**I. Lý do chọn đề tài**

**Về mặt khách quan của hệ thống phần mềm và quy định**

**+ Về mặt chủ trương**

Thời gian qua, các cấp chính quyền tỉnh Vĩnh Phúc thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân và xử lý khiếu nại tố cáo, nhờ đó các vụ việc khiếu kiện kéo dài dần được tháo gỡ. Số lượt công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị giảm, niềm tin của nhân dân đối với chính quyền được tăng cường, củng cố. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh ngày càng đi vào nền nếp, đạt hiệu quả.

Chỉ tính riêng năm 2020, toàn tỉnh đã nhận hơn 2.780 lượt đơn, trong đó có hơn 1.790 đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, đề nghị, phản ánh đủ điều kiện xử lý, giảm 21,4% so với cùng kỳ năm 2019. Cơ quan hành chính Nhà nước ở cả 3 cấp đã tiếp 5.780 lượt công dân, giảm 616 lượt. Qua rà soát, phân loại, trong 1.790 đơn đủ điều kiện xử lý, có 1.206 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp, đã xem xét có quyết định, kết luận và văn bản giải quyết 1.065 vụ việc, đạt 88,3%; giải quyết xong 21/46 vụ việc phức tạp, kéo dài.

Bước vào thực hiện nhiệm vụ công tác năm 2021 - năm đầu tiên triển khai Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Vĩnh Phúc lần thứ XVII và cũng là năm diễn ra cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021 - 2026, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được Tỉnh ủy Vĩnh Phúc xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm.

Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục tập trung đẩy mạnh các giải pháp, chỉ đạo các cấp, các ngành nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương phục vụ có hiệu quả cho việc phát triển kinh tế, xã hội. Trong đó, tập trung chỉ đạo giải quyết đúng pháp luật đơn thư mới phát sinh ngay từ cơ sở, phấn đấu xem xét, giải quyết trên 90% đơn thư mới phát sinh; tăng cường công tác quản lý nhà nước, đổi mới, nâng cao chất lượng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

**+ Về mặt thay đổi các quy định pháp lý**

Hiện nay Bộ thủ tục hành chính, trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, chế độ báo cáo có nhiều thay đổi theo quy định mới: Luật tố cáo 2018 có hiệu lực từ 1/1/2019; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật tố cáo; Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật khiếu nại; Thông tư 02/2021/TT-TTCP quy định về chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng;

**+ Về mặt hiện trạng phần mềm**

Năm 2015 Thanh tra tỉnh đã triển khai và đưa vào sử dụng phần mềm quản lý công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại tố cáo theo mô hình tập trung, phần mềm đã triển khai sử dụng cho ban tiếp dân tỉnh, thanh tra tỉnh, thanh tra các sở, ban ngành, ban tiếp dân, thanh tra các huyện và 136 xã, phường, thị trấn;

Tuy nhiên:

Tại cấp huyện phần mềm mới triển khai cho ban tiếp công dân huyện, phòng thanh tra, nên một số vụ việc được chuyển về phòng ban chuyên môn vẫn phải thực hiện theo phương thức công văn truyền thống, số liệu tổng hợp toàn tỉnh trên phần mềm vì thế chưa được đầy đủ.

Tại các xã, phường, thị trấn do thiếu trang thiết bị công nghệ thông tin dẫn tới các cán bộ không có thiết bị sử dụng; Tới năm 2021 Thanh tra tỉnh mới được phê duyệt thực hiện dự án mua sắm thiết bị công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh (quy mô mua sắm thiết bị gồm 152 bộ máy tính để bàn (kèm theo lưu điện máy tính để bàn và hệ điều hành có bản quyền), 147 máy in, 110 máy quét);

Các cán bộ được tập huấn năm 2015 ở một số đơn vị đã thay đổi vị trí dẫn tới việc sử dụng phần mềm gặp nhiều khó khăn, đòi hỏi cần phải tập huấn lại.

Hệ thống được triển khai từ 2015 đến nay đã được 7 năm, một số tính năng cần nâng cấp bổ sung để đảm bảo các yêu cầu về nghiệp vụ và vận hành:

+ Chưa có tính năng cấu hình hệ thống gửi email: phần mềm hiện tại chỉ có tính năng nhận thông báo (notify) khi đăng nhập hệ thống; Do một số bộ phận không thường xuyên đăng nhập phần mềm dẫn tới tới bị quên việc hoặc bị xử lý chậm;

+ Chưa có tính năng cập nhập, quản lý tài liệu hướng dẫn sử dụng: hiện tại tài liệu hướng dẫn sử dụng đang được fix cố định trên hệ thống, do vậy không cập nhật thay đổi kịp thời khi có update mới;

