

Bkav[®]



BKAV CITIZEN FEEDBACK

Phần mềm tiếp nhận và xử lý phản ánh hiện trường

GIỚI THIỆU



Tiếp nhận, xử lý phản ánh
trực tuyến

Bkav Citizen Feedback là kênh “cảm biến xã hội” quan trọng không những giúp cơ quan có thẩm quyền nhanh chóng xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, mà còn đánh giá được kết quả xử lý cũng như công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, tạo lòng tin cho người dân và cộng đồng doanh nghiệp, hướng đến xây dựng đô thị thông minh...

Bkav Citizen Feedback giúp người dân gửi các ý kiến của mình tới chính quyền theo các lĩnh vực một cách nhanh chóng thuận tiện qua máy tính, điện thoại, sau đó nhận được các phản hồi ngay trên phần mềm, được thông báo khi có thông tin xử lý mới, được trao đổi thông tin với người xử lý, giúp cho việc xử lý được hiệu quả và chính xác hơn.

Bkav Citizen Feedback cho phép cơ quan có thẩm quyền dễ dàng tiếp nhận ngay các ý kiến đóng góp của người dân, người xử lý được hệ thống thông báo qua điện thoại, sau đó thực hiện chuyển thành đầu việc trong hệ thống nội bộ xử lý. Xử lý xong sẽ phản hồi lại ý kiến đóng góp của người dân một cách trực tiếp.

Bkav Citizen Feedback hỗ trợ cho cán bộ / lãnh đạo các tính năng, công cụ cần thiết trong việc theo dõi, giám sát, thống kê số liệu đồng thời cho phép tương tác, lưu chuyển thông tin giữa các Phòng / Ban khác nhau trong quá trình phối hợp xử lý và phản hồi ý kiến.

CHỨC NĂNG

Phản ánh hiện trường

- Gửi góp ý, phản ánh về các lĩnh vực thông qua App hoặc trên Website.
- Hỗ trợ xem ý kiến đóng góp, theo dõi các ý kiến đóng góp ở các lĩnh vực.

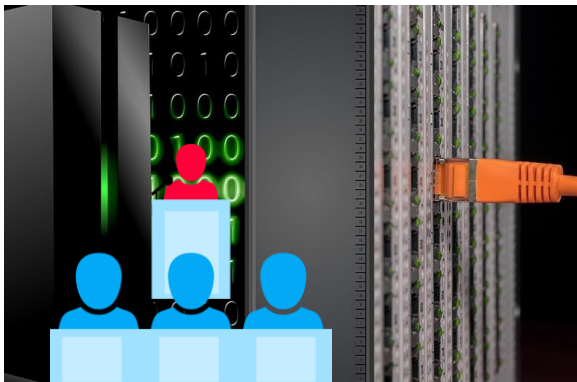
Quản lý danh sách ý kiến phản ánh

- Quản trị viên quản lý các chuyên mục, theo dõi thông tin chính quyền, xem/đăng tin tức bài viết lên bảng tin.
- Người dùng là công dân có thể theo dõi bài viết trên bảng tin, tham gia diễn đàn để thảo luận, bình luận, like/bỏ like bài viết...
- Quản lý thông tin như: Họ tên người dân, Vấn đề, Nội dung phản ánh, Lĩnh vực – Mức độ, Trạng thái vấn đề, Ngày phản ánh – Hạn xử lý, Nội dung trả lời...
- Biên tập nội dung phản ánh, phân loại ý kiến phản ánh.
- Từ chối xử lý ý kiến (ý kiến không hiển thị trên App và Web).
- Chuyển ý kiến phản ánh sang một hoặc nhiều đơn vị xử lý.
- Tổng hợp câu trả lời của đơn vị xử lý để phát hành kết quả xử lý lên App và Web, thông báo quá trình xử lý cho tài khoản trên App / Web.



