

# TÀI LIỆU TẬP HUẤN APP “BÁO CHÁY 114”

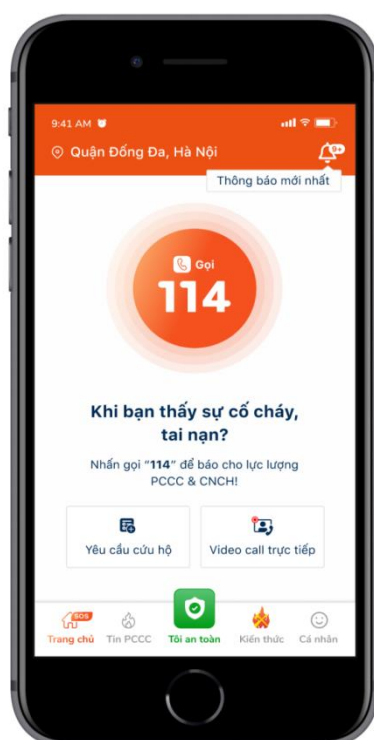
## I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN CỦA APP “BÁO CHÁY 114”

App “Báo cháy 114” là một ứng dụng hỗ trợ người dân thông báo cho cơ quan Cảnh sát phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn cứu hộ ( PCCC và CNCH) các vụ cháy, nổ và sự cố, tai nạn một cách nhanh và chính xác nhất bằng việc trực quan hóa thông qua các hình ảnh, video, âm thanh...được người dùng gọi điện hoặc gửi trực tiếp cho bộ phận tiếp nhận thông tin báo cháy, sự cố tai nạn tại Trung tâm thông tin chỉ huy (tổng đài 114).

App “Báo cháy 114” Giúp cho lực lượng Cảnh sát PCCC và CNCH xác minh được ngay các vụ cháy, nổ và tai nạn, sự cố là thật hay giả, vị trí chính xác địa điểm xảy ra cháy, nổ, tai nạn, sự cố. Đánh giá được cơ bản tình hình vụ cháy, nổ, tai nạn, sự cố. Đồng thời đưa ra phương án để triển khai công tác chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ phù hợp. Giảm thiểu tối đa thiệt hại do các vụ cháy, nổ và tai nạn, sự cố xảy ra.

App “Báo cháy 114” bảo đảm quy trình số hóa một số hoạt động của các đơn vị Cảnh sát PCCC và CNCH nói chung, đơn giản hóa các quy trình nhận tin và xác minh tin báo cháy, nổ, tai nạn, sự cố. Nâng cao hiệu quả của các đơn vị Cảnh sát PCCC và CNCH.

Dễ dàng có các phương án tích hợp với các nền tảng khác, hệ thống khác.



## II. TÍNH NĂNG, TÁC DỤNG

1. Tính năng 1: **“Gọi 114”** là tính năng gọi line viễn thông trực tiếp tới Trung tâm thông tin chỉ huy 114, thông tin cho lực lượng Cảnh sát PCCC và CNCH về các vụ cháy, nổ, tai nạn, sự cố tương tự như gọi điện thoại thông thường.

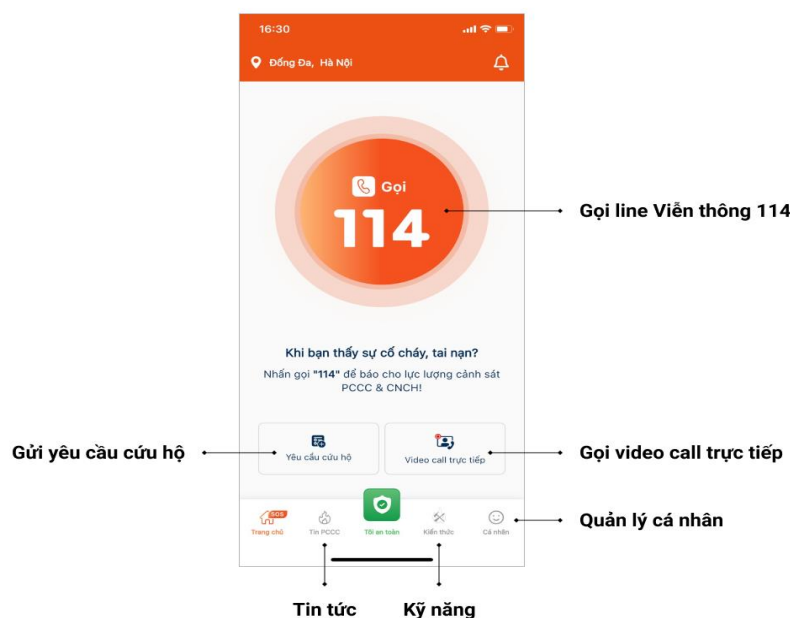
2. Tính năng 2: **“Gọi bằng hình ảnh trực tiếp”** (gọi video Call) là tính năng gọi tới Trung tâm thông tin chỉ huy 114, thông tin cho lực lượng Cảnh sát PCCC và CNCH về các vụ cháy, nổ, tai nạn, sự cố bằng hình ảnh trực quan và những thông tin chính xác về đám cháy, sự cố, tai nạn. Giúp Trung tâm thông tin chỉ huy 114 nhận định được tình hình thực tế và đưa ra đề xuất huy động lực lượng, phương tiện phù hợp đến xử lý đám cháy, sự cố, tai nạn.

3. Tính năng 3: **“Yêu cầu chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ”** là tính năng gửi hình ảnh hoặc đoạn video cho đơn vị Cảnh sát PCCC và CNCH, kết hợp với hình thức chat bằng âm thanh hoặc bằng chữ với tổng đài trực 114.

4. Tính năng 4: **“Kỹ năng”** là tính năng cung cấp các kiến thức, kỹ năng về PCCC và CNCH để người sử dụng có thể trực tiếp tra cứu và học tập kỹ năng PCCC và CNCH.

5. Tính năng 5: **“Tin PCCC”** là tính năng truyền tải những thông tin về những vụ cháy, sự cố, tai nạn đang diễn ra tại các địa bàn cụ thể nào đó; thông tin về tình hình cháy, nổ, sự cố, tai nạn trong ngày, tuần, tháng trong nước và trên thế giới; những chủ trương về công tác PCCC và CNCH.

6. Tính năng 6: **“Tôi an toàn”** là tính năng báo an toàn tại vị trí xảy ra cháy, nổ, tai nạn, sự cố, thông báo này sẽ được gửi cho danh sách người thân và đơn vị Cảnh sát PCCC và CNCH để biết.



### **III. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM**

#### **1. Đối với Cục Cảnh sát PCCC và CNCH**

- (Tài khoản “**Người theo dõi**”): Theo dõi hoạt động tiếp nhận và xử lý thông tin của từng địa phương. Không thực hiện được các chức năng can thiệp trực tiếp vào công việc của địa phương.

- Đăng tải các bài viết, tin tức liên quan đến công tác PCCC và CNCH lên App.

- Chia sẻ các thông tin cho người dùng thông qua App.

- Theo dõi, thống kê hoạt động chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ của từng địa phương theo các khoảng thời gian khác nhau.

- Xem chi tiết các yêu cầu chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ, cuộc gọi, xem được video cuộc gọi, ảnh lưu lại.

#### **2. Đối với Công an các địa phương**

- Tài khoản “**Đơn vị Cảnh sát PCCC và CNCH**”: Dành cho các đơn vị Cảnh sát PCCC và CNCH tỉnh, thành phố, tiếp nhận, xử lý các yêu cầu chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ được gửi tới từ người dân.

- Xem báo cáo trong ngày để phân tích hiệu quả công việc của đơn vị mình theo các khoảng thời gian khác nhau.

## IV. HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT VÀ SỬ DỤNG

### 1. Cài đặt và đăng ký

#### 1.1. Cài đặt App

- Truy cập mạng Google play (đối với hệ điều hành Android), Apple store (đối với hệ điều hành IOS). Tìm kiếm với từ khóa **“Báo cháy 114”** và tải App **“Báo cháy 114”**, tiến hành cài đặt theo các bước như đối với một ứng dụng bình thường.

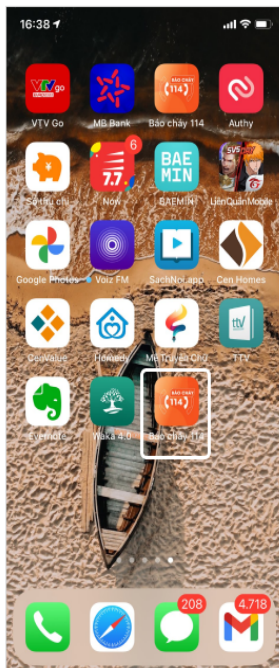
#### 1.2. Đăng ký hoặc đăng nhập

Bước 1. Khởi động App “Báo cháy 114” trên màn hình điện thoại sau khi đã cài đặt.

Bước 2. Tiến hành đăng ký bằng số điện thoại.

Bước 3. Nhập số OTP được gửi về số điện thoại đã nhập.

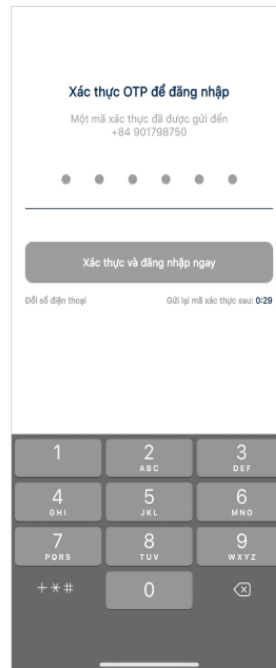
Bước 3.1. Với các số điện thoại đã đăng ký từ trước, thì vào homescreen để trực tiếp trải nghiệm luôn.



B1



B2

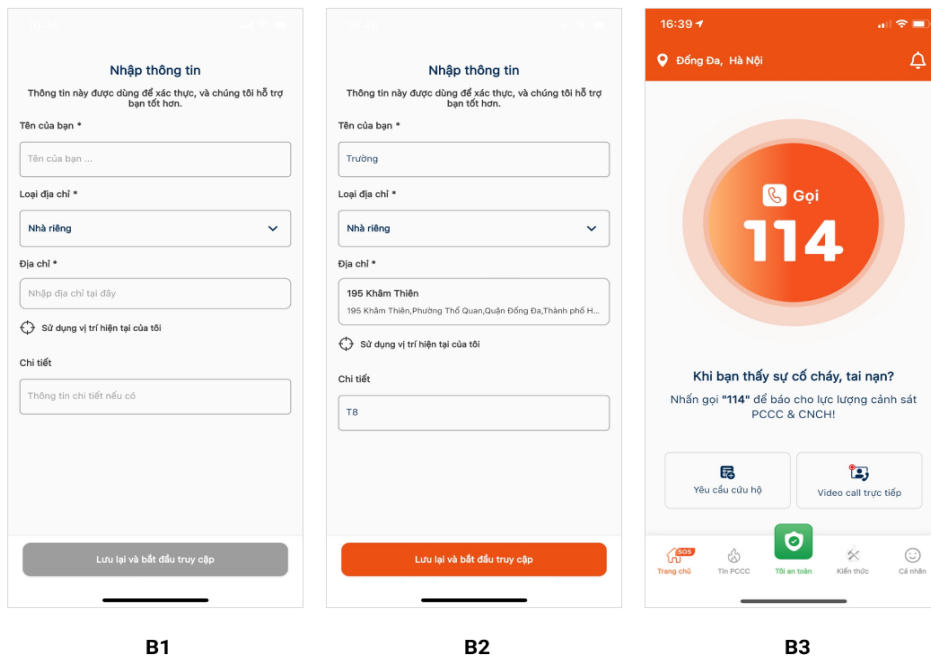


B3



B3.1

Bước 3.2. Với các số điện thoại đăng ký lần đầu tiên, điền đủ các thông tin theo biểu mẫu và tiến hành gửi đi, sau đó vào giao diện để trải nghiệm và sử dụng.



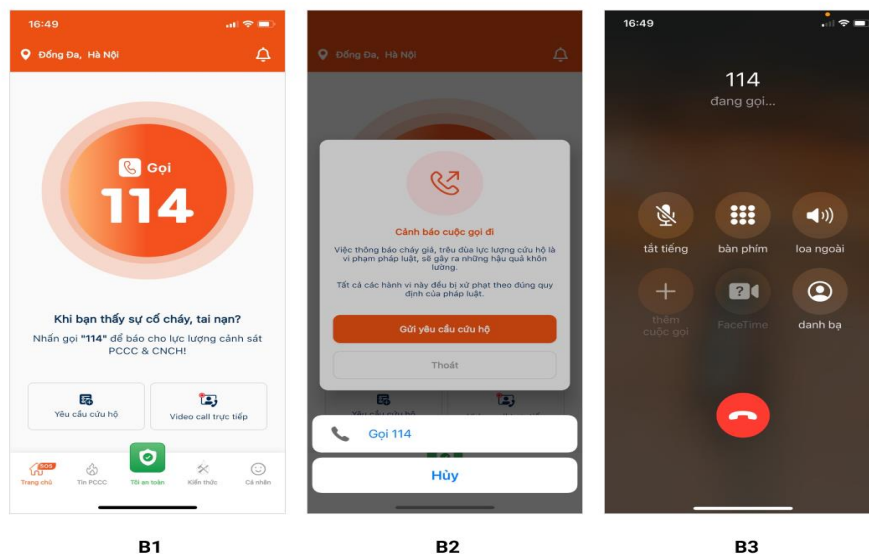
## 2. Chức năng chi tiết

### 2.1. Chức năng gọi 114 thông qua line Viễn thông

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Gọi 114” .

Bước 3. Thao tác liên lạc với tổng đài 114 của Trung tâm thông tin chỉ huy 114 như gọi điện thoại bình thường.



