



BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ

E-BOOK

SỐ 4/2025





PHẦN 1. ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ HẢI PHÒNG LÀ GÌ?

- 1. TÌM HIỂU ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ**
- 2. CƠ SỞ PHÁP LÝ**
- 3. MỤC TIÊU CỦA HỆ THỐNG**
- 4. LỢI ÍCH CỦA ỨNG DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN**

PHẦN 2: GIỚI THIỆU VỀ ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ HẢI PHÒNG

- 1. CÁC TÍNH NĂNG CỦA ỨNG DỤNG HẢI PHÒNG SMART**
 - 1.1. TÍNH NĂNG PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ**
 - 1.2. DỊCH VỤ CÔNG**
 - 1.3. TIỆN ÍCH SỐ**
 - 1.4. TIN TỨC, DỊCH VỤ THIẾT YẾU**
- 2. HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT VÀ ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG ỨNG DỤNG HẢI PHÒNG SMART**
 - 2.1. HƯỚNG DẪN TẢI ỨNG DỤNG (ANDROID/IOS)**
 - 2.2. HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ VÀ ĐĂNG NHẬP**

PHẦN 3. HỎI VÀ ĐÁP VỀ ỨNG DỤNG HẢI PHÒNG SMART

PHẦN 1. ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ HẢI PHÒNG LÀ GÌ?

ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ

Là một kênh tổng hợp kết nối người dân, doanh nghiệp với chính quyền; là kênh hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong việc khai thác, sử dụng dịch vụ CNTT, thương mại điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt,... Thúc đẩy, sử dụng các nền tảng số phục vụ công tác quản lý, điều hành góp phần phát triển kinh tế xã hội.



CƠ SỞ PHÁP LÝ

**NGHỊ ĐỊNH SỐ 20/2008/NĐ-CP
NGÀY 14 THÁNG 02 NĂM 2008
CỦA CHÍNH PHỦ VỀ TIẾP NHẬN XỬ
LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA
CÁC NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH
HÀNH CHÍNH;**

**QUYẾT ĐỊNH SỐ 574/QĐ-TTG
NGÀY 25 THÁNG 4 NĂM 2017
CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ VỀ
BAN HÀNH QUY CHẾ TIẾP NHẬN,
XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN,
DOANH NGHIỆP TRÊN CÔNG
THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ;**

**CHỈ THỊ SỐ 26/CT-TTG NGÀY
06 THÁNG 6 NĂM 2017 CỦA
THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ VỀ
TIẾP TỤC TRIỂN KHAI HIỆU QUẢ
NGHỊ QUYẾT SỐ 35/NQ-CP
NGÀY 16 THÁNG 5 NĂM 2016
THEO TINH THẦN CHÍNH PHỦ
ĐỒNG HÀNH CÙNG DOANH
NGHIỆP;**

**QUYẾT ĐỊNH SỐ 587/QĐ-UBND,
NGÀY 05/03/2024 CỦA UBND
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG VỀ BAN
HÀNH QUY CHẾ PHỐI HỢP TIẾP
NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN
NGHỊ CỦA TỔ CHỨC CÁ NHÂN
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HẢI
PHÒNG QUA TỔNG ĐÀI 1022**

MỤC TIÊU CỦA HỆ THỐNG



Xây dựng kênh tổng hợp kết nối người dân và chính quyền, đảm bảo ATTT theo các tiêu chuẩn quy định



Nâng cấp các hệ thống thông tin sẵn có đảm bảo phục vụ đầy đủ các nhu cầu của công dân, doanh nghiệp: như sử dụng dịch vụ CNTT, tra cứu thông tin về chính quyền, thương mại điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt môi trường, các địa điểm,....



Thúc đẩy, sử dụng các nền tảng số phù hợp với địa phương phục vụ công tác quản lý, điều hành góp phần phát triển kinh tế xã hội



Xây dựng hệ thống xử lý các phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố.



Các hệ thống thông tin được tối ưu tích hợp, liên thông dữ liệu với nhau giúp cán bộ chính quyền, người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng thao tác thực hiện.





