TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
VIỄN THÔNG LÂM ĐỒNG

ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ LÂM ĐỒNG

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Mã số:

Phiên bản: **1.0**

Ngày hiệu lực:

	Họ và tên	Chức danh	Ngày, tháng	Ký tên
Soạn thảo				
Xem xét				
Thẩm định				
Phê chuẩn				

LỊCH SỬ THAY ĐỔI

ID	Phiên bản	Người thực hiện	Người phê duyệt	Ngày hiệu lực	Nội dung thay đổi

MỤC LỤC

I. MỞ ĐẦU....4
I.1. Mục đích tài liệu....4
I.2. Đối tượng, phạm vi....4
I.3. Các quy ước đánh máy....4
I.4. Tài liệu liên quan....4
I.5. Giải thích từ ngữ và các chữ viết tắt....4
II. TỔNG QUAN....5
II.1. Cài đặt ứng dụng....5
III. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG....6
III.1. Hướng dẫn tài khoản....6
III.1.1 Đăng ký tài khoản....6
III.1.2 Thông báo của tài khoản:....8
III.1.3 Thông tin tài khoản:....9
III.1.4 Góp ý của tôi:....11
III.2. Dịch vụ công....11
III.2.1 Góp ý phát triển ứng dụng:....12
III.2.2 Lấy số thứ tự làm hồ sơ:....13
III.2.3 Thông báo số thứ tự....15
III.2.4 Nộp hồ sơ trực tuyến....16
III.2.5 Tra cứu thủ tục hành chính....17
III.2.6 Tra cứu hồ sơ dịch vụ công đã nộp....18
III.2.7 Phản ánh, kiến nghị của công dân....19
III.2.8 Phản ánh dịch vụ công....21
III.2.9 Lịch sự kiện....22
III.2.10 Kết quả xử lý phản ánh hiện trường....23
III.3. Tiện ích....24
III.3.1 Cây xăng....25
III.3.1 Di chuyển....26
III.4.2 Toilet công cộng....27
III.4.3 ATM....28
III.4.4 Danh bạ công an....29
III.4.5 Y tế....30
III.4. Ứng dụng đề xuất....31
III.5. Trang web chính thống đề xuất....31

I. MỞ ĐẦU

I.1. Mục đích tài liệu

Tài liệu nhằm hướng dẫn cho cán bộ sử dụng các tính năng trên ứng dụng công dân số Lâm Đồng.

I.2. Đối tượng, phạm vi

Đối tượng sử dụng: Cán bộ thuộc sở ban ngành, UBND tỉnh, phường/xã/đặc khu sử dụng ứng dụng.

Phạm vi tài liệu: Hướng dẫn sử dụng các chức năng của sản phẩm. Gồm các phần sau:

- Dữ liệu ngành tài chính
- Dữ liệu điều hành IOC
- Dữ liệu quản lý điều hành
- Các dữ liệu quản lý khác

I.3. Các quy ước đánh máy

I.4. Tài liệu liên quan

STT	Tên Tài liệu	Tên file

I.5. Giải thích từ ngữ và các chữ viết tắt

Thuật ngữ	Ý nghĩa
HDSD	Hướng dẫn sử dụng

II. TỔNG QUAN

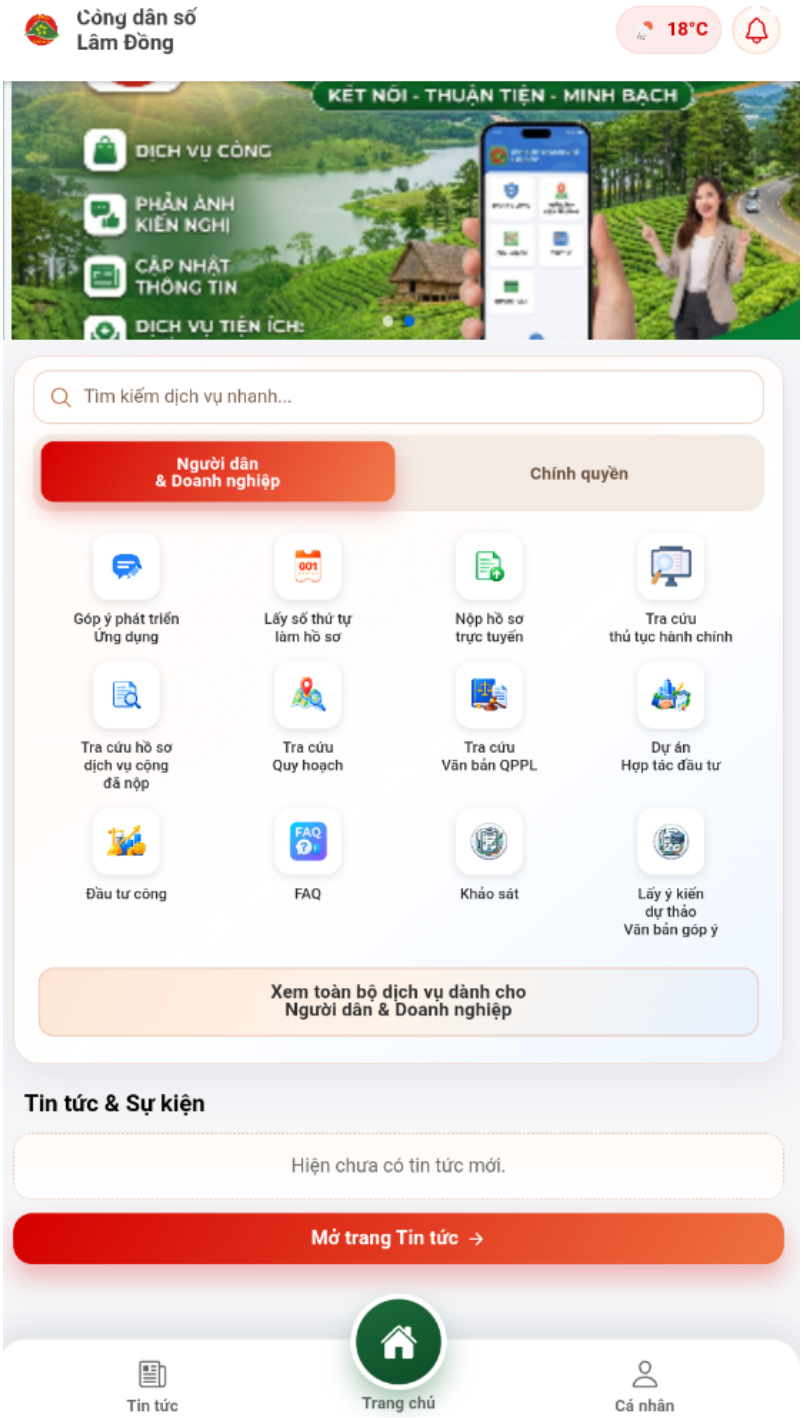
Các chức năng hỗ trợ cán bộ quản lý dữ liệu, xử lý công việc.

II.1. Cài đặt ứng dụng

Đối với hệ điều hành IOS (iphone, ipad) vào đường dẫn sau để tải ứng dụng: https://apps.apple.com/vn/app/c%C3%B4ng-d%C3%A2n-s%E1%BB%91-l%C3%A2m-%C4%91%E1%BB%93ng/id1551576946?l=vi

Đối với hệ điều hành android (samsung, oppo,…) vào đường dẫn sau để tải ứng dụng: https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.vnpt.igovconnectlamdong

Người sử dụng có thể tải ứng dụng bằng cách tìm kiếm trên CH Play (hoặc App Store) với từ khóa "Công dân số Lâm Đồng".



III. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

III.1. Hướng dẫn tài khoản

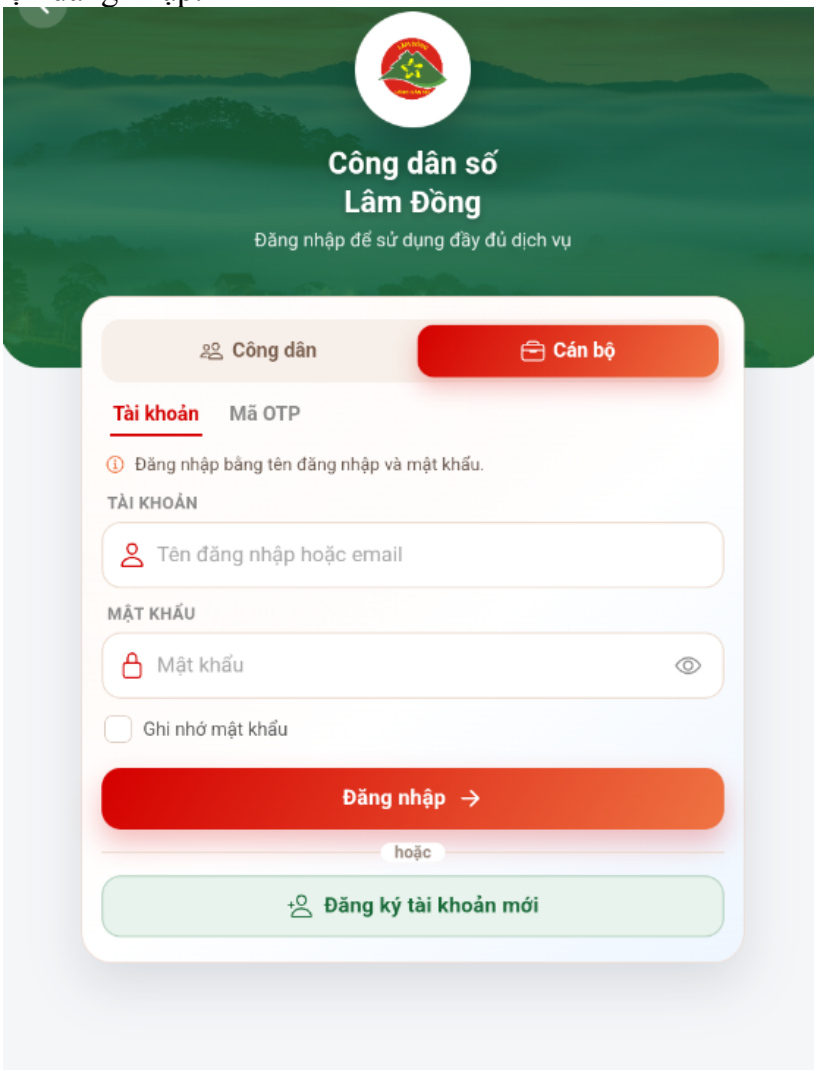
Tài khoản sử dụng sẽ có các chức năng: Đăng nhập, đăng xuất, quản lý thông báo, góp ý đã đóng góp.
Tài khoản cán bộ sẽ được đăng ký và cấp từ trước, sẽ được phân theo đúng quyền hạn, chức năng cần truy cập.

III.1.1 Đăng nhập ứng dụng

Bước 1:
Người dùng chọn vào Cá nhân ở góc dưới bên phải màn hình, bấm nút

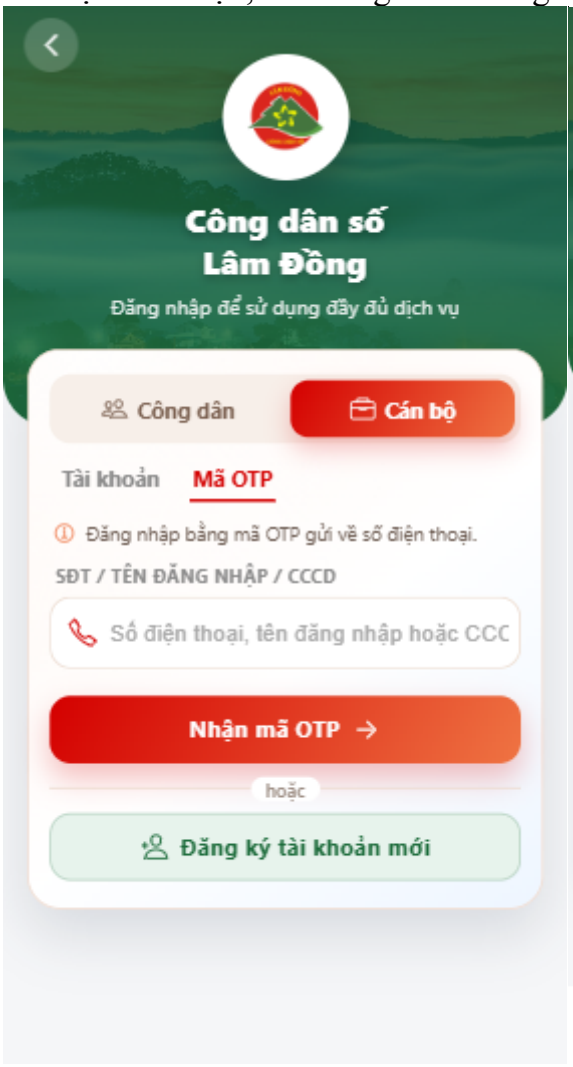


Bước 2:
TH1: Đối với cán bộ chưa đăng ký đăng nhập OTP với quản trị viên, thì dùng chức năng đăng nhập bằng mật khẩu. Cán bộ chọn tab Cán bộ sau đó chọn thẻ Tài khoản (thẻ mặc định). Sau đó cán bộ thực hiện nhập tên đăng nhập và mật khẩu rồi chọn đăng nhập.



TH2: Đối với cán bộ đã đăng ký đăng nhập với OTP thì sử dụng tab Cán bộ và chọn thẻ Mã OTP. Cán bộ nhập số điện thoại đã đăng ký đăng nhập bằng OTP. Sau khi hệ thống kiểm tra số điện thoại, nếu số điện thoại có trong hệ thống và đã đăng ký xác thực bằng OTP sẽ gửi tin nhắn đến số điện thoại mà cán bộ

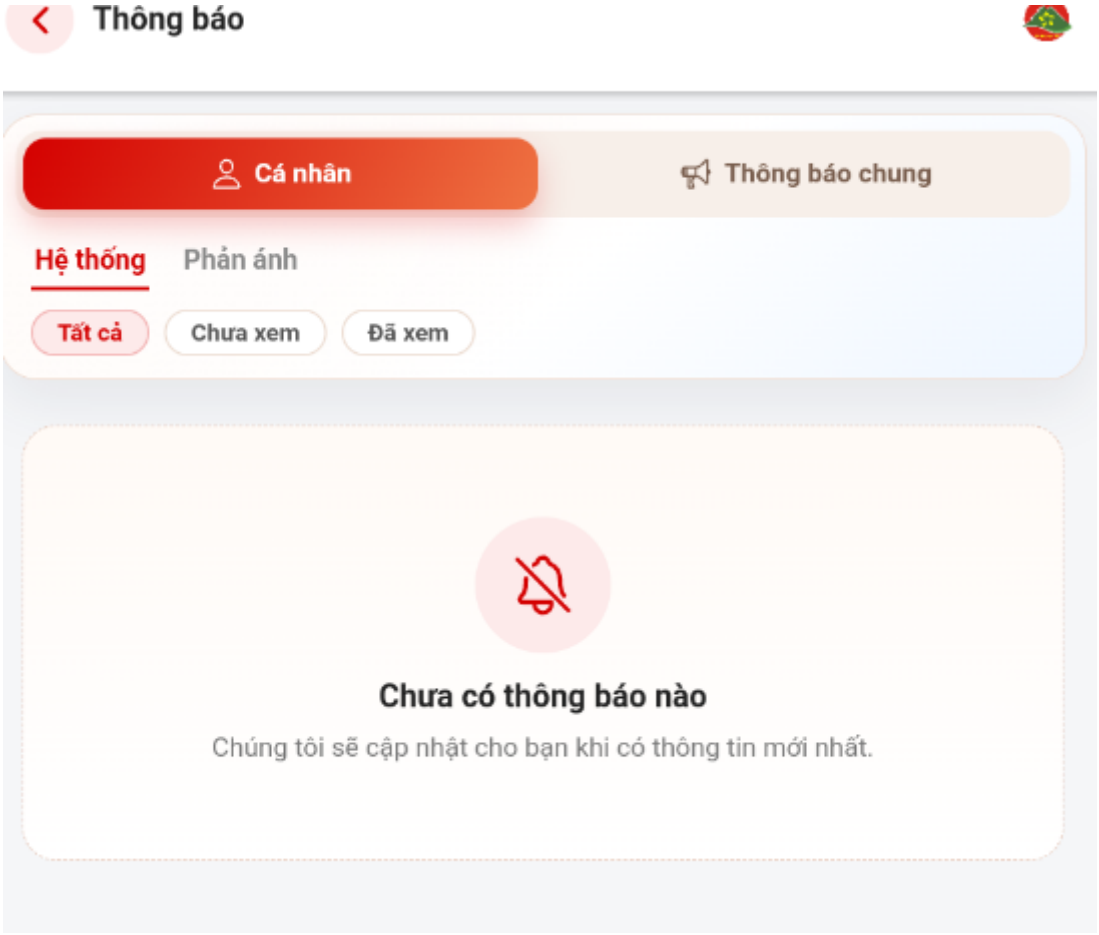
đăng ký. Cán bộ sử dụng mã trong tin nhắn nhập vào màn hình nhập mã OTP và chọn xác nhận, nếu đúng thì sẽ đăng nhập thành công vào ứng dụng.





