

Chiều 15-3, UBND TP.HCM làm lễ ra mắt phần mềm Hệ thống quản lý khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao hiệu quả xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại TP.HCM.



Công bố phần mềm hệ thống quản lý khiếu nại, tố cáo của TP.HCM - Ảnh: N.X

Chiều 15-3, UBND TP.HCM tổ chức Hội nghị tổng kết công tác tiếp công dân, xử lý đơn và phối hợp giải quyết đơn thư của công dân trên địa bàn thành phố năm 2023.

Tại hội nghị, UBND TP cũng làm lễ công bố phần mềm Hệ thống quản lý khiếu nại, tố cáo tại thành phố và liên thông với Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

Phần mềm này giúp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện xử lý thông tin phản ánh, đơn thư khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố; xây dựng cơ sở dữ liệu xử lý thông tin phản ánh, khiếu nại, tố cáo của tất cả các cơ quan, đơn vị trên địa bàn TP, từng bước số hóa quy trình quản lý và xử lý việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Bên cạnh đó, phần mềm giúp quản lý, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo được gửi đến các cơ quan chức năng của thành phố.

Việc sử dụng phần mềm này cũng góp phần quản lý, sử dụng cơ sở dữ liệu để cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, đảm bảo hệ thống cơ sở dữ liệu được vận hành thông suốt, hiệu quả đáp ứng sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Theo báo cáo, các tính năng của phần mềm bao quát được các khâu của công tác quản lý khiếu nại, tố cáo gồm: tiếp công dân, tiếp nhận đơn, tiếp công dân của lãnh đạo, xử lý đơn; theo dõi thực hiện, theo dõi kết quả xử lý, theo dõi báo cáo của các đơn vị trực thuộc, theo dõi đề xuất tiếp dân, báo cáo, tra cứu, quản trị.

Đặc biệt, phần mềm cũng liên thông với Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo của Thanh tra Chính phủ.

"Việc áp dụng phần mềm Hệ thống quản lý khiếu nại, tố cáo là rất cần thiết với TP. Cần làm cho hệ thống này đem lại hiệu quả thiết thực trong công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo...", Phó chủ tịch UBND TP.HCM Ngô Minh Châu kết luận.

Về quá trình hình thành phần mềm, theo Chánh Văn phòng UBND TP Đặng Quốc Toàn, từ năm 2015, TP bắt đầu triển khai phần mềm quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tại năm đơn vị gồm: Ban Tiếp công dân

TP, Thanh tra TP, Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường và Văn phòng UBND TP.

Qua quá trình triển khai, phần mềm đã từng bước phát huy được nhiều tính năng, đáp ứng hiệu quả trong công việc giai đoạn đầu: giúp hình thành kho dữ liệu về tiếp nhận, phân loại, quản lý, giải quyết đơn thư; đáp ứng quy trình luân chuyển hồ sơ trong nội bộ cơ quan, quy trình luân chuyển hồ sơ liên thông giữa các cơ quan; xác định rõ loại việc, rõ thẩm quyền, rõ trách nhiệm xử lý...

"Từ kết quả bước đầu đạt được, lãnh đạo UBND TP giao Văn phòng UBND TP tiếp tục phát huy, mở rộng, nâng cấp phần mềm thành Hệ thống quản lý khiếu nại, tố cáo dùng chung cho TP và liên thông với Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

Hiện phần mềm đã được cài đặt trên Trung tâm tích hợp dữ liệu của thành phố và Văn phòng UBND TP cũng đã hoàn thành kế hoạch tập huấn sử dụng phần mềm với khoảng 183 học viên tham dự các lớp chuyên viên xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, lớp quản trị phần mềm, lớp lãnh đạo tại các sở - ngành, quận - huyện và thành phố Thủ Đức", ông Toàn chia sẻ.

Nguồn: [Tuổi trẻ online](#)