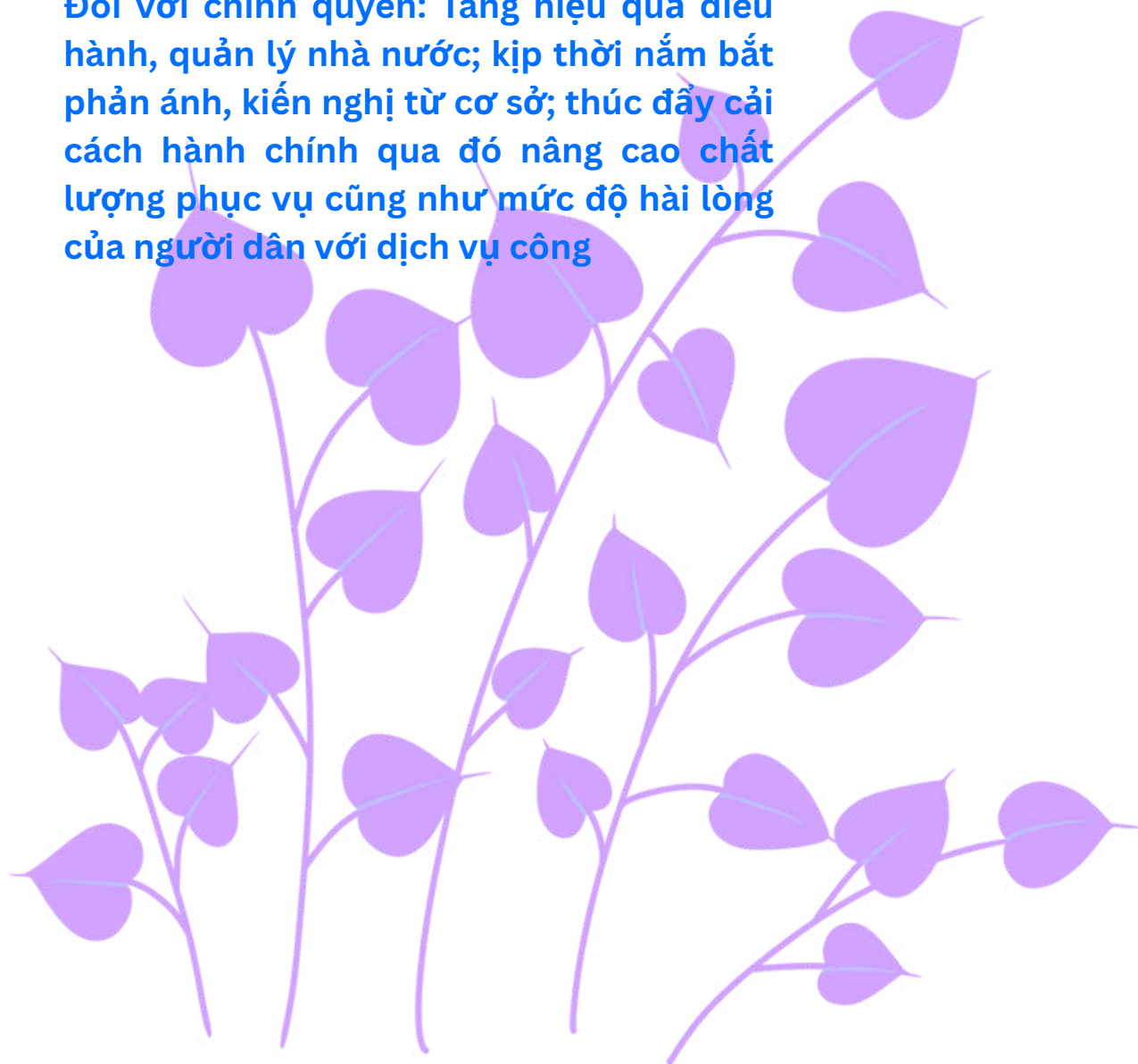
LỢI ÍCH CỦA ỨNG DỤNG ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN

Đối với người dân: Rút ngắn, tiết kiệm thời gian, chi phí vì người dân không cần đến cơ quan hành chính trực tiếp; nâng cao khả năng tiếp cận thông tin và dịch vụ công; tăng cường vai trò giám sát, phản biện, xây dựng chính quyền và quản lý xã hội.