+ Chưa có tính năng xóa đơn thư khi đơn bị lỗi: Trước đây phần mềm thiết kế không cho phép xóa các đơn thư đã được thực hiện, tuy nhiên thực tế có một số đơn thư các đơn vị nhập nháp, nhập sai dẫn tới số liệu thống kê không chính xác. Vì vậy cần bổ sung tính năng xóa đơn thư khi bị lỗi để đảm bảo tính đúng đắn của dữ liệu; Chức năng này chỉ phần quyền cho người có thẩm quyền được phép xóa;

+ Chưa có tính năng quản lý vụ việc theo địa bàn: Chức năng tiêp dân hiện tại chưa có trường nhập thông tin địa chỉ nơi phát sinh vụ việc nên không thống kê được các vụ việc theo địa bàn;

+ Chưa có tính năng đánh dấu file (tệp) dạng mật: Phần mềm trước đây cho phép đính kèm tệp, tuy nhiên chưa có phân loại tệp dạng mật và tệp thông thường; Do yêu cầu thực tế cần xác định tệp dạng mật nhằm mục đích phân quyền cho người có thẩm quyền phù hợp;

+ Chưa có tính năng quản lý quy trình nghiệp vụ: Hiện nay nhiều cán bộ chưa nắm được hết các quy trình thực hiện trên phần mềm, vì vậy để giúp cán bộ hiểu và thực hiện đúng các quy trình thì cần bổ sung 1 tính năng cho phép cán bộ thực hiện xem được sơ đồ quy trình tại đơn vị mình;

+ Chưa có tính năng thay đổi sát nhập, chia tách cơ quan: Do nhu cầu thực tế có một số đơn vị có sự thay đổi sát nhập hoặc chia tách, để kế thừa phần dữ liệu đã nhập trên phần mềm thì phần mềm cần bổ sung thêm tính năng cho phép quản lý hoạt động này;

+ Chưa có tính năng kê khai dữ liệu đầu kỳ: Tại một số đơn vị khi bắt đầu sử dụng phần mềm nằm ở giữa kỳ vì vậy khi thống kê báo cáo chỉ là số liệu từ thời điểm bắt đầu sử dụng, phần mềm cần bổ sung thêm tính năng cho phép nhập số liệu đầu kỳ nhằm đảm bảo số liệu báo cáo được thống kê đầy đủ;

+ Chưa có tính năng quản lý danh mục các biểu mẫu: Trước đây các biểu mẫu được thiết kế dưới dạng html, vì vậy khi có sự thay đổi biểu mẫu cần có sự can thiệp của đơn vị phần mềm, để thuận tiện cho việc quản lý thay đổi cần bổ sung tính năng cho phép quản lý các biểu mẫu cho phép thay đổi dễ dàng;

+ Chưa có tính năng quản lý danh mục file đính kèm: Ở các bước xác minh giải quyết mỗi bước đều có quy định việc đính kèm các file theo danh mục quy định. Do chưa có tính năng này nên khi nhập liệu các đơn vị thường bị nhập thiếu, sai hoặc không nhập dẫn tới hồ sơ không đầy đủ;

+ Chưa có tính năng phân giải quyết đến nhiều cơ quan: Trước đây phần mềm thiết kế chỉ cho phép phân giải quyết tới 1 đơn vị; tuy nhiên thực tế việc phân xác minh giải quyết có sư phối hợp của một hoặc nhiều đơn vị, vì vậy cần bổ sung tính năng phân giải quyết đến nhiều cơ quan;

+ Chưa có tính năng quản lý đơn thư cần đôn đốc: Khi chuyển xác minh giải quyết cho các đơn vị, phần mềm chưa có chức năng theo dõi đôn đốc, dẫn tới có một số vụ việc bị quá hạn;

+ Chưa có tính năng quản lý vụ việc phức tạp: Phần mềm hiện tại chưa có chức năng quản lý các vụ việc phức tạp

+ Chưa có tính năng xem dashboard cho các đơn vị: Dashboard là giao diện cho phép hiển thị các thông tin tổng hợp, trực quan nhất về các số liệu, công việc cần thực hiện của mỗi cán bộ trong hệ thống; Do hệ thống có nhiều đối tượng sử dụng khác nhau vì vậy đòi hỏi cần có dashboard được thiết kế động theo từng đơn vị; đối tượng sử dụng;

+ Các báo cáo chưa xem được tổng hợp theo cấp, chưa xem và xuất được danh sách đơn theo khi nhấn vào số liệu báo cáo: Các báo cáo trên phần mềm hiện tại chỉ cho phép xem số liệu theo từng đơn vị; đơn vị nào xem được của đơn vị đó; Không cho phép xem số liệu tổng hợp theo cấp; Ngoài ra trên số liệu các báo cáo chưa cho xem được chi tiết danh sách đơn tương ứng;

