

Phần mềm Kiến nghị cử tri & đơn thư khiếu nại tố cáo

Giới thiệu sản phẩm



NỘI DUNG



- 1 - ○ **Giới thiệu chung**
- 2 - ○ **Mô tả sản phẩm**
- 3 - ○ **Hình thức triển khai**
- 4 - ○ **Kinh nghiệm triển khai**

01 GIỚI THIỆU CHUNG

- 1.1 – Hiện trạng
- 1.2 – Mục đích sản phẩm
- 1.3 – Sở cứ pháp lý

1.1 - Hiện trạng

- ✓ Kiến nghị cử tri hay đơn thư khiếu nại vẫn dùng văn bản giấy
- ✓ Giao việc còn thủ công
- ✓ Chưa theo dõi được trực tiếp tiến độ và chất lượng hoàn thành công việc

1.2 - Mục đích Sản phẩm



Quy trình xử lý thống nhất



Hợp lý hóa hỗ trợ các yêu cầu
theo dõi



Giám sát tình hình tiếp nhận, giải
quyết kiến nghị cử tri/đơn thư khiếu
nại tố cáo nhanh chóng, hiệu quả



Tra cứu thông tin dễ dàng



Thống kê báo cáo



1.2 - Cơ sở pháp lý

Về kiến nghị cử tri

- ✓ Nghị quyết số 525/2012/NQLT/UBTVQH13-ĐCTUBTWMTTQVN về việc tiếp xúc cử tri của Đại biểu quốc hội
- ✓ Luật tổ chức chính quyền địa phương 2015 số 77/2015/QH13
- ✓ Luật số 47/2019/QH14 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức chính phủ và luật tổ chức chính quyền địa phương
- ✓ Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg về việc ban hành quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến
- ✓ Quyết định số 30/2020/QĐ-TTg về việc sửa đổi bổ sung một số điều của quy chế tiếp nhận, giải quyết và trả lời kiến nghị của cử tri do Quốc hội chuyển đến ban hành kèm theo Quyết định số 33/2017/QĐ-TTg ngày 25/07/2017

1.2 - Cơ sở pháp lý

Về khiếu nại tố cáo

- ✓ Thông tư 05/2021/TT-TTCP Thông tư Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- ✓ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của quốc hội , đại biểu quốc hội, hội đồng nhân dân và đại biểu hội đồng nhân dân các cấp.

Thông tin chi tiết về mô hình, chức năng, lợi ích và giá trị khi sử dụng sản phẩm

