

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

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG**  
**HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN,**  
**DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA**  
*(Tài liệu hướng dẫn dành cho người dân và doanh nghiệp)*

*Khánh Hòa, Năm 2024*

**MỤC LỤC**

<b>Phần 1: SỬ DỤNG APP PAKN KHÁNH HÒA.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Giới thiệu.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tải và cài đặt app PAKN Khánh Hòa.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Gửi PAKN.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Theo dõi thông tin giải quyết, trả lời PAKN.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Tra cứu, thống kê.....</b>	<b>11</b>
<b>Phần 2: SỬ DỤNG ỨNG DỤNG PAKN KHÁNH HÒA TRÊN WEB.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Giới thiệu.....</b>	<b>12</b>
<b>2. Đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản.....</b>	<b>12</b>
<b>3. Gửi PAKN.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Theo dõi thông tin giải quyết, trả lời PAKN.....</b>	<b>18</b>
<b>5. Tra cứu, thống kê.....</b>	<b>18</b>
<b>6. Các tiện ích khác.....</b>	<b>19</b>

## Phần 1: SỬ DỤNG APP PAKN KHÁNH HÒA

### 1. Giới thiệu

Hệ thống PAKN được triển khai trên nền tảng ứng dụng. Sử dụng được trên các thiết bị di động hiện có và cả 2 hệ điều hành Android và IOS.

### 2. Tải và cài đặt app PAKN Khánh Hòa

#### 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 trên website













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** bằng camera của máy điện thoại (*đối với các dòng máy đã được tích hợp tính năng quét mã QR trên camera*) hoặc quét mã QR bằng các ứng dụng phổ biến khác (*như : Zalo, Qr & barcode scanner,..*)

The screenshot displays the website for the PAKN Khánh Hòa system. At the top, there is a header with the system name, a QR code for app download, and navigation links like 'Đăng ký | Đăng nhập'. Below the header is a menu bar with categories such as 'Trang chủ', 'Giới thiệu', 'Gửi phản ánh', 'Thống kê', 'Dịch vụ công trực tuyến', 'Địa chỉ cần biết', and 'Hướng dẫn'. The main content area is divided into several sections: 'THÔNG BÁO' (News) with updates on Tet holidays and COVID-19; 'DANH SÁCH PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ ĐÃ ĐƯỢC XỬ LÝ' (List of processed complaints) with sub-sections for 'MÔI TRƯỜNG - ĐÔ THỊ' (Environment - Urban) and 'GIAO THÔNG VẬN TẢI' (Traffic - Transport); 'THỐNG KÊ KẾT QUẢ XỬ LÝ' (Processing Results Statistics) shown as a pie chart; and 'THỐNG KÊ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG' (Satisfaction Level Statistics) also as a pie chart. A 'Zalo' chat button is visible in the bottom right corner.

Hệ thống chuyển đến màn hình ứng dụng của PAKN Khánh Hòa trên thiết bị di động, bấm vào cài đặt và sử dụng ứng dụng.

### Cách 3: Tải ứng dụng bằng link tải

Truy cập website HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA trên thiết bị di động bằng trình duyệt web trên thiết bị di động theo địa chỉ <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <http://pakn.khanhhoa.gov.vn> nhấn vào biểu tượng Google Play hoặc App Store tại cuối trang của website như hình dưới đây:

<p>HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA</p> <p> Cơ quan chủ quản: Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa</p> <p> Đơn vị quản lý vận hành: Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến (Trực thuộc Sở Thông tin Truyền thông tỉnh Khánh Hòa)</p> <p> Tổng đài hỗ trợ: 19001023</p> <p> Email: <a href="mailto:pakn@khanhhoa.gov.vn">pakn@khanhhoa.gov.vn</a></p> <p> Địa chỉ: 147 Thống Nhất, Nha Trang, Khánh Hòa</p>	<p>Phiên bản ứng dụng di động</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1157 660 1300 728">  </div> <div data-bbox="1308 660 1444 728">  </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li> Trang chủ</li> <li> Thống kê</li> <li> Giới thiệu</li> <li> Hướng dẫn</li> <li> Gửi phản ánh</li> </ul>
---	---

### Cách 4: Tải ứng dụng bằng quét mã QR bên dưới

*Hệ điều hành Android*



*Hệ điều hành iOS*




### 3. Đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản

#### Hướng dẫn đăng ký

Bước 1: Trên màn hình Đăng nhập bấm vào “Đăng ký”

17:36

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..

5 + 3 = Nhập kết quả..

[Quên mật khẩu?](#)

Hủy **Đăng nhập**

Chưa có tài khoản? **Đăng ký**

## Bước 2: Chọn loại tài khoản đăng ký

- Nếu đăng ký tài khoản là cá nhân: Bấm vào “CÁ NHÂN”. Hệ thống hiển thị màn hình đăng ký dành cho cá nhân.
- Nếu đăng ký tài khoản là tổ chức, doanh nghiệp: Nhấn vào “TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP”.