+ Chưa có chức năng quản lý việc nhập liệu trên phần mềm: Hiện nay có một số đơn vị nhập liệu, một số đơn vị không nhập liệu; Vì vậy để đảm bảo việc đôn đốc các đơn vị trong việc sử dụng phần, cần thiết phải có tính năng quản lý việc nhập liệu nhằm kịp thời đôn đốc nhắc nhở các đơn vị;

+ Chưa có tính năng quản lý hồ sơ đơn thư: Quy trình xử lý giải quyết đơn thư có rất nhiều các hồ sơ đính kèm, do vậy việc nhập ngay đầy đủ các hồ sơ vào phần mềm sẽ làm mất thời gian của cán bộ; Tính năng quản lý hồ sơ đơn thư cho phép bổ sung sau các hồ sơ nhằm quản lý và lưu trữ đầy đủ thay thế việc quản lý hồ sơ giấy;

+ Chưa có tính năng quản lý, nhập kết quả giải quyết đơn thư tranh chấp đối với cấp xã phường: Ở cấp xã phường đa phần việc giải quyết đa phần là các vụ việc tranh chấp, quy trình giải quyết đơn giản hơn so với quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cấp huyện và cấp tỉnh; Hiện tại phần mềm đang thiết kế theo quy trình giải quyết chung; vì vậy cần thiết kế thêm tính năng riêng cho cấp xã với các vụ việc tranh chấp;

+ Người dân tới khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phán ánh tại cơ quan tiếp công dân phải đi lại nhiều lần, nhiều vụ việc chậm tiến độ dẫn tới bức xúc. Do vậy cần thiết có một cổng thông tin công bố kết quả giải quyết khiếu nại tố cáo, cho phép người dân tra cứu kết quả giải quyết nhanh chóng, công khai minh bạch;

Thanh tra tỉnh xác định nhiệm vụ giải quyết các vụ việc khiếu nại tố cáo đúng hạn là một nhiệm vụ trọng tâm, căn cứ vào hiện trạng, mục tiêu và các vấn đề tồn tại Thanh tra tỉnh đánh giá việc thực hiện “Nâng cấp phần mềm quản lý công tác tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo” là hết sức cần thiết.

////////////

Tại Nghị quyết 04-NQ/TU ngày 08/11/2016, về nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Ban Thường vụ Tỉnh ủy yêu cầu: Trong giai đoạn 2016-2020, các cấp ủy đảng, chính quyền, địa phương phải tập trung làm tốt công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; không để xảy ra các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, vượt cấp; phấn đấu giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt tỷ lệ từ 85% trở lên.

Theo đánh giá của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, trong 5 năm (2011-2015), các cấp chính quyền, sở, ban, ngành trong tỉnh thụ lý 12.846 vụ việc khiếu nại, tố cáo và đã giải quyết 9.271 vụ (giải quyết khiếu nại 8.853/12.368 vụ việc, giải quyết tố cáo 418/478 vụ), đạt 72,17%; tiếp 14.980 lượt công dân, trong đó có 180 đoàn đông người; công nhận quyền và lợi ích hợp pháp cho công dân hơn 49 tỷ đồng, 53.246,5m2 đất... Những kết quả đạt được trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của các ngành, các cấp, địa phương đã góp phần ổn định tình hình, giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển kinh tế-xã hội, củng cố quốc phòng-an ninh trên địa bàn tỉnh.

Năm 2016, tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu có 226 đoàn khiếu kiện tập trung đông người. Các vụ việc đều được tỉnh giải quyết đúng quy định pháp luật, được các cấp, ngành kiểm tra, rà soát đầy đủ. Bên cạnh đó, các vụ việc được đối thoại công khai, dân chủ và giải thích rõ ràng nên hầu hết đã được giải quyết dứt điểm, người dân đồng tình. Hiện chỉ còn một vài vụ việc được xác định có dấu hiệu cấu kết, bị xúi giục khiếu kiện tập thể. Tỉnh đã giao cơ quan chức năng xác định, làm rõ để giải quyết

Năm 2016, các cấp, ngành trên địa bàn tỉnh đã tiếp và hướng dẫn cho gần 10.500 lượt người, trong đó cấp tỉnh tiếp hơn 6.400 lượt, còn lại là cấp huyện. Toàn tỉnh tiếp nhận và xử lý hơn 4.670 đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, trong đó riêng Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận gần 2.290 lượt đơn và nội dung đơn chủ yếu khiếu nại lĩnh vực đất đai.