Thúc đẩy sự minh bạch, rõ ràng trong các hoạt động quản lý và phản hồi từ chính quyền.

Đối với chính quyền: Tăng hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước; kịp thời nắm bắt phản ánh, kiến nghị từ cơ sở; thúc đẩy cải cách hành chính qua đó nâng cao chất lượng phục vụ cũng như mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ công



PHẦN 2. GIỚI THIỆU VỀ ỨNG DỤNG CÔNG DÂN SỐ HẢI PHÒNG

CÁC TÍNH NĂNG CỦA HẢI PHÒNG SMART



Nhóm tính năng phản ánh kiến nghị

Người dân có thể gửi phản hồi về hạ tầng, môi trường, an ninh trật tự ...kèm theo vị trí, hình ảnh mô tả chi tiết. Chính quyền, các cơ quan liên quan sẽ tiếp nhận, xử lý và phản hồi minh bạch thông qua ứng dụng.

Bao gồm



Phản ánh kiến nghị

Bản đồ phản ánh

Thư viện ảnh

Quyền và nghĩa vụ

- ❖ Là giải pháp nhanh chóng, tiện lợi, chính xác để người dân, doanh nghiệp phản ánh và tương tác trực tuyến với chính quyền về các vi phạm, sự cố trên địa bàn => Phản ánh tức thời mọi lúc, mọi nơi.
- ❖ Là kênh tiếp nhận xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức doanh nghiệp.
- ❖ Là giải pháp để chính quyền tiếp nhận, điều phối nhân sự giải quyết sự việc tức thời, hiệu quả.
- ❖ Là giải pháp thông minh để cải thiện về quản lý, điều hành đô thị.

HỆ THỐNG ĐIỀU HÀNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

CÁC MỤC TIÊU

Mục tiêu cho chính quyền: Xây dựng được kênh chính thức và duy nhất cho việc tiếp nhận xử lý phản ánh của cá nhân, tổ chức kịp thời, trách nhiệm, hiệu quả, chuyên nghiệp, tăng cường hiệu quả quản lý việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước.

Mục tiêu về kinh tế: Tiết kiệm thời gian đi lại của công dân, tiết kiệm thời gian xử lý của cán bộ nhà nước, tiết kiệm thời gian chuyển giao giữa ban các ban ngành liên quan, tiết kiệm nhân lực tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Mục tiêu về xã hội: Hỗ trợ người dân có đủ kênh giao tiếp với chính quyền, thu hẹp khoảng cách giữa người dân và chính quyền

CÁC TÍNH NĂNG CỦA HẢI PHÒNG SMART



Nhóm tính năng Dịch vụ công

Dịch vụ công là các dịch vụ do Nhà nước quản lý hoặc ủy quyền cho các cơ quan khác thực hiện nhằm phục vụ lợi ích chung của công dân và xã hội. Những dịch vụ này thường nhằm đảm bảo các nhu cầu thiết yếu của con người và cộng đồng, như giáo dục, y tế, giao thông, và an ninh.