The screenshot shows the registration form for an individual account. At the top, there are two tabs: "CÁ NHÂN" (selected) and "TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP". Below the tabs, there is a note: "Vui lòng nhập thông tin và số điện thoại chính xác để Hệ thống gửi tin nhắn SMS và thông báo cập nhật kết quả giải quyết". The form is divided into two sections: "THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP" and "THÔNG TIN CÁ NHÂN".

**THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP**

- Số CMND/CCCD (\*)  
Nhập số CMND/CCCD..
- Mật khẩu (\*)  
Nhập mật khẩu..
- 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!*

**THÔNG TIN CÁ NHÂN**

- Họ và tên (\*)  
Nhập họ và tên..
- Số điện thoại (\*)  
Nhập số điện thoại di động..
- Email

The screenshot shows the registration form for a business account. At the top, there are two tabs: "CÁ NHÂN" and "TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP" (selected). Below the tabs, there is a note: "Vui lòng nhập thông tin và số điện thoại chính xác để Hệ thống gửi tin nhắn SMS và thông báo cập nhật kết quả giải quyết". The form is divided into two sections: "THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP" and "THÔNG TIN DOANH NGHIỆP".

**THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP**

- Số chứng nhận ĐKKD/Số QĐ thành lập (\*)  
Nhập số ĐKKD/QĐ thành lập..
- Mật khẩu (\*)  
Nhập mật khẩu..
- 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!*

**THÔNG TIN DOANH NGHIỆP**

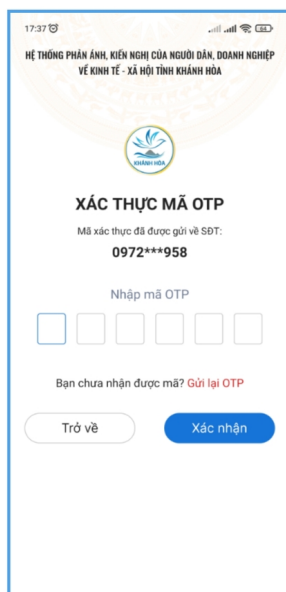
- Tên tổ chức, doanh nghiệp (\*)  
Nhập tên tổ chức, doanh nghiệp..
- Số điện thoại  
Nhập số điện thoại di động..
- Email (\*)

## 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 Ông/bà 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 Ông/bà đã đăng ký tài khoản.
- Các trường đánh dấu (\*) là bắt buộc nhập.

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

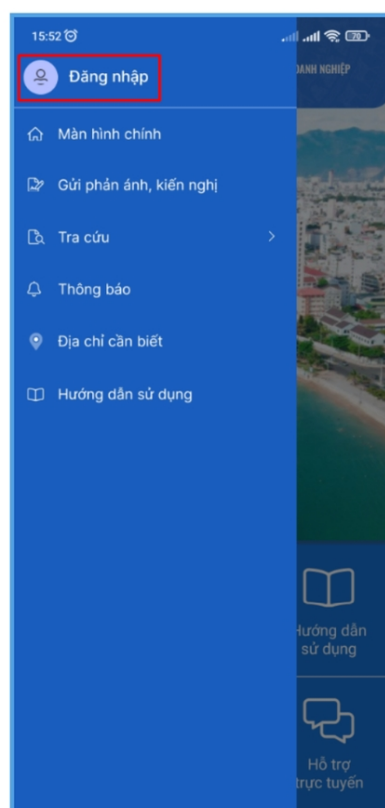
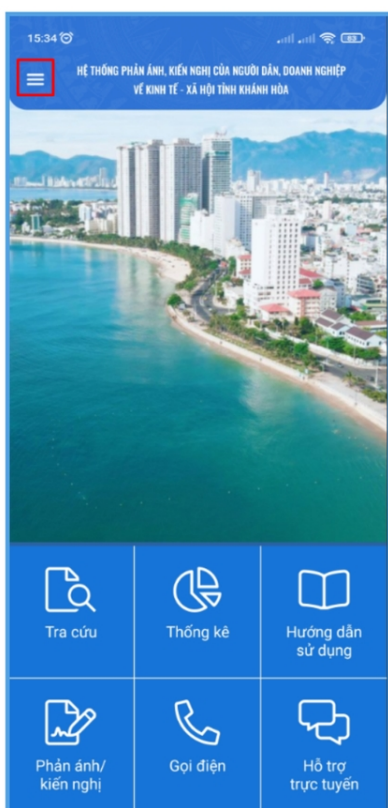


Sau khi nhập thành công mã OTP, hệ thống hiển thị thông báo Đăng ký tài khoản thành công và màn hình chuyển về trang đăng nhập.