## 2.2. Chức năng gọi “Video call trực tiếp”

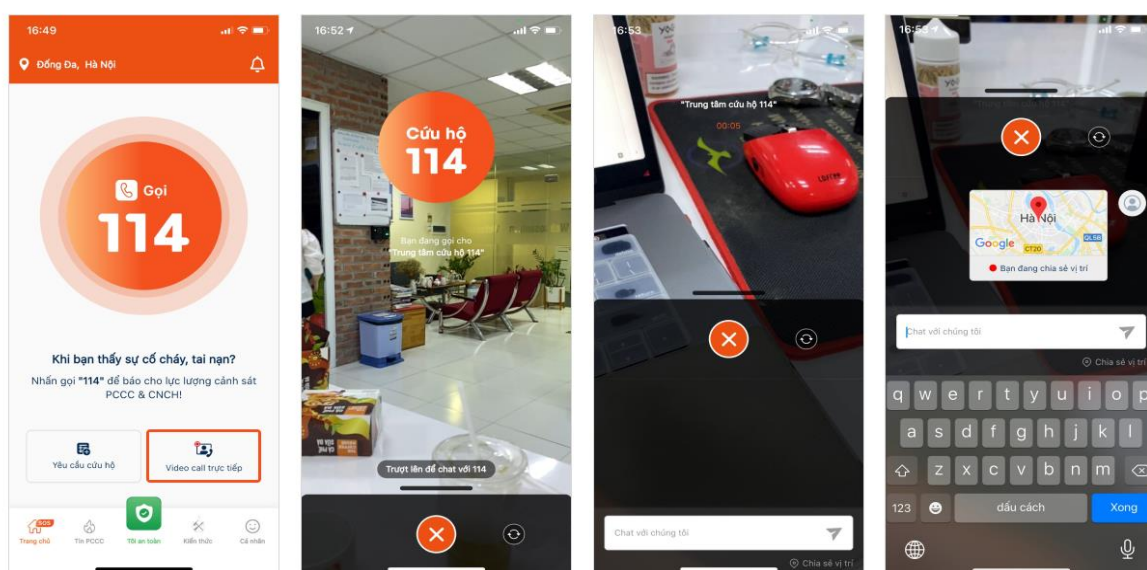
Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Video call trực tiếp”.

Bước 3. Bắt đầu đợi kết nối và giao tiếp với Trung tâm thông tin chỉ huy 114.

Bước 4. Trong quá trình gọi, có thể bối cảnh xảy ra với nhiều tiếng ồn, gây khó khăn trong việc giao tiếp, người dùng có thể lựa chọn vừa gọi điện và nhắn tin thông báo cho Trung tâm thông tin chỉ huy 114. Hoặc lựa chọn để chia sẻ vị trí, địa chỉ hiện tại mình đang đứng cho Trung tâm thông tin chỉ huy 114 biết.

Bước 5. Kết thúc cuộc gọi.



## 2.3. Chức năng gửi “Yêu cầu chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ”

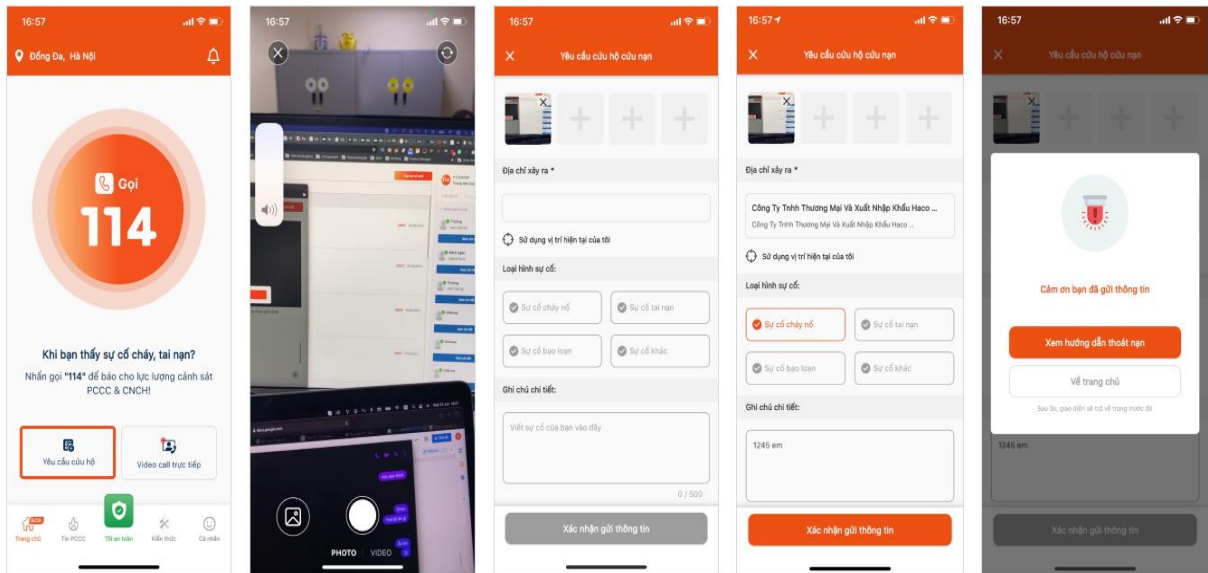
Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Yêu cầu chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ”

Bước 3. Tiến hành chụp ảnh hoặc chọn ảnh cần gửi cho Trung tâm thông tin chỉ huy 114.

Bước 4. Điền đầy đủ thông tin theo biểu mẫu.

Bước 5. Chạm nút gửi và hoàn thành việc gửi yêu cầu cho Trung tâm thông tin chỉ huy 114.



## 2.4. Xem danh sách sự cố đã và đang diễn ra và chi tiết sự cố

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Tin PCCC”.

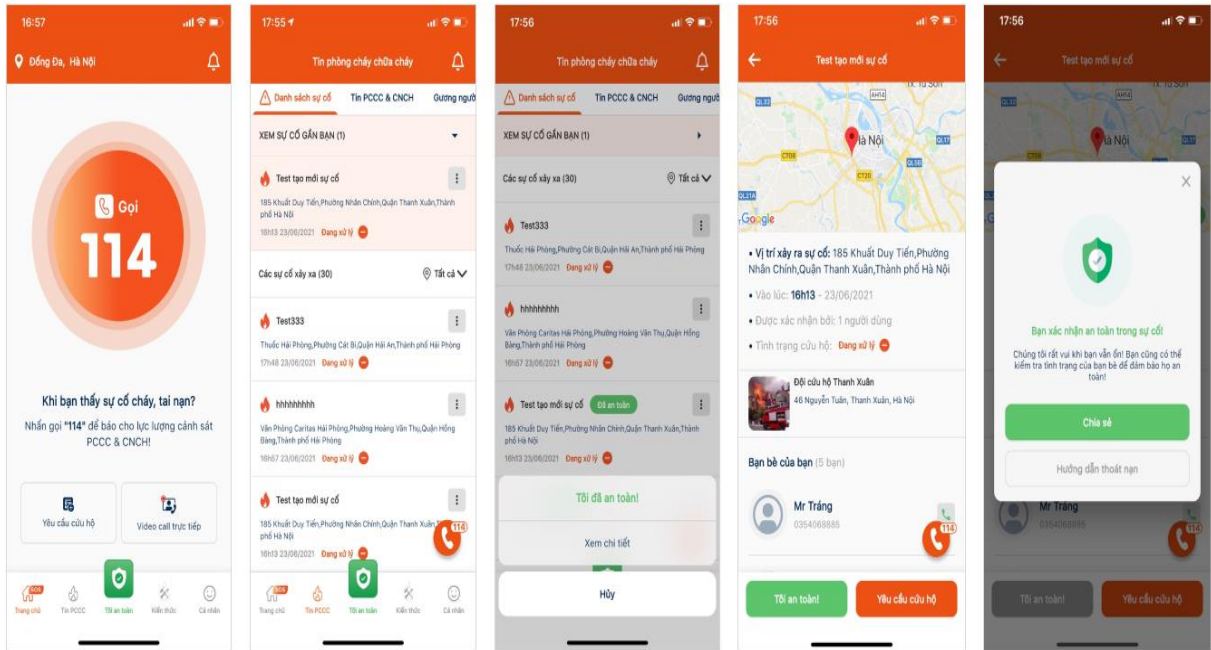
Bước 3. Tab đầu tiên “Sự cố cháy, nổ” sẽ bao gồm danh sách các sự cố đã, đang diễn ra và đã được xác minh bởi Trung tâm thông tin chỉ huy 114.

Bước 4. Người dùng có thể xem và phát hiện được các sự cố nào đang ở gần mình, có bán kính <5km, hoặc tất cả các vụ cháy, nổ và tai nạn, sự cố đang diễn ra.

Bước 5. Tiến hành lọc theo địa phương, nếu muốn xem các sự cố diễn ra theo địa phương.

Bước 6. Để xem chi tiết 1 sự cố, chạm vào sự cố muốn xem, và xem thông tin của sự cố đó trên màn hình, bao gồm: thông tin sự cố, được xác nhận bởi bao nhiêu người, bạn bè của mình ( Gọi nhanh cho họ thông qua điện thoại ) ...

Bước 7. Người dùng đó có thể báo “Tôi an toàn” bằng cách chạm vào nút “Tôi an toàn” trên giao diện, khi đó thông tin sẽ được gửi đến cho các bạn bè trong danh sách để thông báo tình trạng của bản thân an toàn trong khu vực xảy ra sự cố.



## 2.5. Xem tin tức

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Tin PCCC”.

Bước 3. Các tab hiện ra bao gồm: Sự cố cháy nổ; Tin PCCC và CNCH; gương người tốt việc tốt; Video.

Bước 4. Người dùng chạm vào các mục tương ứng để xem thông tin theo lựa chọn của người dùng.





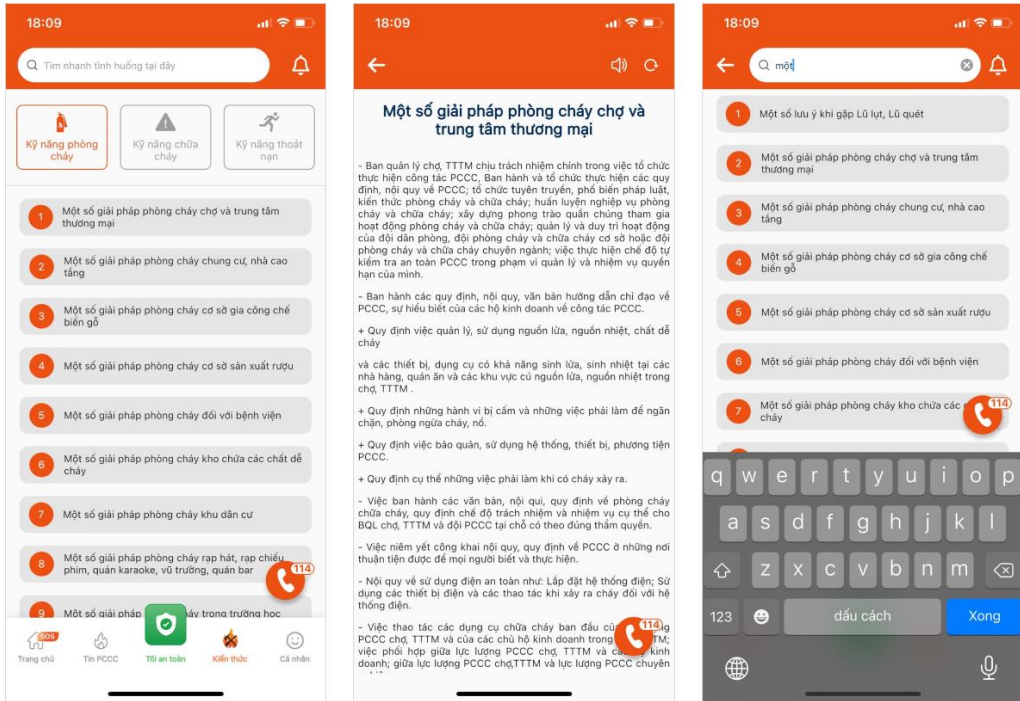
## 2.6. Xem các hướng dẫn về kỹ năng Phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Kỹ năng” .

Bước 3. Các tab hiện ra bao gồm: kỹ năng phòng cháy; kỹ năng chữa cháy; kỹ năng cứu nạn, cứu hộ.

Bước 4: Lựa chọn kỹ năng muốn tìm hiểu và chạm vào đó để xem chi tiết.



## 2.7. Quản trị cá nhân

### 2.7.1. Nơi ở của tôi

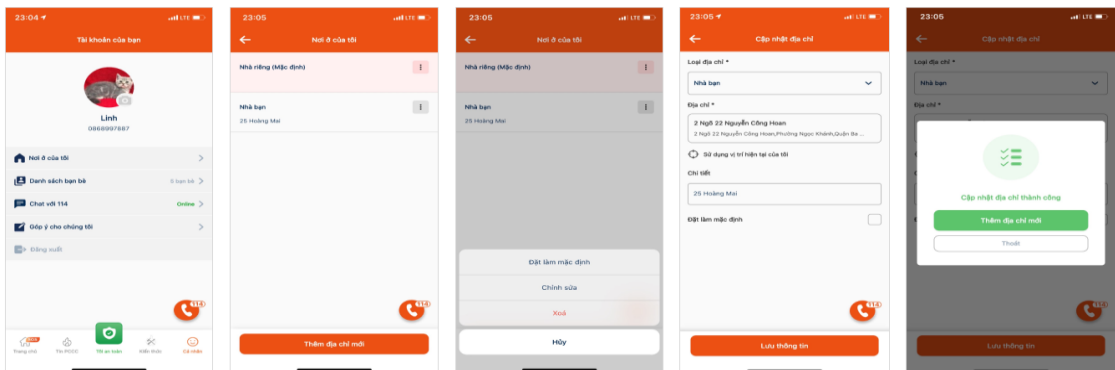
Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Cá nhân” để tùy biến các thông tin tại đây.

Bước 3. Chạm vào nơi ở của tôi.

Bước 4. Chạm vào địa chỉ muốn chỉnh sửa để thay đổi thông tin.

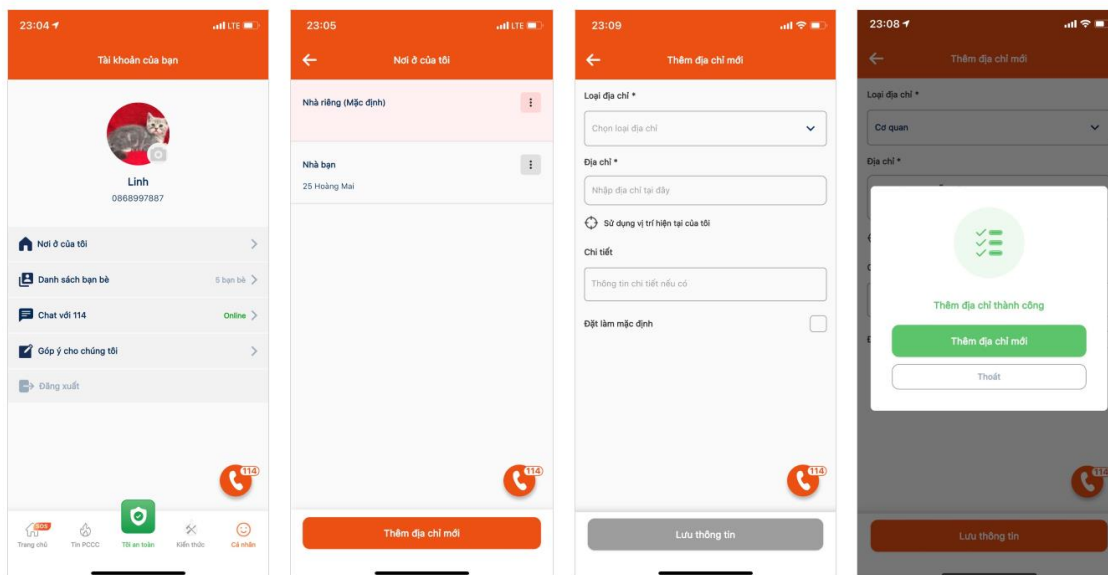
Bước 5. Chạm vào nút “lưu thông tin”.