Bao gồm



Tra cứu thủ tục

Tra cứu hồ sơ

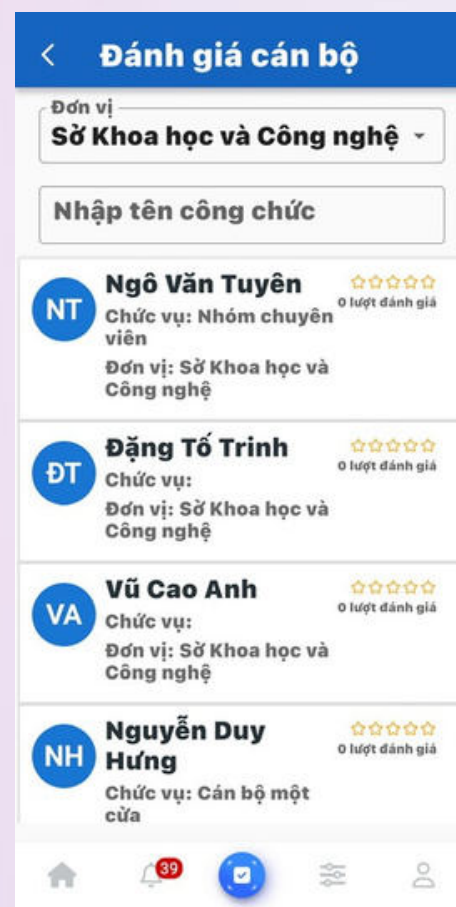
Hồ sơ cá nhân

Đánh giá cán bộ

DỊCH VỤ CÔNG

Tích hợp API với hệ thống một cửa điện tử:

- Tra cứu thủ tục
- Nộp hồ sơ trực tuyến
- Tra cứu hồ sơ
- Xem hồ sơ cá nhân
- Đánh giá cán bộ



CÁC TÍNH NĂNG CỦA HẢI PHÒNG SMART



Nhóm tính năng Tiện ích