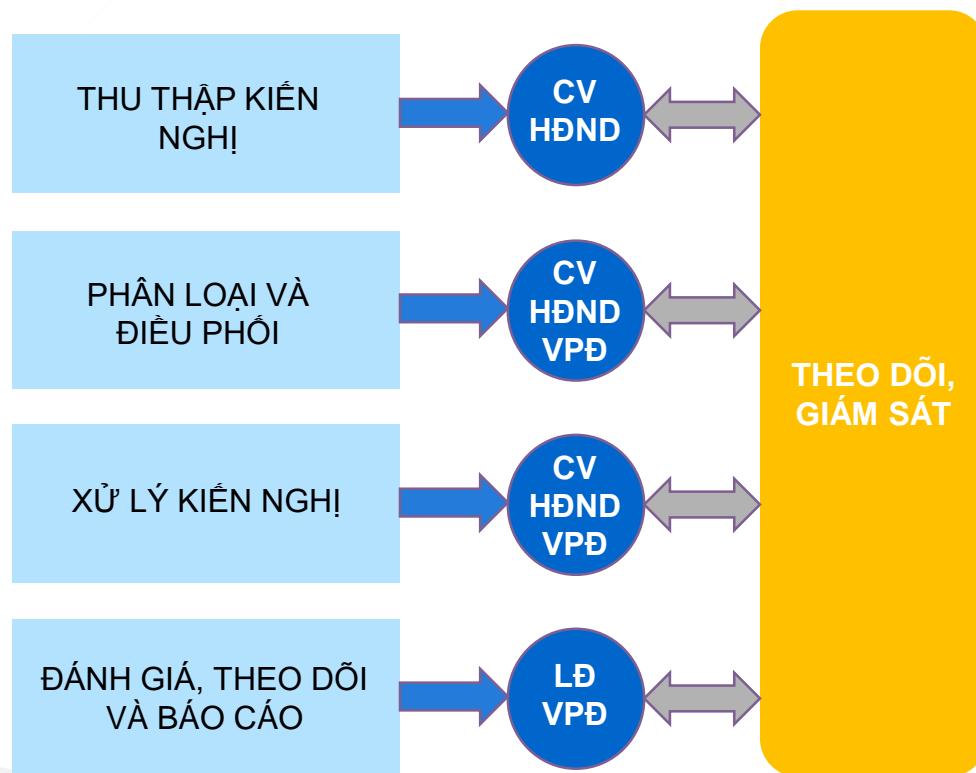
02 MÔ TẢ SẢN PHẨM

2.1 - Giới thiệu tổng quan

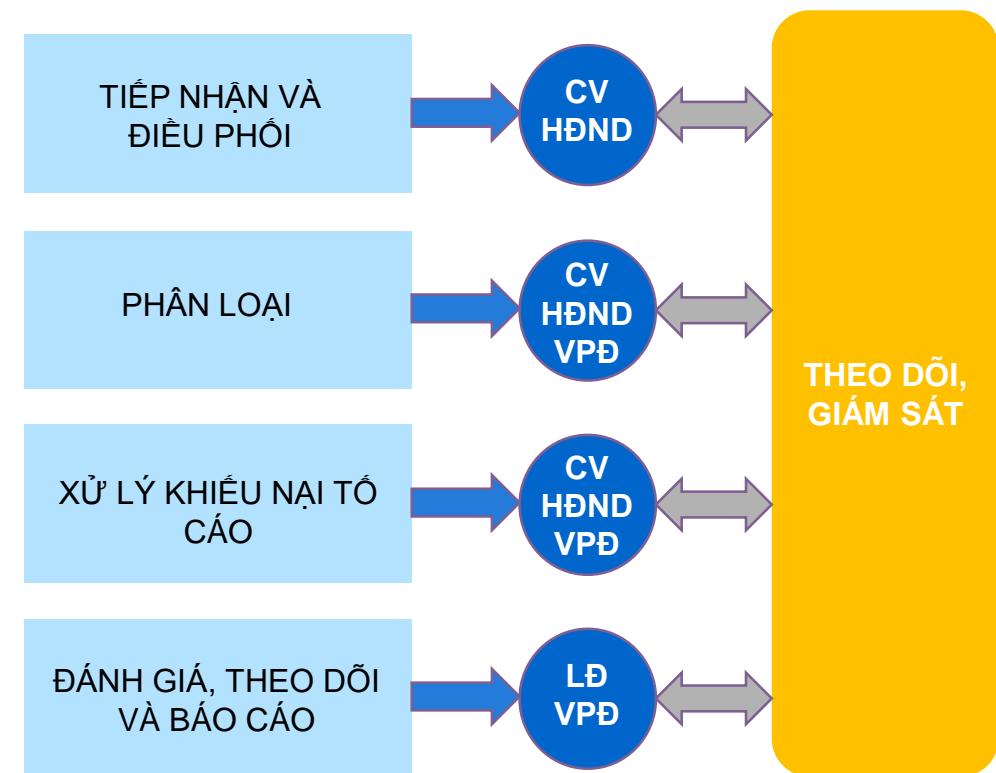
- Phần mềm kiến nghị cử tri và đơn thư khiếu nại tố cáo đáp ứng nhu cầu quản lý các kiến nghị cử tri và đơn khiếu nại tố cáo gửi đến Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân
- Hệ thống hỗ trợ các cán bộ Văn phòng đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân trong việc quản lý các kiến nghị và đơn thư thư khiếu nại, tổng hợp và gửi đến các cơ quan chủ trì, trả lời và đánh giá, theo dõi quá trình giải quyết, tra cứu và xuất báo cáo thống kê