Bước 4.1 Để thêm mới địa chỉ của mình, các bạn chạm vào nút “Thêm địa chỉ mới”.

Bước 5.1 Điền đầy đủ các thông tin theo biểu mẫu hiện ra.

Bước 6.1 Ấn vào nút “lưu thông tin”.



## 2.7.2. Danh sách bạn bè

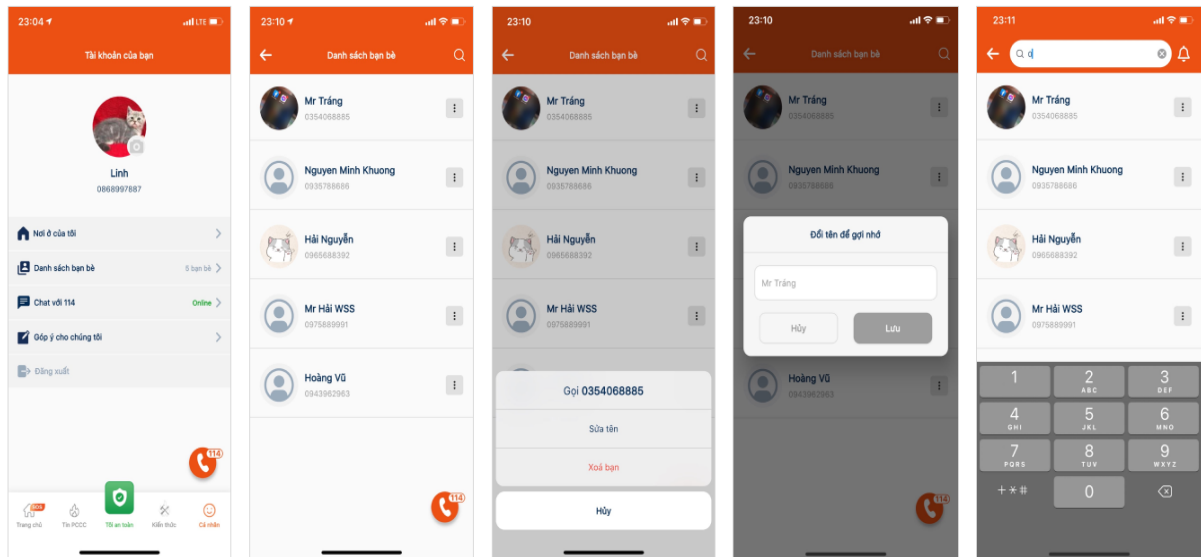
Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Danh sách bạn bè” để xem danh sách bạn bè của mình.

Bước 3. Để thêm bạn vào danh sách, chạm vào “icon search” ở góc phải trên màn hình.

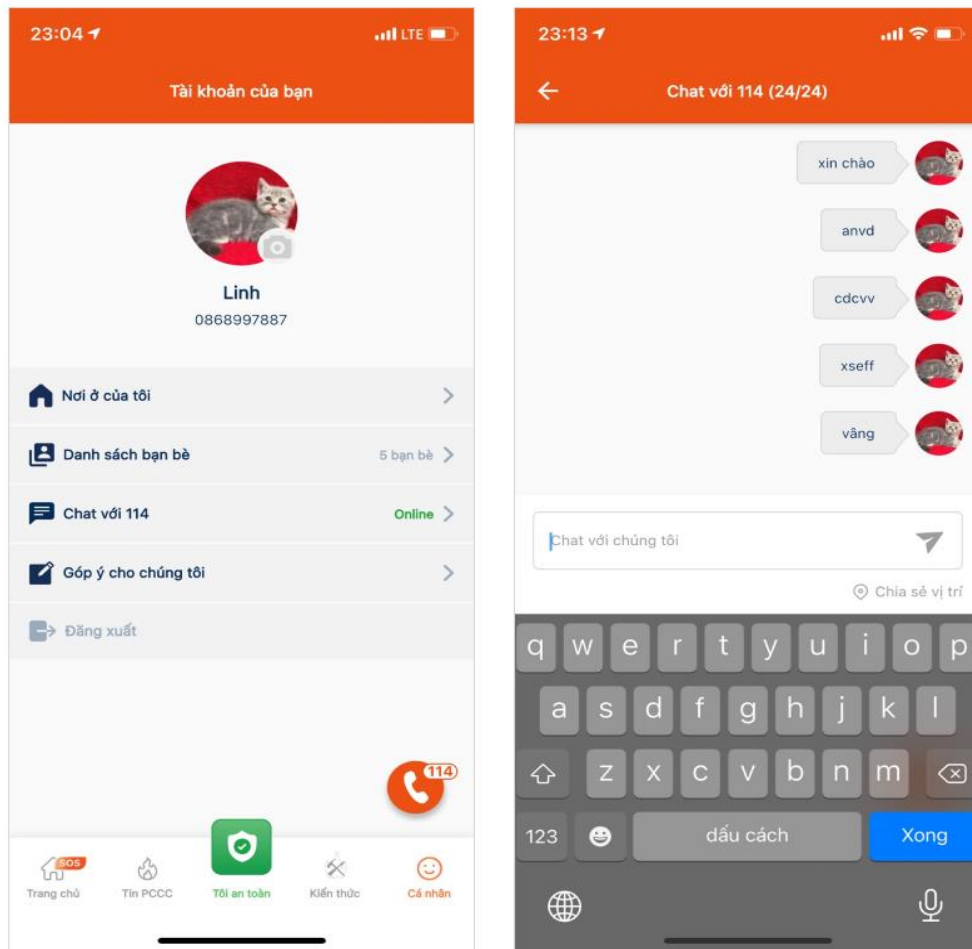
Bước 4. Nhập số điện thoại muốn thêm làm bạn (Chú ý, chỉ những người đã đăng ký tài khoản mới có thể tìm thấy nhau).

Bước 5. Chạm nút “Thêm bạn”.



### 2.7.3. Chat với 114

- Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.
- Bước 2. Chạm vào nút “Chat với 114” để vào giao diện chat.
- Bước 3. Tiến hành chat với Trung tâm thông tin chỉ huy 114.



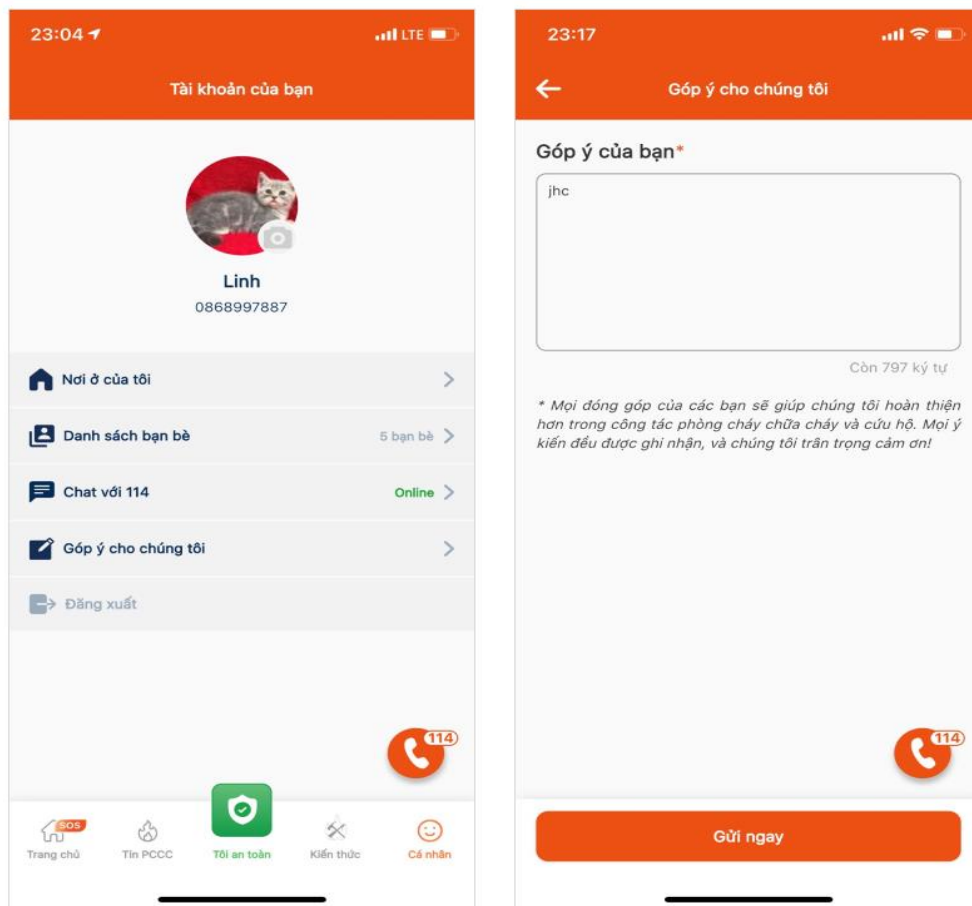
#### 2.7.4. Góp ý cho chúng tôi.

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “góp ý cho chúng tôi” để vào giao diện góp ý.

Bước 3. Điền thông tin bạn muốn góp ý.

Bước 4. Chạm vào nút “Gửi ngay”.



### 2.7.5. Báo tôi an toàn

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Chạm vào nút “Tin PCCC”.

Bước 3. Tab đầu tiên “Sự cố cháy nổ” sẽ bao gồm danh sách các sự cố đã, đang diễn ra, và đã được xác minh bởi Trung tâm thông tin chỉ huy 114.

Bước 4. Chạm vào xem chi tiết hoặc hidden menu theo mỗi sự cố.

Bước 5. Chạm vào nút báo “Tôi an toàn”.

### 2.7.6. Sử dụng tính năng call nhanh

Bước 1. Sau khi đã đăng nhập thành công và vào giao diện chính của App.

Bước 2. Tại các screen khác của app, sẽ hiện lên 1 nút call nhanh.

Bước 3. Chạm vào nút call nhanh đó.

Bước 4. Chọn các tác vụ muốn thao tác.

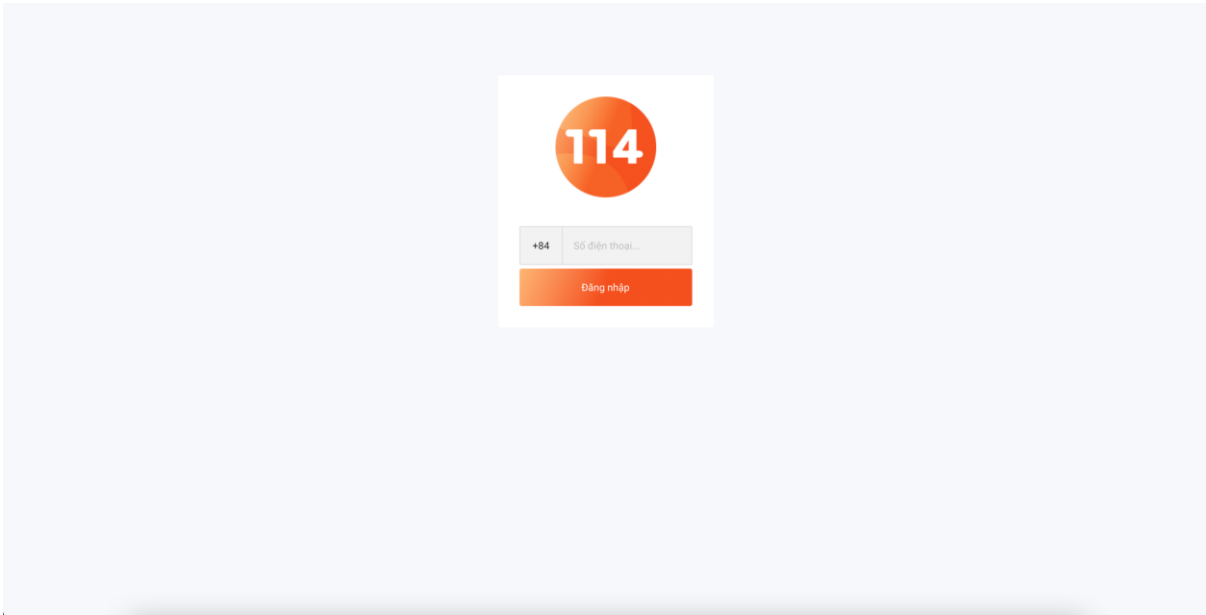
Bước 5. Hoàn thành.

## V. QUẢN LÝ APP “BẢO CHÁY 114”

### 1. Cục Cảnh sát PCCC và CNCH

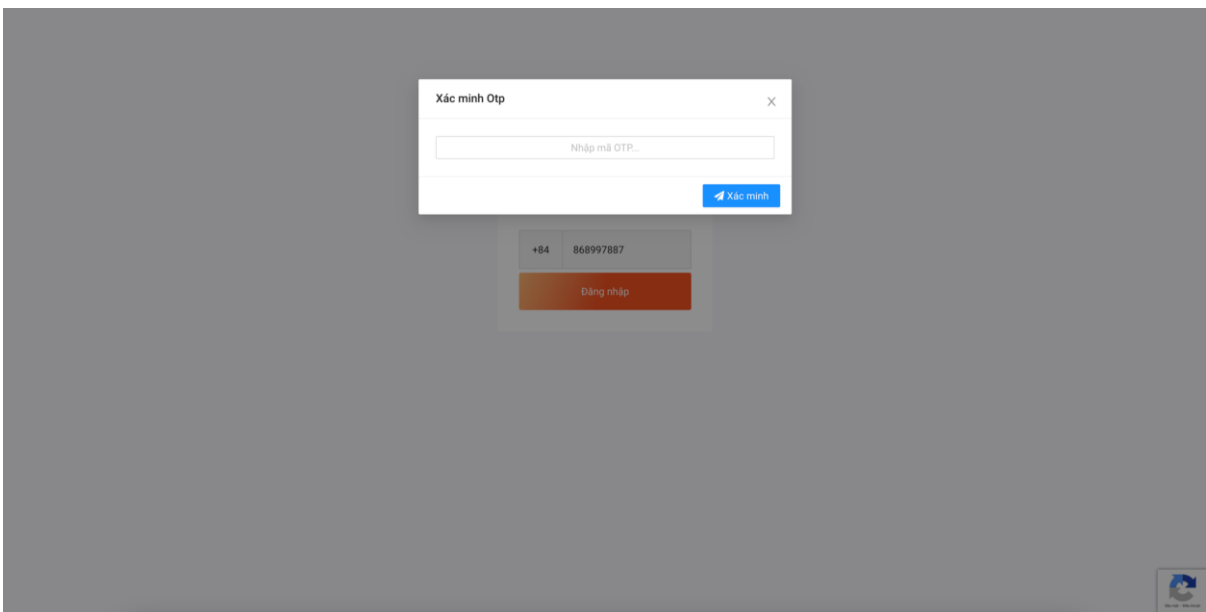
#### 1.1. Xem vụ cháy và chi tiết vụ cháy

Bước 1. Đăng nhập hệ thống quản lý, qua đường link sau: [cms.baochay114.vn](https://cms.baochay114.vn)



Bước 2: Nhập số điện thoại đã đăng ký quản lý App -114.