Tiện ích bao gồm các dịch vụ cơ bản như thanh toán trực tuyến, giao thông, cách thức định danh điện tử và nhiều tiện ích cơ bản được cung cấp đến người dân như ATM, trạm xăng, điểm phát wifi...

Bao gồm

VNPT Money

Giao thông

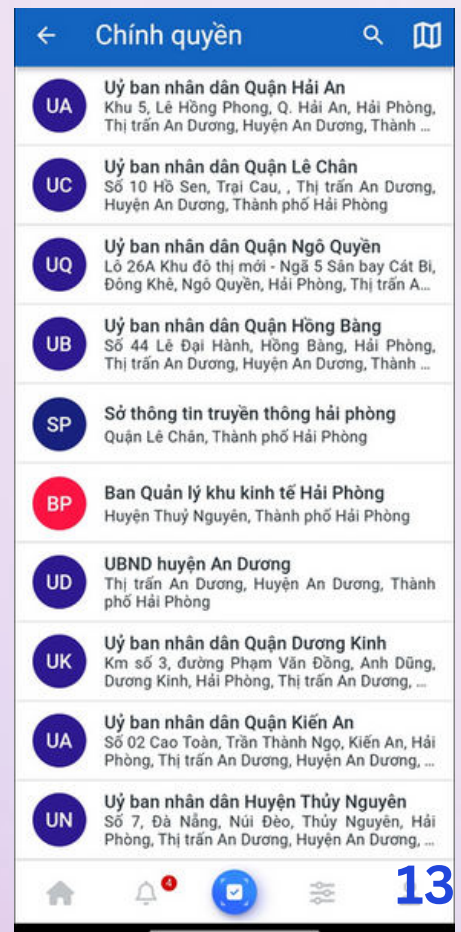
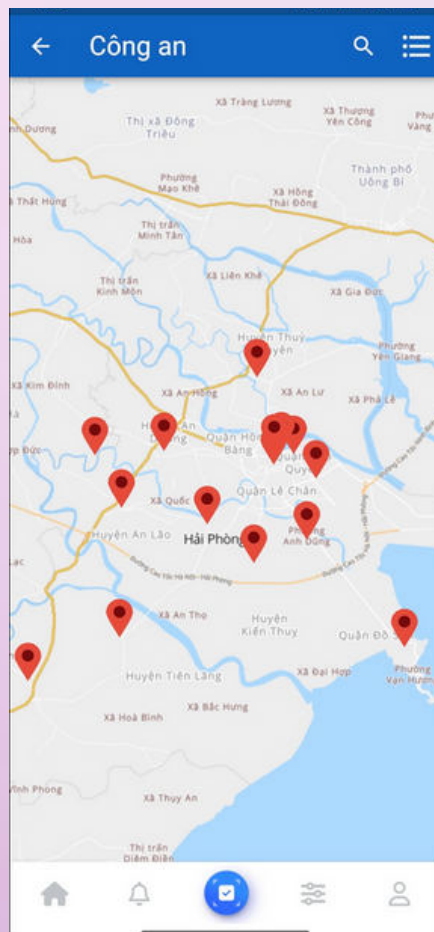
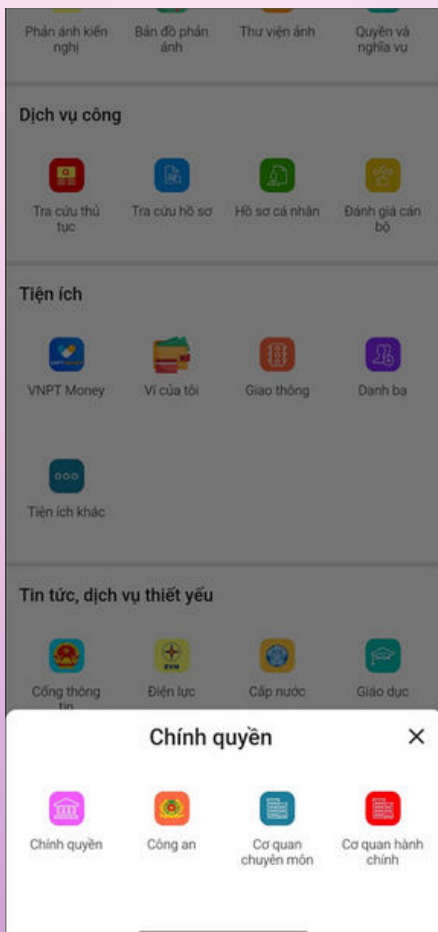
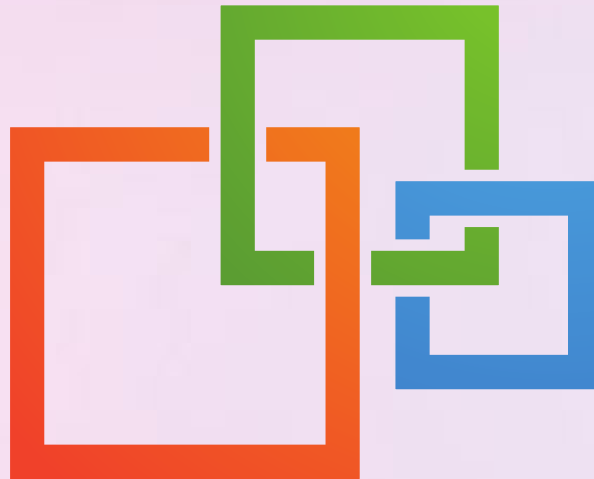
HD định danh điện tử