2.2 - Mô hình tổng quan hệ thống

KIẾN NGHỊ CỦ TRI



KHIẾU NẠI TỐ CÁO



Quản lý kiến nghị cử tri



Đối tượng sử dụng

- ✓ Lãnh đạo VP Đoàn đại biểu
- ✓ Chuyên viên VP Đoàn đại biểu
- ✓ Chuyên viên Hội đồng nhân dân



1 - **Lập kế hoạch tiếp xúc cử tri**



2 - **Tổng hợp kiến nghị cử tri**



3 - **Phân loại kiến nghị cử tri**



4 - **Giải quyết kiến nghị cử tri**



5 - **Theo dõi, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết**

Quản lý khiếu nại tố cáo



Đối tượng sử dụng

- ✓ Lãnh đạo VP Đoàn đại biểu
- ✓ Chuyên viên VP Đoàn đại biểu
- ✓ Chuyên viên Hội đồng nhân dân



1 - Tiếp công dân



2 - Nhận đơn, thư khiếu nại tố cáo



3 - Xử lý đơn, thư khiếu nại tố cáo

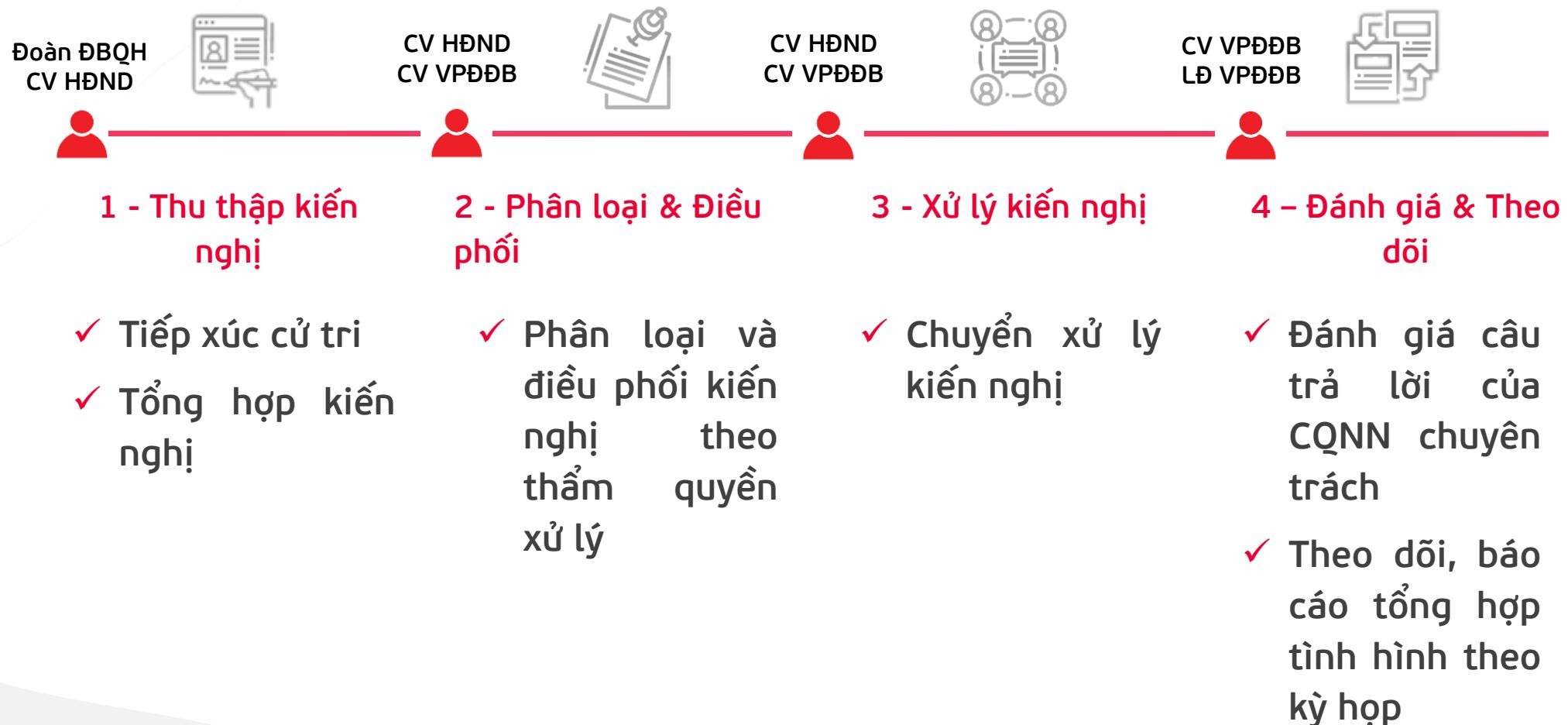


4 - Giải quyết đơn, thư khiếu nại tố cáo



5 - Theo dõi, thống kê, báo cáo tình hình giải quyết

2.3 – Quy trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị



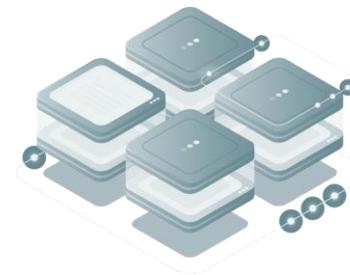
1 - THU THẬP KIẾN NGHỊ



Tiếp xúc độc lập

Đại biểu Quốc hội có thể tiếp xúc cử tri và tiếp nhận ý kiến/khiến nghị độc lập không thuộc chương trình tiếp xúc cử tri của Đoàn Đại biểu Quốc hội địa phương