### Hướng dẫn đăng nhập

Bước 1: Mở ứng dụng, hệ thống hiển thị màn hình trang chủ, bấm vào thanh menu chức năng tại góc trên trái màn hình để mở danh sách chức năng

Bước 2: Bấm vào "Đăng nhập"



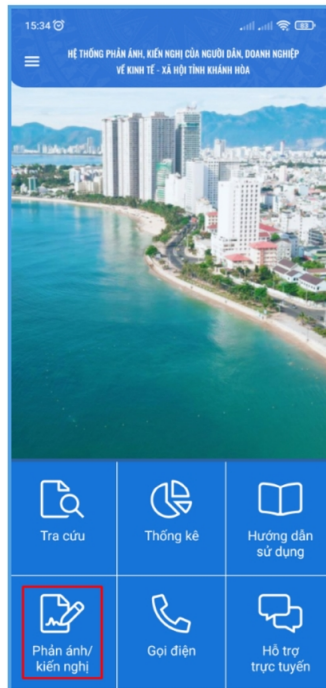
Bước 3: Nhập thông tin tên tài khoản, mật khẩu và kết quả đúng cho câu hỏi xác thực. Sau đó bấm vào "Đăng nhập" để đăng nhập hệ thống

The image shows a mobile application login screen. At the top, the status bar shows the time 15:52 and various icons. The main header text reads: "HỆ THỐNG PHÂN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA". Below this is the logo of Khánh Hòa province. The screen is divided into two sections: "CÁ NHÂN, DOANH NGHIỆP" (Individuals, Enterprises) and "CÁN BỘ, QUẢN LÝ" (Staff, Management). The text below the logo states: "Đăng nhập và sử dụng hệ thống dành cho các cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp." The login form includes a text input field for "Nhập CMND/CCCD hoặc ĐKKD..", a password field "Mật khẩu.." with an eye icon, and a CAPTCHA field "2 + 6 = Nhập kết quả.." with a refresh icon. A "Quên mật khẩu?" link is located below the CAPTCHA. At the bottom, there are two buttons: "Huỷ" (Cancel) and "Đăng nhập" (Login). A link "Chưa có tài khoản? Đăng ký" (No account? Register) is positioned below the buttons.



#### 4. Gửi phản ánh kiến nghị

Bước 1: Tại màn hình chính của ứng dụng, Ông/bà chọn mục "Phản ánh/kiến nghị" hoặc tại menu bấm vào "Gửi phản ánh kiến nghị"



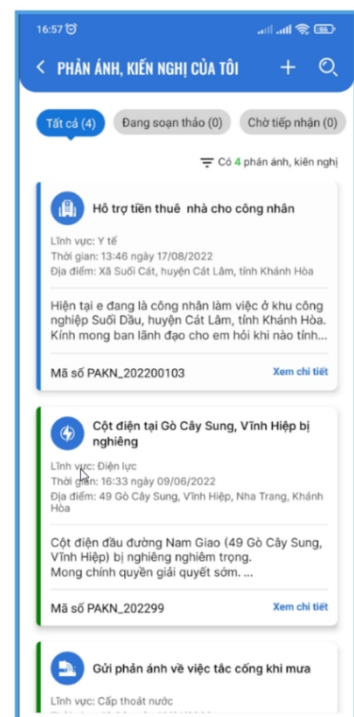
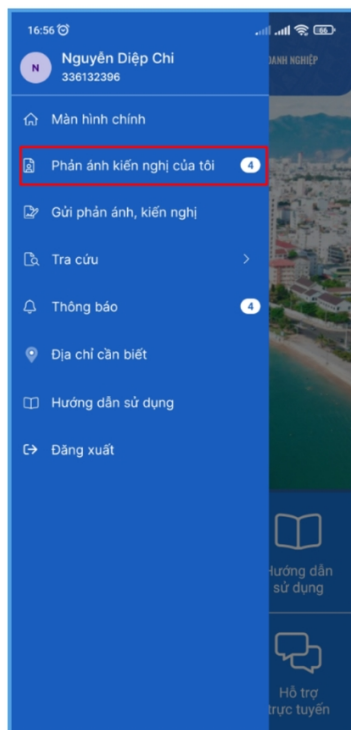
Bước 2: Nhập các thông tin của phản ánh, kiến nghị

- + Nhập tiêu đề, nội dung của phản ánh, kiến nghị. Hoặc bấm vào biểu tượng micro để nhập tiêu đề, nội dung phản ánh kiến nghị bằng giọng nói;
- + Nhập địa chỉ phản ánh hoặc bấm vào chọn vị trí Hiện tại để hệ thống định vị vị trí của ông bà trên bản đồ;
- + Tải lên tài liệu, hình ảnh, video đính kèm PAKN (nếu có);
- + Nhập kết quả mã số xác thực.

