

Người dân gửi và tra cứu PAKN

Bước 1: Truy cập hệ thống, giao diện như sau

The screenshot shows the web interface for submitting a complaint (kiến nghị) to the Ministry of Internal Affairs (Bộ Nội Vụ). The page is titled "CÁCH 1: TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA CÔNG TTĐT - BỘ NỘI VỤ" and "TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ". It features a form with the following fields:

- Họ và tên * (Last name and first name)
- Địa chỉ * (Address)
- Email *
- Số điện thoại * (Phone number)
- Lĩnh vực (Sector) - dropdown menu
- Nơi phản ánh (Where to report) - dropdown menu
- Kiến nghị về việc * (Subject of the complaint)
- Nội dung kiến nghị * (Content of the complaint)
- File đính kèm (Attachments) - button to choose files
- Chọn tệp (Choose file) - button
- Không có...ợc chọn (No files selected)
- Chỉ nhận file doc, docx, pdf, jpg, jpeg, tif, rar, zip (Accepted file formats)
- Nhập mã bảo mật (Security code)

At the bottom of the form is a red button labeled "Gửi phản ánh, kiến nghị". To the right, there are instructions for alternative methods: "CÁCH 2: PHẢN ÁNH QUA SMS" (SMS) and "CÁCH 3: PHẢN ÁNH QUA THOẠI" (Voice call). The SMS method uses the number 8088, and the voice call method uses the number 19001547. Below the form, there is a footer with contact information for the Ministry of Internal Affairs.

Tại giao diện chính, người dân có thể gửi, tra cứu PAKN.

Bước 2: Gửi phản ánh kiến nghị và nhận email thông báo

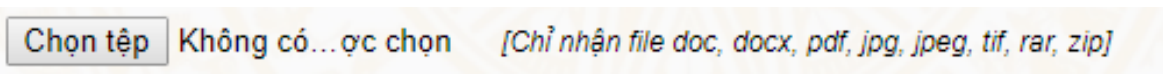
Cách 1: người dân điền các thông tin theo mẫu sau:

This screenshot shows a detailed view of the "TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ" form. The form is titled "CÁCH 1: TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA CÔNG TTĐT - BỘ NỘI VỤ". It includes the following fields and instructions:

- Họ và tên * (Last name and first name)
- Địa chỉ * (Address)
- Email *
- Số điện thoại * (Phone number)
- Lĩnh vực (Sector) - dropdown menu with "--Chọn lĩnh vực cần kiến nghị--"
- Nơi phản ánh (Where to report) - dropdown menu with "--Chọn nơi cần kiến nghị--"
- Kiến nghị về việc * (Subject of the complaint)
- Nội dung kiến nghị * (Content of the complaint)
- File đính kèm (Attachments) - button to choose files
- Chọn tệp (Choose file) - button
- Không có...ợc chọn (No files selected)
- Chỉ nhận file doc, docx, pdf, jpg, jpeg, tif, rar, zip (Accepted file formats)
- Nhập mã bảo mật * (Security code)

At the bottom of the form is a red button labeled "Gửi phản ánh, kiến nghị".

Những thông tin trong mẫu là những trường mà người dân phải điền đầy đủ. Trong trường hợp nội dung kiến nghị gồm file đính kèm thì người dân nhấn vào button “Chọn tệp” để gửi được file trong hồ sơ PAKN.



Nhận email thông báo tiếp nhận PAKN

Sau khi nhập PAKN, hệ thống gửi thông báo đến email người dân gửi PAKN với nội dung như sau:



Cách 2: người dân gửi phản ánh kiến nghị bằng tin nhắn (SMS) như sau:

CÁCH 2: PHẢN ÁNH QUA SMS

Phản ánh qua đầu số tin nhắn 8088
(1.000đ/tin nhắn)

Soạn tin nhắn theo cú pháp:
[MA_BO_TINH] [Noi_dung_phan_anh] gửi 8088

Ghi chú:
MA_BO_TINH: mã SMS của Bộ hoặc Tỉnh
Noi_dung_phan_anh: nội dung phản ánh
(không quá 255 ký tự)

Người dân Click chuột trái vào [\[MA_BO_TINH\]](#) để lấy mã nhắn tin như hình dưới:
 Bảng mã Tỉnh.