- ✓ Tiếp xúc cử tri



Tổng hợp kiến nghị

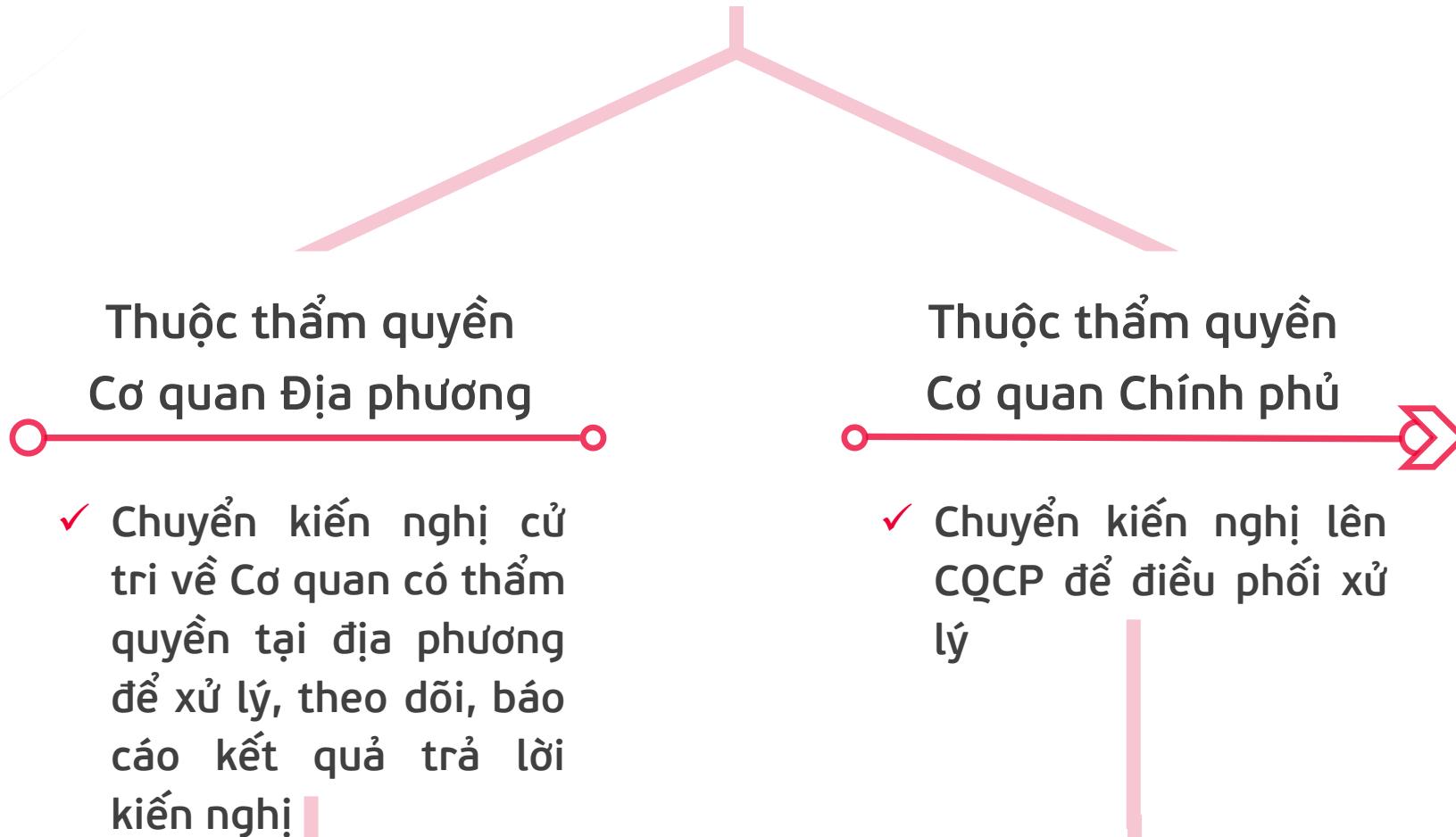


Theo kế hoạch

Đoàn Đại biểu Quốc hội xây dựng và thực hiện chương trình tiếp xúc cử tri

- ✓ Lập chương trình tiếp xúc cử tri
- ✓ Tiếp xúc cử tri theo chương trình

2 - PHÂN LOẠI & ĐIỀU PHỐI



3 - XỬ LÝ KIẾN NGHỊ

Cơ quan Địa phương xử lý

- ✓ Xử lý kiến nghị cấp địa phương
- ✓ CQĐP tổng hợp kết quả xử lý phục vụ công tác theo dõi, báo cáo

Cơ quan Chính phủ xử lý

- ✓ CQCP tiếp nhận, chuyển đến các Đơn vị có thẩm quyền trả lời cho Địa phương

4 - ĐÁNH GIÁ & THEO DÕI

Cơ quan Chính phủ xử lý

- ✓ Đánh giá kết quả trả lời → Xem xét đóng kiến nghị HOẶC chuyển kiến nghị theo dõi tại các kỳ họp sau

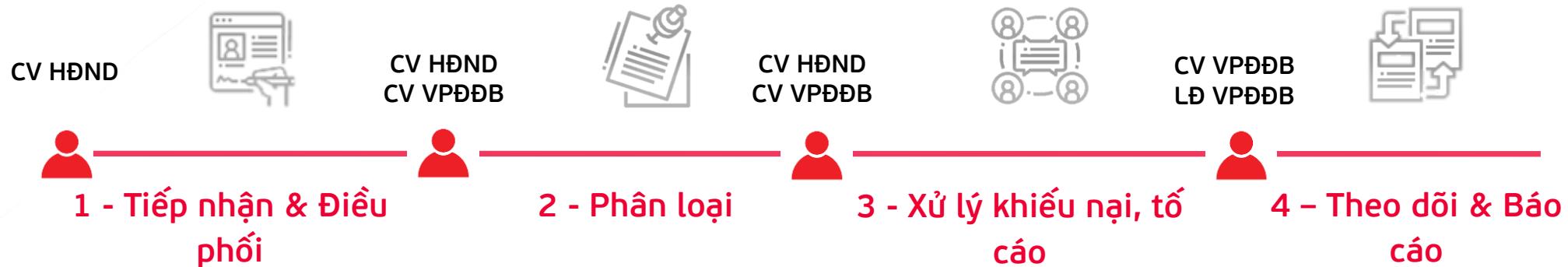
Cơ quan Địa phương

- ✓ Theo dõi, báo cáo, tổng hợp tình hình tiếp nhận và xử lý kiến nghị qua mỗi kỳ họp

Cơ quan Chính phủ

- ✓ Theo dõi, báo cáo, tổng hợp tình hình tiếp nhận và xử lý kiến nghị qua mỗi kỳ họp