Bước 3: Nhận mã xác minh bằng OTP trên điện thoại đã đăng ký hoặc bằng địa chỉ gmail: Email này Công an các địa phương lập theo mẫu (ví dụ: [baochay114haiphong@gmail.com](mailto:baochay114haiphong@gmail.com)) sau khi lập tài khoản gmail xong gửi (tên Số điện thoại và tài khoản mới lập nhận mã OTP qua Gmail) về địa chỉ Gmail: [nguyenhason195@gmail.com](mailto:nguyenhason195@gmail.com) để đơn vị kỹ thuật kích hoạt số điện thoại mã nhận OTP qua gmail.

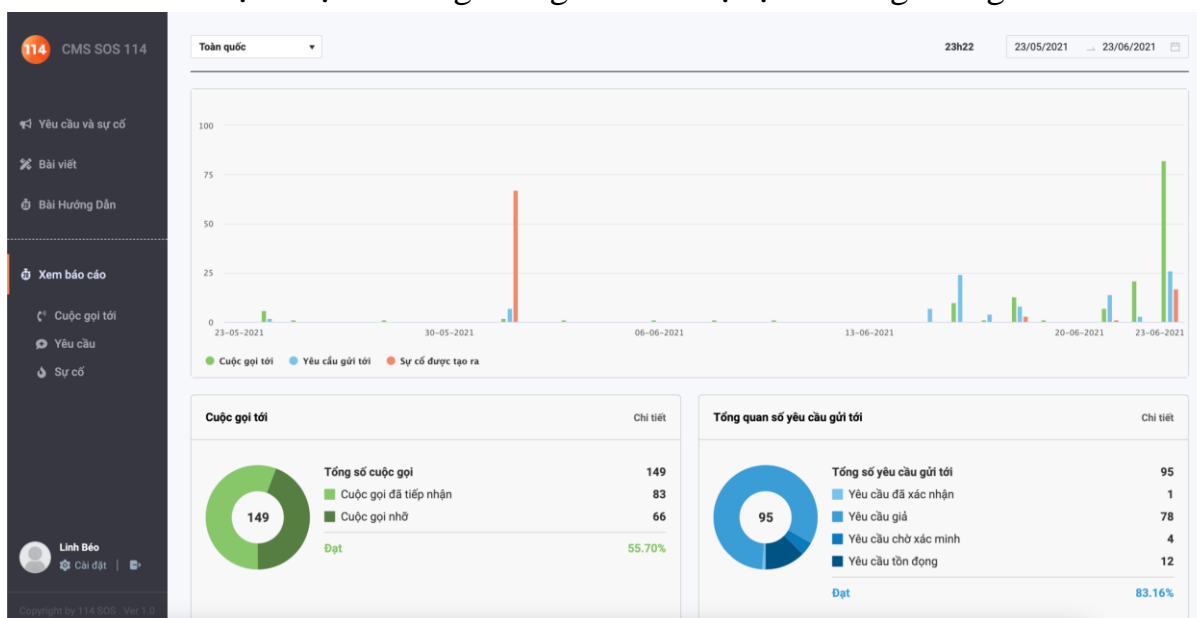


Bước 4. Click chuột vào menu “Xem báo cáo”, tại giao diện này ta có

- Biểu đồ report tổng quan
- Biểu đồ report cuộc gọi
- Biểu đồ report yêu cầu
- Biểu đồ report Sự cố

Bước 5. Lựa chọn bộ lọc xem theo tỉnh thành, hoặc toàn quốc thông qua bộ lọc theo địa chỉ.

Bước 6. Lựa chọn khoảng thời gian theo bộ lọc khoảng thời gian



## 1.2. Xem chi tiết cuộc gọi

Bước 1. Ta bấm vào nút “chi tiết”, ở biểu đồ cuộc gọi.

Bước 2. Xem danh sách các cuộc gọi tới.

Bước 3. Có thể xem chi tiết các cuộc gọi tới như thế nào bằng cách bấm vào nút “Xem chi tiết”.



The image shows two screenshots of the CMS SOS 114 interface. The top screenshot displays a list of calls with columns for caller name, time, location, and status. The bottom screenshot shows a detailed view of a call log, including a video player and chat messages.

Cuộc gọi từ	Thời gian	Vị trí	Trạng thái
Nguyễn Khắc Đoán 0904886698	18:34, 23-06-2021	89/11 Trung Hòa, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội	Cuộc gọi nhờ
Bách ngáo 0982879010	18:03, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	18:03, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
Trang 0354068885	18:02, 23-06-2021	Công Ty TNHH Thương Mại Và Xuất Nhập Khẩu Haco Vietnam, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
Trang 0354068885	17:58, 23-06-2021	Công Ty TNHH Thương Mại Và Xuất Nhập Khẩu Haco Vietnam, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
Trang 0354068885	17:57, 23-06-2021	Công Ty TNHH Thương Mại Và Xuất Nhập Khẩu Haco Vietnam, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	17:54, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	17:54, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Đã xác nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>

The detailed view of the call log shows a video player with a duration of 0:00 / 0:37. Below the video, there are chat messages from the caller: "kkk", "09999", and "xbxbbc". The date of the call is 23-24 - 6/23/2021.

### 1.3. Xem chi tiết yêu cầu chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ

Bước 1. Ta bấm vào nút “chi tiết”, ở biểu đồ yêu cầu.

Bước 2. Xem danh sách các yêu cầu được gửi tới.

B3. Có thể xem chi tiết các yêu cầu gửi tới như thế nào bằng cách bấm vào nút “Xem chi tiết”.

Yêu cầu từ	Thời gian	Vị trí	Trạng thái
Trang 0354068885	17:58, 23-06-2021	Công Ty TNHH Thương Mại Và Xuất Nhập Khẩu Haco Vietnam, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Yêu cầu giả <a href="#">Xem chi tiết</a>
Trường 0901798750	17:00, 23-06-2021	Công Ty TNHH Thương Mại Và Xuất Nhập Khẩu Haco Vietnam, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Yêu cầu giả <a href="#">Xem chi tiết</a>
Trường 0901798750	16:57, 23-06-2021	Công Ty TNHH Thương Mại Và Xuất Nhập Khẩu Haco Vietnam, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Chờ xác minh <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	16:03, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Chờ xác minh <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	15:59, 23-06-2021	197 Khâm Thiên, Phường Thổ Quan, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Chờ xác minh <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	15:55, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Chờ xác minh <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	14:50, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Yêu cầu giả <a href="#">Xem chi tiết</a>
Bách ngáo 0982879010	14:46, 23-06-2021	41/89 Đông Tác, Phường Kim Liên, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội	Yêu cầu giả <a href="#">Xem chi tiết</a>

## 1.4. Xem chi tiết sự cố

Bước 1. Ta bấm vào nút “chi tiết”, ở biểu đồ sự cố.

Bước 2. Xem danh sách các sự cố được tạo ra.

Bước 3. Có thể xem chi tiết các cuộc gọi tới như thế nào bằng cách bấm vào nút “Xem chi tiết”.

Tên sự cố	Thời gian	Vị trí	Trạng thái
aaaaaaaa	18:03, 23-06-2021	Tiệm Photo A1-A0-A2, Phường Vĩnh Tuy, Quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
test	18:02, 23-06-2021	KIA Cầu Diễn, Phường Phúc Diễn, Quận Bắc Từ Liêm, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
test	17:58, 23-06-2021	Đô Cầu Thỉnh Cầu Huân ĐQ, Phường Khương Đình, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
tét	17:57, 23-06-2021	Ngân Hàng TMCP Á Châu Phòng Giao Dịch Đồng Xuân, Phường Hàng Mã, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
123	17:54, 23-06-2021	12/12 Đường Tố 12, Xã Hiệp Thạnh, Huyện Đức Trọng, Tỉnh Lâm Đồng	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
mmmmmmmmmm	17:52, 23-06-2021	Siêu Thị MM Mega Market, Phường Yên Sở, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
hhhhhhhhhhhhhh	17:51, 23-06-2021	D9/10 Quốc Lộ 1A Ấp 4, Xã Bình Chánh, Huyện Bình Chánh, Thành phố Hồ Chí Minh	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
test55	17:50, 23-06-2021	Cửa Hàng HK, Phường 12, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>

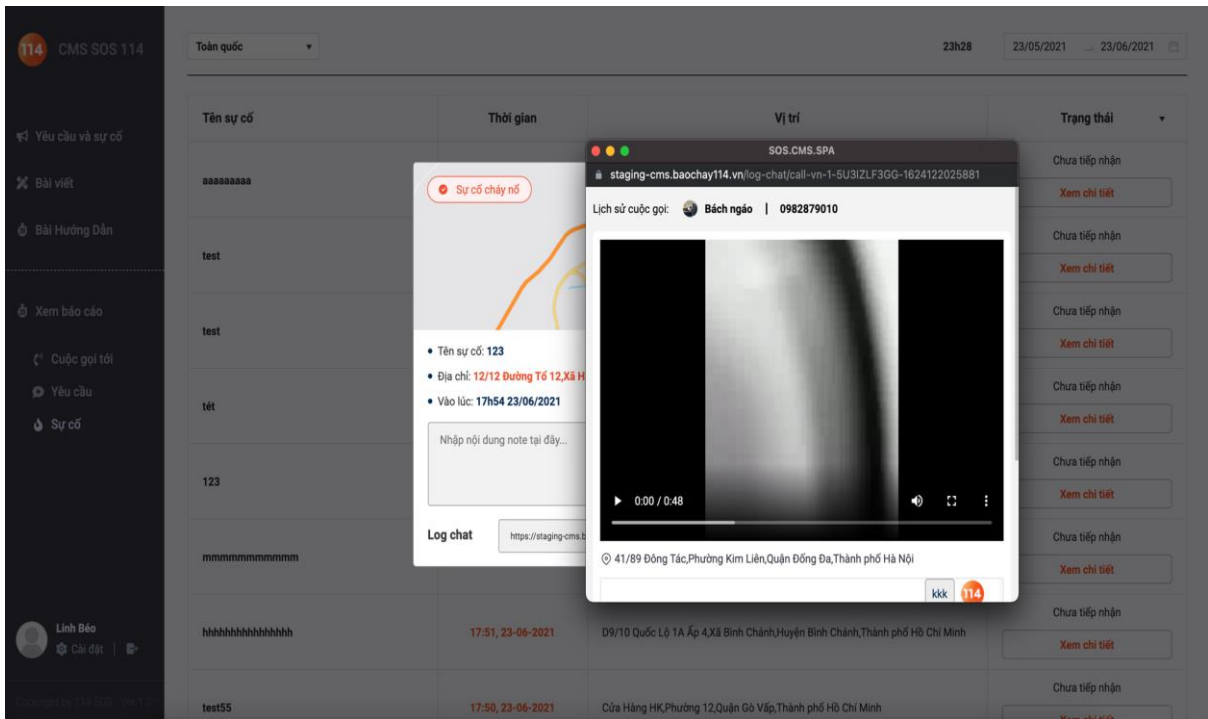
Tên sự cố	Thời gian	Vị trí	Trạng thái
aaaaaaaa		Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
test		r Liêm, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
test		Đình, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
tét		ồng Xuân, Phường Hàng Mã, Quận	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
123		c Trọng, Tỉnh Lâm Đồng	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
mmmmmmmmmm		án Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
hhhhhhhhhhhhhh	17:51, 23-06-2021	D9/10 Quốc Lộ 1A Ấp 4, Xã Bình Chánh, Huyện Bình Chánh, Thành phố Hồ Chí Minh	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>
test55	17:50, 23-06-2021	Cửa Hàng HK, Phường 12, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh	Chưa tiếp nhận <a href="#">Xem chi tiết</a>

**Sự cố cháy nổ**

- Tên sự cố: 123
- Địa chỉ: 12/12 Đường Tố 12, Xã Hiệp Thạnh, Huyện Đức Trọng, Tỉnh Lâm Đồng
- Vào lúc: 17h54 23/06/2021

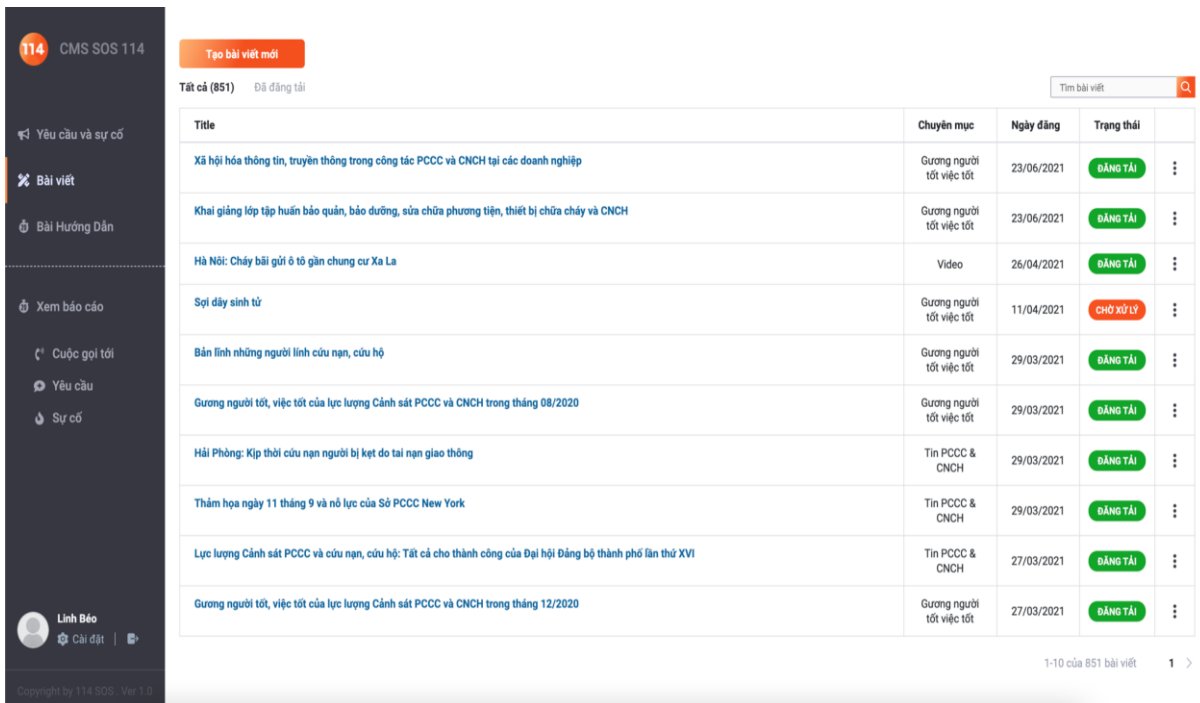
Nhập nội dung note tại đây...