III.1.2 Thông báo của tài khoản:

Xem được lịch sử các thông báo của cá nhân và của chính quyền gửi qua ứng dụng.


Thông báo
Cá nhân
Thông báo chung
Hệ thống
Phản ánh
Tất cả
Chưa xem
Đã xem
Chưa có thông báo nào
Chúng tôi sẽ cập nhật cho bạn khi có thông tin mới nhất.

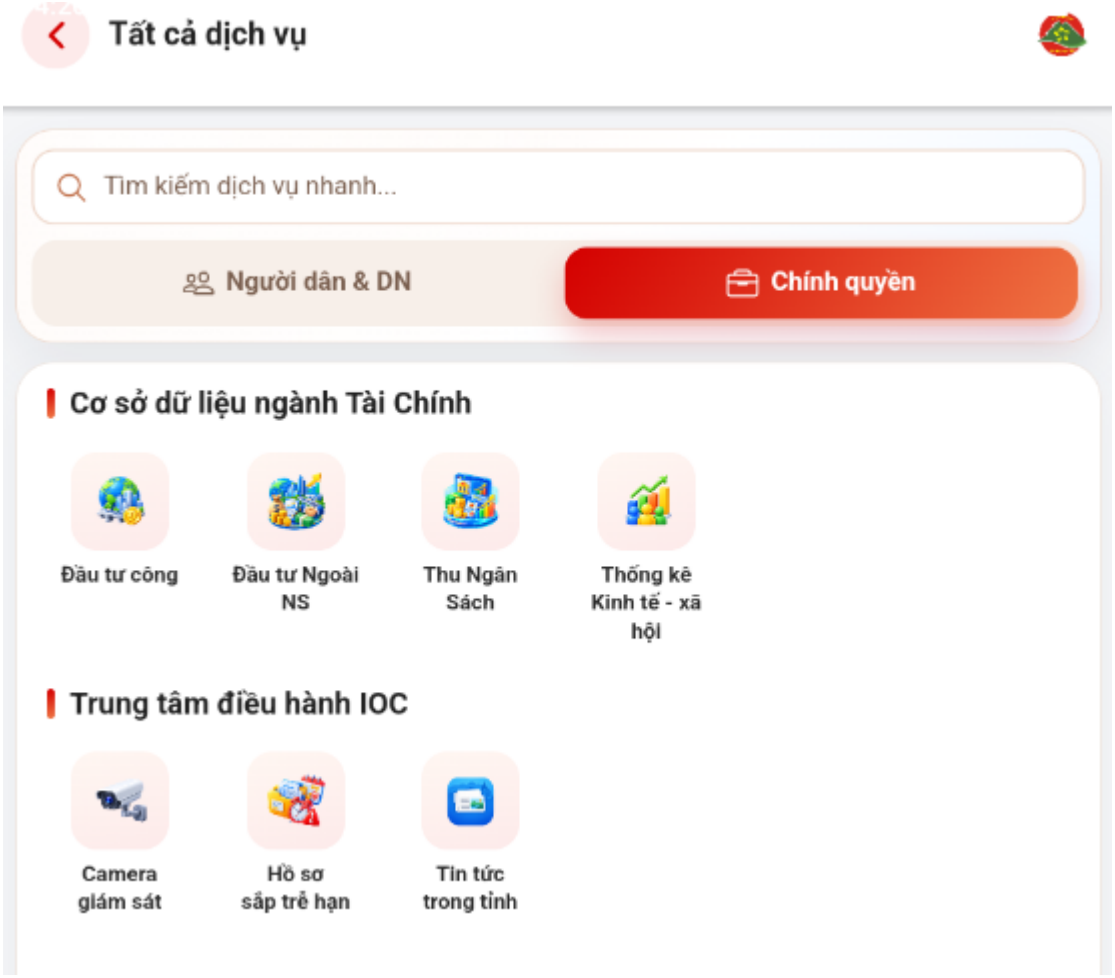
III.1.4 Góp ý của tôi:

Khi người dân gửi góp ý đối với ứng dụng, sẽ được lưu vết để tra cứu quá trình xử lý.



III.2. Tính năng chính quyền

Tùy vào quyền hạn, chức vụ của cán bộ sẽ thấy được các tính năng khác nhau, lĩnh vực khác nhau.



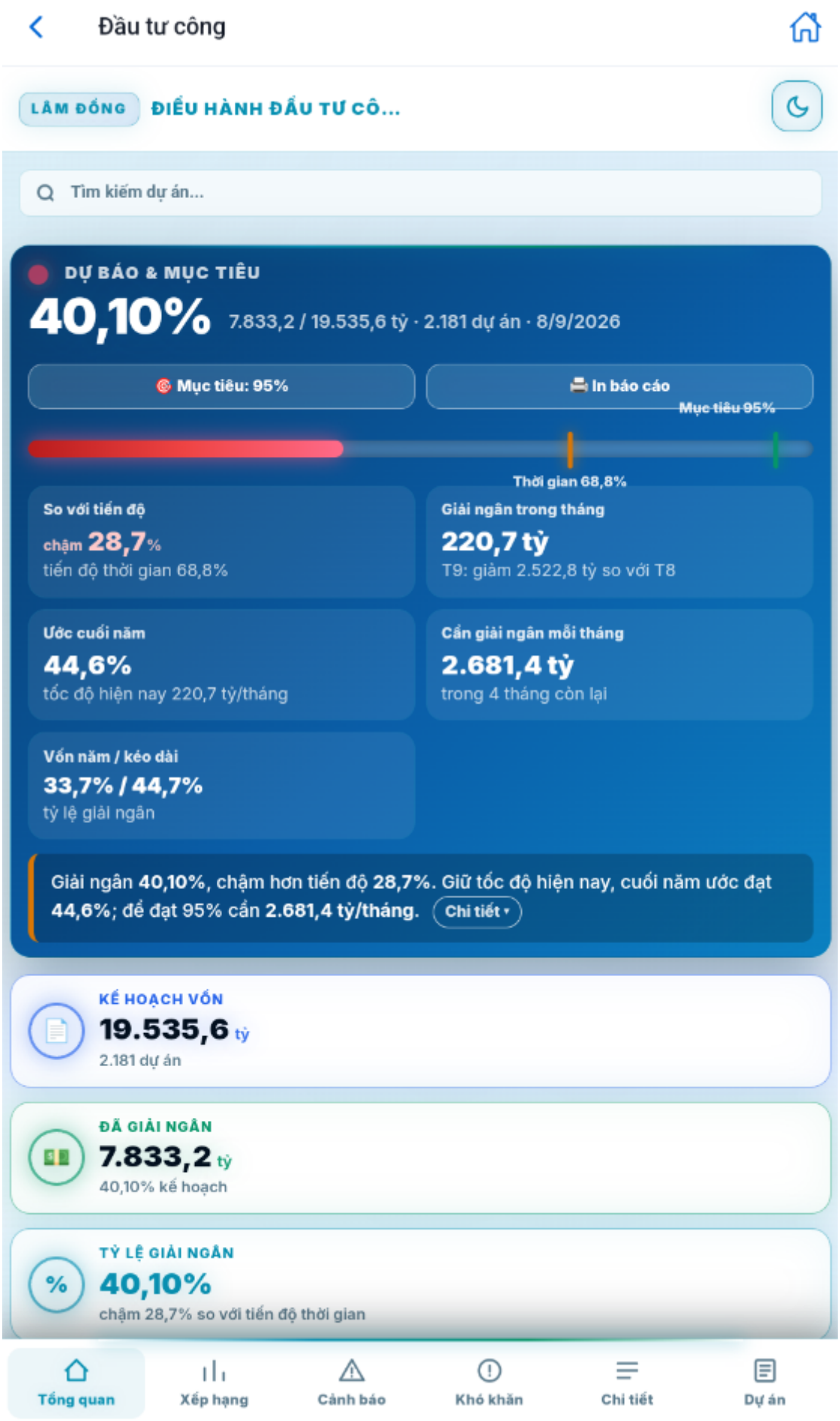
III.2.1 Cơ sở dữ liệu ngành Tài Chính:

Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi các thông tin báo cáo Đầu tư công, Đầu tư ngoài NS, Thu ngân sách, Thống kê Kinh tế - xã hội.