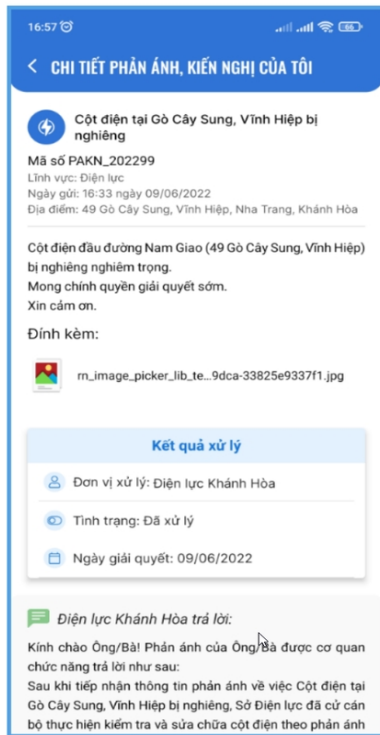
### Bước 3: Bấm nút gửi để hoàn tất gửi PAKN đến cơ quan chức năng

## 5. Theo dõi thông tin giải quyết, trả lời PAKN

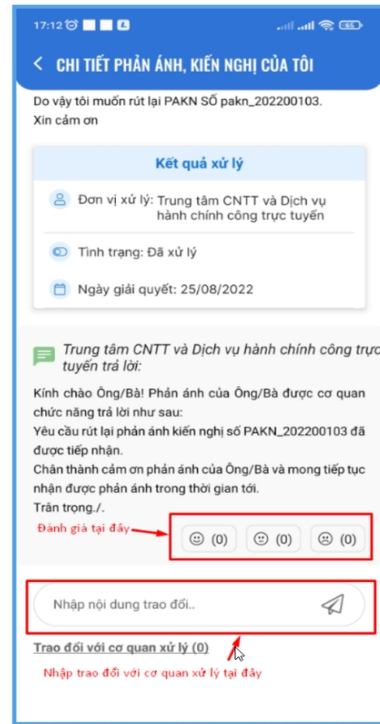
Bước 1: Để xem danh sách PAKN của mình tại menu bấm "Phản ánh kiến nghị của tôi" Hệ thống hiển thị danh sách phản ánh kiến nghị của người sử dụng của tôi"



Bước 2: Bấm vào "Xem chi tiết" để xem trạng thái và trả lời của cơ quan xử lý

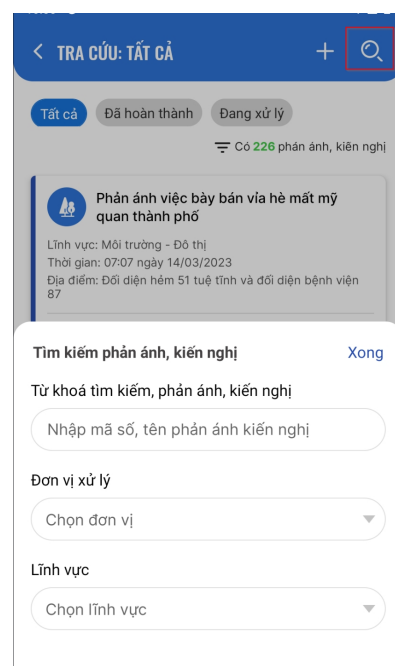
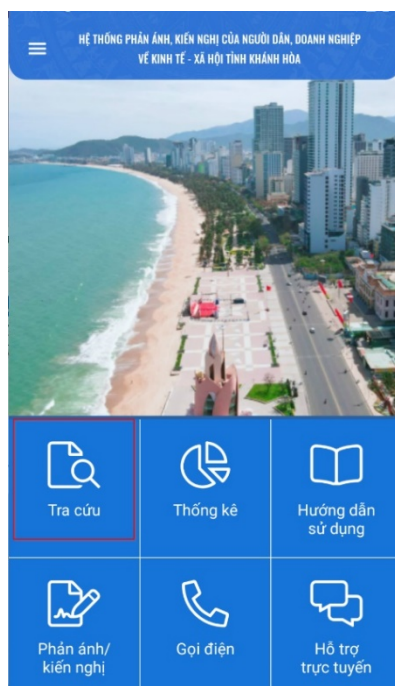


Bước 3: Kéo tới cuối trang để Đánh giá hoặc Trao đổi với cơ quan xử lý. Nội dung trao đổi sẽ không được công bố.