**Log chat** <https://staging-cms.baohay114.vn/log-chat/call-vn-1-5U3IZLF> [Xem](#)

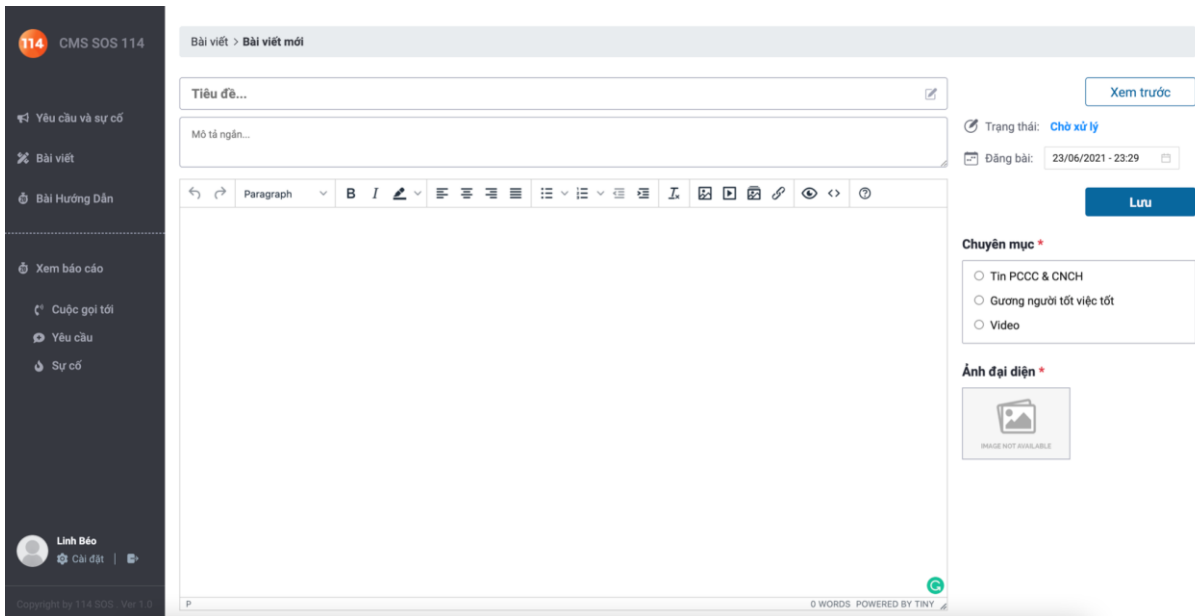


## 1.5. Phần bài viết

Bước 1. Sau khi đăng nhập thành công, lựa chọn menu “Bài viết” để xem các bài viết được quét từ trang thông tin của PCCC và CNCH.

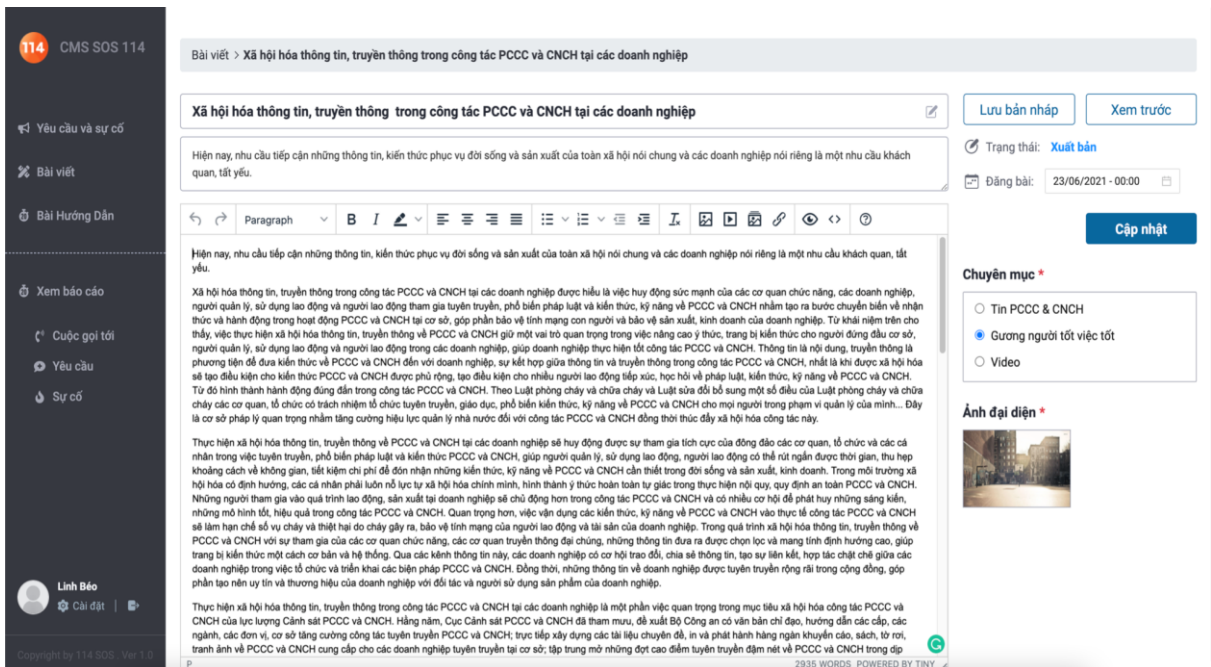


Bước 2. Click vào nút tạo bài viết mới, và bắt đầu tạo mới bài viết tại đây.



Bước 3. Ngoài ra còn 1 cách khác, danh sách bài viết được quét về và tạo thành danh sách các bài tại đây.

Bước 4. Cán bộ, công, nhân viên kiểm tra lại các bài đã được crawls về và tiến hành đăng tải trên App.



## 1.6. Phần hướng dẫn

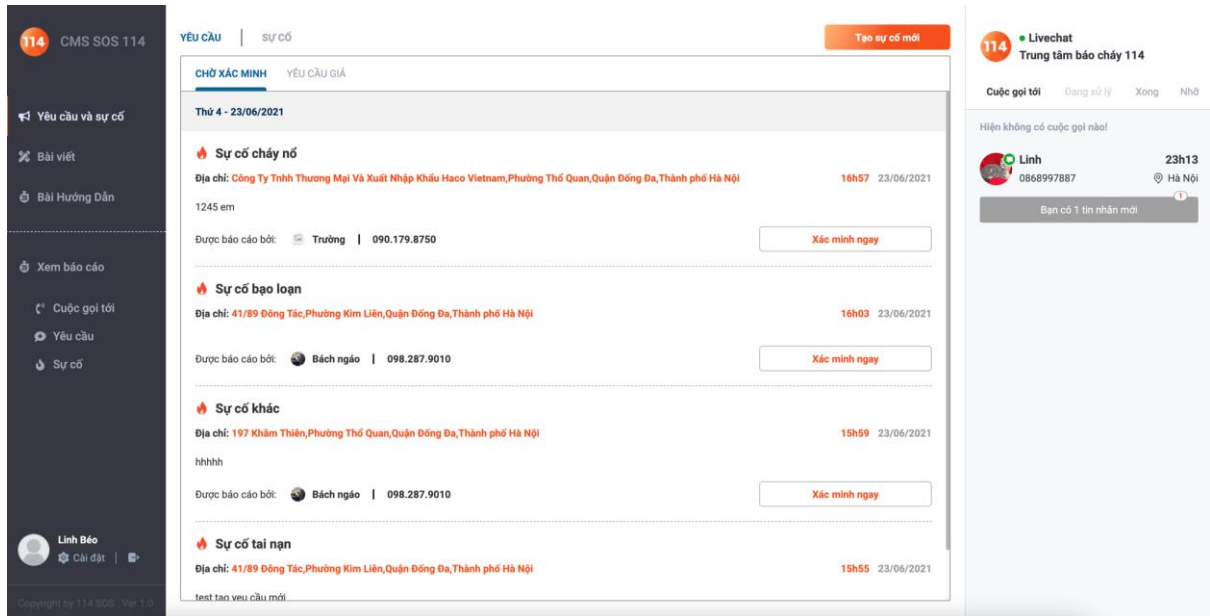
Tương tự như với phần bài viết.

## 2. Công an các địa phương

- Nhiệm vụ chính là tiếp nhận và xử lý các yêu cầu từ người dân gửi tới qua Trung tâm thông tin chỉ huy 114, xác nhận sự cố và phân chia nhiệm vụ cho các đơn vị PCCC và CNCH tiếp nhận và giải quyết sự cố đó.

## 2.1. Xử lý yêu cầu

Yêu cầu gửi tới sẽ tạo thành 1 danh sách các yêu cầu, giống giao diện bên dưới (Chú ý: Các yêu cầu sẽ tồn tại trong 10 tiếng, sau 10 tiếng sẽ chuyển thành trạng thái tồn tại).

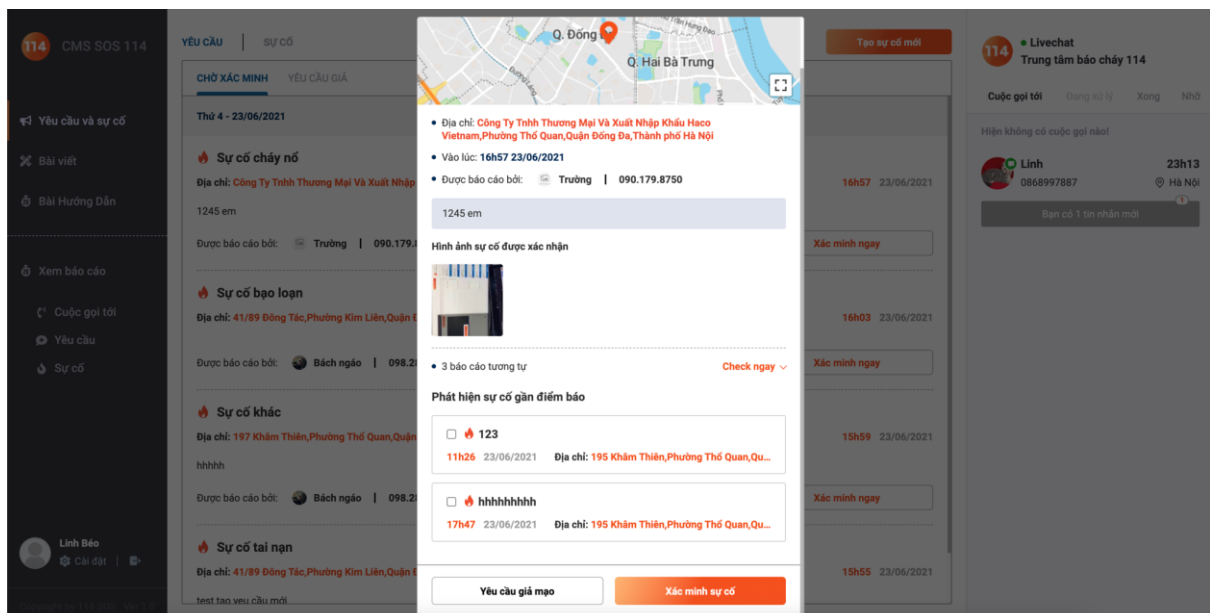


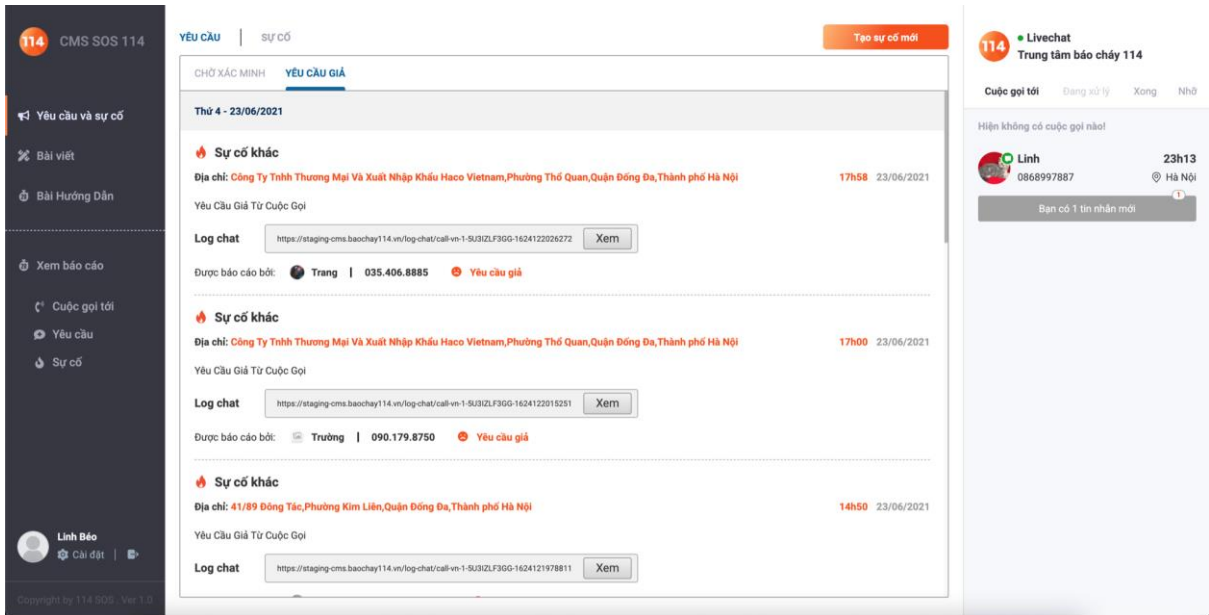
Bước 1. Click vào nút “Xác minh ngay”.

Bước 2. Tiến hành xác minh các thông tin được người dùng gửi tới.

**Nếu yêu cầu là giả:**

Bước 3. Báo yêu cầu giả mạo bằng cách click vào nút “Yêu cầu giả mạo”.