Tiện ích khác

TIỆN ÍCH

Cung cấp cho người dùng thông tin về các tiện ích: cơ sở y tế, giáo dục, chính quyền, bến xe, trạm xăng, cây ATM...

- Xem danh sách địa điểm
- Xem vị trí các địa điểm trên bản đồ
- Tìm kiếm địa điểm
- Xem thông tin chi tiết địa điểm
- Chỉ đường tới địa điểm
- Gọi điện liên hệ (nếu có)



CÁC TÍNH NĂNG CỦA HẢI PHÒNG SMART



Nhóm tính năng Tin tức, dịch vụ thiết yếu

Các ứng dụng thiết yếu cho người dân, doanh nghiệp trên các thiết bị di động hướng tới việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu phục vụ cuộc sống của người dân và hoạt động của doanh nghiệp thông qua các thiết bị di động, giúp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, giúp người dân, doanh nghiệp có khả năng tiếp cận và khai thác các dịch vụ thiết yếu, phục vụ cuộc sống người dân và hoạt động doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi

Bao gồm

Thông tin tuyên truyền

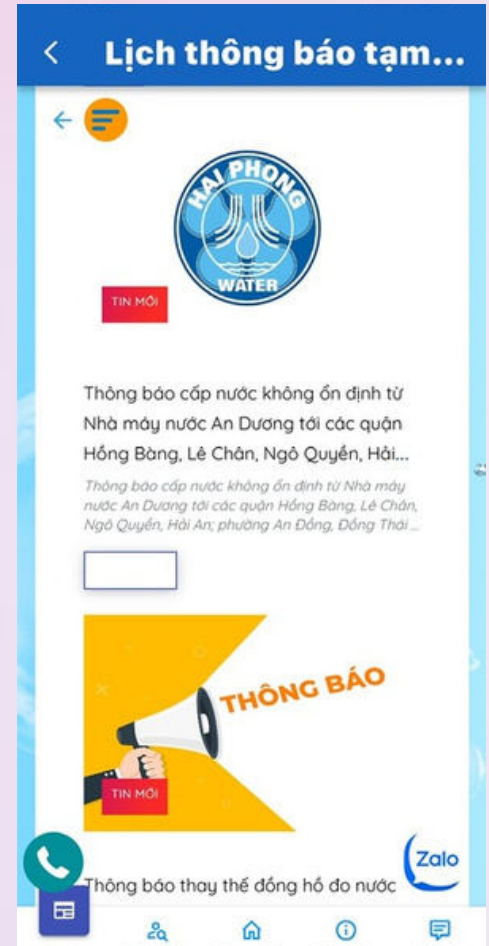
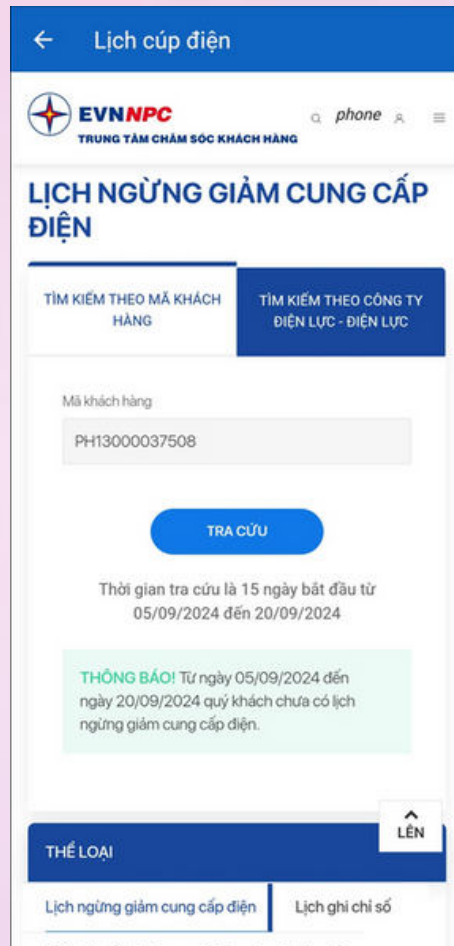
Điện lực

Cấp nước

**Hệ sinh thái số
.....**

THÔNG TIN, TIN TỨC

- Tracúu thông tin tin tức chính quyền
- Tìm kiếm thông tin tiện ích khác như: Điện, Nước, Du lịch, Y tế,
- ...



HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT VÀ ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG ỨNG DỤNG HẢI PHÒNG SMART

Tài khoản cá nhân

Gồm có các chức năng:

- ❖ Đăng ký, đăng nhập.
- ❖ Cập nhật thông tin cá nhân.
- ❖ Thay đổi mật khẩu, số điện thoại.
- ❖ Đăng xuất.
- ❖ Lấy lại mật khẩu.