III.2.1.1 Đầu tư công:

Số liệu báo cáo thống kê tình hình giải ngân vốn đầu tư công của tỉnh. Thể hiện qua số liệu tổng quan, xếp hạng mức độ giải ngân, các cảnh báo, các khó khăn vướng mắc, chi tiết giải ngân theo từng dự án, danh sách dự án.


Đầu tư công
LÂM ĐỒNG
ĐIỀU HÀNH ĐẦU TƯ CÔ...
Tìm kiếm dự án...
DỰ BÁO & MỤC TIÊU
40,10%
7.833,2 / 19.535,6 tỷ · 2.181 dự án · 8/9/2026
Mục tiêu: 95%
In báo cáo
Mục tiêu 95%
Thời gian 68,8%
So với tiến độ
chậm 28,7%
tiến độ thời gian 68,8%
Giải ngân trong tháng
220,7 tỷ
T9: giảm 2.522,8 tỷ so với T8
Ước cuối năm
44,6%
tốc độ hiện nay 220,7 tỷ/tháng
Cần giải ngân mỗi tháng
2.681,4 tỷ
trong 4 tháng còn lại
Vốn năm / kéo dài
33,7% / 44,7%
tỷ lệ giải ngân
Giải ngân 40,10%, chậm hơn tiến độ 28,7%. Giữ tốc độ hiện nay, cuối năm ước đạt 44,6%; để đạt 95% cần 2.681,4 tỷ/tháng.
Chi tiết
KẾ HOẠCH VỐN
19.535,6 tỷ
2.181 dự án
ĐÃ GIẢI NGÂN
7.833,2 tỷ
40,10% kế hoạch
TỶ LỆ GIẢI NGÂN
40,10%
chậm 28,7% so với tiến độ thời gian
Tổng quan
Xếp hạng
Cảnh báo
Khó khăn
Chi tiết
Dự án

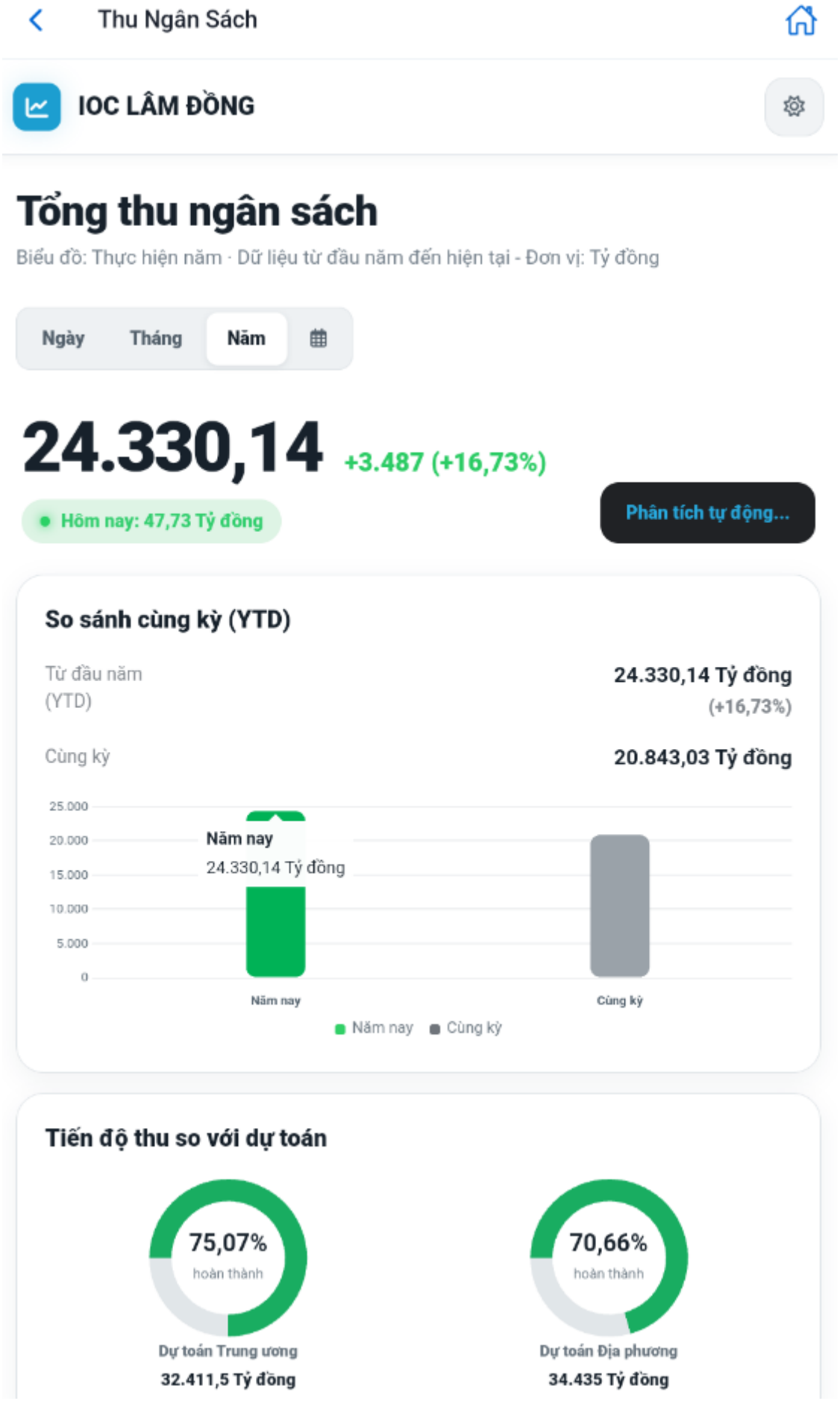
III.2.1.2 Đầu tư ngoài ngân sách:

Số liệu báo cáo thống kê tình hình đầu tư ngoài ngân sách trên địa bàn tỉnh. Thể hiện qua số liệu tổng quan, các cảnh báo, danh sách các dự án.



III.2.1.3 Thu ngân sách:

Số liệu báo cáo thống kê tình hình thu ngân sách trên địa bàn tỉnh.



III.2.1.3 Thống kê Kinh tế - Xã hội:

Số liệu về tình hình kinh tế - xã hội được trực quan hóa theo các bộ chỉ tiêu KTXH chủ yếu.



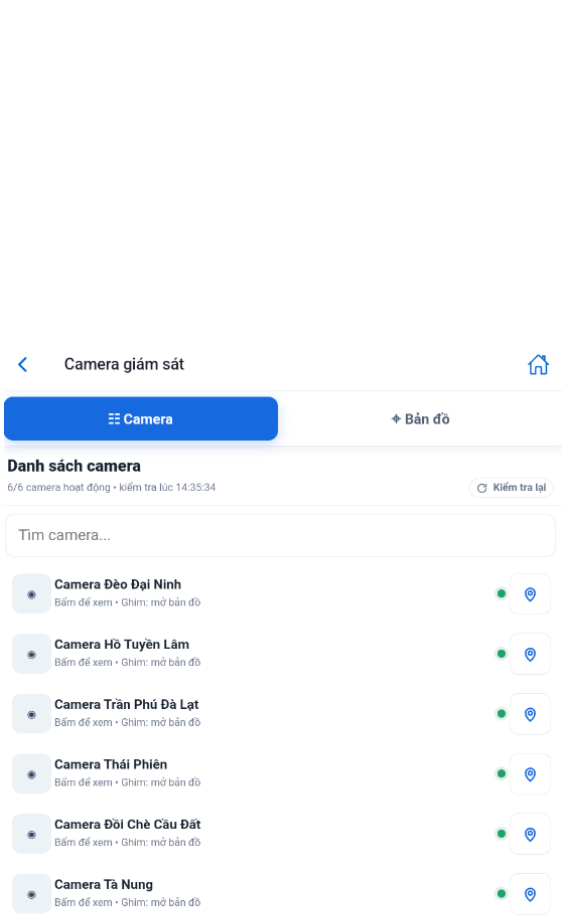
III.2.2 Trung tâm điều hành IOC:

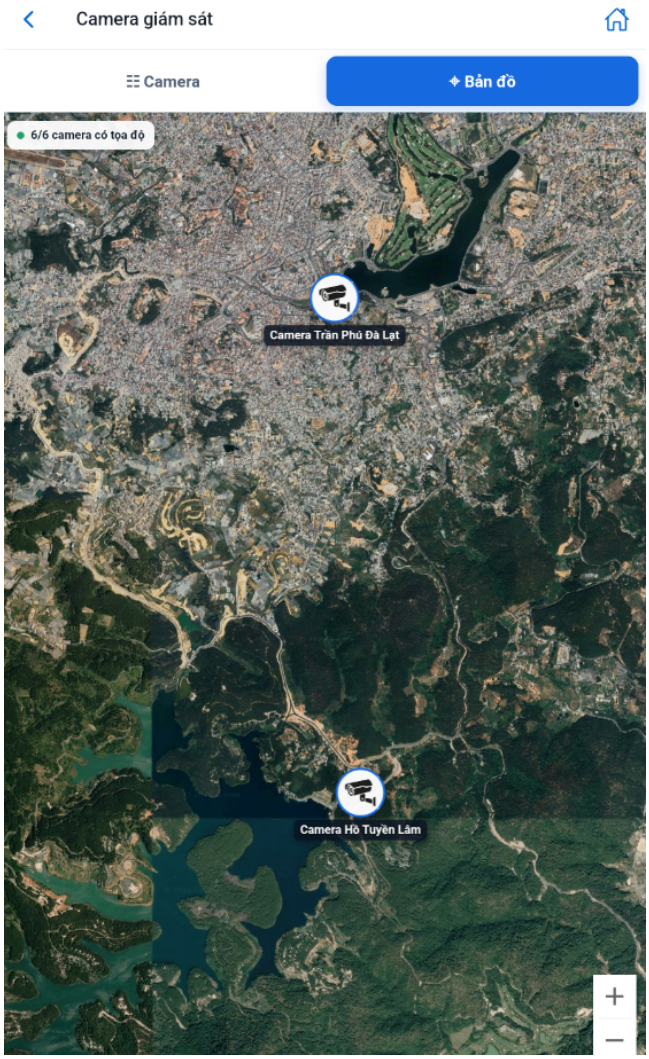
Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi các thông tin về điều hành IOC.



III.2.2.1 Camera giám sát:

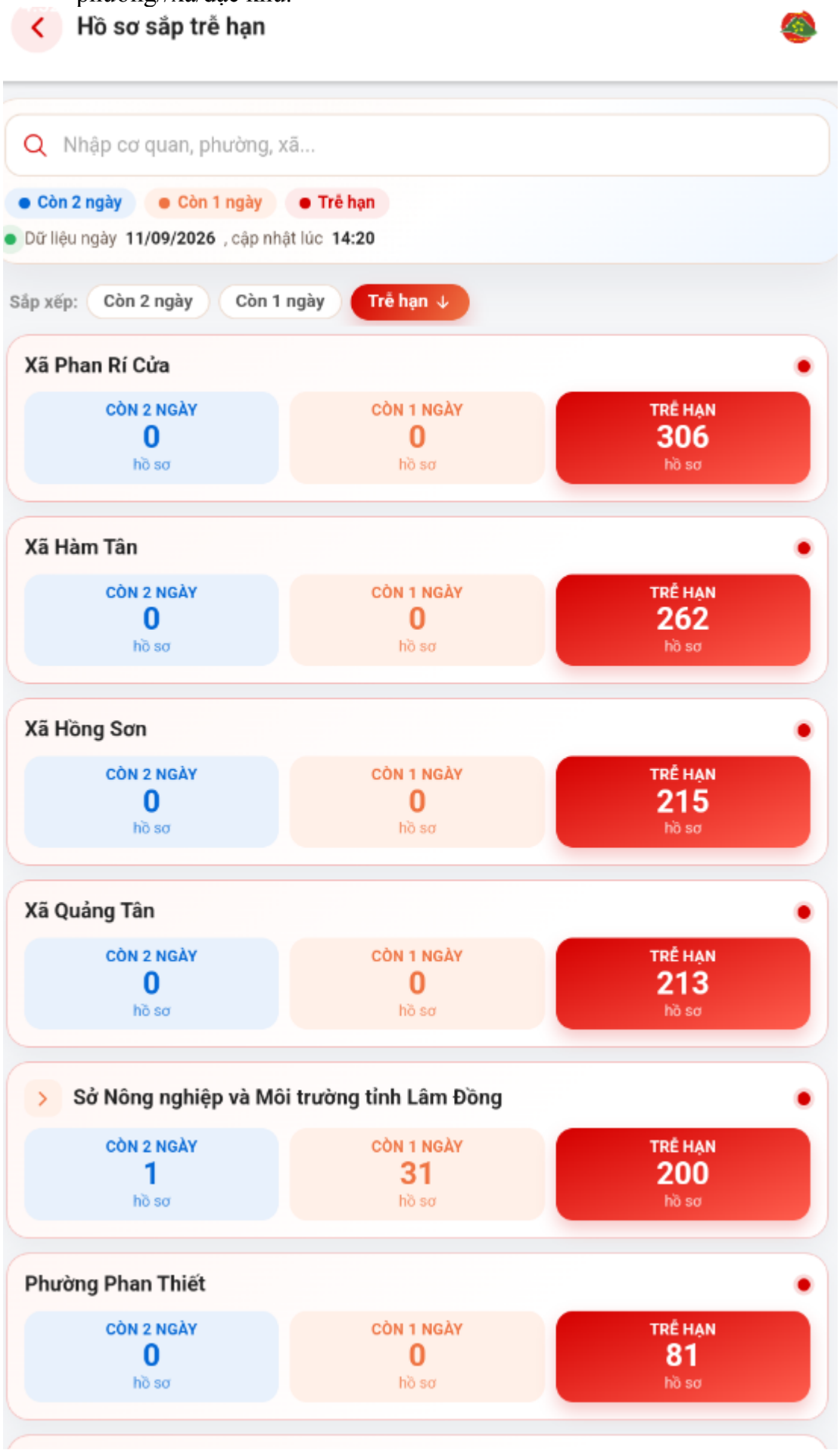
Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi tình hình hoạt động các camera tầm cao trên địa bàn tỉnh, cũng như độ phân bố camera trên bản đồ.





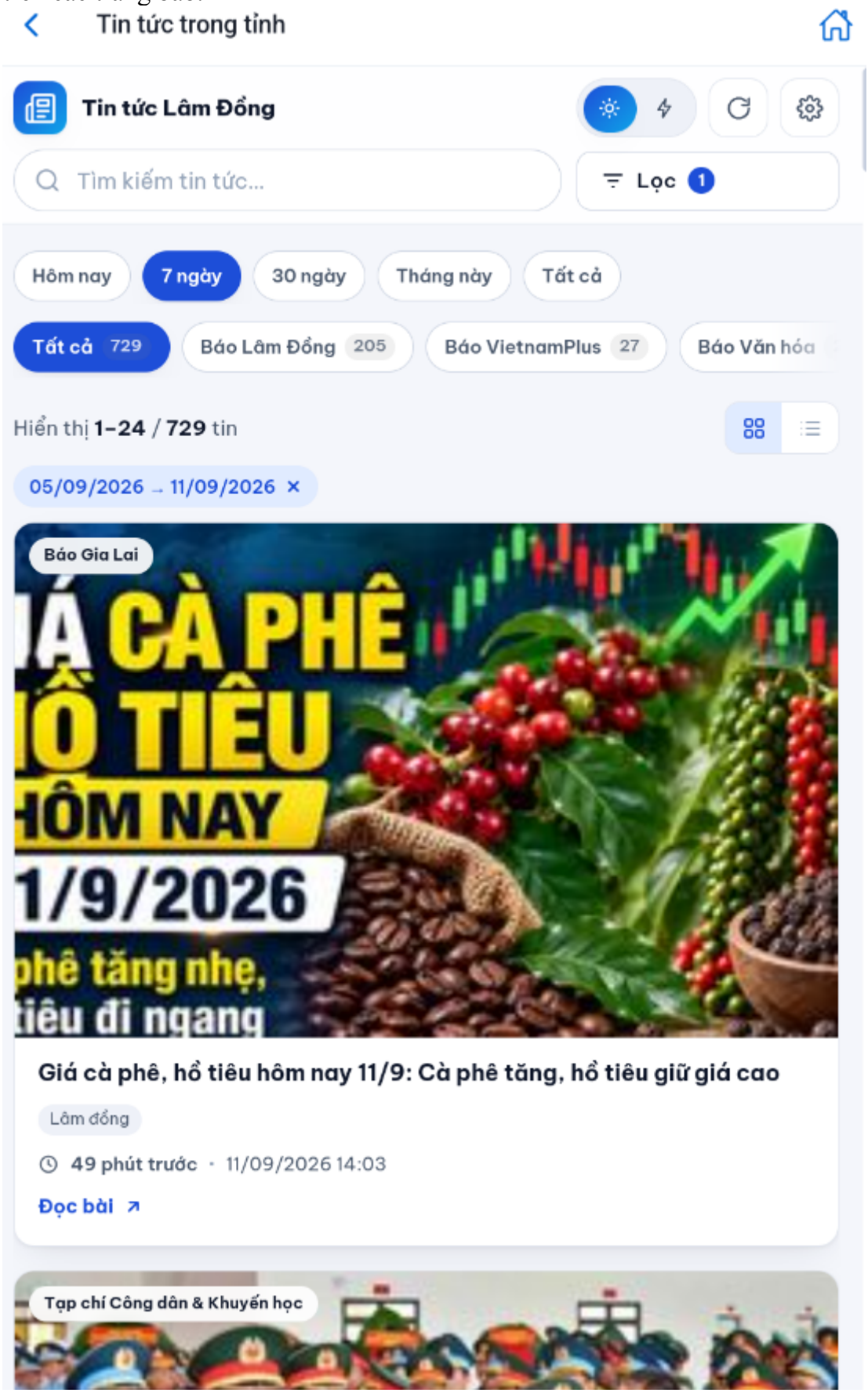
III.2.2.2 Hồ sơ sắp trễ hạn:

Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi tình hình xử lý hồ sơ sắp trễ hạn theo phường//xã/đặc khu.



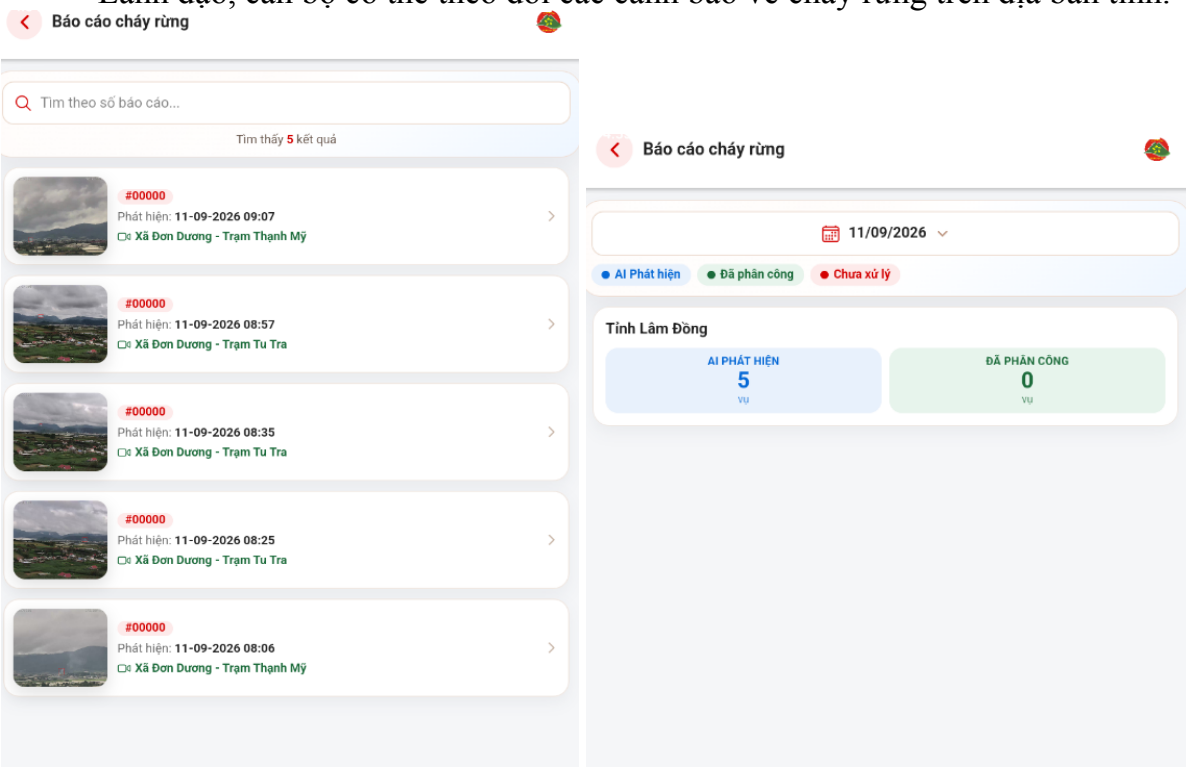
III.2.2.3 Tin tức trong tỉnh:

Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi các tin tức mới nhất của tỉnh đã được đăng tải trên các trang báo.



III.2.2.4 Báo cáo cháy rừng:

Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi các cảnh báo về cháy rừng trên địa bàn tỉnh.



III.2.3 Quản lý điều hành:

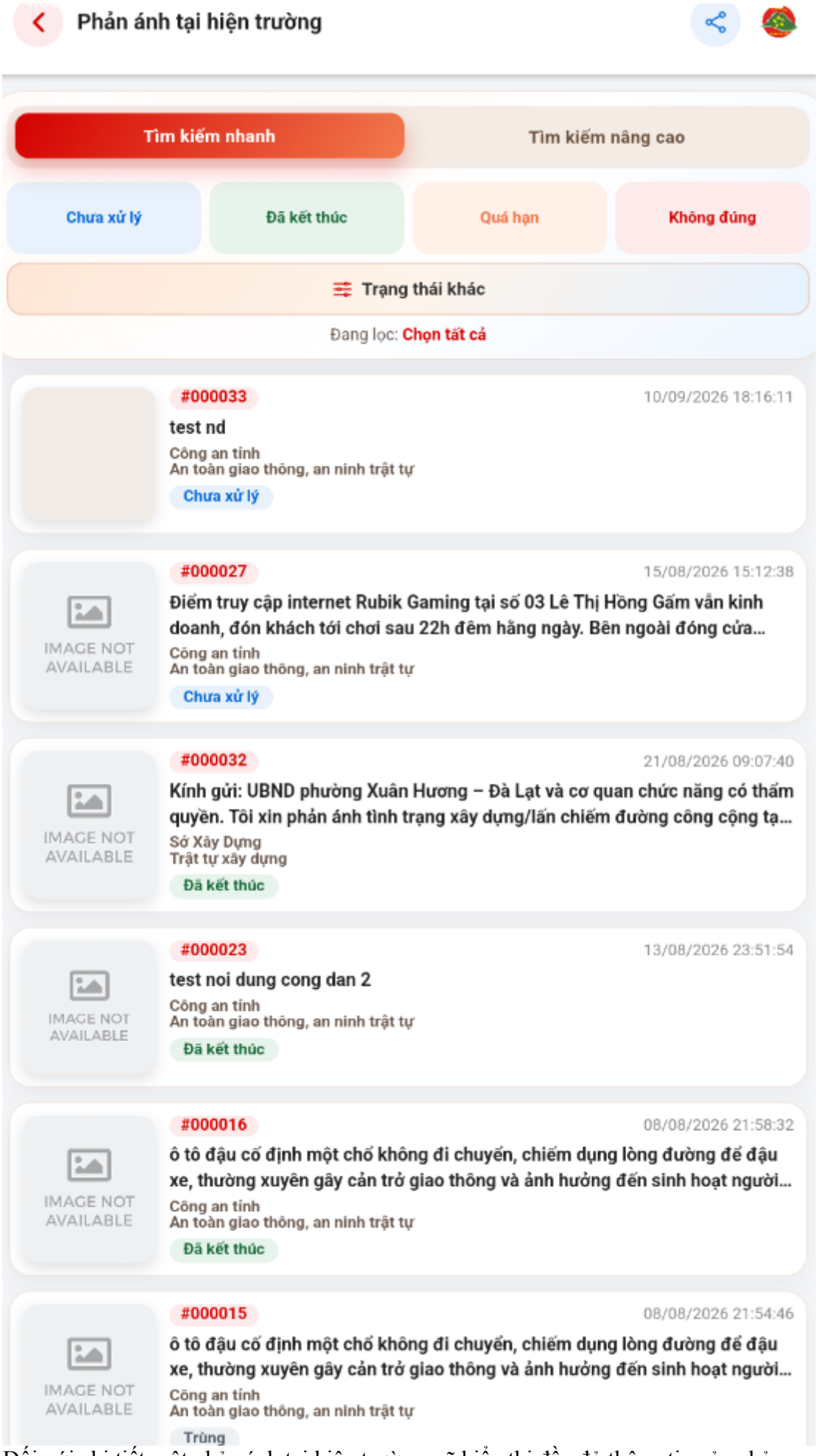
Lãnh đạo, cán bộ có thể xử lý phản ánh hiện trường, xử lý phản ánh dịch vụ công, xử lý báo cáo nhanh.