BẢNG MÃ TỈNH/BỘ, BAN, NGÀNH

Tên Tỉnh/Tên Bộ, ban, ngành	Mã sử dụng SMS	Mã sử dụng Thoại
An Giang	H01	0296
Bà Rịa - Vũng Tàu	H06	0254
Bắc Giang	H02	0204
Bắc Kạn	H03	0209
Bạc Liêu	H04	0291
Bắc Ninh	H05	0222
Bến Tre	H07	0275
Bình Định	H08	0256
Bình Dương	H09	0274
Bình Phước	H10	0271

Bình Thuận	H11	0252
Cà Mau	H12	0290
Cần Thơ	H13	0292
Cao Bằng	H14	0206
Đà Nẵng	H17	0236
Đắk Lắk	H15	0262
Đắk Nông	H16	0261
Điện Biên	H18	0215
Đồng Nai	H19	0251
Đồng Tháp	H20	0277
Gia Lai	H21	0269
Hà Giang	H22	0219
Hà Nam	H25	0226
Hà Nội	H26	024
Hà Tĩnh	H27	0239
Hải Dương	H23	0220
Hải Phòng	H24	0225
Hậu Giang	H30	0293
Hồ Chí Minh	H29	028
Hòa Bình	H28	0218
Hưng Yên	H31	0221
Khánh Hòa	H32	0258
Kiên Giang	H33	0297
Kon Tum	H34	0260
Lai Châu	H35	0213
Lâm Đồng	H36	0263
Lạng Sơn	H37	0205
Lào Cai	H38	0214
Long An	H39	0272
Nam Định	H40	0228
Nghệ An	H41	0238
Ninh Bình	H42	0229
Ninh Thuận	H43	0259
Phú Thọ	H44	0210
Phú Yên	H45	0257
Quảng Bình	H46	0232
Quảng Nam	H47	0235
Quảng Ngãi	H48	0255
Quảng Ninh	H49	0203
Quảng Trị	H50	0233
Sóc Trăng	H51	0299
Sơn La	H52	0212
Tây Ninh	H53	0276
Thái Bình	H54	0227
Thái Nguyên	H55	0208
Thanh Hóa	H56	0237
Thừa Thiên Huế	H57	0234
Tiền Giang	H58	0273
Trà Vinh	H59	0294
Tuyên Quang	H60	0207
Vĩnh Long	H61	0270
Vĩnh Phúc	H62	0211
Yên Bái	H63	0216

Bảng mã Bộ ngành

Tên Tỉnh/Tên Bộ, ban, ngành	Mã sử dụng SMS	Mã sử dụng Thoại
Bộ Công an	G01	0901
Bộ Công Thương	G02	0902
Bộ Giáo dục và Đào tạo	G03	0903
Bộ Giao thông vận tải	G04	0904
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	G05	0905
Bộ Khoa học và Công nghệ	G06	0906
Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội	G07	0907
Bộ Ngoại giao	G08	0908
Bộ Nội vụ	G09	0909
Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	G10	0910
Bộ Quốc phòng	G11	0911
Bộ Tài chính	G12	0912
Bộ Tài nguyên và Môi trường	G13	0913
Bộ thông tin và Truyền thông	G14	0914
Bộ Tư pháp	G15	0915
Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	G16	0916
Bộ Xây dựng	G17	0917
Bộ Y tế	G18	0918
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	G19	0919
Thanh tra Chính phủ	G20	0920
Ủy ban Dân tộc	G21	0921
Văn phòng Chính phủ	G22	0922
Ban Quản lý lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh	G23	0923
Bảo hiểm Xã hội Việt Nam	G24	0924
Đại học Quốc gia Hà Nội	G25	0925
Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh	G26	0926
Đài Tiếng nói Việt Nam	G27	0927
Đài Truyền hình Việt Nam	G28	0928
Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh	G29	0929
Thông tấn xã Việt nam	G30	0930
Viện Hàn lâm Khoa học và Công nghệ Việt Nam	G31	0931
Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam	G32	0932

Cách 3: người dân gửi phản ánh kiến nghị gọi điện thoại qua đường dây **19001547**

CÁCH 3: PHẢN ÁNH QUA THOẠI

Phản ánh qua đường dây 19001547
(1.000đ/phút)

Sau khi quay số 19001547, bạn thực hiện theo hướng dẫn sau lời chào từ Tổng đài:

Bước 1: Nghe lời chào và làm theo hướng dẫn

Bước 2: Vui lòng bấm [**MA_BO_TINH**] để phản ánh thông tin tiếp nhận, xử lý kiến nghị và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Tỉnh/Bộ, ban, ngành. Bấm phím 0 để phản ánh chung;

(Ví dụ phản ánh thông tin tiếp nhận, xử lý kiến nghị và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Hà Nội bấm 024; phản ánh thông tin tiếp nhận, xử lý kiến nghị và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Nội vụ bấm 0909).

Bước 3: Mời bạn ghi âm phản ánh sau tiếng bíp và kết thúc bằng phím #

Người dân Click chuột trái vào [**MA_BO_TINH**] để lấy mã gọi thoại như hình dưới:
Bảng mã Tỉnh.