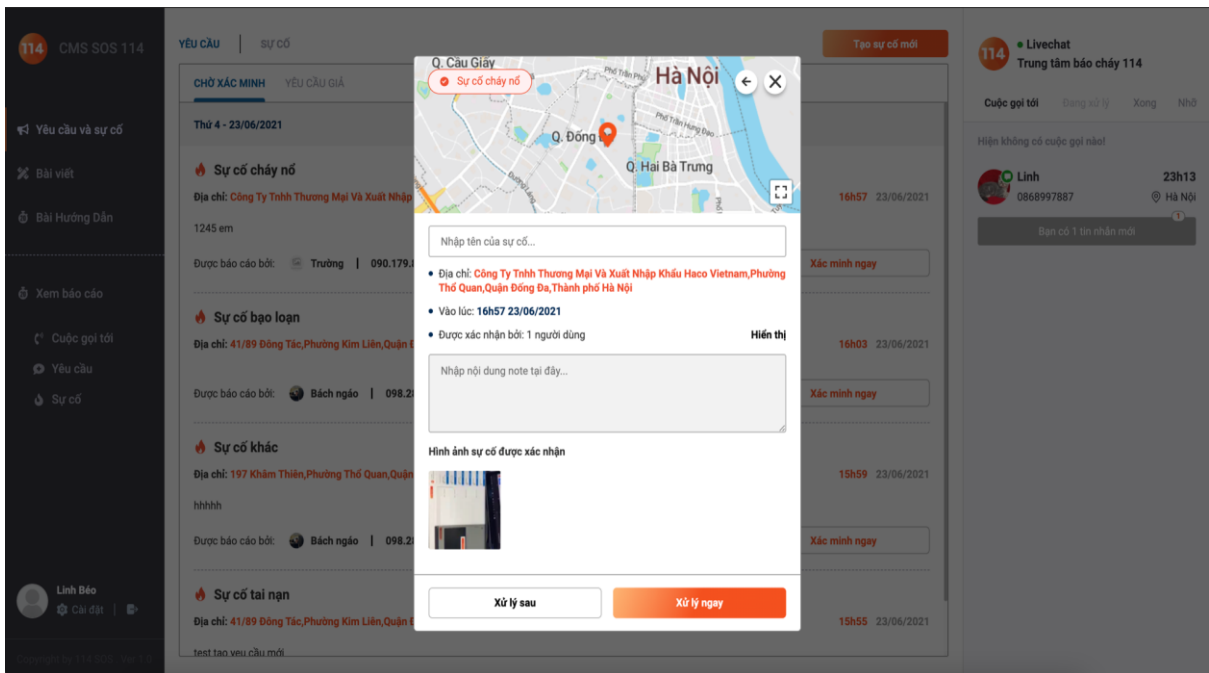




### Nếu yêu cầu là các hình ảnh thật

Bước 4. Tạo sự cố bằng cách click vào nút “Xác minh sự cố”.

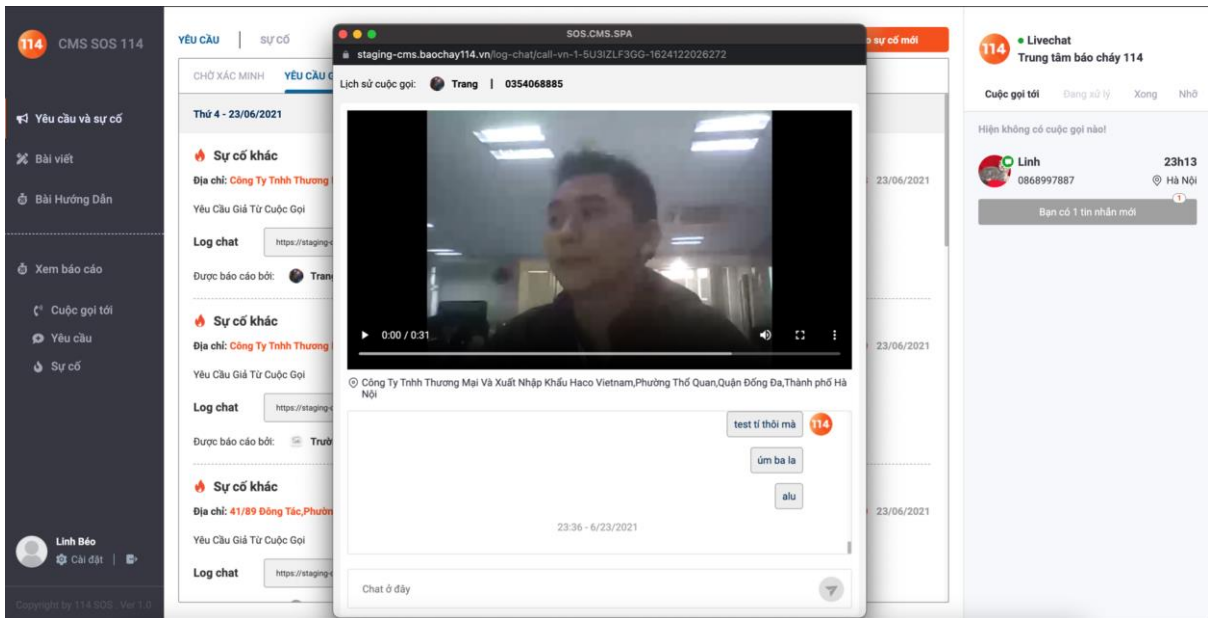
Bước 5. Điền các thông tin thu thập được theo biểu mẫu và tiến hành xử lý ngay (Phân công nhiệm vụ cho đơn vị PCCC và CNCH) hoặc thêm vào sự cố bằng nút “Xử lý sau”.



- Trường hợp có nhiều yêu cầu cùng gửi tới 1 lúc, và cùng 1 địa điểm được xác nhận, ta có lựa chọn gộp các yêu cầu đó làm 1 và xử lý.

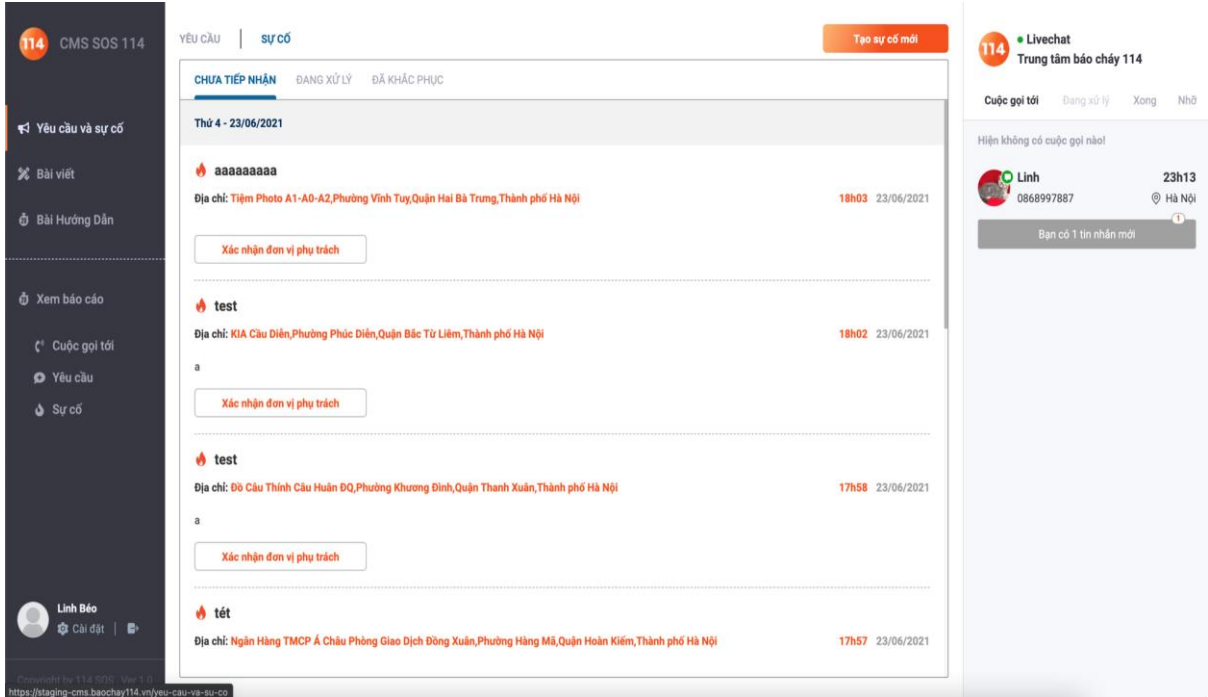
- Trường hợp đã có sự cố được tạo tại vị trí đó, thời điểm đó, ta có lựa chọn gộp các yêu cầu vào chung 1 sự cố đã được tạo.

Chú ý: Ở các bước này, Quản trị viên có thể lựa chọn xem chi tiết yêu cầu bằng cách ấn vào nút “Xem chi tiết” để xem chi tiết về yêu cầu đó.



## 2.2. Xử lý sự cố

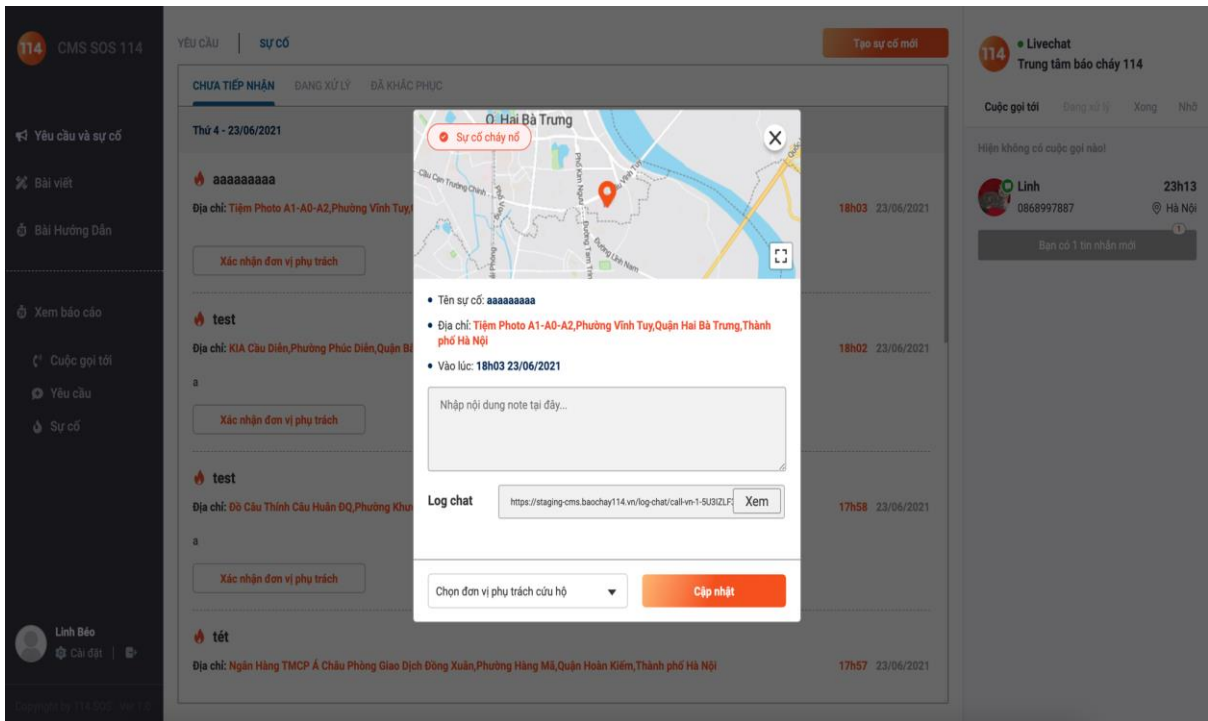
Các sự cố được khởi tạo, sẽ hiển thị dưới dạng danh sách ở đây, theo ảnh: (Chú ý: Các sự cố sẽ tồn tại trong vòng 10 tiếng, sau 10 tiếng ko đc xử lý sẽ chuyển sang trạng thái tồn tại).



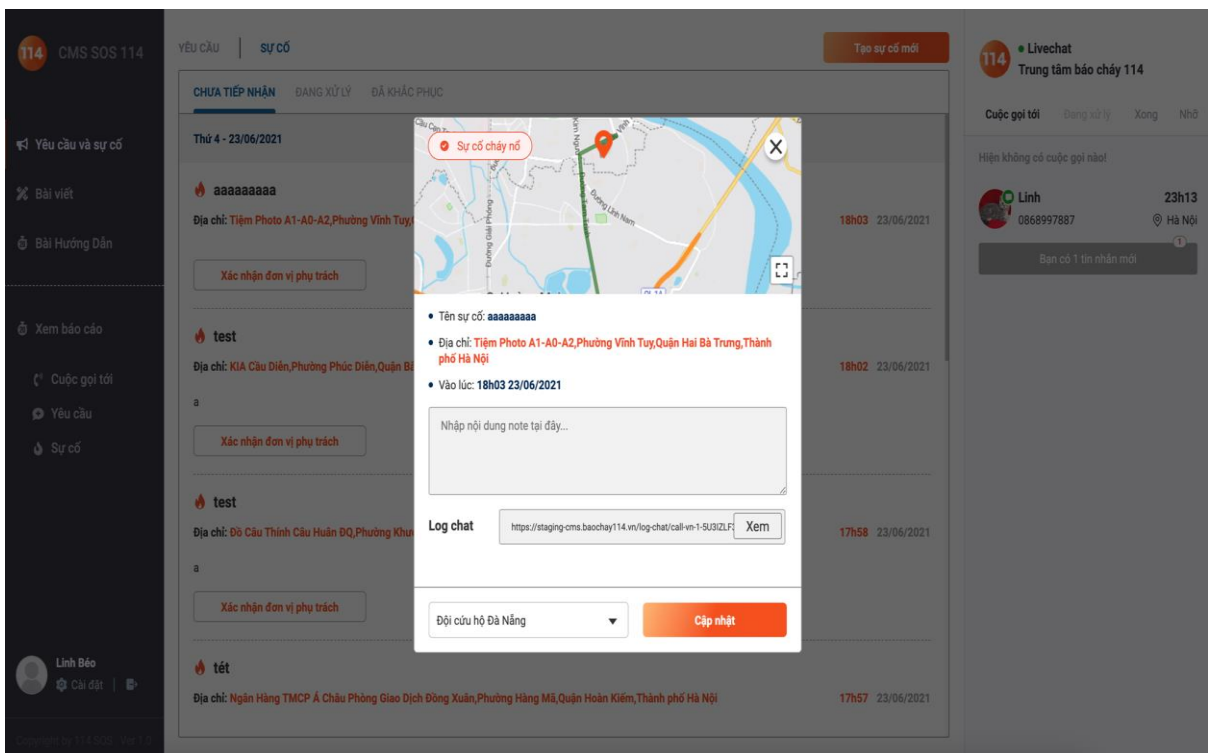
Ở tab “Chưa tiếp nhận” là các sự cố, chưa phân cho đội PCCC và CNCH tới giải quyết.

Bước 1. Click vào nút “Xác nhận đơn vị phụ trách”.



