

HƯỚNG DẪN

Triển khai Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo

I. CÁCH THỨC, QUY TRÌNH TRIỂN KHAI

1. Tổng quan Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo

- *Mục đích, phạm vi:* Thống nhất quản lý, khử trùng lặp đơn thư, tăng cường công khai, minh bạch hoạt động của cơ quan Nhà nước, tham mưu, báo cáo tình hình đầy đủ, chính xác và kịp thời về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên phạm vi toàn quốc.

- *Đối tượng áp dụng:*

+ Các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ.

+ Các cơ quan hành chính Nhà nước từ Trung ương đến địa phương có hoạt động liên quan đến tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

+ Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo dõi tình trạng, kết quả xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân mình.

- *Một số tiện ích của Hệ thống:*

+ Khử trùng lặp đơn thư trong toàn quốc.

+ Lưu trữ toàn bộ quá trình từ tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư của cấp xã/phường đến cấp giải quyết cuối cùng.

+ Theo dõi số liệu thống kê, báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trực tiếp trên hệ thống. Các số liệu là tổng hợp từng vụ việc thành phần, thuận tiện cho việc tìm kiếm, rà soát theo yêu cầu chỉ đạo, lãnh đạo.

2. Cách thức, quy trình triển khai

2.1. Cách thức

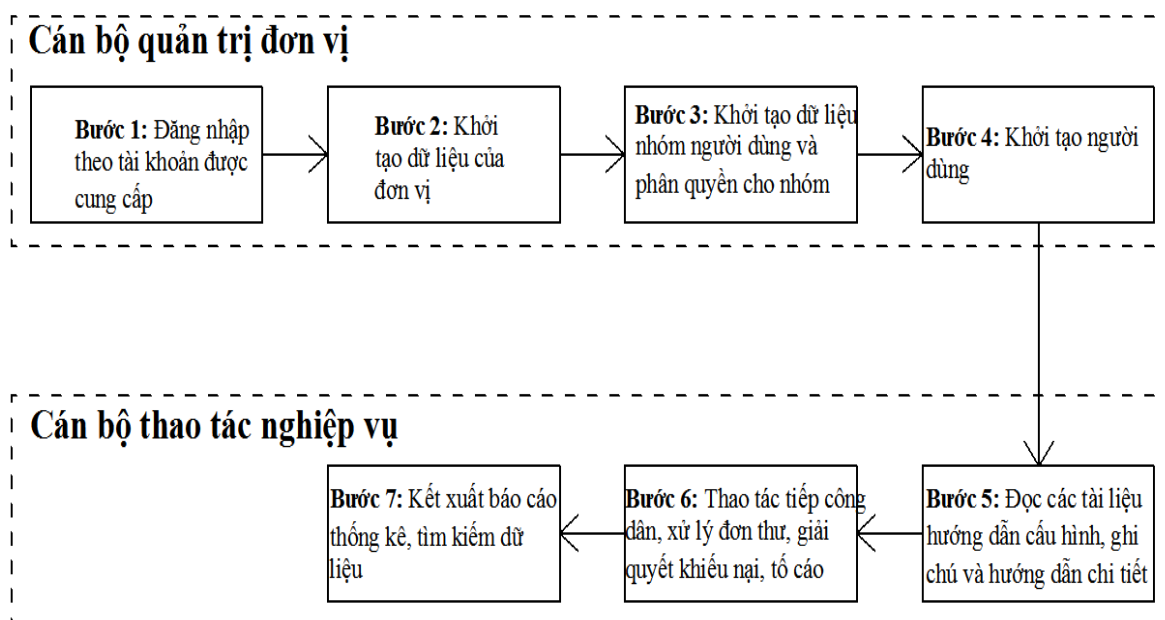
2.1.1. Bộ, ngành, địa phương sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo làm hệ thống duy nhất triển khai trong toàn thể các đơn vị của mình để thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2.1.2. Cán bộ, công chức, viên chức của các Bộ, ngành, địa phương liên hệ với Quản trị đơn vị tại đơn vị mình để được hỗ trợ trong quá trình sử dụng. Quản trị đơn vị là đầu mối tiếp nhận, hỗ trợ người dùng và liên hệ với Thanh tra Chính phủ thông qua Trung tâm Thông tin khi cần. Toàn bộ các tài liệu liên quan đến quá trình triển khai, sử dụng Hệ thống, người sử dụng tham khảo tại địa chỉ kntc.thanhtra.gov.vn hoặc liên hệ với Trung tâm Thông tin - Thanh tra

Chính phủ. Số điện thoại 080.48083, 080.44430 hoặc 44261; email csdlqgkntc@thanhtra.gov.vn hoặc tttt@thanhtra.gov.vn.

2.1.3. Bộ, ngành, địa phương tiếp tục sử dụng phần mềm Quản lý khiếu nại, tố cáo do Bộ, ngành, địa phương mình đã xây dựng phải có giải pháp, phương án kết nối vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo bảo đảm nguyên tắc thống nhất quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong toàn quốc. Tài liệu kỹ thuật phục vụ kết nối, khai thác dữ liệu từ Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo được đăng tải tại địa chỉ kntc.thanhtra.gov.vn.

2.2. Quy trình



2.2.1. Cán bộ quản trị đơn vị:

Bước 1: Đăng nhập theo tài khoản được cung cấp

- Quản trị tại cấp bộ, tỉnh (gọi chung là *Quản trị đơn vị*) liên hệ Trung tâm Thông tin - Thanh tra Chính phủ bằng văn bản để đăng ký cung cấp tài khoản và mật khẩu của Tài khoản quản trị của đơn vị mình (*Văn bản đăng ký bao gồm các thông tin: Họ tên, ngày tháng năm sinh, đơn vị công tác, số điện thoại, email và phải được xác nhận của lãnh đạo đơn vị*).

- Khi có Tài khoản quản trị của đơn vị, đăng nhập thành công, Quản trị đơn vị vui lòng đổi ngay mật khẩu. Mật khẩu có độ dài từ 8 ký tự trở lên, bao gồm chữ cái, số và ký tự đặc biệt. Mỗi tài khoản chỉ có một mật khẩu truy cập, để đảm bảo tính an toàn và bảo mật, đề nghị không cung cấp tài khoản và mật khẩu cho những người không có liên quan.

Bước 2: Khởi tạo dữ liệu đơn vị

- Đầu tiên, Quản trị đơn vị tham khảo tài liệu **“Hướng dẫn sử dụng dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh/huyện - Quyển 01 - Hướng dẫn quản trị cơ bản”** để khởi tạo mẫu các dữ liệu về: Đơn vị/ Phòng ban; Cấu hình tham số giao diện chức năng In văn bản theo mẫu; Tạo nhóm người dùng; Tạo mới người sử dụng; Cấu hình quy trình.

- Sau đó, Quản trị đơn vị thực hiện các công việc dưới đây:

+ Khởi tạo đơn vị/phòng ban cấp con tham gia sử dụng hệ thống trực thuộc cơ quan/đơn vị cấp cha theo hướng dẫn được ghi tại **“Mục 3.1 - Quản lý đơn vị hành chính”** của tài liệu **“Hướng dẫn sử dụng dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh,huyện - Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết quản trị”**.

+ Cấu hình các tham số của giao diện chức năng In văn bản theo mẫu được quy định trong Thông tư 06 và 07/2014/TT-TTCP theo hướng dẫn được ghi tại **“Mục 3.1.4 - Thêm cấu hình phiếu in”** của tài liệu **“Hướng dẫn sử dụng dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh,huyện - Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết quản trị”**.

+ Cấu hình quy trình người dùng nghiệp vụ thực hiện luân chuyển hồ sơ theo tuần tự các bước trên hệ thống và lưu lại quy trình tiến hành xử lý, giải quyết đơn thư từ bước Tiếp nhận đến bước Trả kết quả. Hướng dẫn cấu hình quy trình được ghi tại **“Mục 3.5.2 - Các bước tiến hành”** của tài liệu **“Hướng dẫn sử dụng dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh,huyện - Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết quản trị”**.

Bước 3: Khởi tạo dữ liệu nhóm người dùng và phân quyền cho nhóm

- Khi đơn vị/phòng ban đã được tạo. Quản trị đơn vị cần tạo nhóm người dùng cho đơn vị/phòng ban và phân quyền chức năng cho nhóm người dùng. Hướng dẫn tạo và phân quyền cho nhóm người dùng được ghi tại **“Mục 3.2 - Quản lý nhóm người dùng”** của tài liệu **“Hướng dẫn sử dụng dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh,huyện - Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết quản trị”**.

- Ngoài ra, Quản trị đơn vị tham khảo **“Mục 3.2.3 - Danh mục phân quyền chức năng nhóm người dùng”** trong **“Tài liệu HDSĐ dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh,huyện - Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết quản trị”** trong khi tạo nhóm người dùng để tránh nhầm lẫn, sai sót trong quá trình phân quyền. Lưu ý việc phân quyền Xem thông tin đơn thư người tố cáo và quyền Xem dữ liệu báo cáo của từng nhóm người dùng cho phù hợp với thực tế tại đơn vị. Tham khảo **“Mục 3.2 - Phân quyền”** trong **“Tài liệu HDSĐ dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh/huyện - Quyển 01 - Hướng dẫn quản trị cơ bản”**

Bước 4: Khởi tạo người dùng

- Khi nhóm người dùng được tạo và phân quyền, bước tiếp theo cần tạo người sử dụng, gán nhóm quy trình và nhóm nghiệp vụ cho người sử dụng. Hướng dẫn tạo mới người sử dụng được ghi tại “**Mục 3.3 - Quản lý người dùng**” của “**Tài liệu HDSD dành cho quản trị cấp bộ/tỉnh, huyện - Quyển 02 - Hướng dẫn chi tiết quản trị**”.

- Khi người sử dụng được tạo thành công, Quản trị đơn vị bàn giao tài khoản và mật khẩu cho các cán bộ nghiệp vụ đảm nhận chức năng, nhiệm vụ tương ứng đã được phân quyền.

2.2.2. Cán bộ thao tác nghiệp vụ:

Bước 1: Đăng nhập theo tài khoản được cung cấp

- Cán bộ nghiệp vụ nhập tài khoản và mật khẩu được cung cấp từ Quản trị đơn vị.

- Sau khi đăng nhập thành công, Cán bộ nghiệp vụ vui lòng đổi ngay mật khẩu. Mật khẩu có độ dài từ 8 ký tự trở lên, bao gồm chữ cái, số và ký tự đặc biệt. Mỗi tài khoản chỉ có một mật khẩu truy cập, để đảm bảo tính an toàn và bảo mật, đề nghị không cung cấp tài khoản và mật khẩu cho những người không có liên quan.

Bước 2: Nghiên cứu các tài liệu hướng dẫn

- Hệ thống thiết kế chạy trên môi trường internet. Do đó, để đảm bảo chạy tốt trên các trình duyệt, Cán bộ nghiệp vụ vui lòng đọc hướng dẫn cấu hình và ghi chú tại các tài liệu sau:

- Tài liệu Hướng dẫn cấu hình;
- Tài liệu Ghi chú trong quá trình sử dụng;
- Tài liệu Hướng dẫn tổng quan các bước sử dụng của từng đối tượng.

Bước 3: Thao tác nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo

- Cán bộ tiếp công dân thao tác nghiệp vụ tiếp công dân trên hệ thống theo Tài liệu hướng dẫn sử dụng chi tiết dành cho Ban tiếp công dân cấp huyện/tỉnh/bộ và cơ quan ngang bộ.

- Cán bộ xử lý đơn thao tác nghiệp vụ xử lý đơn trên hệ thống theo Tài liệu hướng dẫn sử dụng chi tiết dành cho Ban tiếp công dân cấp huyện/tỉnh/bộ và cơ quan ngang bộ.

- Cán bộ nghiệp vụ thao tác các bước giải quyết đơn trên hệ thống theo Tài liệu hướng dẫn sử dụng dành cho các cơ quan trực thuộc huyện/tỉnh/bộ và cơ quan ngang bộ.

- Người dùng thao tác các chức năng tìm kiếm hồ sơ và kết xuất báo cáo thống kê theo Tài liệu hướng dẫn sử dụng chi tiết dành cho mỗi cấp tương ứng.

II. YÊU CẦU KHI TRIỂN KHAI

1. Những hành vi không được thực hiện

1.1. Truy cập trái phép hoặc cản trở, phá hủy quá trình vận hành, duy trì ổn định, liên tục của Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

1.2. Làm sai lệch, thay đổi, xóa hoặc hủy dữ liệu trái phép trong Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

1.3. Cung cấp thông tin trái phép hoặc lợi dụng trong việc cung cấp thông tin từ Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo để trục lợi.

1.4. Làm lộ phương thức kết nối dữ liệu, tài khoản và mật khẩu truy cập vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

1.5. Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu giữa Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo với các phần mềm khác có liên quan;

1.6. Mọi hành vi cài đặt các mã độc làm hư hỏng, đánh cắp dữ liệu của Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

2. Nguyên tắc sử dụng

2.1. Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo được sử dụng miễn phí trong toàn quốc.

2.2. Toàn bộ các nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo đều phải cập nhật chính xác, kịp thời, toàn vẹn và đầy đủ theo quy định của pháp luật vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

2.3. Quản trị đơn vị yêu cầu phải là người có hiểu biết về công nghệ thông tin, hiểu biết về quy trình, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo để phân quyền các tài khoản người sử dụng tham gia vào Hệ thống phù hợp với từng chức danh thực tế tại đơn vị; hướng dẫn, hỗ trợ người sử dụng tại đơn vị trong quá trình sử dụng.

3. Các thông tin cần phải cập nhật vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo

3.1. Thông tin về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

a) Thông tin về người khiếu nại:

Trường hợp người khiếu nại là cá nhân: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; số định danh cá nhân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số chứng minh công an

nhân dân hoặc số chứng minh quân đội nhân dân hoặc số hộ chiếu (nếu có); giới tính; địa chỉ; dân tộc; quốc tịch;

Trường hợp người khiếu nại là tổ chức: Tên tổ chức; địa chỉ trụ sở; họ và tên người đại diện theo pháp luật hoặc người đứng đầu tổ chức;

Trường hợp nhiều người khiếu nại cùng một nội dung: Số người khiếu nại; họ và tên những người đại diện;

Trường hợp người khiếu nại là cán bộ, công chức: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; địa chỉ;

b) Thông tin về người bị khiếu nại:

Trường hợp người bị khiếu nại là cá nhân: Họ và tên; chức vụ; cơ quan công tác;

Trường hợp người bị khiếu nại là cơ quan, tổ chức: Tên tổ chức; địa chỉ trụ sở;

c) Thông tin về người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại (nếu có): Họ và tên; địa chỉ; giới tính;

d) Nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại: Hình thức khiếu nại, nguồn đơn được tiếp nhận; nội dung, yêu cầu của người khiếu nại; quá trình xem xét, giải quyết (nếu có) của cơ quan đã giải quyết; phân loại đơn khiếu nại; thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan;

e) Thông tin về xử lý khiếu nại: Hướng xử lý khiếu nại; kết quả xử lý khiếu nại;

f) Thông tin về giải quyết khiếu nại: Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại. Đối với trường hợp không thụ lý giải quyết khiếu nại phải có thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại; quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại;

g) Thông tin về quyết định giải quyết khiếu nại: Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (nếu có); kết quả giải quyết khiếu nại; Số tiền, số đất kiến nghị thu hồi cho nhà nước (nếu có); Số tiền, số đất kiến nghị trả lại cho công dân (nếu có); người bị kiến nghị xử lý hành chính và hình thức xử lý (nếu có); tổ chức bị kiến nghị xử lý hành chính và hình thức xử lý (nếu có); người bị đề nghị chuyển cơ quan điều tra khởi tố (nếu có);

h) Thông tin về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: Số tiền, số đất đã thu hồi cho nhà nước; số tiền, số đất đã trả lại cho công dân;

i) Thông báo về việc chấm dứt giải quyết khiếu nại (nếu có).

3.2. Thông tin về tố cáo và giải quyết tố cáo

Hiện nay, Hệ thống cho phép nhập đầy đủ thông tin về tố cáo và giải quyết tố cáo. Tuy nhiên, theo Điều 36 Luật Tố cáo quy định Bảo vệ bí mật thông tin về người tố cáo. Do đó, các bộ, ngành, địa phương khi sử dụng Hệ thống tạm thời chưa nhập đầy đủ những thông tin về tố cáo và giải quyết tố cáo.

3.3. Thông tin về kiến nghị, phản ánh

a) Thông tin về người kiến nghị, phản ánh:

Trường hợp người kiến nghị, phản ánh là cá nhân: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; số định danh cá nhân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số chứng minh công an nhân dân hoặc số chứng minh quân đội nhân dân hoặc số hộ chiếu (nếu có); giới tính; địa chỉ; dân tộc; quốc tịch;

Trường hợp người kiến nghị, phản ánh là tổ chức: Tên tổ chức; địa chỉ trụ sở; họ và tên người đại diện theo pháp luật hoặc người đứng đầu tổ chức;

Trường hợp nhiều người kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung: Số người kiến nghị, phản ánh; họ và tên những người đại diện;

b) Thông tin về người bị kiến nghị, phản ánh:

Trường hợp người bị kiến nghị, phản ánh là cá nhân: Họ và tên; chức vụ; cơ quan công tác;

Trường hợp người bị kiến nghị, phản ánh là cơ quan, tổ chức: Tên tổ chức; địa chỉ trụ sở;

c) Thông tin về người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại (nếu có): Họ và tên; địa chỉ; giới tính;

d) Nội dung vụ việc, yêu cầu của người kiến nghị, phản ánh: Hình thức kiến nghị, phản ánh, nguồn đơn được tiếp nhận; nội dung kiến nghị, phản ánh, yêu cầu của người kiến nghị, phản ánh; phân loại đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có);

đ) Thông tin về xử lý kiến nghị, phản ánh: Hướng xử lý kiến nghị, phản ánh; Kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh.

4. Hạ tầng công nghệ thông tin

4.1. Đường truyền

Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo hoạt động trên môi trường mạng internet. Do đó, tốc độ đáp ứng, xử lý của Hệ thống phụ thuộc lớn vào tốc độ đường truyền internet của người sử dụng. Vì vậy, khuyến cáo đường truyền internet tối thiểu của người sử dụng là 30Mbps. Trường hợp có nhiều người sử dụng chung một đường truyền internet, tốc độ bình quân theo công thức:

$$\frac{\Sigma \text{Băng thông kết nối Internet quy đổi}}{\Sigma \text{CBCCVC}} \geq 2Mbps$$

4.2. Thiết bị đầu, cuối

Thiết bị đầu cuối để truy cập vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo bao gồm máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng.

4.2.1. Máy tính dùng để truy cập cần cấu hình tối thiểu: RAM từ 4GB trở lên; Chip từ Core i3 (hoặc tương đương); Hệ điều hành cài Window 7, Window 8, Window 10 hoặc Mac OS; Màn hình có độ phân giải từ 1366 x 768 trở lên.

4.2.2. Các trình duyệt được hỗ trợ phổ biến như: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Cốc Cốc, Safari. Tuy nhiên, để được hỗ trợ tối đa nhất, khuyến cáo sử dụng trình duyệt Chrome phiên bản 49.0.2623.87 trở lên.

4.2.3. Máy tính được cài bộ ứng dụng văn phòng Microsoft Office 2010 trở lên (office 2013, 2016).

4.2.4. Các cơ quan, đơn vị cập nhật thông tin vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo cần trang bị máy quét (*máy scan*) để đính kèm tài liệu, bằng chứng và các văn bản xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong suốt quá trình thực hiện.

5. Kiểm tra kết quả sử dụng

5.1. Việc kiểm tra kết quả sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo nhằm kịp thời phát hiện và khắc phục những tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình sử dụng cho phù hợp với tình hình thực tế tại các đơn vị sử dụng.

5.2. Việc kiểm tra do Thanh tra Chính phủ, các Bộ, ngành, địa phương thực hiện thường xuyên, liên tục trên nguyên tắc bảo đảm tính chính xác, kịp thời, toàn vẹn và đầy đủ theo quy định của pháp luật về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5.3. Qua kiểm tra, nếu phát hiện các tồn tại, bất cập các Bộ, ngành, địa phương cũng như người sử dụng cần phản ánh đến Thanh tra Chính phủ, thông qua Trung tâm Thông tin để kịp thời khắc phục.

III. KHAI THÁC THÔNG TIN TRÊN HỆ THỐNG

1. Nguyên tắc khai thác thông tin

1.1. Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo đảm bảo quyền được tiếp cận, khai thác và sử dụng thông tin cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

1.2. Việc tìm kiếm, khai thác trên Hệ thống được xây dựng thuận lợi cho cả đối tượng người sử dụng có tài khoản và không có tài khoản.

2. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân khi khai thác thông tin

2.1. Tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành về sử dụng thông tin trên mạng.

2.2. Khuyến khích việc thông báo kịp thời các sai lệch thông tin trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo đến Thanh tra Chính phủ để Thanh tra Chính phủ tiến hành hiệu đính thông tin.

2.3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khai thác thông tin tố cáo trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm bảo vệ bí mật và phải chịu trách nhiệm với những thông tin về người tố cáo theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011.

3. Thực hiện khai thác thông tin

Thực hiện trên Trang thông tin của Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo đối với người sử dụng không có tài khoản và Phân hệ nghiệp vụ đối với người sử dụng có tài khoản./.