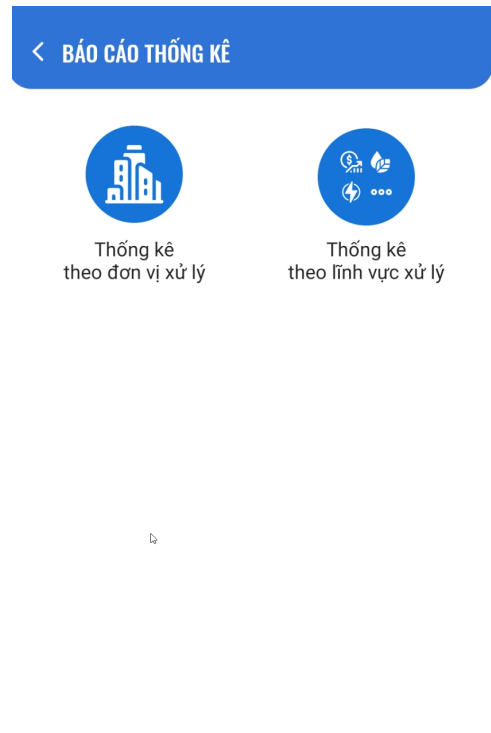
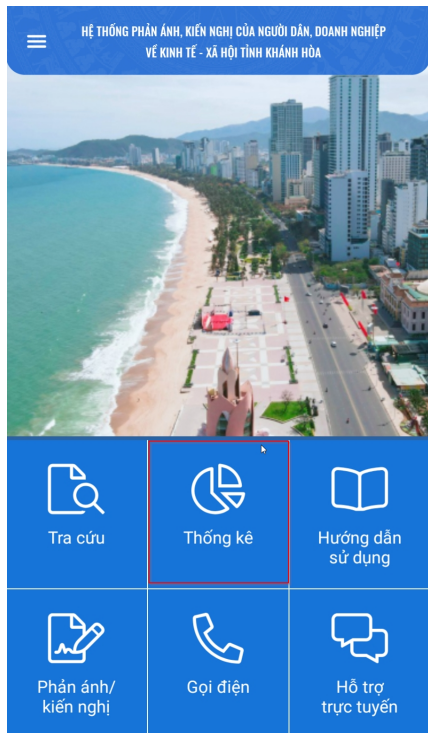


## 6. Tra cứu, thống kê

Tra cứu: Bấm vào biểu tượng Tra cứu trên màn hình ứng dụng. Hệ thống sẽ hiển thị tất cả phản ánh kiến nghị. Bấm vào biểu tượng kính lúp để tra cứu theo các trường thông tin



Thông kê: Bấm vào biểu tượng Thông kê trên màn hình ứng dụng. Sau đó chọn lại báo cáo để hiển thị.



## Phần 2: SỬ DỤNG ỨNG DỤNG PAKN KHÁNH HÒA TRÊN WEBSITE

### 1. Giới thiệu

Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa phiên bản Website có thể truy cập tại các địa chỉ sau: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>

### 2. Đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản

#### Hướng dẫn Đăng ký

Bước 1: 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 “Đăng ký”



Bước 2:

- Nếu đăng ký tài khoản là cá nhân: Bấm vào “ĐĂNG KÝ DÀNH CHO CÁ NHÂN”. Hệ thống hiển thị màn hình 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”. Hệ thống hiển thị màn hình đăng ký dành cho tổ chức, doanh nghiệp.

**ĐĂNG KÝ DÀNH CHO CÁ NHÂN**
ĐĂNG KÝ DÀNH CHO TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP

**THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP**

Số CMND/CCCD(\*)  
Nhập số CMND/CCCD.

Mật khẩu (\*)  
Nhập mật khẩu.

Nhập lại mật khẩu (\*)  
Nhập lại mật khẩu.

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

**THÔNG TIN CÁ NHÂN**

Họ và Tên (\*)  
Nhập họ và tên.

Số điện thoại (\*)  
Nhập số điện thoại di động.

Email  
Nhập email.

Địa chỉ liên hệ (\*)  
Nhập địa chỉ liên hệ đầy đủ.

\* Vui lòng nhập thông tin và số điện thoại chính xác để Hệ thống gửi tin nhắn SMS và thông báo cập nhật kết quả giải quyết  
\* Các thông tin có dấu (\*) bắt buộc

← QUAY LẠI
HỦY
ĐĂNG KÝ

ĐĂNG KÝ DÀNH CHO CÁ NHÂN
**ĐĂNG KÝ DÀNH CHO TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP**

**THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP**

Số chứng nhận ĐKKD/Số QĐ thành lập (\*)  
Nhập số ĐKKD/số QĐ thành lập.

Mật khẩu (\*)  
Nhập mật khẩu.

Nhập lại mật khẩu (\*)  
Nhập lại mật khẩu.

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

**THÔNG TIN NGƯỜI ĐẠI DIỆN**

Người đại diện(\*)  
Nhập họ và tên.

Số điện thoại(\*)  
Nhập số điện thoại di động.

Email  
Nhập email.

Địa chỉ liên hệ  
Nhập địa chỉ liên hệ đầy đủ.