2.4 - Quy trình tiếp nhận & xử lý khiếu nại, tố cáo



- ✓ Tiếp nhận đơn thư
- ✓ Ghi sổ tiếp nhận
- ✓ Chuyển đơn thư đến chuyên viên xử lý theo địa bàn người gửi đơn

- ✓ Lọc và kiểm trùng nội dung
- ✓ Ghi sổ theo dõi
- ✓ Phân loại đơn thư

- ✓ Xử lý nội bộ HOẶC chuyển CQCP xử lý nếu không đủ thẩm quyền
- ✓ Tiếp nhận, xử lý và phúc đáp kết quả thực hiện

- ✓ Tổng hợp kết quả xử lý
- ✓ Cập nhật tiến độ và phúc đáp kết quả cho các bên liên quan

1 - TIẾP NHẬN & ĐIỀU PHỐI

Bộ phận Tiếp nhận đơn thư

Tiếp nhận trực tiếp



✓ Ghi sổ tiếp nhận

Tiếp nhận qua Bưu điện



✓ Ghi sổ tiếp nhận

Phân loại đơn thư

2 - PHÂN LOẠI

Lãnh đạo
Bộ phận

Chuyên
viên xử lý

✓ Kiểm trùng nội dung

Là Khiếu nại tố cáo

✓ Ghi sổ theo dõi đơn thư
theo phân loại nội dung

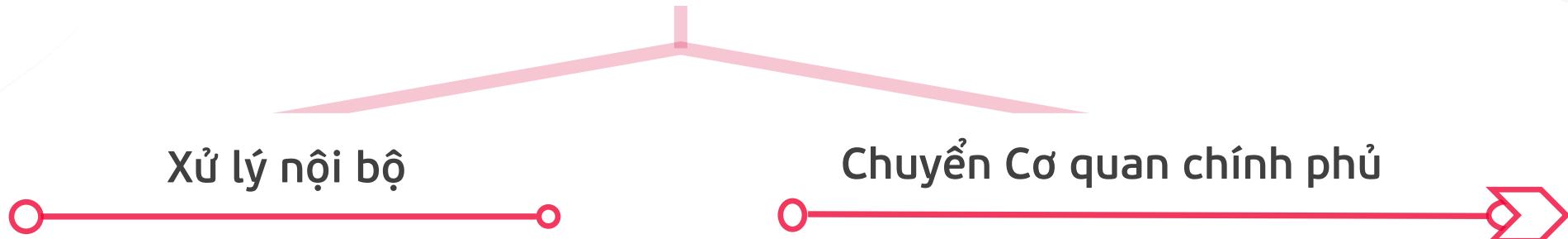
- Loại đơn
- Thẩm quyền giải quyết

Điều kiện thụ lý

Không là Khiếu nại tố cáo

✓ Chuyển trả lại đơn thư
cho Đơn vị gửi đến

3 - XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO



- ✓ Tiến hành xử lý nội bộ với đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và đơn tố cáo
- ✓ Với các đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý
→ Phản hồi lý do từ chối cho người khiếu nại

Chuyển Cơ quan chính phủ

- ✓ Chuyển kiến nghị lên CQCP để điều phối xử lý và thông báo về việc chuyển cho người gửi đơn
- ✓ Đơn vị được chuyển đơn nếu xét thấy không đúng thẩm quyền giải quyết thì trả lại đơn và nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan điều phối
- ✓ Trong quá trình giải quyết đơn thư, các đơn vị thường xuyên phúc đáp kết quả thực hiện cho cơ quan điều phối

4 – THEO DÕI & BÁO CÁO

- ✓ Theo dõi và cập nhật quá trình xử lý đơn thư và phúc đáp đối với các đơn thư thụ lý nội bộ/chuyển xử lý tại đơn vị khác
- ✓ Tổng hợp thông tin xử lý và báo cáo lãnh đạo