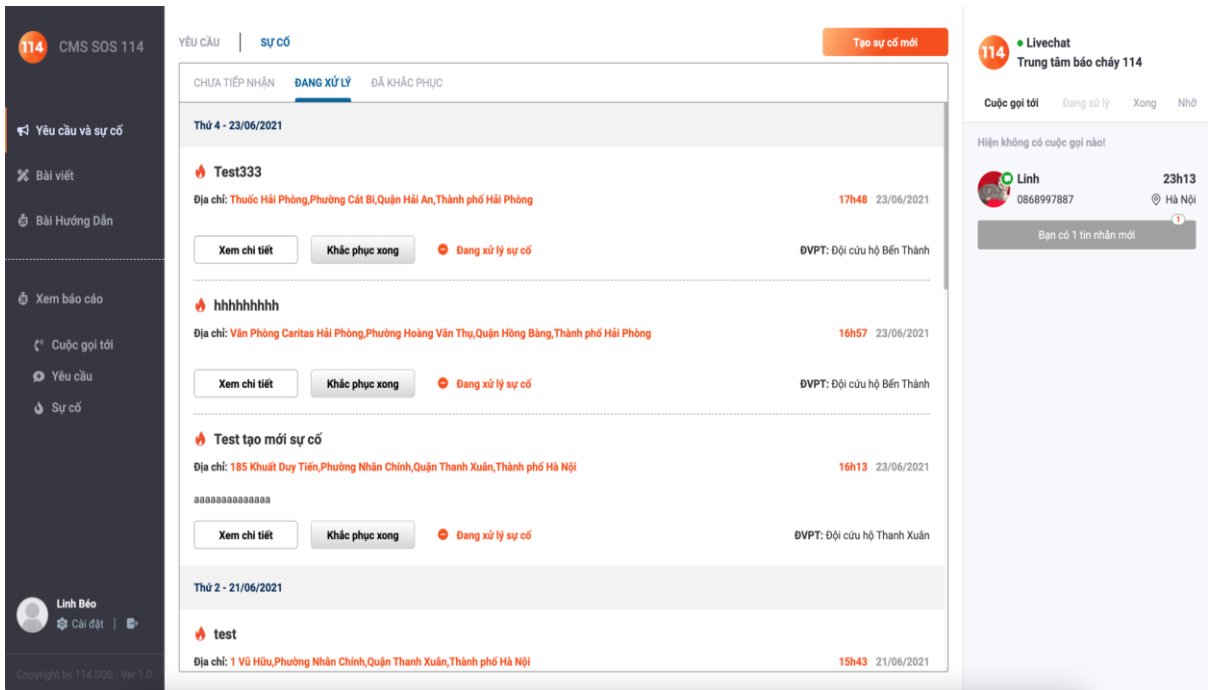


## Bước 2. Lựa chọn đơn vị PCCC và CNCH



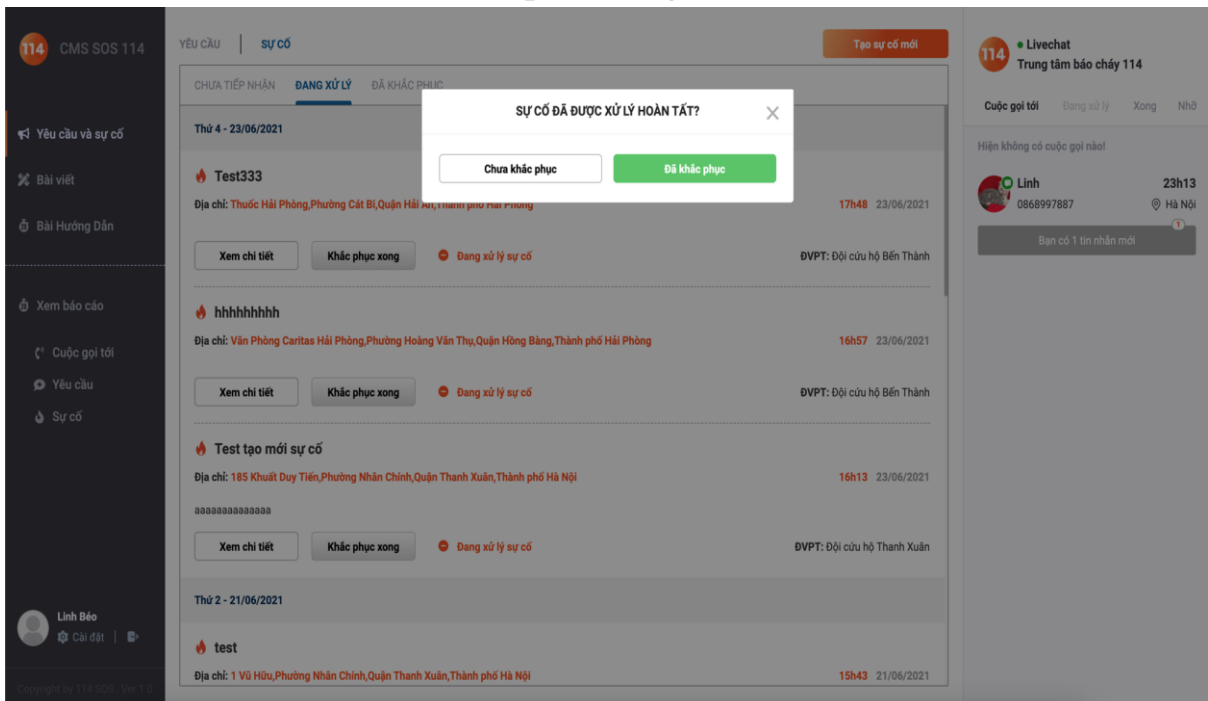
## Bước 3. Cập nhật

- Khi này, sự cố sẽ chuyển sang trạng thái “Đang xử lý”.
- Ở tab “Đang xử lý” là các sự cố đã phân cho đội PCCC và CNCH, và đội đó đang tiến hành giải quyết sự cố đó.



- Khi có báo cáo đã giải quyết xong sự cố cháy nổ này được báo về, thì tiến hành update.

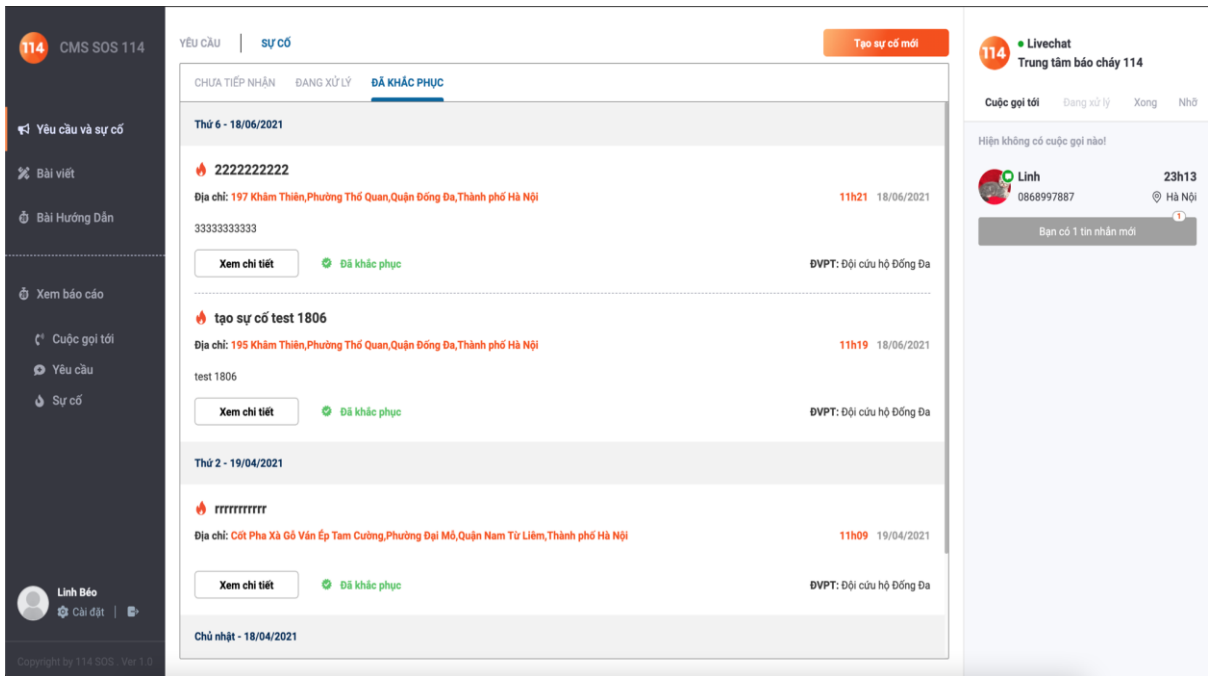
Bước 1. Click vào nút “Khắc phục xong”.



Bước 2. Chọn đã khắc phục

- Khi này, sự cố của chúng ta sẽ chuyển sang trạng thái “Đã khắc phục”.

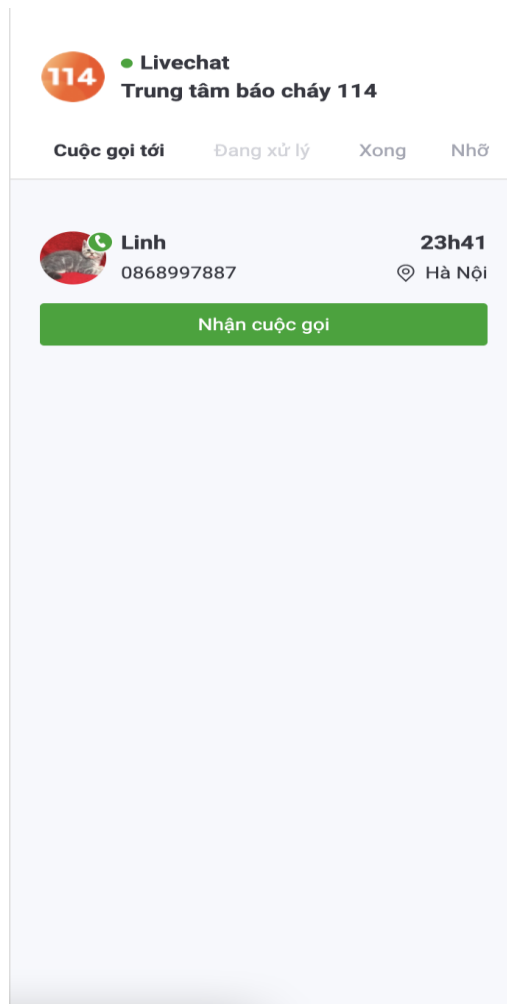
- Ở tab “Đã khắc phục” là các sự cố đã giải quyết xong.



- Trong các bước này, quản trị viên có thể xem chi tiết bằng các click vào nút “Xem chi tiết” để xem lại thông tin về sự cố đó.

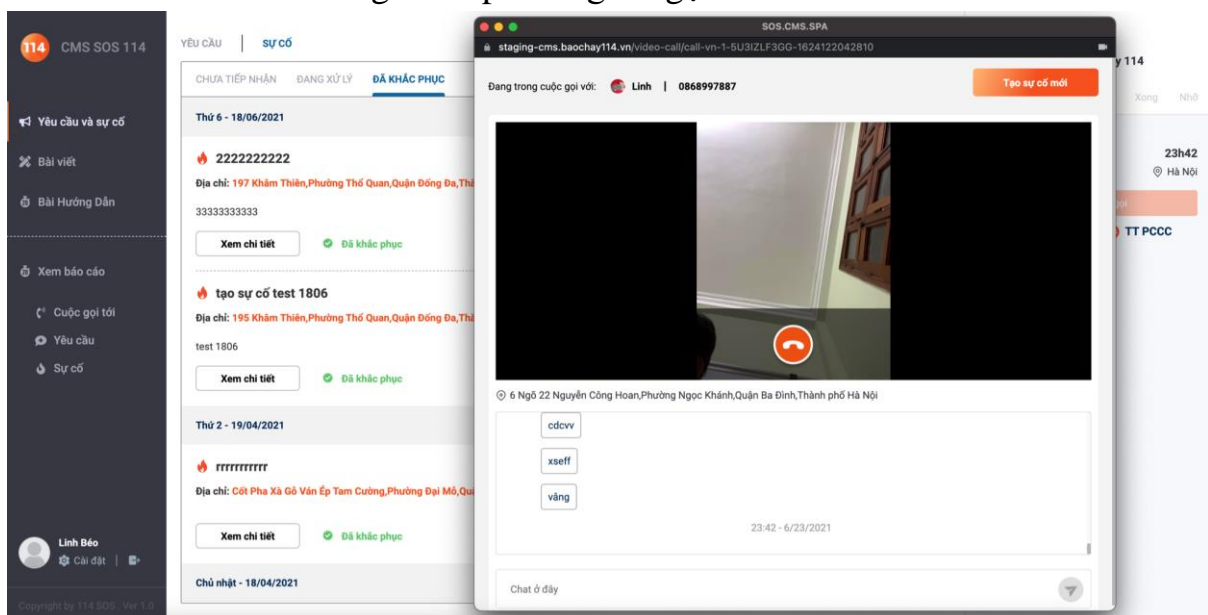
### 2.3. Cuộc gọi

Khi có cuộc gọi tới, thì giao diện sẽ tự hiển thị danh sách các cuộc gọi tới tại đây, như hình ảnh:



Bước 1. Click vào nút “Nhận cuộc gọi”.

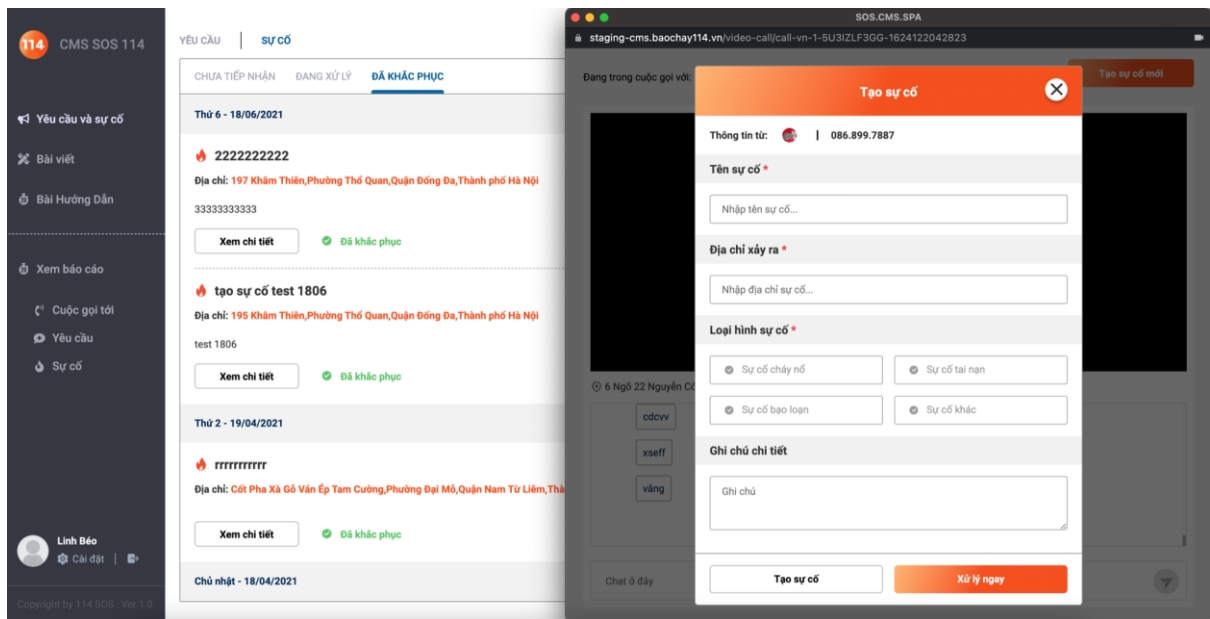
Bước 2. Tiến hành giao tiếp với người gọi.