Theo dõi thông tin,
quản lý phản ánh

CHỨC NĂNG



Quản lý mức độ, phân quyền chức năng

Quản lý mức độ vấn đề, danh sách phòng ban, trạng thái xử lý

- Hỗ trợ thêm, sửa tên mức độ vấn đề (tên mức độ, thứ tự hiển thị, trạng thái).
- Hỗ trợ thêm, sửa phòng ban, cấu hình người dùng vào phòng ban.
- Hiển thị danh sách lĩnh vực có trên App / Web công dân.
- Hiển thị danh sách tên trạng thái hiện có của hệ thống.
- Hỗ trợ thêm, sửa tên nguồn (tên nguồn, thứ tự hiển thị, trạng thái).

Quản lý người dùng và phân quyền

- Hỗ trợ thêm, sửa thông tin người dùng.
- Phân quyền các chức năng được sử dụng như danh sách tiếp nhận, thống kê ý kiến người dân, cấu hình chia việc / nhận việc.

CHỨC NĂNG

Cảnh báo thông minh

- Cảnh báo ý kiến phản ánh quá hạn theo đơn vị.
- Hỗ trợ gửi SMS đến số điện thoại của quản lý / lãnh đạo đơn vị / Trung tâm điều hành.

Quản lý thời gian làm việc

- Cấu hình ngày nghỉ lễ trong năm.
- Quản lý chia việc, xem lịch sử cập nhật chia việc, khôi phục chia việc.

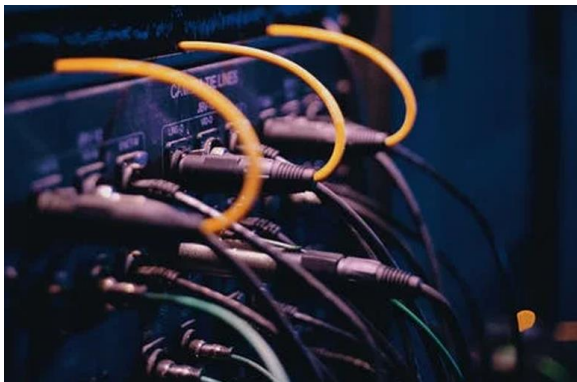
Quản trị mẫu trả lời

- Thiết lập, tìm kiếm mẫu mail, SMS. Xem lịch sử cập nhật Mail, SMS.
- Quản lý mẫu mail, SMS như: thêm, sửa mẫu mail, SMS.
- Người dùng có thể khôi phục mail, SMS; cho phép khôi phục lại trạng thái nội dung mẫu.
- Quản lý bộ phận sử dụng mail mẫu, SMS mẫu; cho phép cấu hình sử dụng work làm việc.



Tùy chỉnh thời gian làm việc

CHỨC NĂNG



Quản lý kết nối, quản lý sao lưu

Quản trị hệ thống

- Quản lý kết nối đến SMS, mail.
- Quản lý Databasse cho phép sao lưu dữ liệu (Backup Database), phục hồi dữ liệu (Restore Database).
- Quản lý người dùng cho phép quản lý thông tin đăng nhập.
- Quản lý log truy cập hệ thống, quản lý Đăng nhập / Đăng xuất hệ thống.

THÔNG SỐ KỸ THUẬT



Ngôn ngữ lập trình

.Net Framework, C#
Java



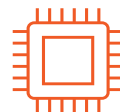
Cơ sở dữ liệu

MSSQL, MySQL
SQL, PostgreSQL



Hệ điều hành

Windows server 2019, x64
Ubuntu server 18.04 x64



CPU

Central Processing Unit
8 Cores



RAM

Random Access Memory
16 GB



HDD

Hard Disk Drive
500 GB



LIÊN HỆ

Trụ sở chính: Tòa nhà Bkav, Khu đô thị Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: (024) 3763 2552 Số fax: (024) 3868 4755

Website: www.bkav.com.vn Email: DuAn@bkav.com

Bkav TP. HCM: Số 67, Đường số 3, Khu dân cư City Land, P. 7, Q. Gò Vấp, TP HCM

Điện thoại: (028) 6296 6626 Số fax: (028) 2253 6103