**THÔNG TIN DOANH NGHIỆP**

Tên tổ chức, doanh nghiệp (\*)  
Nhập tên tổ chức, doanh nghiệp.

Điện thoại  
Nhập số điện thoại di động.

Địa chỉ tổ chức/ doanh nghiệp (\*)  
Nhập địa chỉ tổ chức/ doanh nghiệp.

Email  
Nhập email.

\* Vui lòng nhập thông tin và số điện thoại chính xác để Hệ thống gửi tin nhắn SMS và thông báo cập nhật kết quả giải quyết  
\* Các thông tin có dấu (\*) bắt buộc

← QUAY LẠI
HỦY
ĐĂNG KÝ

## 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”



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

Đăng ký Đăng nhập 

Trang chủ
Giới thiệu
Gửi phản ánh
Thống kê
Dịch vụ công trực tuyến
Địa chỉ cần biết
Hướng dẫn

Tìm kiếm phản ánh, kiến nghị...



**TRUNG TÂM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN TỈNH KHÁNH HÒA**  
Nộp hồ sơ điện tử - Thanh toán trực tuyến - Nhận kết quả tại nhà

**DANH SÁCH PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ ĐÃ ĐƯỢC XỬ LÝ**

CẤP THOÁT NƯỚC

VIỄN THÔNG

Xem dạng lưới

**THÔNG BÁO**

Tiếp tục chi hỗ trợ người lao động từ Quỹ Bảo hiểm thất nghiệp

Chính sách mới về bảo hiểm xã hội năm 2022

Covid-19 TP.HCM hôm nay 19/8: Đã 4 ngày không phát sinh ổ dịch mới

Thông báo lịch nghỉ tết dương lịch 2022

Tiền lương của người lao động, tiền lương hưu từ năm 2022 có gì thay đổi?

Xem thêm

## Hệ thống hiển thị màn hình đăng nhập

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

Bước 3: Bấm vào nút “ĐĂNG NHẬP”

### Hướng dẫn khi quên mật khẩu

Bước 1: Truy cập địa chỉ <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>. Trên màn hình đăng nhập website HỆ THỐNG THÔNG TIN TIẾP NHẬN, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TỈNH KHÁNH HÒA bấm vào “Quên mật khẩu”

## Hệ thống hiển thị màn hình Lấy lại mật khẩu



Bước 2: Nhập đúng số điện thoại Ông/bà đã đăng ký tài khoản và nhấn “XÁC NHẬN”.

Hệ thống sẽ gửi mật khẩu mới vào số điện thoại. Ông/bà có thể lấy mật khẩu mới để đăng nhập và sử dụng phần mềm.

### Hướng dẫn đổi mật khẩu đăng nhập

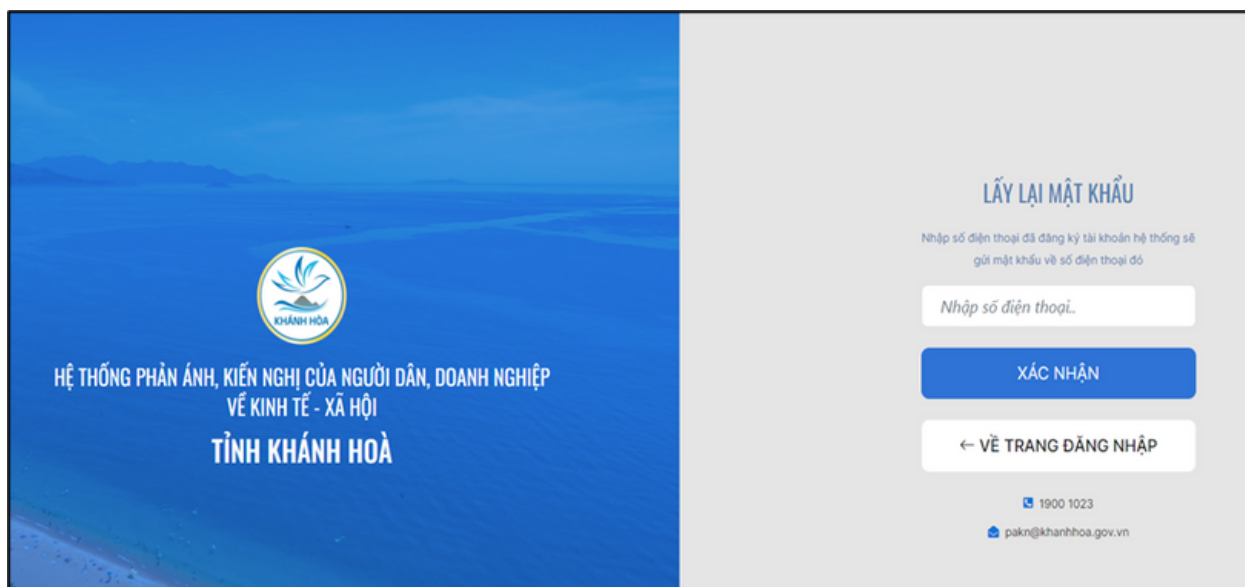
Bước 1: Đăng nhập vào hệ thống.