Trong tổng số hơn 4.670 đơn, thư khiếu nại được tiếp nhận, xử lý có 1.073 vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết (UBND tỉnh là 130 vụ việc, cấp huyện là 943 vụ việc); đã được các ngành, cấp trong tỉnh thụ lý, xác minh và trả lời công dân theo quy định của pháp luật. Số đơn còn lại trùng lắp, không rõ địa chỉ, không có tên, mạo danh, nặc danh.

Kết quả, trong năm 2016 Thanh tra tỉnh và Sở Tài nguyên Môi trường tỉnh đã tham mưu cho UBND tỉnh giải quyết 352 vụ việc khiếu nại, tố cáo trong tổng số 374 vụ (130 vụ việc mới và 244 vụ việc cũ tồn từ năm 2015), chỉ còn tồn 22 vụ chuyển sang năm 2017. Ở cấp huyện, trong tổng số 1.215 vụ việc (có 272 vụ tồn của năm 2015 và 943 vụ việc mới), đã có 994 vụ được giải quyết, chỉ còn tồn 221 vụ chuyển sang năm 2017.

Năm 2016 Thanh tra tỉnh đã triển khai và đưa vào sử dụng phần mềm quản lý công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo theo mô hình tập trung, phần mềm đã triển khai sử dụng cho 20 đơn vị sở ban ngành và 8 thành phố, huyện. Riêng thành phố Bà Rịa đã được triển khai đến tất cả các phòng ban.

Qua đánh giá, thời gian đầu một số đơn vị do chưa có thói quen sử dụng phần mềm nên cũng gặp một chút khó khăn, được sự hỗ trợ của Thanh tra tỉnh và đơn vị triển khai, đến nay phần mềm đã được sử dụng tốt đáp ứng đầy đủ các nghiệp vụ quản lý, xử lý trùng lặp, xuất được các báo cáo theo mẫu thông tư 03 của TTCP, giúp nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Do phạm vi triển khai phần mềm mới chỉ dừng lại tại một số đơn vị cấp huyện (ban tiếp công dân huyện, phòng thanh tra và phòng tài nguyên môi trường), nên một số vụ việc được chuyển về phòng ban còn lại của huyện và xã vẫn phải thực hiện theo phương thức công văn truyền thống, số liệu tổng hợp toàn tỉnh trên phần mềm vì thế chưa được đầy đủ.

Trước đây khi người dân tới khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phán ánh tại cơ quan tiếp công dân, các đơn vị tiếp nhận tiến hành xử lý, xác minh, giải quyết theo thẩm quyền đều được thực hiện theo quy trình thủ tục trên giấy, dẫn đến nhiều vụ việc xử lý không đúng hạn, việc phối hợp giữa các cơ quan gặp nhiều khó khăn, hoặc do không có thông tin nên người dân phải đi lại nhiều lần, nhiều vụ việc gây bức xúc cho người dân.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh thời gian quan đã giải quyết đáng kể tình trạng trên. Tuy nhiên người dân vẫn còn mất nhiều thời gian trong việc đi lại giữa các cơ quan.

Thực hiện Nghị quyết 04-NQ/TU ngày 08/11/2016, Công văn 5974/UBND-VP, chấn chỉnh và tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo trên địa bàn tỉnh, 29/06/2017, thông báo 293/TB-UBND kết luận của Chủ tịch UBND Tỉnh Nguyễn Văn Trình tại buổi họp thường trực UBND nghe báo cáo dự thảo Kế hoạch khắc phụ hạn chế, khuyết điểm trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu., Thanh tra tỉnh nhận thấy việc tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý khiếu nại tố cáo tại các đơn vị và tra cứu hồ sơ và công khai kết quả giải quyết đơn thư sẽ góp phần giải quyết các vấn đề tồn tại trên.

Về mặt chủ quan:

- Về công nghệ đang thực tập

- Dự án của công ty đang được tham gia

- Mục tiêu nghề nghiệp

Nâng cấp phần mềm quản lý công tác tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại tố cáo nhằm đạt được các mục tiêu sau:

+ Nâng cấp, bổ sung một số tính năng của phần mềm giúp đáp ứng các yêu cầu về nghiệp vụ, vận hành;

+ Mở rộng triển khai phần mềm tới các phòng ban cấp huyện, liên thông thông suốt tạo thành một hệ thống tổng thể khép kín thống nhất toàn tỉnh;

+ Bổ sung cổng thông tin công bố kết quả giải quyết khiếu nại tố cáo, cho phép người dân tra cứu kết quả giải quyết nhanh chóng, công khai minh bạch.

## 2.2 Quy mô

| **STT** | **Nội dung thực hiện** | **Đơn vị tính** | **Khối lượng** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nâng cấp phần mềm quản lý công tác tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo | Gói | 01 |
| 2 | Kiểm thử phần mềm | Gói | 01 |
| 3 | Tập huấn hướng dẫn sử dụng | Gói | 01 |