2.5 - Chức năng chính

Quản lý kiến nghị cử tri

- ✓ Quản lý chương trình tiếp xúc cử tri
- ✓ Thêm mới kiến nghị cử tri
- ✓ Danh sách kiến nghị cử tri mới cập nhật
- ✓ Tổng hợp kiến nghị có thẩm quyền Trung ương
- ✓ Tổng hợp kiến nghị có thẩm quyền Tỉnh, Huyện
- ✓ Tổng hợp kiến nghị đã gửi, chưa có câu trả lời
- ✓ Tổng hợp kiến nghị cử tri đang xử lý, đã giải quyết xong
- ✓ Tra cứu kiến nghị
- ✓ Quản lý kế hoạch giám sát
- ✓ Báo cáo thống kê

2.5 - Chức năng chính

Quản lý khiếu nại tố cáo

- ✓ Thêm mới, phân loại đơn thư
- ✓ Danh sách đơn mới cập nhật
- ✓ Quản lý theo dõi việc xử lý đơn thư
- ✓ Báo cáo thống kê

2.5 - Lợi ích mang lại

Quản lý kiến nghị cử tri

Nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý:

- Quản lý xuyên suốt và tập trung từ khi lên kế hoạch tiếp xúc cử tri đến theo dõi/giám sát kết quả giải quyết kiến nghị cử tri

Đối với Chuyên viên HĐND, Quốc hội:

- Là công cụ để quản lý ghi nhận ý kiến, kiến nghị cử tri
- Tra cứu, trả lời kiến nghị cử tri và theo dõi kết quả trả lời kiến nghị cử tri

Đối với Lãnh đạo:

- Theo dõi tổng quan tất cả quá trình của việc tiếp nhận, tổng hợp, xử lý các kiến nghị cử tri.

2.5 - Lợi ích mang lại

Quản lý khiếu nại tố cáo

Hiệu quả về giải quyết công việc:

- Theo dõi được tình hình, tiến độ xử lý đơn thư kịp thời

Hiểu quả về quản lý:

- Xác định/cảnh báo được các vụ việc phản hồi chậm, kịp thời gửi công văn đôn đốc

03 HÌNH THỨC TRIỂN KHAI

Cách thức tổ chức triển khai

3.1 Hình thức cung cấp

Phần mềm thương mại (License)



- ✓ Cung cấp dạng License phần mềm với tập **danh sách chức năng định nghĩa sẵn**
- ✓ **Không customize** theo yêu cầu
- ✓ Triển khai trên **hạ tầng khách hàng** hoặc **hạ tầng khách hàng mua/thuê** của Viettel

Hình thức dự án



- ✓ Xây dựng **theo yêu cầu của khách hàng** với tính năng sẵn có của bản License
- ✓ Triển khai trên **hạ tầng khách hàng** hoặc **hạ tầng khách hàng mua/thuê** của Viettel

3.2 Cách thức triển khai

Thử nghiệm

- Khảo sát, thu thập yêu cầu → Đánh giá phạm vi, quy mô yêu cầu, đơn vị sử dụng;
- Thống nhất: Quy trình nghiệp vụ, mô hình tổ chức, vai trò các đơn vị/cá nhân;
- Định nghĩa luồng nghiệp vụ xử lý;
- KH dùng thử, nhà cung cấp kiểm tra, hiệu chỉnh theo các yêu cầu đặc thù của KH (nếu có);
- Xây dựng, hoàn thiện thủ tục đầu tư.

Chính thức

- Kiểm tra, đánh giá, đảm bảo ATTT;
- Thực hiện đào tạo vận hành khai thác sử dụng;
- Thực hiện triển khai hệ thống mới tập trung, duy nhất;
- Chuyển dịch dữ liệu từ hệ thống thử nghiệm sang hệ thống chính thức;

Sau triển khai

- Đào tạo, hướng dẫn sử dụng cho Quản trị hệ thống, người dùng;
- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu phát sinh từ phía người dùng, đảm bảo hệ thống ổn định, an toàn;

04 KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI

Danh sách khách hàng đã
triển khai sản phẩm

Kinh nghiệm triển khai

Các đơn vị đã triển khai:

- Ban dân nguyện – Văn phòng Chính phủ
- Văn phòng đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh Thanh Hóa

viettel

Theo cách của bạn

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

viettel