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

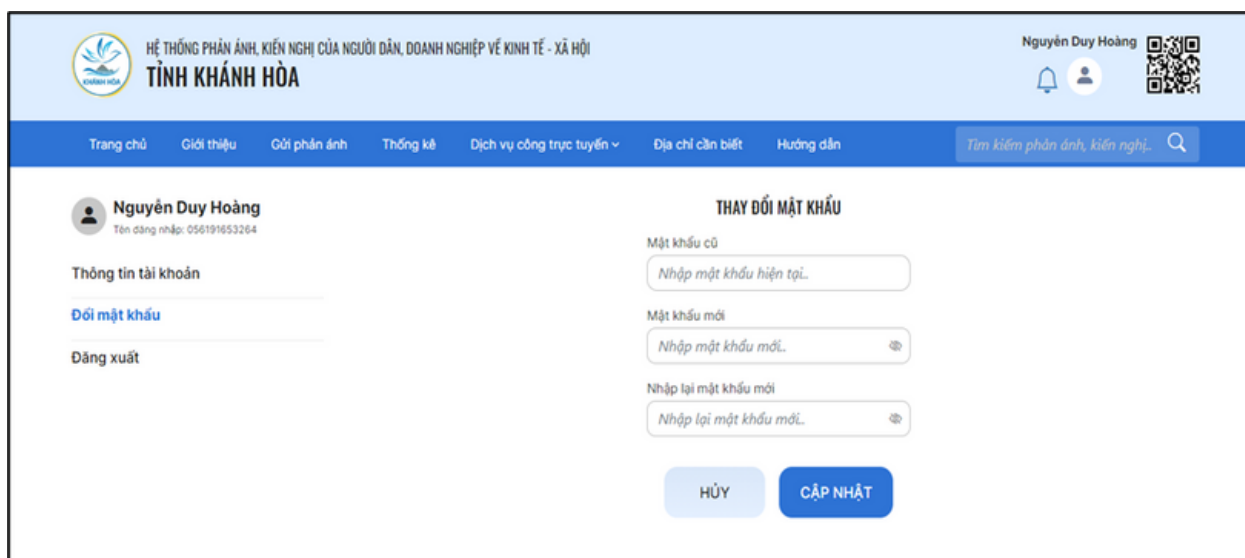




### Bước 3: Bấm vào “Đổi mật khẩu”



### Hệ thống hiển thị màn hình thay đổi mật khẩu



Bước 4: Nhập mật khẩu cũ, nhập mật khẩu mới, nhập lại mật khẩu mới và bấm nút “CẬP NHẬT”

### 3. Gửi phản ánh kiến nghị

#### Hướng dẫn 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 PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI  
TỈNH KHÁNH HÒA

Nguyễn Duy Hoàng

Trang chủ Giới thiệu **Gửi phản ánh** Thống kê Dịch vụ công trực tuyến Địa chỉ cần biết Hướng dẫn

Tìm kiếm phản ánh, kiến nghị...

Nguyễn Duy Hoàng  
Tên đăng nhập: 056191653264

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA TÔI

Nhập từ khóa...

Thông tin tài khoản

Đổi mật khẩu

Đăng xuất

Tổng số: 0 phản ánh, kiến nghị

Không có phản ánh, kiến nghị nào

< Trước Sau >

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

### 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

Bước 3: Nhập tiêu đề, nội dung của phản ánh, kiến nghị hoặc bấm vào biểu tượng micro để nhập tiêu đề, nội dung phản ánh kiến nghị bằng giọng nói (nếu thiết bị máy tính của ông/bà có kết nối microphone).

Lưu ý : Sau khi nhập xong tiêu đề, hệ thống hiển thị danh sách Gợi ý cùng chủ đề, Ông/bà có thể bấm vào tiêu đề phản ánh, kiến nghị cùng chủ đề để tham khảo câu trả lời của cơ quan chính quyền.

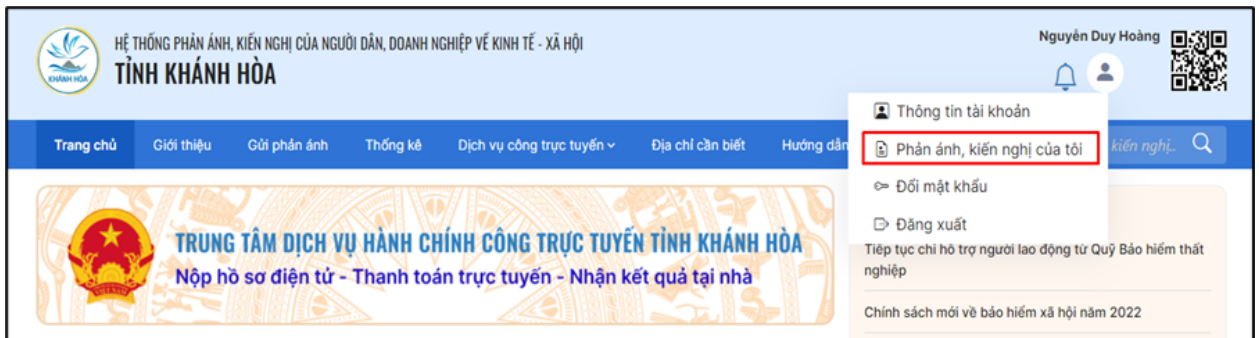
Bước 4: Nhập địa chỉ vào ô Địa điểm phản ánh, kiến nghị.

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

#### 4. Theo dõi thông tin giải quyết, trả lời phản ánh kiến nghị

##### Hướng dẫn xem phản ánh kiến nghị đã gửi

Để xem danh sách phản ánh kiến nghị của cá nhân, nhấn vào biểu tượng cá nhân ở góc phải màn hình, nhấn “Phản ánh kiến nghị của tôi”



Để xem danh sách phản ánh kiến nghị của cá nhân, nhấn vào biểu tượng cá nhân ở góc phải màn hình, nhấn “Phản ánh kiến nghị của tôi”

#### 5. Tra cứu, thống kê

##### Hướng dẫn tìm kiếm phản ánh, kiến nghị


Tại màn hình website HỆ THỐNG PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP VỀ KINH TẾ - XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA, nhập từ khóa hoặc mã số PAKN tại ô tìm kiếm như ảnh dưới, sau đó bấm phím Enter trên bàn phím hoặc bấm vào biểu tượng tìm kiếm



Ví dụ: Để xem các phản ánh kiến nghị liên quan covid-19, có thể nhập từ khóa “covid”, sau đó nhấn phím Enter. Hệ thống sẽ hiển thị danh sách kết quả liên quan đến từ khóa được tìm kiếm. Nhấp chọn vào phản ánh, kiến nghị cần xem để xem thông tin chi tiết.

## Hướng dẫn thống kê phản ánh, kiến nghị


Mục thống kê: thống kê tình trạng, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo cơ quan, đơn vị.



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

**TỈNH KHÁNH HÒA**

Đăng ký | Đăng nhập



Trang chủ
Giới thiệu
Gửi phản ánh
Thống kê
Dịch vụ công trực tuyến
Địa chỉ cần biết
Hướng dẫn

Thống kê tình trạng, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo cơ quan, đơn vị

STT	Cơ quan/Đơn vị xử lý	Tổng số	Kết quả xử lý PAKN						Đánh giá			
			Đã xử lý			Đang xử lý						
			Tổng số	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng
*	Tổng số	232	201	153	48	31	5	26	80	21	6	53
1	Trung tâm CNTT và Dịch vụ hành chính công trực tuyến	7	7	7	0	0	0	0	1	0	0	1
2	Sở Y tế	5	5	5	0	0	0	0	2	1	0	1
3	Sở Xây dựng	4	2	1	1	2	0	2	2	0	0	2
4	Công ty Môi trường đô thị Nha Trang	3	2	2	0	1	0	1	2	2	0	0
5	Công ty CP Điện lực Khánh Hòa	3	3	3	0	0	0	0	1	0	1	0
6	Sở Giao thông Vận tải	2	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0
7	Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Khánh Hòa	2	2	1	1	0	0	0	1	0	0	1
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	2	2	1	1	0	0	0	2	0	0	2
9	Sở Tài nguyên và Môi trường	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Sở Công thương	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Ban QLDA đầu tư xây dựng các công trình Giao thông tỉnh Khánh Hòa	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1


## 6. Các tiện ích khác

Hỗ trợ trực tuyến: Chatbot và Hỗ trợ qua zalo


tiêm vắc xin phòng

**Hỗ trợ trực tuyến**

Hỗ trợ qua Zalo



**QUẢ YỬ LÝ**


Hỗ trợ trực tuyến

i tiếp

i giải

**ĐỘ H**

ng (2

(6)

ii lòng

**TR**

(13)

a Trang

4)

xem thêm

Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa xin chào.  
Xin mời Anh/chị bấm gặp Tư vấn viên hoặc Gửi phản ánh, kiến nghị

Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa xin chào.  
Xin mời Anh/chị bấm gặp Tư vấn viên hoặc Gửi phản ánh, kiến nghị

Nhập câu hỏi của anh/chị tại đây.