← Đăng ký tài khoản

Họ tên *

Số điện thoại *

Email

Mật khẩu *

Xác nhận mật khẩu *

ĐĂNG KÝ

Hoặc

Chụp chân dung và quét giấy tờ cá nhân của bạn để đăng ký

← Đăng nhập

Tài khoản/Số điện thoại/Email *

Mật khẩu *

Quên mật khẩu? | Đăng ký

ĐĂNG NHẬP

Cổng DVC quốc gia

IDP Hải Phòng

← Quản lý tài khoản

Vũ Đình Kiên

Số điện thoại +84947744366 >

Email mrkien.software@gmail.com >

Giới tính Nam >

Địa chỉ hiện tại Chưa cập nhật >

Mã giới thiệu Chưa cập nhật >

Mã khách hàng EVN Chưa cập nhật >

Mã BHXH Chưa cập nhật >

Mã số thuế Chưa cập nhật >

Mã BHYT Chưa cập nhật >

PHẦN 3. HỎI VÀ ĐÁP VỀ ỨNG DỤNG HẢI PHÒNG SMART



Xin cho hỏi cách lập tài khoản dịch vụ công trên ứng dụng HP smart



Bạn có thể sử dụng tài khoản VNeID để truy cập ứng dụng Smart Hải Phòng

Xin cho biết cách thức tra cứu tình trạng hồ sơ đã nộp trên DVC

Bạn vào chức năng [tra cứu hồ sơ] để có thể tìm thông tin hồ sơ của mình. Tuy nhiên, ngày 1/7/2025 sẽ dừng Cổng dịch vụ công cấp tỉnh nên tính năng này có thể không sử dụng được sau ngày đó.

Nội dung đã đăng trên app Phản ánh kiến nghị được lấy từ đâu ra?

Không có App Phản ánh kiến nghị. Chức năng phản ánh kiến nghị trên Smart Hải Phòng đang có thông tin từ người dân trên địa bàn thành phố nhập phản ánh kiến nghị và được phép công khai.

Liệu hồ sơ cá nhân của tôi nộp trên ứng dụng, người khác có thể tra cứu được không?

Mỗi hồ sơ có mã hồ sơ riêng và được lưu trữ gắn liền với tài khoản VNeID của bạn.



Tôi có thể tra cứu phạt nguội phương tiện trên app HP smart hay không?

Tôi có thể phản ánh được những gì trên App Công dân số Hải Phòng?

Có thể tra cứu thông tin giá điện nước trên App Công dân hay không?

Trên App công dân số Hải Phòng có thể tra cứu điểm thi hay không?



Hiện tại App Smart Hải Phòng chưa cung cấp tính năng này

Bạn có thể gửi phản án kiến nghị cho các chuyên mục như Góp ý hiến kế, Kinh tế văn hóa xã hội – quốc phòng an ninh, Sự cố hạ tầng kỹ thuật, Thủ tục hành chính, Thực hiện chỉ đạo lãnh đạo thành phố.

Bạn có thể truy cập tính năng Điện lực và Cấp nước để có thông tin về giá điện nước

Bạn có thể truy cập tính năng Giáo dục để tra cứu điểm thi



Có thể tra cứu các trạm đỗ xăng trên App công dân Hải Phòng bằng cách nào

Bạn có thể truy cập ở chuyên mục các tiện ích khác để biết được các trạm xăng nhé.

Khách du lịch đến Hải Phòng có thể tra cứu các khách sạn, nhà hàng trên smart HP được hay không?