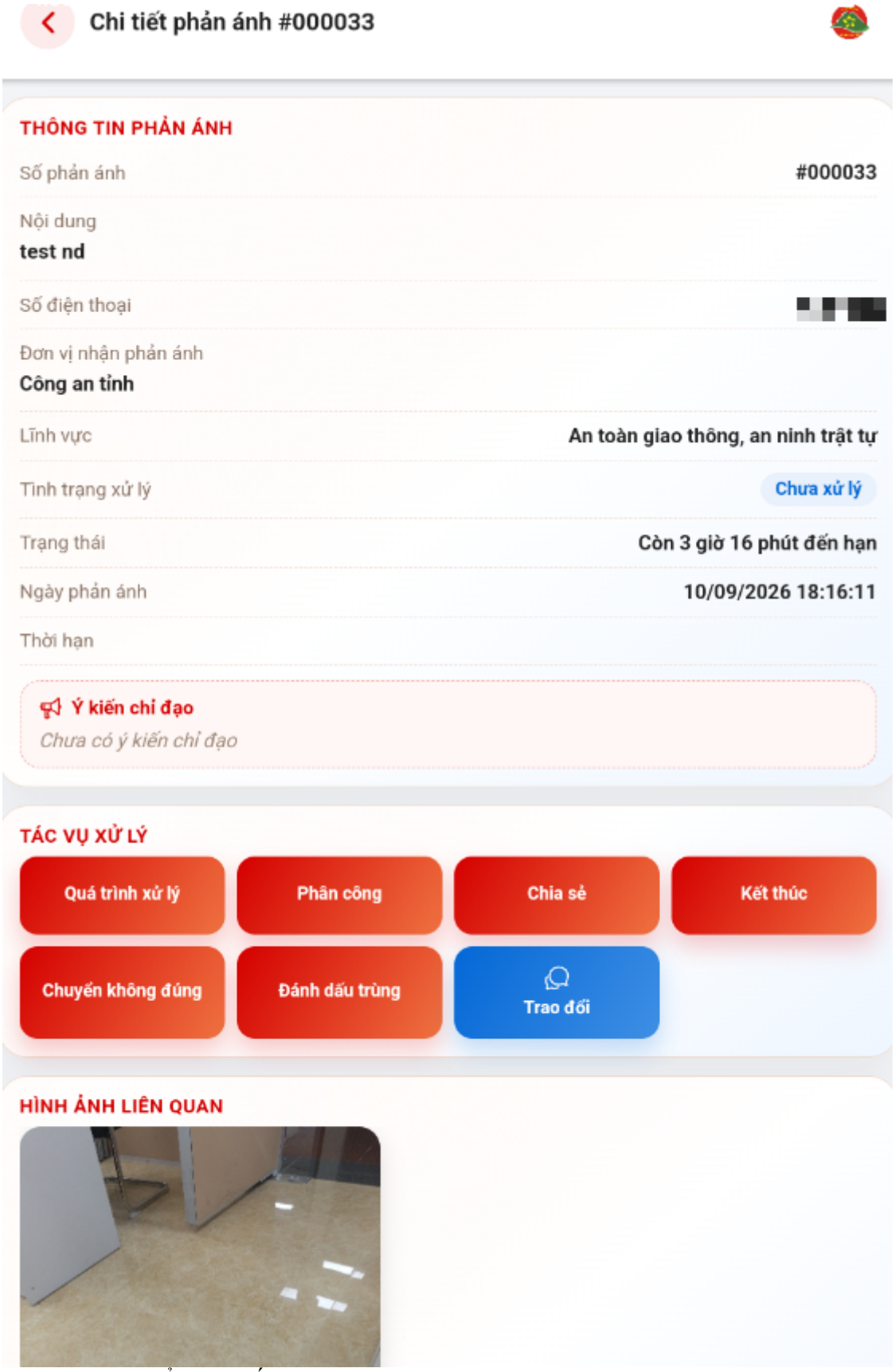
III.2.3.1 Xử lý phản ánh tại hiện trường:

Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi và xử lý phản ánh tại hiện trường trên địa bàn toàn tỉnh. Đối với tài khoản sẽ được phân cấp phân quyền tùy vào địa phương phường/xã/đặc khu hoặc đối với sở ban ngành sẽ theo lĩnh vực.

Danh sách phản ánh sẽ được lọc theo các trạng thái: Chưa xử lý, đã kết thúc, đã quá hạn, phản ánh không đúng. Ngoài ra còn có thể lọc được danh sách phản ánh theo khu vực, đơn vị, lĩnh vực và theo thời gian.



Đối với chi tiết một phản ánh tại hiện trường, sẽ hiển thị đầy đủ thông tin của phản ánh đó từ người dân. Có thể theo dõi được tài khoản nào có thể nhận và xem phản ánh.



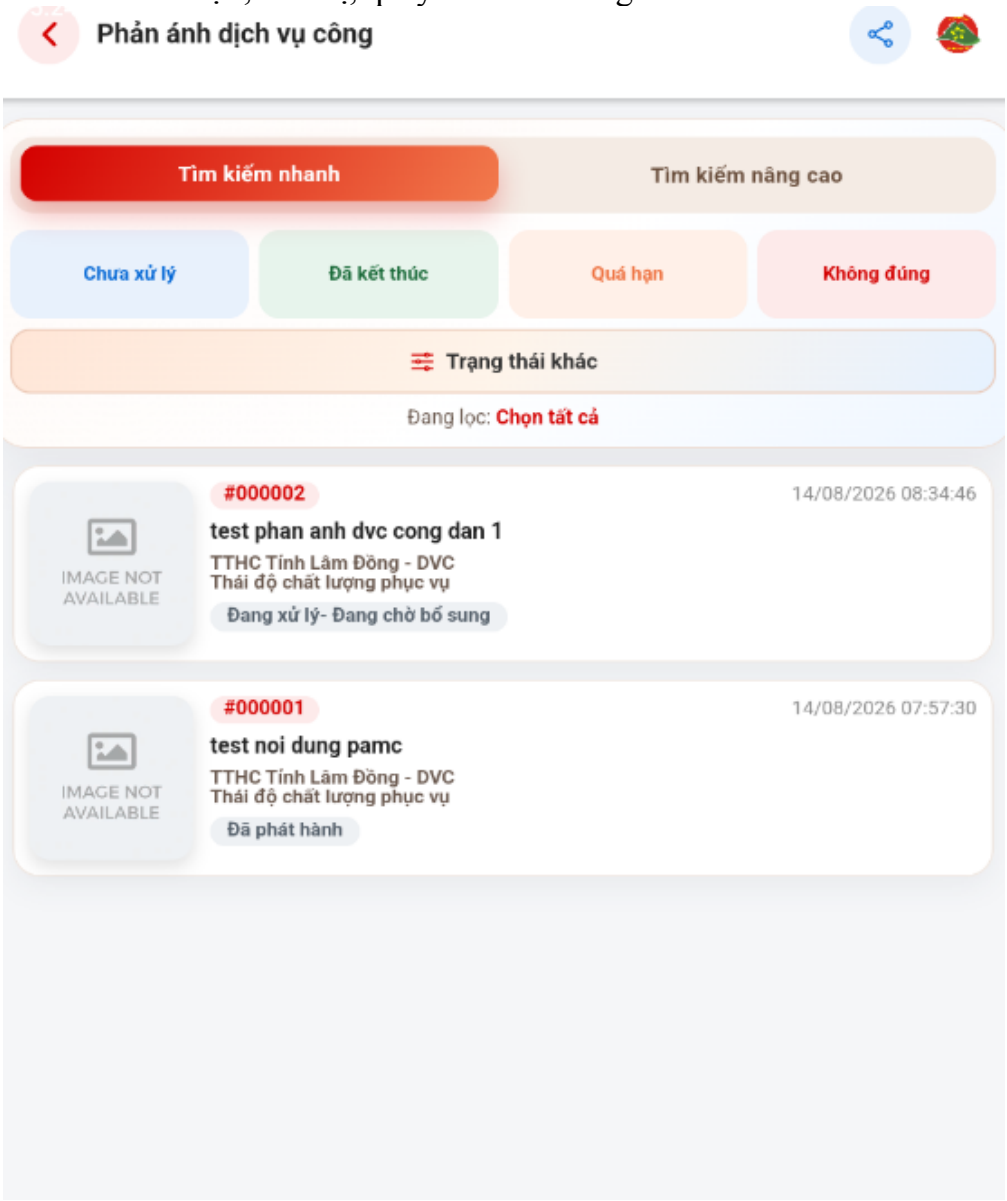
Các tính năng để xử lý đối với 1 phản ánh tại hiện trường:

- Ý kiến chỉ đạo: chỉ đạo của tài khoản lãnh đạo đối với phản ánh này.
- Quá trình xử lý: hiển thị quá trình xử lý, lưu vết được thời gian cụ thể tài khoản nào đã vào xử lý thao tác gì đối với phản ánh này.
- Phân công: tài khoản lãnh đạo vào phân công xử lý xuống các đơn vị cấp nhỏ hơn hoặc cán bộ để xử lý phản ánh.
- Chia sẻ: chia sẻ nội dung phản ánh này đến đơn vị hoặc cán bộ khác cùng theo dõi.

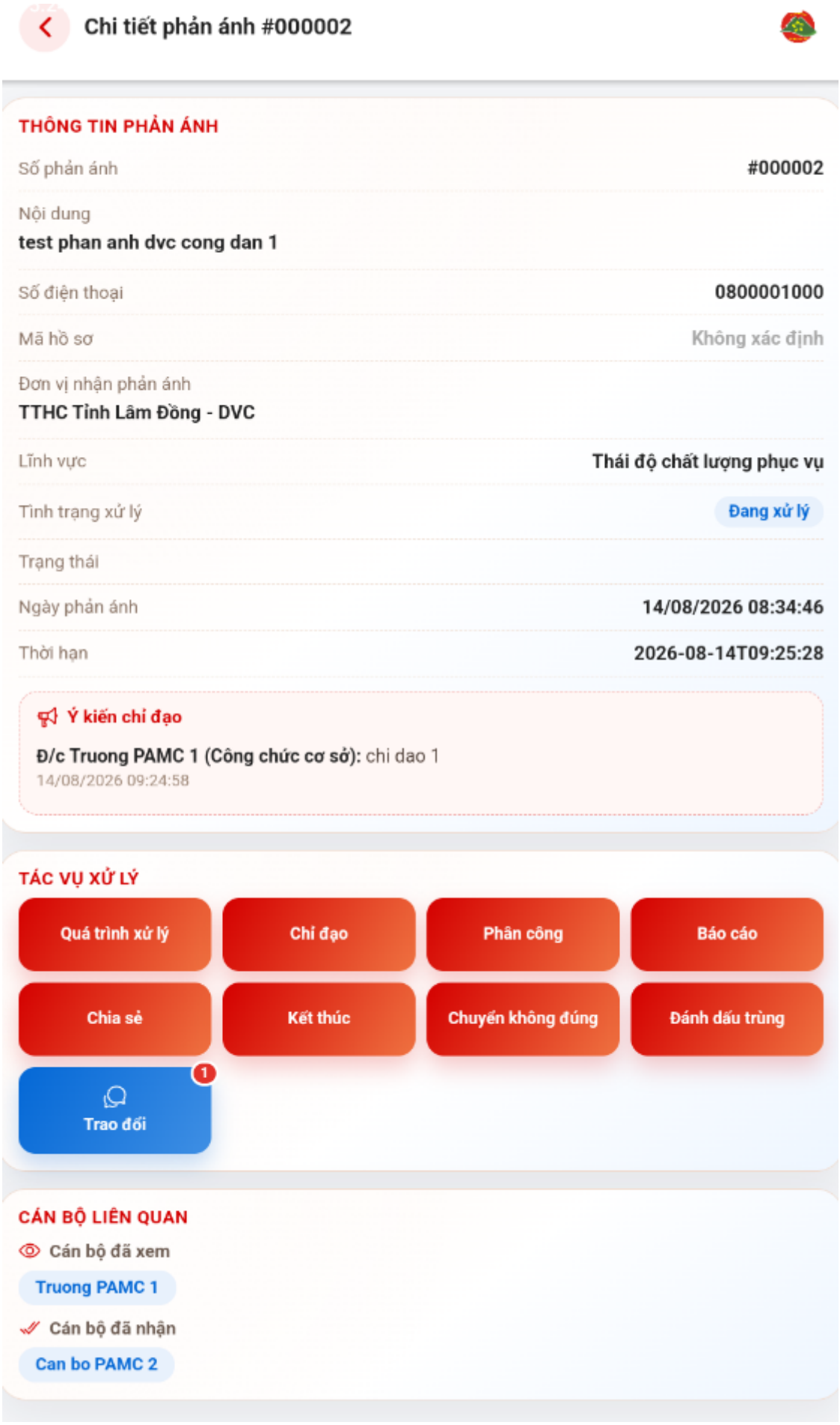
- Báo cáo: cán bộ hoặc lãnh đạo đơn vị báo cáo tình hình xử lý phản ánh bằng chữ và hình ảnh.
- Kết thúc: tài khoản quản trị sẽ theo dõi quá trình xử lý phản ánh để kết thúc xử lý.
- Chuyển không đúng: cán bộ sẽ theo dõi trường hợp nội dung phản ánh không đúng sẽ được chuyển vào nội dung phản ánh không đúng và không cần xử lý tiếp tục.
- Đánh dấu trùng: cán bộ cần chọn phản ánh gốc để đánh dấu nội dung phản ánh trùng với thông tin đã phản ánh trước đó.
- Trao đổi: trường hợp người dân sử dụng ứng dụng có đăng ký và sử dụng tài khoản, cán bộ có thể sử dụng tính năng trao đổi để tìm hiểu kỹ hơn thông tin về nội dung phản ánh với người đã đăng tải phản ánh này.

III.2.3.2 Xử lý phản ánh dịch vụ công:

Lãnh đạo, cán bộ có thể theo dõi và xử lý phản ánh dịch vụ công trên địa bàn. Danh sách phản ánh sẽ được lọc theo các trạng thái: Chưa xử lý, đã kết thúc, đã quá hạn, phản ánh không đúng. Ngoài ra còn có thể lọc được danh sách phản ánh theo khu vực, đơn vị, quầy và theo thời gian.



Đối với chi tiết một phản ánh dịch vụ công, sẽ hiển thị đầy đủ thông tin của phản ánh đó từ người dân. Có thể theo dõi được tài khoản nào có thể nhận và xem phản ánh.



Các tính năng để xử lý đối với 1 phản ánh dịch vụ công:

- Ý kiến chỉ đạo: chỉ đạo của tài khoản lãnh đạo đối với phản ánh này.

- Quá trình xử lý: hiển thị quá trình xử lý, lưu vết được thời gian cụ thể tài khoản nào đã vào xử lý thao tác gì đối với phản ánh này.
- Phân công: tài khoản lãnh đạo vào phân công xử lý xuống các đơn vị cấp nhỏ hơn hoặc cán bộ để xử lý phản ánh.
- Chia sẻ: chia sẻ nội dung phản ánh này đến đơn vị hoặc cán bộ khác cùng theo dõi.
- Báo cáo: cán bộ hoặc lãnh đạo đơn vị báo cáo tình hình xử lý phản ánh bằng chữ và hình ảnh.
- Kết thúc: tài khoản quản trị sẽ theo dõi quá trình xử lý phản ánh để kết thúc xử lý.
- Chuyển không đúng: cán bộ sẽ theo dõi trường hợp nội dung phản ánh không đúng sẽ được chuyển vào nội dung phản ánh không đúng và không cần xử lý tiếp tục.
- Đánh dấu trùng: cán bộ cần chọn phản ánh gốc để đánh dấu nội dung phản ánh trùng với thông tin đã phản ánh trước đó.
- Trao đổi: trường hợp người dân sử dụng ứng dụng có đăng ký và sử dụng tài khoản, cán bộ có thể sử dụng tính năng trao đổi để tìm hiểu kỹ hơn thông tin về nội dung phản ánh với người đã đăng tải phản ánh này.

III.2.3.3 Tạo báo cáo nhanh:

Lãnh đạo các đơn vị có thể tạo và gửi báo cáo nhanh các sự việc trong tỉnh cho lãnh đạo tỉnh.

Nội dung báo cáo có thể chọn nhanh tọa độ từ bản đồ, nội dung báo cáo và hình ảnh minh chứng.

