

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG THANH TRA, TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO VÀ PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG

NGUYỄN HUY HOÀNG*
ĐÀO THU HƯƠNG**

Ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền sử dụng và tích hợp các công nghệ số cùng các giải pháp kỹ thuật số khác để tối ưu hóa các quy trình, tăng cường tính minh bạch, giảm thiểu rủi ro, dự báo tình hình trong hoạt động này. Bài viết phân tích, đánh giá thực trạng, đề xuất một số nhóm giải pháp nhằm tăng cường hoạt động này tại Việt Nam trong thời gian tới.

Từ khóa: Công nghệ số; ứng dụng công nghệ số; thanh tra; tiếp công dân; khiếu nại; tố cáo; tham nhũng; phòng, chống tham nhũng.

The application of digital technology in inspection, citizen reception, complaint and denunciation resolution, and anti-corruption activities refers to the use and integration of digital technologies and other technical solutions by authorized agencies, organizations, and individuals to optimize processes, enhance transparency, minimize risks, and anticipate problems in these areas. This article analyzes and evaluates the current state of digital technology application in inspection, citizen reception, complaint and denunciation resolution, and anti-corruption activities, and proposes several groups of solutions to enhance the effectiveness of these efforts in Vietnam in the near future.

Keywords: Digital technology; digital technology application; inspection; citizen reception; complaints; denunciations; corruption; anti-corruption.

NGÀY NHẬN: 10/3/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 26/4/2025

NGÀY DUYỆT: 16/7/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.354.2025.1225>

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số hay còn gọi là ứng dụng công nghệ số được Đảng, Nhà nước rất quan tâm, chỉ đạo quyết liệt việc thực hiện, là cơ sở quan trọng, tạo điều kiện thuận lợi để đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ số vào mọi lĩnh vực trong đời sống xã hội và hoạt động quản lý nhà nước (QLNN), để đưa đất nước

phát triển mạnh mẽ trong kỷ nguyên mới, kỷ nguyên vươn mình của dân tộc.

Nhận thức được vai trò quan trọng của công nghệ số trong hoạt động của ngành

* TS, Viện Chiến lược và Khoa học Thanh tra, Thanh tra Chính phủ

** ThS, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

thanh tra, Thanh tra Chính phủ - với tư cách là cơ quan giúp Chính phủ QLNN về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng đã có nhiều bước đi cụ thể, đáng ghi nhận trong ứng dụng công nghệ số vào hoạt động của cơ quan Thanh tra Chính phủ nói riêng và ngành Thanh tra nói chung. Tháng 4/2022, Thanh tra Chính phủ đã ban hành Chương trình chuyển đổi số của Thanh tra Chính phủ đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Bên cạnh việc đặt ra những mục tiêu cụ thể, Thanh tra Chính phủ còn đề ra kỳ vọng cao khi ứng dụng công nghệ số như sử dụng các công cụ phân tích thông minh để giúp người lãnh đạo, kịp thời đưa ra các quyết sách trong công tác QLNN về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng đã đạt được những kết quả khả quan nhưng vẫn còn nhiều bất cập. Do đó, tăng cường ứng dụng công nghệ số vào hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng trở thành yêu cầu cấp thiết để nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác này.

2. Thực tiễn ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng

a. Tình hình ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng

Những năm qua, việc chuyển đổi số, trong đó là việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng đã được Tổng Thanh tra Chính phủ, Ban Cán sự Đảng Thanh tra Chính phủ, lãnh đạo các cục, vụ, đơn vị của Thanh tra Chính phủ quan tâm, chỉ đạo, điều hành xây dựng các chương trình, kế hoạch từng năm, tổ chức thực hiện có hiệu quả, bước đầu đáp ứng yêu cầu của thực tiễn. Đặc biệt, hoạt động ứng

dụng chuyển đổi số vào các mặt công tác của ngành Thanh tra qua phần mềm: (1) Hệ thống quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp (VOffice) của Thanh tra Chính phủ; (2) Hệ thống cơ sở dữ liệu về báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng của Thanh tra Chính phủ; (3) Xây dựng phần mềm đặt lịch và trả lịch hẹn tiếp công dân trên Cổng thông tin điện tử của Thanh tra Chính phủ; (4) Cổng thông tin điện tử Thanh tra Chính phủ; (5) Hệ thống thư điện tử công vụ của Thanh tra Chính phủ @thanhtra.gov.vn; (6) Hệ thống cơ sở dữ liệu về công tác thanh tra; cơ sở dữ liệu về công tác đảng, đoàn thể và Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức của Thanh tra Chính phủ¹.

Thanh tra Chính phủ đã chủ trì xây dựng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo. Phần mềm này được giao cho Ban Tiếp công dân Trung ương chủ trì, vận hành sử dụng từ năm 2018 trên toàn quốc với mục tiêu thống nhất về quản lý, khử trùng lặp đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở các cấp, các ngành; qua đó, tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan QLNN từ trung ương tới địa phương. Thanh tra Chính phủ cũng đã ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ (Quyết định số 748/QĐ-TTCP ngày 28/12/2023).

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về kiểm soát tài sản thu nhập đã được Thanh tra Chính phủ triển khai xây dựng theo Quyết định số 390/QĐ-TTg ngày 28/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về kiểm soát tài sản, thu nhập”. Các bộ, ngành, địa phương cũng như cơ quan thanh tra các bộ, cơ quan ngang bộ; thanh tra tỉnh, thành phố trung ương và các cơ quan thanh tra khác cũng quan tâm tới việc chỉ đạo, điều hành và ứng dụng công nghệ số vào công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Qua việc ứng dụng công nghệ số

không chỉ giúp tăng cường kết nối, trao đổi thông tin, dữ liệu theo hướng đồng bộ, liên thông, hiện đại; hạ tầng công nghệ thông tin và an toàn thông tin được quan tâm đầu tư phát... mà còn hỗ trợ tích cực, hiệu quả cho công tác tham mưu, công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành tại các cơ quan Đảng, Nhà nước; phục vụ kịp thời, hiệu quả việc khai thác, trao đổi thông tin, rút ngắn thời gian xử lý công việc; nâng cao hiệu quả và tính minh bạch của hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng trong phạm vi cả nước.

Trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhiều địa phương đã triển khai ứng dụng công nghệ, như: cổng thông tin điện tử một cửa, hệ thống quản lý hồ sơ trực tuyến, giúp người dân dễ dàng tiếp cận các dịch vụ công. Ban Tiếp công dân các tỉnh, thành phố đã triển khai: (1) Phần mềm tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó có các tính năng sau: đăng ký tiếp công dân (nhắc việc cho cán bộ tiếp công dân); tiếp công dân trực tuyến; tiếp nhận các đơn thư; văn bản đến, văn bản đi; tra cứu hồ sơ, báo cáo thống kê; xử lý hồ sơ; xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; (2) Ứng dụng công dân số, đăng ký tiếp công dân trực tuyến; gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tuyến.

Một số địa phương đã chủ động xây dựng phần mềm kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn theo quy định của *Luật Phòng, chống tham nhũng* năm 2018. Các phần mềm có khả năng kết nối giữa các cơ quan, kiểm soát chặt chẽ về tài sản, thu nhập và biến động về tài sản, thu nhập của người có nghĩa vụ kê khai; giảm tối đa công sức và thời gian đối chiếu xác minh, phần mềm tích hợp việc kết nối dữ liệu (Data) với các cơ sở dữ liệu của các cơ quan khác, như: văn phòng đất đai tỉnh, ngân hàng, dữ liệu công an về tài sản có đăng ký quyền sử dụng, quyền sở hữu... Hoặc tính năng phản hồi, sau khi cán bộ kiểm soát tài sản thu nhập gửi liên kết về việc xác minh bằng file điện tử đến các cơ quan nêu trên để phục vụ xác minh bằng

hình thức văn bản điện tử. Một số tỉnh làm tốt, như: TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Khánh Hòa².

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực, thực tiễn cũng đặt ra một số vấn đề sau:

Thứ nhất, còn có hạn chế trong nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về chuyển đổi số trong hoạt động của ngành Thanh tra do ngại thay đổi thói quen làm việc truyền thống; lãnh đạo ở một số cơ quan, đơn vị chưa có sự quan tâm đúng mức đến việc đầu tư và phát triển công nghệ thông tin.

Thứ hai, thể chế pháp luật, khung pháp lý về ứng dụng công nghệ số trong các lĩnh vực này còn nhiều bất cập, chưa tạo ra một môi trường pháp lý ổn định để thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ. Nếu như lĩnh vực tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23/8/2022 của Chính phủ về xây dựng cơ sở dữ liệu về khiếu nại, tố cáo, lĩnh vực phòng, chống tham nhũng đã có *Luật Phòng, chống tham nhũng* năm 2018 về xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về kiểm soát tài sản, thu nhập thì trong lĩnh vực thanh tra chưa có văn bản pháp luật, là cơ sở pháp lý cho việc triển khai xây dựng các phần mềm hệ thống quản lý thống nhất và xuyên suốt các hoạt động nghiệp vụ thanh tra, từ giai đoạn xây dựng kế hoạch thanh tra, tiến hành thanh tra, kiểm tra và theo dõi, đôn đốc, kiểm tra sau thanh tra và quản lý lưu trữ hồ sơ Đoàn thanh tra, tạo khung pháp lý để tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ này trong thời gian tới.

Thứ ba, chất lượng phần mềm công nghệ trong công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng cũng như hạ tầng công nghệ thông tin giữa các cơ quan, đơn vị chưa đồng bộ, gây khó khăn trong việc chia sẻ dữ liệu. Bên cạnh đó, tại một số địa phương, đặc biệt là vùng sâu, vùng xa, kết nối mạng không ổn định ảnh hưởng đến việc truyền tải dữ liệu.

Thứ tư, chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu của chuyển đổi số. Hiện nay, ngành Thanh tra còn thiếu nhân lực chuyên trách về công nghệ thông tin trong quản lý và vận hành hệ thống. Các cán bộ này chưa được

đào tạo bài bản về kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, đặc biệt là các phần mềm chuyên dụng.

Thứ năm, về hạ tầng, thiết bị và bảo mật. Nhiều đơn vị gặp khó khăn về tài chính để đầu tư vào hạ tầng công nghệ và đào tạo cán bộ. Việc bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu nhạy cảm chưa được bảo đảm, tiềm ẩn nhiều rủi ro. Ngoài ra, việc các hệ thống phần mềm chưa được tích hợp và tương thích với nhau, gây khó khăn trong việc trao đổi và chia sẻ thông tin...

3. Một số đề xuất giải pháp

Một là, nâng cao nhận thức số cho đội ngũ công chức trong việc thực hiện ứng dụng công nghệ số. Tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến chuyển đổi số. Tăng cường truyền thông về chuyển đổi số thông qua: (1) Bổ sung chuyên mục về công tác chuyển đổi số trên Cổng thông tin điện tử của Thanh tra Chính phủ; (2) Tiếp tục quán triệt đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của ngành Thanh tra tích cực tham gia kênh truyền thông của các bộ, ngành để được cập nhật kịp thời thông tin mới nhất về chuyển đổi số phục vụ công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Đồng thời, tăng cường công tác kiểm tra việc ứng dụng công nghệ số tại các cơ quan, đơn vị trong ngành Thanh tra; tham mưu, đề xuất biểu dương, khen thưởng các gương điển hình tiên tiến, mô hình tốt, cách làm hay, sáng kiến có giá trị trong công tác chuyển đổi số của ngành Thanh tra.

Hai là, hoàn thiện thể chế về ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng. Duy trì và cập nhật kiến trúc chính phủ điện tử để Thanh tra Chính phủ phù hợp với Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam 3.0. Trong đó, cần tiếp tục ban hành, hoàn thiện các cơ chế, chính sách khuyến khích đầu tư ứng dụng và phát triển công nghệ; tạo hành lang pháp lý, môi trường thuận lợi triển khai các nhiệm vụ về ứng dụng

công nghệ thông tin, chuyển đổi số..., đặc biệt là quy định của Tổng Thanh tra Chính phủ về: “Xây dựng phần mềm hệ thống quản lý thống nhất và xuyên suốt các hoạt động nghiệp vụ thanh tra: từ giai đoạn xây dựng kế hoạch thanh tra, tiến hành thanh tra, kiểm tra và theo dõi, đôn đốc, kiểm tra sau thanh tra và quản lý lưu trữ hồ sơ Đoàn thanh tra”, tạo cơ sở pháp lý cho việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động thanh tra, đồng bộ với Nghị định số 55/2022/NĐ-CP; ban hành Thông tư hướng dẫn về chia sẻ thông tin, dữ liệu của ngành Thanh tra, trong đó xác định các nhiệm vụ triển khai kết nối các cơ sở dữ liệu dùng chung quốc gia vào các hoạt động nghiệp vụ, thực hiện kết nối chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước, mở dữ liệu và tạo dữ liệu mở về các lĩnh vực chuyên ngành tạo điều kiện phát triển kinh tế số, xã hội số và các quy định quản lý, vận hành các ứng dụng công nghệ số thuộc phạm vi quản lý thống nhất của ngành thanh tra; triển khai các quy định, kế hoạch về ứng phó sự cố và các hoạt động của Đội ứng cứu sự cố, việc tham gia hoạt động của mạng lưới ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng quốc gia.

Ba là, tiếp tục xây dựng và triển khai các phần mềm ứng dụng vào hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng. Năm 2025, tiếp tục triển khai rà soát, đánh giá các phần mềm của Thanh tra Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương trong cả 3 lĩnh vực thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Trên cơ sở đó, nâng cấp, hoàn thiện, tích hợp các tính năng của các phần mềm này bảo đảm thực hiện thông suốt từ trung ương đến địa phương. Trong giai đoạn từ năm 2026 - 2030, cần phát triển các cơ sở dữ liệu chuyên ngành trong lĩnh vực thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng phục vụ ứng dụng, dịch vụ chính phủ số trong nội bộ của ngành Thanh tra; thực hiện chia sẻ hiệu quả dữ liệu chuyên ngành của Thanh tra Chính phủ với các địa phương; mở dữ liệu của các cơ

quan nhà nước theo quy định của pháp luật; xử lý hồ sơ trên môi trường mạng, biểu mẫu, chế độ báo cáo; tăng cường gửi, nhận văn bản, báo cáo điện tử tích hợp chữ ký số giữa các cơ quan QLNN, các tổ chức chính trị - xã hội và các doanh nghiệp; thực hiện số hóa hồ sơ, lưu trữ hồ sơ công việc điện tử của các cơ quan thanh tra theo quy định.

Bên cạnh đó, phát triển hạ tầng số của ngành Thanh tra và phát triển nền tảng và hệ thống số đặc thù sử dụng trong phạm vi toàn ngành Thanh tra để tiết kiệm thời gian, chi phí triển khai, tạo điều kiện kết nối, chia sẻ dữ liệu... Xây dựng, phát triển nền tảng ứng dụng trên thiết bị di động hỗ trợ người dân, doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ, tiện ích trong chính phủ điện tử, chính phủ số.

Bốn là, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Đối với Thanh tra Chính phủ: lựa chọn tối thiểu 50 cán bộ từ các cục, vụ, đơn vị để đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kiến thức, kỹ năng về chuyển đổi số để hỗ trợ lãnh đạo đơn vị ra quyết định phù hợp theo chuyên môn, ngành nghề, lĩnh vực; tổ chức triển khai các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về chuyển đổi số, kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các cục, vụ, đơn vị. Đồng thời, xây dựng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao về công nghệ thông tin và bảo đảm an toàn thông tin mạng nhằm phát triển chính phủ điện tử. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan chuyên môn trong thực hiện thu hút, sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao; gắn thẩm quyền sử dụng với thẩm quyền tuyển dụng, lựa chọn được đúng người, có đủ năng lực, tiêu chuẩn đáp ứng yêu cầu công việc.

Năm là, tiếp tục quan tâm đầu tư hạ tầng công nghệ số, kinh phí, phương tiện làm việc phục vụ chuyển đổi số. Cần phát triển hạ tầng số của ngành Thanh tra thông qua tái cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin, chuyển đổi hạ tầng công nghệ thông tin thành hạ tầng số

ứng dụng công nghệ điện toán đám mây phục vụ kết nối, quản lý các nguồn lực, dữ liệu của cơ quan thanh tra một cách an toàn, linh hoạt, ổn định và hiệu quả. Ưu tiên, bố trí nguồn vốn ngân sách nhà nước, các chương trình mục tiêu quốc gia về công nghệ thông tin, chuyển đổi số, tập trung đầu tư một số dự án trọng điểm cho ngành Thanh tra theo yêu cầu của Chính phủ. Theo đó:

(1) *Đối với Chính phủ*: cần thống nhất mô hình tổ chức các đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin, chuyển đổi số; chuyên trách về an toàn thông tin phù hợp với đặc điểm, tình hình, bộ máy, biên chế tại các bộ, ngành, địa phương để có cơ sở triển khai đồng bộ, thống nhất, hiệu quả.

(2) *Đối với Thanh tra Chính phủ, thanh tra các bộ, ngành, địa phương*: cần đầu tư các nguồn lực về con người, kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện làm việc phục vụ chuyển đổi số; tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cần thiết về công nghệ cho cán bộ được giao chuyên trách thực hiện nhiệm vụ chuyển đổi số. Đồng thời, thanh tra các bộ, ngành, địa phương cần tham mưu hoàn thiện chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý của mình, như: Bộ Tài chính cần hướng dẫn chi tiết cho hoạt động chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin; Bộ Công an hỗ trợ bảo đảm an ninh, an toàn thông tin mạng□

Chú thích:

1, 3. Thanh tra Chính phủ (2024). *Báo cáo kết quả khảo sát phục vụ Đề tài cấp Bộ năm 2024 về ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng*.

2. Thanh tra Chính phủ (2023). *Quyết định số 748/QĐ-TTCP ngày 28/12/2023 về quy chế tiếp công dân trực tuyến và mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ*.

4. Bộ Chính trị (2025). *Kết luận số 134-KL/TW ngày 28/3/2025 về Đề án sắp xếp hệ thống cơ quan thanh tra tỉnh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả*.