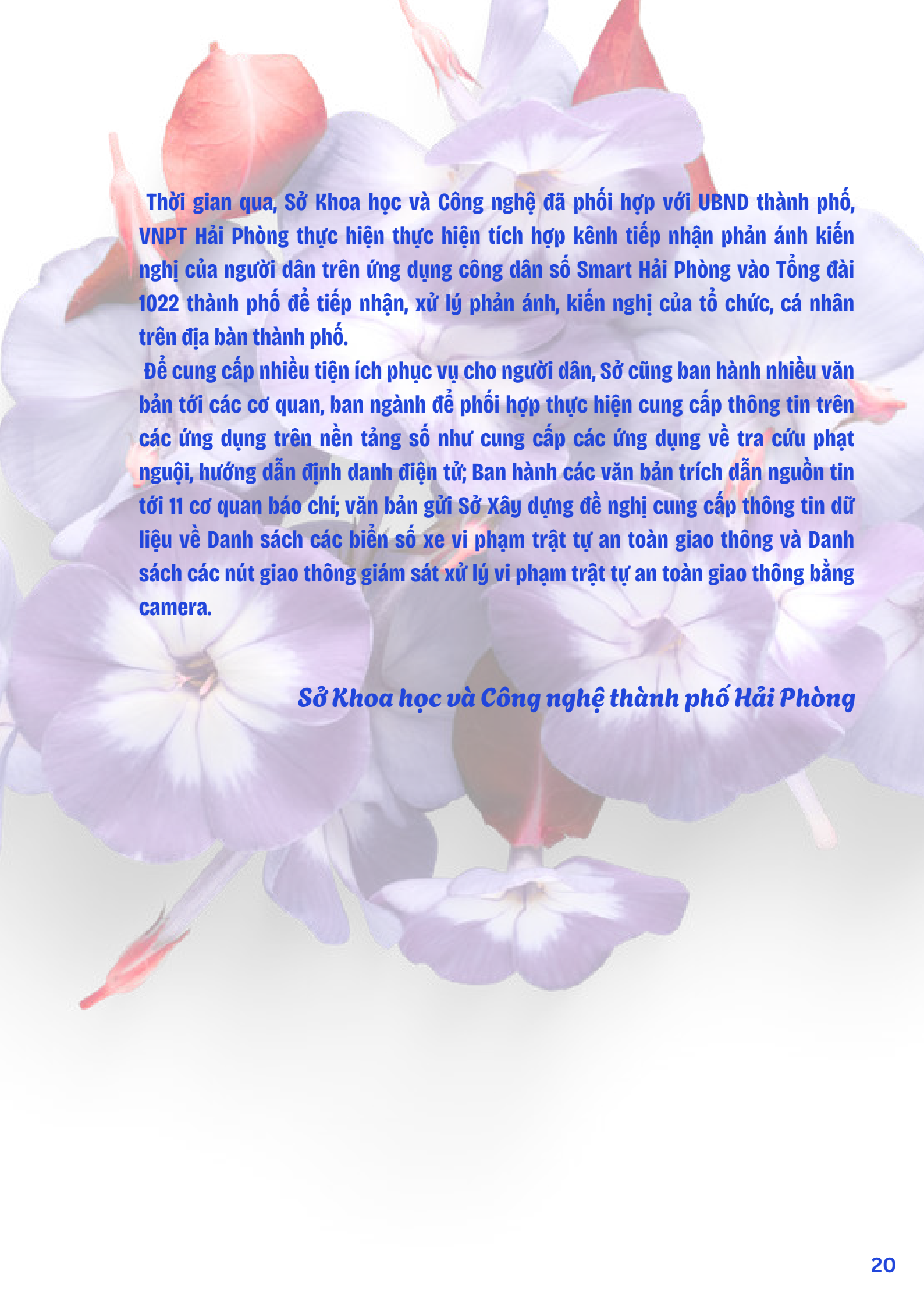
Hoàn toàn có thể. Bạn chọn ứng dụng Dịch vụ và tra cứu danh mục nhà hàng, khách sạn nhé

Tôi có thể tra cứu thông tin về các cơ sở y tế của Hải Phòng ở đâu

Bạn vào App smart HP, chọn dịch vụ thiết yếu, chọn mục Y tế là sẽ có đầy đủ thông tin

Thông tin của smart Hải Phòng được lấy nguồn từ đâu?

Nguồn tin của smart HP được lấy từ nguồn cơ sở dữ liệu của thành phố do Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan nhà nước trên địa bàn cập nhật, bổ sung



Thời gian qua, Sở Khoa học và Công nghệ đã phối hợp với UBND thành phố, VNPT Hải Phòng thực hiện tích hợp kênh tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân trên ứng dụng công dân số Smart Hải Phòng vào Tổng đài 1022 thành phố để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố.

Để cung cấp nhiều tiện ích phục vụ cho người dân, Sở cũng ban hành nhiều văn bản tới các cơ quan, ban ngành để phối hợp thực hiện cung cấp thông tin trên các ứng dụng trên nền tảng số như cung cấp các ứng dụng về tra cứu phạt nguội, hướng dẫn định danh điện tử; Ban hành các văn bản trích dẫn nguồn tin tới 11 cơ quan báo chí; văn bản gửi Sở Xây dựng đề nghị cung cấp thông tin dữ liệu về Danh sách các biển số xe vi phạm trật tự an toàn giao thông và Danh sách các nút giao thông giám sát xử lý vi phạm trật tự an toàn giao thông bằng camera.

Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng