

**BÁO CÁO**

**Việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo**

Thực hiện Công văn số 273/TTCP-TTTT ngày 05/3/2019 của Thanh tra Chính phủ về việc báo cáo việc sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo, UBND tỉnh Bình Định báo cáo kết quả triển khai thực hiện như sau:

**I. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI SỬ DỤNG HỆ THỐNG CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

Thực hiện Quyết định 1561/QĐ-TTCP ngày 11/7/2013 của Thanh tra Chính phủ về việc phê duyệt dự án “Xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo” và Công văn số 282/TTCP-TTTT ngày 06/3/2018 về việc triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo do Thanh tra Chính phủ xây dựng, UBND tỉnh Bình Định ban hành Văn bản số 1516/UBND-VX ngày 30/3/2018 giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan thống nhất đề xuất cụ thể các nội dung có liên quan đến việc triển khai sử dụng phần mềm Hệ thống CSDL quốc gia về KNTC trên địa bàn tỉnh và Văn bản số 2473/UBND-VX ngày 09/5/2018 giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Tiếp công dân tỉnh và các đơn vị liên quan xây dựng Kế hoạch và tổ chức Hội nghị tập huấn sử dụng phần mềm Hệ thống “Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo” trên địa bàn tỉnh theo nội dung yêu cầu của Thanh tra Chính phủ.

Theo đó, Thanh tra tỉnh đã chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Tiếp công dân tỉnh và các đơn vị liên quan xây dựng Kế hoạch và tổ chức Hội nghị tập huấn sử dụng phần mềm Hệ thống “Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo” trên địa bàn tỉnh cho 130 công chức thuộc Ban Tiếp công dân tỉnh, Ban Tiếp công dân các huyện, thị xã, thành phố, đại diện lãnh đạo Văn phòng, công chức Thanh tra và cán bộ phụ trách tin học, quản trị mạng của UBND các huyện, thị xã, thành phố, công chức thuộc Thanh tra tỉnh và Thanh tra các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, đồng thời thực hiện việc khởi tạo và cung cấp tài khoản sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo cho 11 huyện, thị xã, thành phố và 25 sở, ban, ngành thuộc tỉnh; thường xuyên phối hợp với Trung tâm Công nghệ Thông tin và Truyền thông - Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành kiểm tra, hướng dẫn các đơn vị triển khai sử dụng phần mềm Hệ thống CSDL quốc gia về KNTC trên địa bàn tỉnh.

Đến ngày 24/8/2018, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp tục ban hành Văn bản số 5149/UBND-NC chỉ đạo Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý

thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và chủ động chuẩn bị đầy đủ điều kiện về hạ tầng công nghệ thông tin và trang thiết bị cần thiết theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ để khai thác, thời gian bắt đầu sử dụng phần mềm Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo do Thanh tra Chính phủ quản lý vào thực tiễn công tác của cơ quan, đơn vị từ ngày 30/8/2018 và thực hiện việc cập nhật các thông tin, dữ liệu về khiếu nại, tố cáo phát sinh tại địa phương, đơn vị từ ngày 01/01/2018, đảm bảo chính xác, kịp thời, đầy đủ theo quy định của pháp luật.

## **2. Tình hình triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo**

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ và Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh đã quan tâm chỉ đạo trang bị đầy đủ các điều kiện về hạ tầng công nghệ thông tin và trang thiết bị cần thiết để khai thác, sử dụng phần mềm Hệ thống vào thực tiễn công tác của cơ quan, đơn vị, đồng thời cử cán bộ quản trị Công nghệ - thông tin của ngành, địa phương, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý có hoạt động liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện việc khởi tạo, phân quyền các tài khoản người sử dụng tham gia vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo phù hợp với từng chức danh thực tế tại cơ quan, đơn vị; hướng dẫn, hỗ trợ người sử dụng tại cơ quan, đơn vị trong quá trình sử dụng. Các thông tin, dữ liệu cập nhật vào Hệ thống phải bảo đảm chính xác, kịp thời, đầy đủ theo quy định của pháp luật, để thống nhất quản lý, các thông tin, dữ liệu về khiếu nại, tố cáo phát sinh trên địa bàn tỉnh.

Đến nay, 11/11 huyện, thị xã, thành phố và 25/25 sở, ban, ngành thuộc tỉnh đã triển khai sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo làm hệ thống duy nhất để thực hiện các thao tác nghiệp vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, do tính năng của phần mềm khi nhập sai là không sửa được, do vậy bước đầu các cơ quan, đơn vị đã tiến hành cập nhật chủ yếu là các đơn thư đã được xử lý, giải quyết xong, trong quá trình sử dụng phần mềm Hệ thống cũng linh động trong việc cho phép người dùng khai báo quy trình giải quyết đơn thư để phù hợp với thực tế tại các cơ quan, đơn vị. Việc triển khai sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo bước đầu đã hỗ trợ tối ưu cho cán bộ tiếp công dân cập nhật các thông tin về đơn thư khiếu nại, tố cáo từ việc tiếp nhận trực tiếp hay tiếp nhận gián tiếp (qua đường bưu điện, qua hòm thư góp ý,...), hỗ trợ tham mưu, phân loại các đơn thư trùng lặp, xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng thẩm quyền nhằm giảm thiểu thời gian giải quyết. Tổng số đơn thư được nhập trên hệ thống (tính từ 30/8/2018 đến ngày 15/4/2019) là: 639 đơn (trong đó: 280 khiếu nại; 42 tố cáo; 317 kiến nghị, phản ánh).