BẢNG MÃ TỈNH/BỘ, BAN, NGÀNH

Tên Tỉnh/Tên Bộ, ban, ngành	Mã sử dụng SMS	Mã sử dụng Thoại
An Giang	H01	0296
Bà Rịa - Vũng Tàu	H06	0254
Bắc Giang	H02	0204
Bắc Kạn	H03	0209
Bạc Liêu	H04	0291
Bắc Ninh	H05	0222
Bến Tre	H07	0275
Bình Định	H08	0256
Bình Dương	H09	0274
Bình Phước	H10	0271
Bình Thuận	H11	0252
Cà Mau	H12	0290
Cần Thơ	H13	0292
Cao Bằng	H14	0206
Đà Nẵng	H17	0236
Đắk Lắk	H15	0262
Đắk Nông	H16	0261
Điện Biên	H18	0215
Đồng Nai	H19	0251
Đồng Tháp	H20	0277
Gia Lai	H21	0269
Hà Giang	H22	0219

Hà Nam	H25	0226
Hà Nội	H26	024
Hà Tĩnh	H27	0239
Hải Dương	H23	0220
Hải Phòng	H24	0225
Hậu Giang	H30	0293
Hồ Chí Minh	H29	028
Hòa Bình	H28	0218
Hưng Yên	H31	0221
Khánh Hòa	H32	0258
Kiên Giang	H33	0297
Kon Tum	H34	0260
Lai Châu	H35	0213
Lâm Đồng	H36	0263
Lạng Sơn	H37	0205
Lào Cai	H38	0214
Long An	H39	0272
Nam Định	H40	0228
Nghệ An	H41	0238
Ninh Bình	H42	0229
Ninh Thuận	H43	0259
Phú Thọ	H44	0210
Phú Yên	H45	0257
Quảng Bình	H46	0232
Quảng Nam	H47	0235
Quảng Ngãi	H48	0255
Quảng Ninh	H49	0203
Quảng Trị	H50	0233
Sóc Trăng	H51	0299
Sơn La	H52	0212
Tây Ninh	H53	0276
Thái Bình	H54	0227
Thái Nguyên	H55	0208
Thanh Hóa	H56	0237
Thừa Thiên Huế	H57	0234
Tiền Giang	H58	0273
Trà Vinh	H59	0294
Tuyên Quang	H60	0207
Vĩnh Long	H61	0270
Vĩnh Phúc	H62	0211
Yên Bái	H63	0216

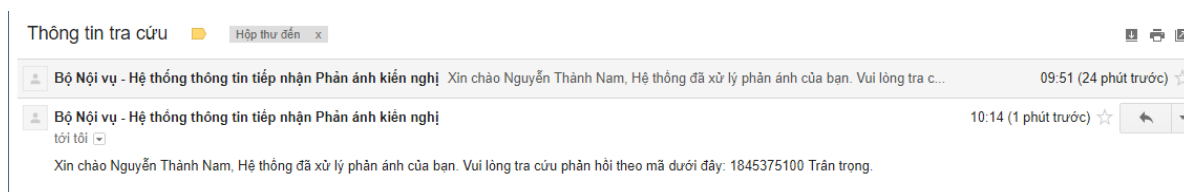
Bảng mã Bộ ngành

Tên Tỉnh/Tên Bộ, ban, ngành	Mã sử dụng SMS	Mã sử dụng Thoại
Bộ Công an	G01	0901
Bộ Công Thương	G02	0902
Bộ Giáo dục và Đào tạo	G03	0903
Bộ Giao thông vận tải	G04	0904
Bộ Kế hoạch và Đầu tư	G05	0905
Bộ Khoa học và Công nghệ	G06	0906
Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội	G07	0907
Bộ Ngoại giao	G08	0908
Bộ Nội vụ	G09	0909

Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	G10	0910
Bộ Quốc phòng	G11	0911
Bộ Tài chính	G12	0912
Bộ Tài nguyên và Môi trường	G13	0913
Bộ thông tin và Truyền thông	G14	0914
Bộ Tư pháp	G15	0915
Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	G16	0916
Bộ Xây dựng	G17	0917
Bộ Y tế	G18	0918
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	G19	0919
Thanh tra Chính phủ	G20	0920
Ủy ban Dân tộc	G21	0921
Văn phòng Chính phủ	G22	0922
Ban Quản lý lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh	G23	0923
Bảo hiểm Xã hội Việt Nam	G24	0924
Đại học Quốc gia Hà Nội	G25	0925
Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh	G26	0926
Đài Tiếng nói Việt Nam	G27	0927
Đài Truyền hình Việt Nam	G28	0928
Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh	G29	0929
Thông tấn xã Việt nam	G30	0930
Viện Hàn lâm Khoa học và Công nghệ Việt Nam	G31	0931
Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam	G32	0932

Bước 3: Nhận mã số và Tra cứu PAKN

- Nhận mã số: người dân nhận mã tra cứu kết quả giải quyết ở trong mail như hình dưới.



- Tra cứu PAKN: tại mục “Tra cứu kết quả”, người dân nhập mã số PAKN mà người dân đã được cấp trong mail và nhập vào mã tra cứu ở hình dưới.



Sau khi nhập mã tra cứu và nhập mã bảo vệ người dân Click chuột trái vào nút tra cứu sẽ xuất hiện kết quả tra cứu hiển thị như sau:

