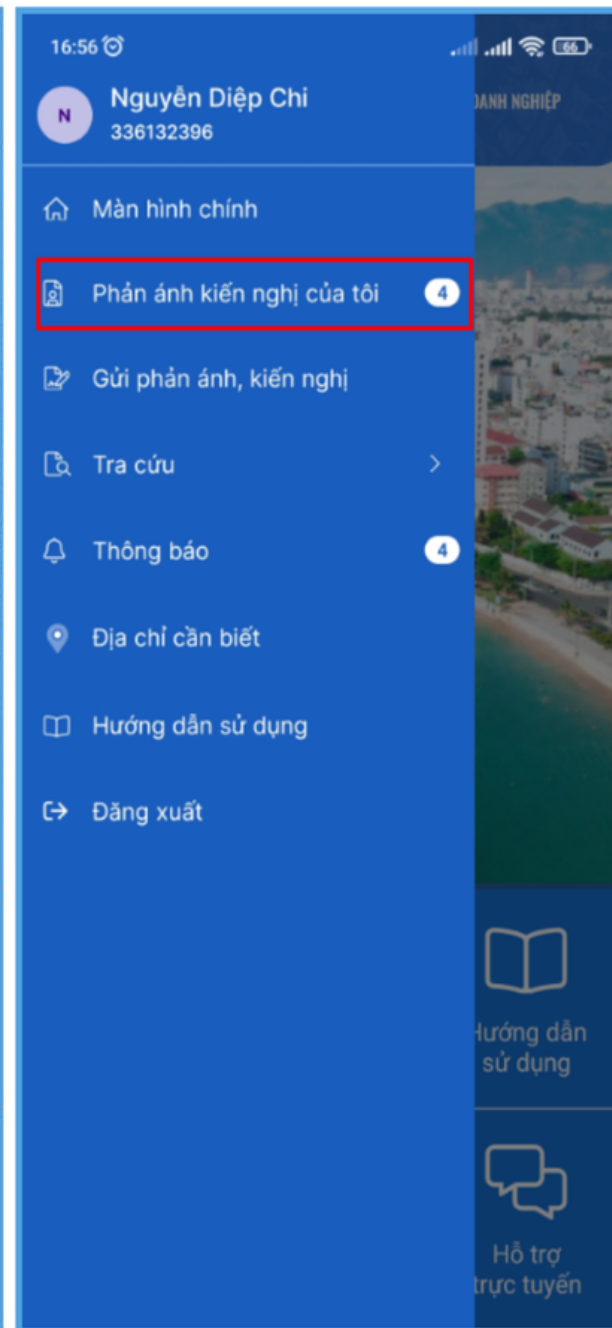
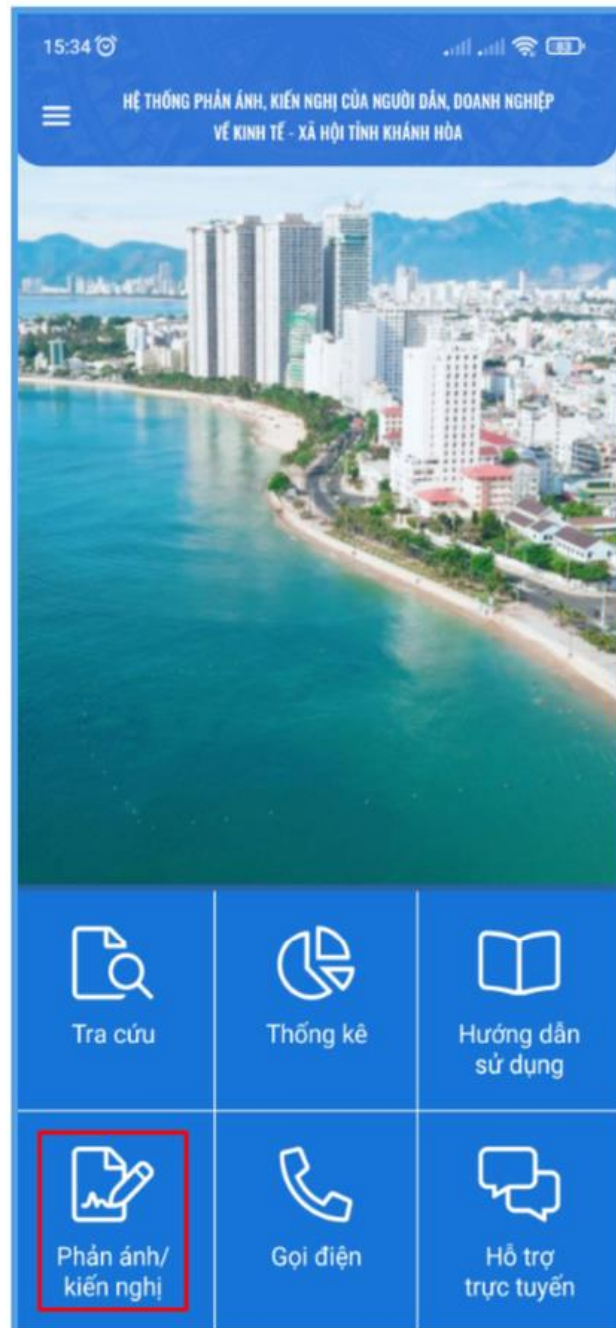
Mật khẩu mới (*)
Nhập mật khẩu mới..

Xác nhận mật khẩu (*)
Nhập xác nhận mật khẩu..

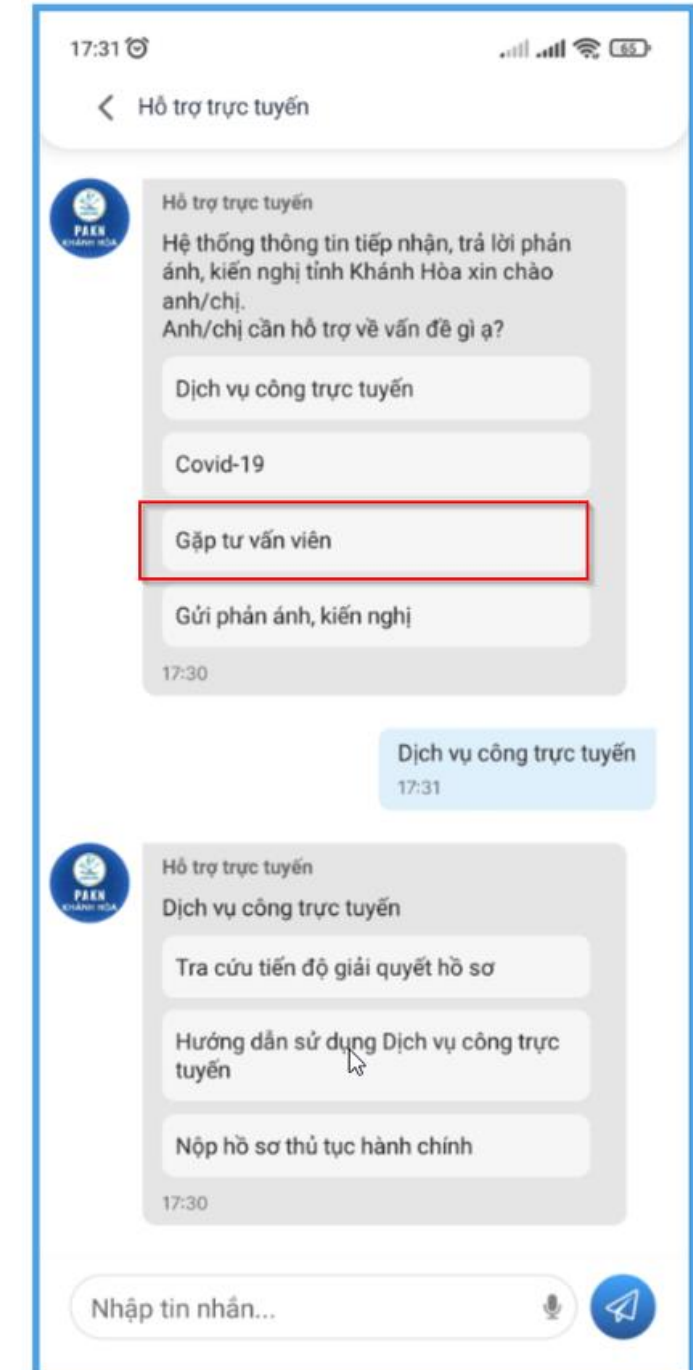
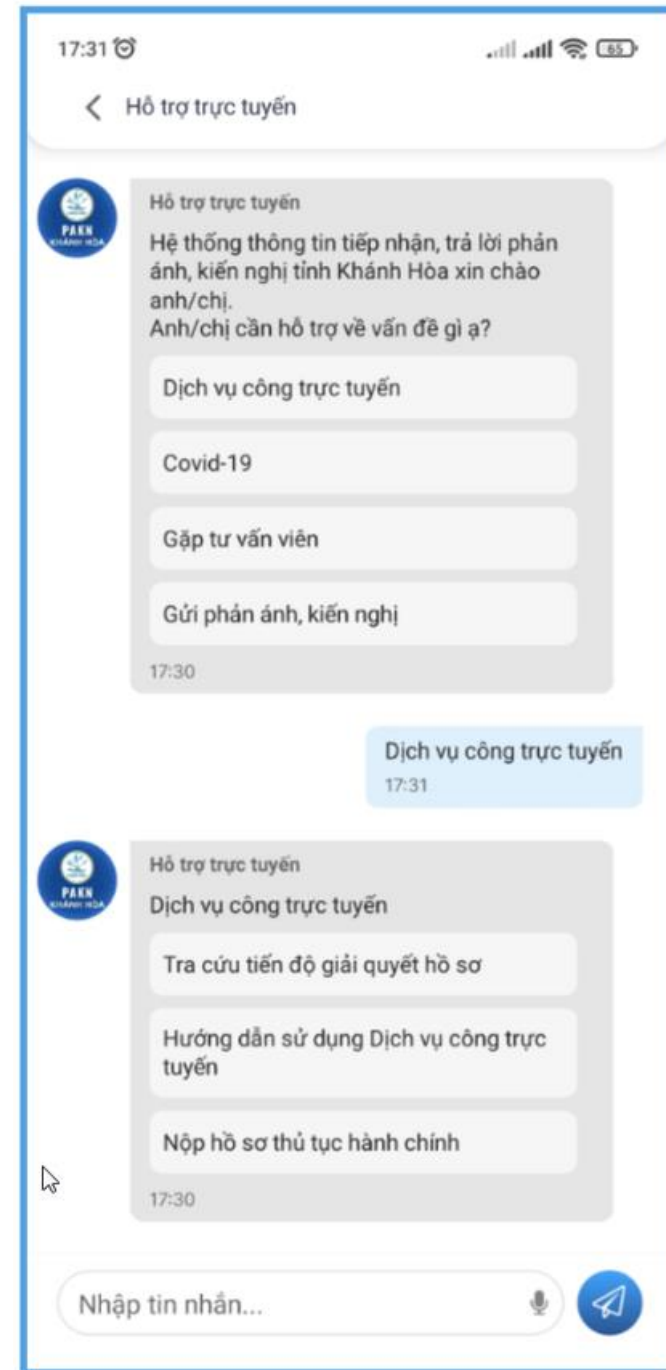
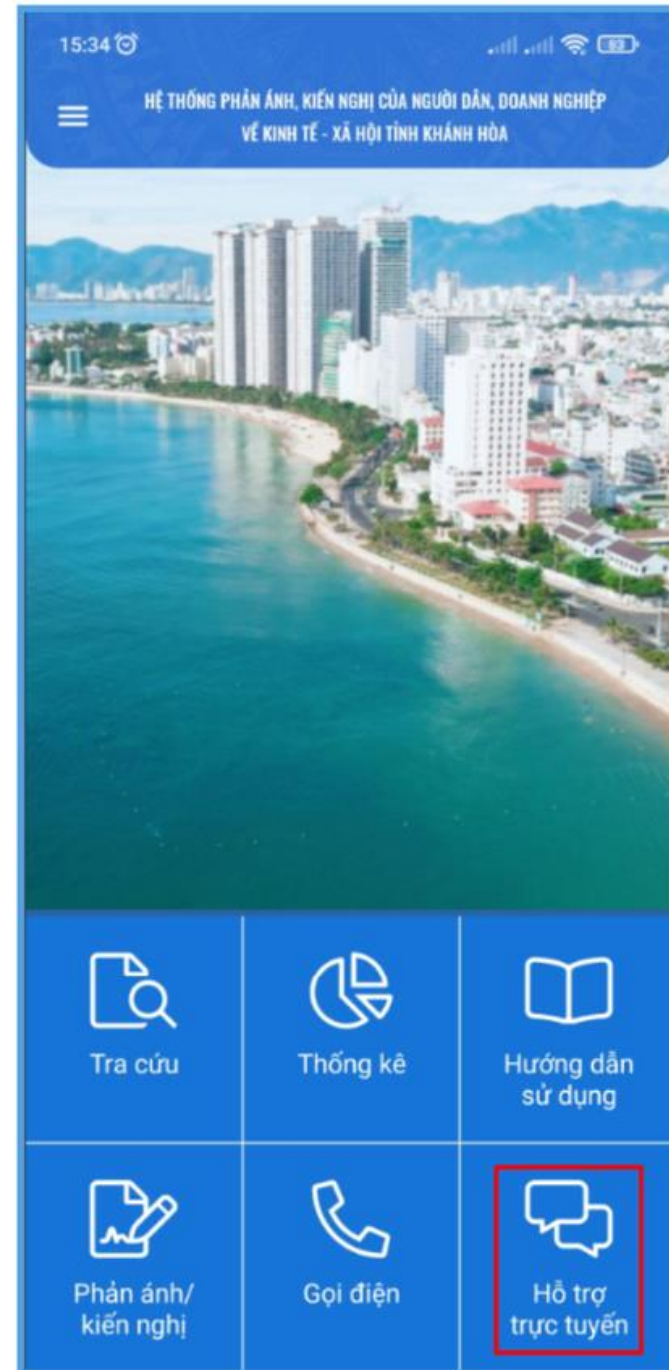
Mật khẩu tối thiểu từ 6 ký tự trở lên, bao gồm cả chữ và số!

Hủy Xác nhận

Đăng nhập và sử dụng



Chức năng trao đổi, hỗ trợ trực tuyến



SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ DỊCH VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN

HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA

ThS. Phan Quang Vinh
Khánh Hòa, Tháng 03/2023