## **II. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Về ưu điểm.**

Nhìn chung trong thời gian qua, UBND tỉnh Bình Định thường xuyên quan tâm và tập trung lãnh đạo, chỉ đạo Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố,

Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh trong việc triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh đạt được kết quả bước đầu, đã khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm chi phí hoạt động; khắc phục những hạn chế của việc theo dõi tình hình xử lý đơn thư theo hình thức thủ công; đảm bảo tính chính xác của các số liệu báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; đơn thư được tập trung về một đầu mối; khắc phục được tình trạng đơn thư trùng lặp. Đây cũng là bước đệm để có thể tiến tới thực hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo trực tuyến.

## **2. Về tồn tại, hạn chế.**

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác triển khai sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh cũng còn một số tồn tại, hạn chế, khó khăn như:

### ***Về quản trị hệ thống:***

- Cán bộ được phân công Quản trị hệ thống tại một số địa phương, đơn vị chưa am hiểu về quy trình tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và chưa nắm rõ việc phân quyền trên hệ thống nên khi cấu hình hệ thống tại đơn vị đó còn sót dẫn đến quy trình nghiệp vụ không chạy được, nguyên nhân do thời gian tập huấn tiếp cận quá ngắn, lần đầu tiếp xúc với phần mềm.

- Quản trị hệ thống ở đơn vị không thể xóa các đơn thư nhập sai.

- Không xóa được tên người dùng, các nhóm nghiệp vụ.

- Không sửa được tài khoản đăng nhập khi đã được tạo.

- Không thống kê được tổng số tài khoản quản trị và tài khoản người dùng đã khởi tạo trên hệ thống của các cơ quan, đơn vị.

### ***Về thao tác nghiệp vụ:***

- Cán bộ nghiệp vụ và cán bộ phụ trách quản trị hệ thống các cơ quan, đơn vị sau khi tập huấn vẫn chưa nắm vững các chức năng hệ thống, lần đầu tiếp xúc, thao tác trên phần mềm, nên việc triển khai thực hiện tại đơn vị địa phương chưa được nhuần nhuyễn.

- Một số cán bộ, công chức trực tiếp khai thác, sử dụng hệ thống còn thiếu kinh nghiệm, chưa nắm vững quy trình, nghiệp vụ nên còn gặp lúng túng trong quá trình thao tác trên phần mềm hệ thống, tình trạng nhập sai vẫn còn diễn ra nhưng trên Hệ thống không cho phép cán bộ làm công tác quản trị của các đơn vị được quyền xóa các đơn nhập sai mà phải báo cáo Thanh tra Chính phủ để xóa nên gây khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Chưa cập nhật đầy đủ tên các cơ quan tại “Trường” cơ quan đã chuyển đơn khi chọn nguồn đơn đến là cơ quan khác chuyển đến; “Trường” cơ quan tiếp nhận khi chọn hướng xử lý là *Hướng dẫn* hoặc *Chuyển đơn* (ví dụ: Ban Giải phóng mặt bằng tỉnh, các cơ sở y tế, các cơ sở giáo dục...).

- Hệ thống còn một số lỗi mang tính kỹ thuật, khi kết xuất các biểu mẫu ra file Excel hoặc word chưa hoàn chỉnh, phải chỉnh sửa thủ công thì mới sử dụng được.

### III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Từ những khó khăn, vướng mắc trên, UBND tỉnh Bình Định đề xuất, kiến nghị Thanh tra Chính phủ một số nội dung sau:

1. Thanh tra Chính phủ chỉ đạo khắc phục một số lỗi của phần mềm hệ thống như đã nêu trên; xem xét phân quyền cho cán bộ làm công tác quản trị hệ thống của các cơ quan, đơn vị được quyền xóa các đơn nhập sai của đơn vị trên Hệ thống mà không phải thông qua Thanh tra Chính phủ để xóa.

2. Bố trí cán bộ hướng dẫn, tập huấn tập trung cho các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Bình Định để nắm rõ hơn Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

3. Hoàn thiện hơn, tinh gọn nhưng đầy đủ chức năng về giao diện phần mềm; hoàn thiện các quy trình giải quyết, trường thông tin bắt buộc; bổ sung tính năng thống kê số lượng tài khoản quản trị và tài khoản người dùng đã khởi tạo trên hệ thống của các cơ quan, đơn vị; phân quyền cho quản trị hệ thống của đơn vị có chức năng xóa được tài khoản không sử dụng thay vì chỉ thay đổi trạng thái “không sử dụng”.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh, UBND tỉnh Bình Định kính báo cáo Thanh tra Chính phủ. /.

#### Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- CT, các Phó CT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP. UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban TCD tỉnh;
- Lưu VT, TTTH, HS.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Hồ Quốc Dũng