Bước 3. Nếu xác minh cuộc gọi tới thông báo sự cố xảy ra thật, ta click vào button “Tạo sự cố mới”.

Bước 4. Điền các thông tin nhận được và thích hợp theo biểu mẫu.

Bước 5. Ấn tạo sự cố hoặc “xử lý ngay” (Khi ấn vào “Xử lý ngay” thì sẽ chuyển sang giao diện chọn đội PCCC và CNCH đi giải quyết sự cố).

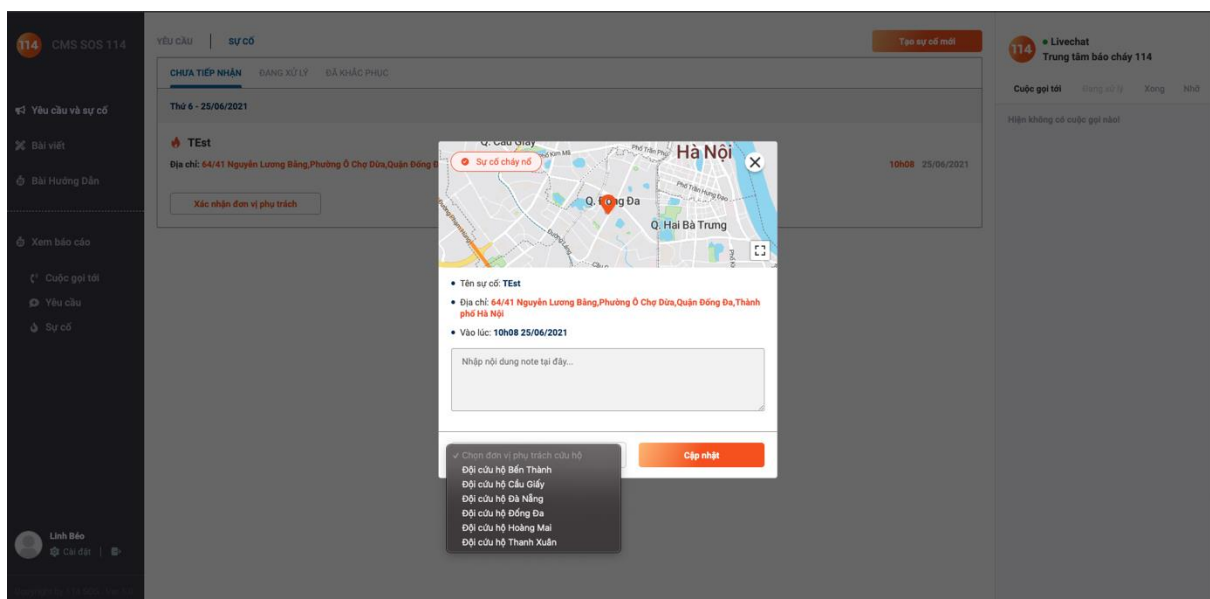


Bước 6. Kết thúc cuộc gọi

Chú ý: Tại đây, quản trị viên có lựa chọn xem lại cuộc gọi đã diễn ra như thế nào bằng cách chuyển đổi giữa các tab “Cuộc gọi tới” / “Đang xử lý” / “Xong” / “Nhỡ” / Và click vào nút “Xem chi tiết” tại mỗi cuộc gọi.

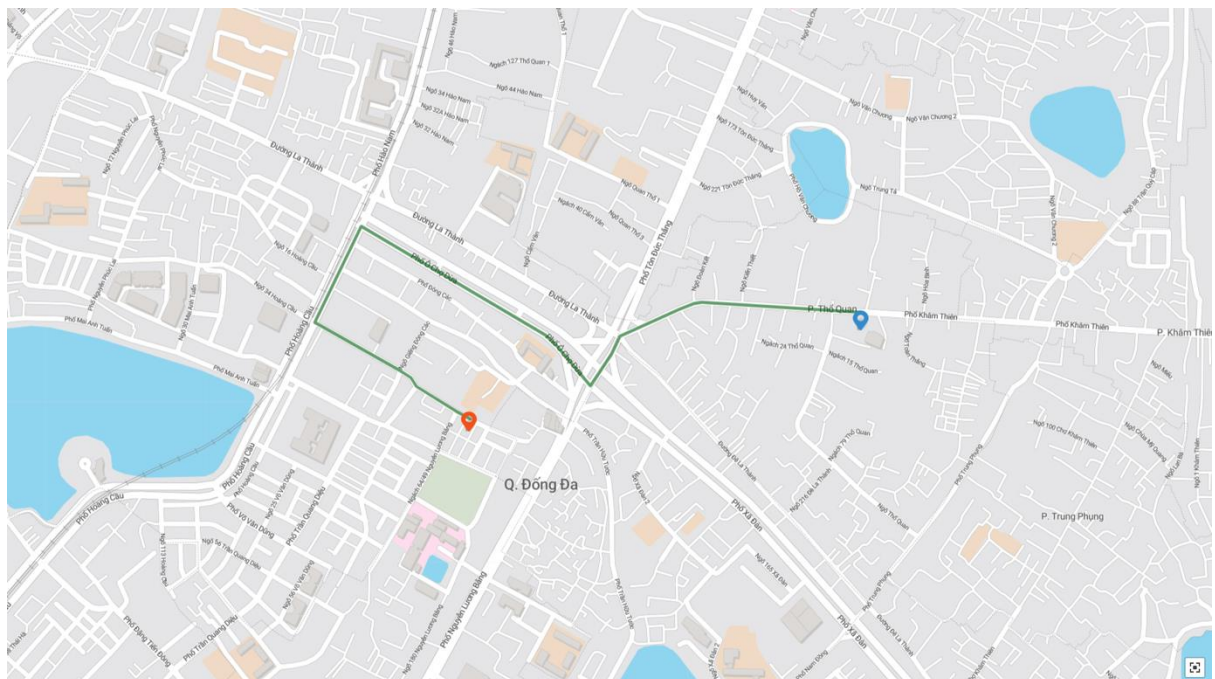
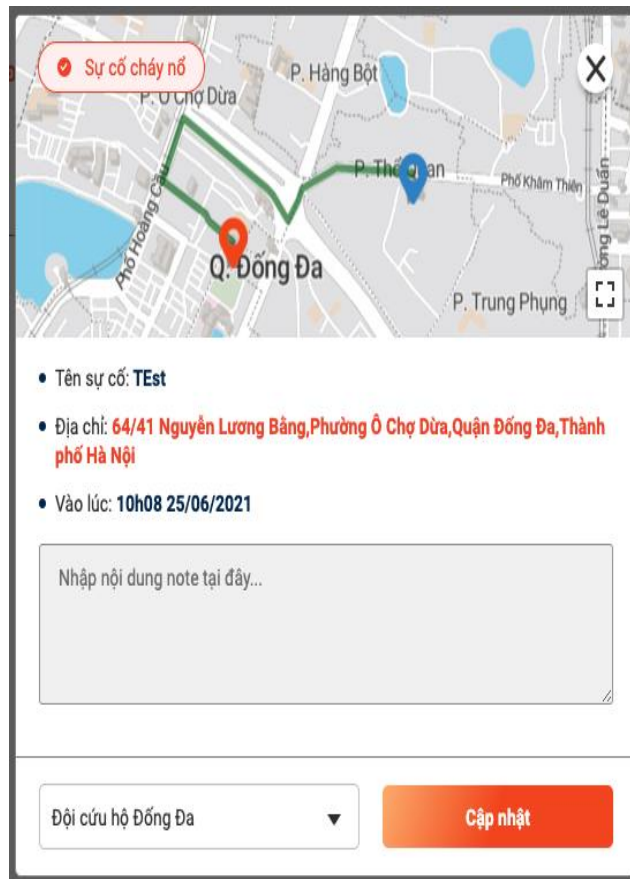
## 2.4. Xác nhận đơn vị xử lý sự cố, và hiển thị bản đồ đường đi.

Sau khi đã xác nhận được đơn vị xử lý sự cố tại màn hình sau:



Bước 1. Chọn đơn vị xử lý sự cố (Các đơn vị được sắp xếp theo khoảng cách từ gần tới xa

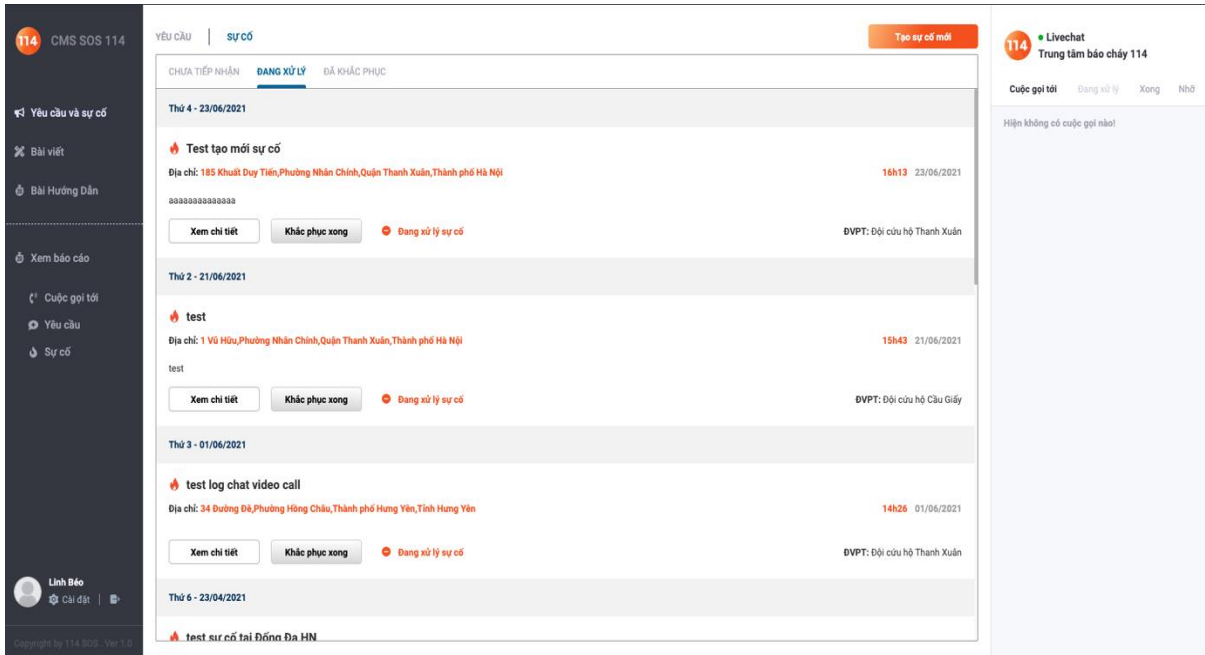
Bước 2. Sau khi lựa chọn xong, tuyến đường từ đơn vị xử lý sự cố đến vị trí xảy ra sự cố sẽ hiển thị bản đồ chi tiết trên màn hình.



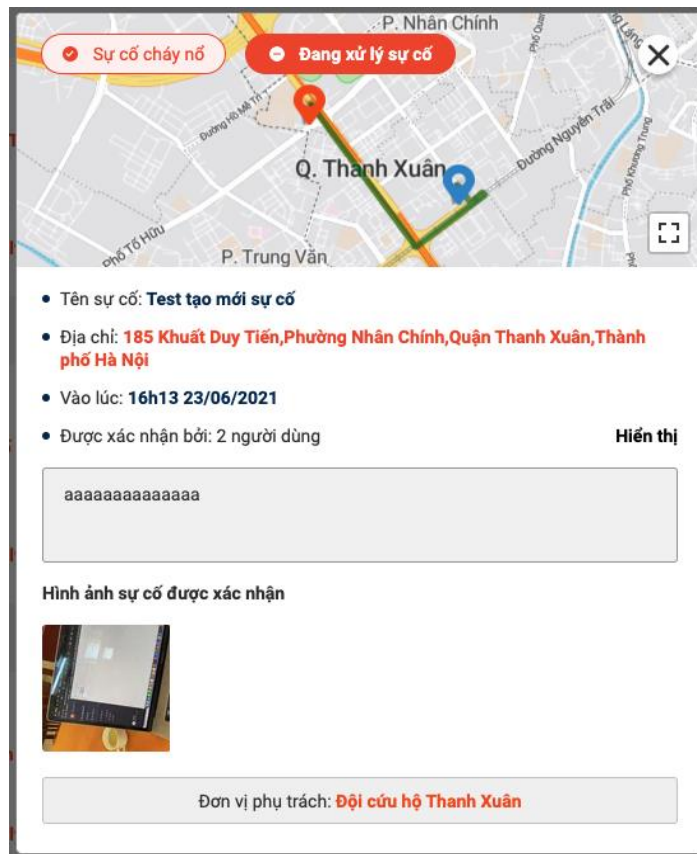
Chú ý: Cục Cảnh sát PCCC và CNCH khi ấn vào xem chi tiết 1 sự cố, cũng sẽ thấy được tuyến đường chi tiết từ đơn vị xử lý tới vị trí xảy ra sự cố.

## 2.5. Xem lại hình ảnh người dân gửi cho đơn vị thông qua sự cố đó, hoặc cuộc gọi video chi tiết về sự cố đó.

Bước 1. Tại mỗi yêu cầu, hoặc sự cố được tạo ra, ấn vào nút “Xem chi tiết”



Bước 2. Màn hình hiện ra, có thể lựa chọn xem các thông tin của sự cố, hoặc yêu cầu gửi tới tại đây (Từ bản đồ / hình ảnh / và chi tiết của cán bộ tiếp nhận và xử lý yêu cầu, sự cố)



Chú ý: Làm tương tự với phần yêu cầu và cuộc gọi để xem lại lịch sử cũng như thông tin của các yếu tố đó./.