

1
BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TR- ỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG
-----o0o-----

**XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH QUẢN LÝ THEO DÕI
GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ KHIẾU TỐ TẠI VĂN
PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG**

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

Ngành: Công nghệ Thông tin

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN THỊ HỒNG HẠNH
GIÁO VIÊN H- ỚNG DẪN: THS. PHÙNG ANH TUẤN
Mã số sinh viên: 121443

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	4
Chương 1: LÝ THUYẾT HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ.....	6
1.1. Phân tích thiết kế hệ thống hướng cấu trúc.....	6
1.1.1. Khái niệm hệ thống thông tin.....	6
1.1.2. Khái niệm phân tích thiết kế hệ thống	6
1.1.3. Phân tích hệ thống hướng cấu trúc.....	6
1.2. Thiết kế cơ sở dữ liệu quan hệ	7
1.2.1. Định nghĩa.....	7
1.2.2. Các thành phần cơ bản của mô hình ER	7
1.2.3. Các khái niệm và các kí pháp.....	7
Chương 2: GIỚI THIỆU VỀ HỆ QUẢN TRỊ LOTUS NOTES.....	10
2.1. Môi trường làm việc của Lotus Notes.....	10
2.2. Giới thiệu về ứng dụng của Lotus Notes	13
2.3. Cơ sở dữ liệu trong Notes	14
2.3.1. Documents (các tài liệu)	14
2.3.2. Form(biểu mẫu).....	14
2.3.3. View (khung nhìn)	16
2.3.4. Folder	16
2.3.5. SubForm (Form con).....	16
2.3.6. Navigator (màn hình điều khiển)	17
2.3.7. ShareField	17
2.3.8. Agents (các tác nhân).....	17
2.3.9. About Database	17
2.3.10. Using Database.....	17
2.4. Thiết kế cơ sở dữ liệu trong Lotus Notes	17
2.4.1. Đặt tên cho cơ sở dữ liệu.....	17
2.4.2. Thiết kế Form.....	18
2.4.3. Thiết kế View	20
2.4.4. Tìm kiếm dữ liệu trong Lotus Notes	21
2.4.5. Chế độ bảo mật của Lotus Notes	22
2.5. Tổng kết các tính năng của Lotus Notes	23
Chương 3: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG.....	24
3.1. Mô tả bài toán.....	24

3.1.1. Cơ sở pháp lý của bài toán	24
3.1.2. Mô tả bằng lời	26
3.2.1. Hoạt động nghiệp vụ tiếp nhận đơn	27
3.2.2. Hoạt động xử lý đơn thư khiếu tố	28
3.2.3. Hoạt động trả lời	29
3.2.3. Hoạt động báo cáo.....	29
3.3. Mô hình nghiệp vụ	30
3.3.1. Biểu đồ ngữ cảnh	30
3.3.2. Sơ đồ phân rã chức năng.....	31
3.3.3. Danh sách hồ sơ dữ liệu	33
3.3.4. Ma trận thực thể chức năng.....	33
3.4 Sơ đồ luồng dữ liệu	34
3.4.1. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 0 của hệ thống xử lý đơn thư khiếu tố.....	34
3.4.2. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1	35
3.5. THIẾT KẾ CƠ SỞ DỮ LIỆU	37
3.5.1. Mô hình liên kết thực thể (ER)	37
3.5.2. Mô hình quan hệ:	40
3.6 Thiết kế các bảng dữ liệu	42
Chương 4: CÀI ĐẶT CHƯƠNG TRÌNH THỬ NGHIỆM	46
4.1. Thiết lập hệ thống.....	46
4.2 Một số giao diện chương trình	47
KẾT LUẬN	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO	52
PHỤ LỤC	53

LỜI MỞ ĐẦU

Ngày nay sự phát triển mạnh mẽ của tin học làm cho máy tính trở thành phương tiện không thể thiếu được trong mọi lĩnh vực đời sống. Nền tin học càng phát triển thì con người càng có nhiều những phương pháp mới, công cụ mới để xử lý thông tin và nắm bắt được nhiều thông tin hơn. Tin học được ứng dụng trong mọi ngành nghề, mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Việc áp dụng tin học vào trong quản lý, sản xuất, kinh doanh du lịch là một xu hướng tất yếu.

Kết quả của việc áp dụng tin học trong quản lý là việc hình thành các hệ thống thông tin quản lý nhằm phục vụ cho nhu cầu xử lý dữ liệu và cung cấp thông tin cho các chủ sở hữu hệ thống đó. Ở nước ta hiện nay trong những năm gần đây các ứng dụng tin học vào quản lý đang ngày một nhiều hơn, đa dạng hơn.

Hệ thống thông tin được đề cập đến trong đề tài này là hệ thống hỗ trợ hoạt động quản lý theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo tại Văn phòng Thành ủy Hải Phòng. Đề tài “Xây dựng chương trình quản lý theo dõi giải quyết đơn thư khiếu tố tại Văn phòng Thành ủy Hải Phòng” nhằm mục đích quản lý, lưu trữ thông tin về đơn thư khiếu tố và kết quả xử lý đơn thư khiếu tố. Đảm bảo tra cứu thông tin nhanh, chính xác đáp ứng yêu cầu người sử dụng.

Qua đây em xin chân thành cảm ơn thầy Phùng Anh Tuấn đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong quá trình thực hiện đồ án này; e xin cảm ơn các thầy cô giáo trong nhà trường nói chung và các thầy cô giáo trong khoa công nghệ thông tin nói riêng đã truyền thụ kiến thức cho em cho trong quá trình 4 năm học tại trường để em có được như ngày hôm nay; em cũng xin cảm ơn anh Vũ Đại Thắng và các anh chị trong trung tâm công nghệ thông tin tại Văn phòng Thành ủy Hải Phòng đã hướng dẫn, giúp đỡ, tạo điều kiện cho em hoàn thành đồ án này.


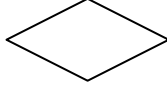

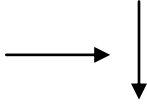
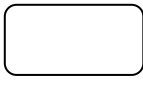
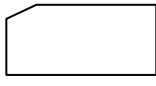
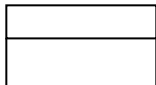
Hải Phòng, ngày 06 tháng 07 năm 2012

Sinh viên

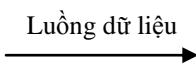
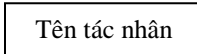
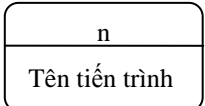
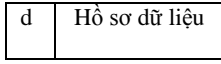
Nguyễn Thị Hồng Hạnh

CÁC BẢNG KÝ PHÁP

BẢNG CÁC KÝ PHÁP SỬ DỤNG TRONG BIỂU ĐỒ HOẠT ĐỘNG

Ký hiệu	Ý nghĩa	Ký hiệu	Ý nghĩa
	Điểm bắt đầu tiến trình		Điểm lựa chọn điều kiện
	Điểm kết thúc tiến trình		Đường đồng bộ
	Công việc cần thực hiện		Hồ sơ dữ liệu
	Đơn vị chức năng		

BẢNG KÝ PHÁP DÙNG TRONG SƠ ĐỒ LUỒNG DỮ LIỆU

Ký hiệu	Ý nghĩa	Ký hiệu	Ý nghĩa
	Luồng dữ liệu		Tác nhân
	Tiến trình		Kho dữ liệu

Chương 1: LÝ THUYẾT HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

1.1. Phân tích thiết kế hệ thống hướng cấu trúc

1.1.1. Khái niệm hệ thống thông tin

Thông tin là một loại tài nguyên của tổ chức, phải được quản lý chu đáo giống như mọi tài nguyên khác. Việc xử lý thông tin đòi hỏi chi phí về thời gian, tiền bạc và nhân lực. Việc xử lý thông tin phải hướng tới khai thác tối đa tiềm năng của nó.

Hệ thống thông tin (InFormation System - IS) trong một tổ chức có chức năng thu nhận và quản lý dữ liệu để cung cấp những thông tin hữu ích nhằm hỗ trợ cho tổ chức đó và các nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp hay đối tác của nó. Ngày nay, nhiều tổ chức xem các hệ thống thông tin là yếu tố thiết yếu giúp họ có đủ năng lực cạnh tranh và đạt được những bước tiến lớn trong hoạt động. Hầu hết các tổ chức nhận thấy rằng tất cả nhân viên đều cần phải tham gia vào quá trình phát triển các hệ thống thông tin. Do vậy, phát triển hệ thống thông tin là một chủ đề ít nhiều có liên quan tới bạn cho dù bạn có ý định học tập để trở nên chuyên nghiệp trong lĩnh vực này hay không.

Hệ thống thông tin là một hệ thống bao gồm con người, dữ liệu, các quy trình và công nghệ thông tin tương tác với nhau để thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin cần thiết ở đầu ra nhằm hỗ trợ cho một hệ thống.

Hệ thống thông tin hiện hữu dưới mọi hình dạng và quy mô.

1.1.2. Khái niệm phân tích thiết kế hệ thống

Phân tích hệ thống: là giai đoạn phát triển trong một dự án, *tập trung vào các vấn đề nghiệp vụ*, ví dụ như những gì hệ thống phải làm về mặt dữ liệu, các thủ tục xử lý và giao diện, *độc lập với kỹ thuật* có thể được dùng để cài đặt giải pháp cho vấn đề đó.

Thiết kế hệ thống: là giai đoạn phát triển tập trung vào việc xây dựng và cài đặt mang tính kỹ thuật của hệ thống (cách thức mà công nghệ sẽ được sử dụng trong hệ thống).

1.1.3. Phân tích hệ thống hướng cấu trúc

Phân tích thiết kế hệ thống hướng cấu trúc là phân tích thiết kế HTTT theo hướng môđun hoá để dễ theo dõi, quản lý, bảo trì.

Từ mức 0: mức chung nhất, quá trình tiếp tục làm mịn cho đến mức thấp nhất: mức cơ sở. Ở đó từ các sơ đồ nhận được ta có thể bắt đầu tạo lập các chương trình với các môđun thấp nhất (môđun lá).

Phát triển có cấu trúc đã cung cấp một tập hợp đầy đủ các đặc tả hệ thống không dư thừa được phát triển theo quá trình logic và lặp lại.

Có nhiều lợi ích trong việc phân tích thiết kế hệ thống hướng cấu trúc:

- Làm giảm sự phức tạp (nhờ chia nhỏ, môđun hoá).
- Tập trung vào ý tưởng (vào logic, kiến trúc trước khi thiết kế).
- Chuẩn mực hoá (theo các phương pháp, công cụ đã cho).
- Hướng về tương lai (kiến trúc tốt, môđun hoá để bảo trì).
- Tăng tính nghệ thuật trong thiết kế (phát triển hệ thống phải tuân thủ các quy tắc và phương pháp).

1.2. Thiết kế cơ sở dữ liệu quan hệ

1.2.1. Định nghĩa: Mô hình liên kết thực thể ER là một mô tả logic chi tiết dữ liệu của một tổ chức hay một lĩnh vực nghiệp vụ.

- Mô hình ER diễn tả bằng các thuật ngữ của các thực thể trong môi trường nghiệp vụ, các thuộc tính của thực thể và mối quan hệ giữa các thực thể đó.
- Mô hình ER mang tính trực quan cao, có khả năng mô tả thế giới thực tốt với các khái niệm và kí pháp sử dụng là ít nhất. Là phương tiện quan trọng hữu hiệu để các nhà phân tích giao tiếp với người sử dụng.

1.2.2. Các thành phần cơ bản của mô hình ER

Mô hình ER có các thành phần sau:

- Các thực thể, kiểu thực thể.
- Các mối quan hệ.
- Các thuộc tính của kiểu thực thể và mối quan hệ.
- Các đường liên kết.

1.2.3. Các khái niệm và các kí pháp

a. Kiểu thực thể: Là một khái niệm để chỉ một lớp các đối tượng cụ thể hay các khái niệm có cùng những đặc trưng chung mà ta quan tâm.

- Mỗi kiểu thực thể được gán một tên đặc trưng cho một lớp các đối tượng, tên này được viết hoa.

- Kí hiệu:

TÊN THỰC THỂ

b. Thuộc tính: là các đặc trưng của kiểu thực thể, mỗi kiểu thực thể có một tập các thuộc tính gắn kết với nhau. Mỗi kiểu thực thể phải có ít nhất một thuộc tính.

Kí hiệu:

Tên thuộc tính

Các thuộc tính của thực thể phân làm bốn loại: Thuộc tính tên gọi, thuộc tính định danh, thuộc tính mô tả, thuộc tính đa trị.

- *Thuộc tính tên gọi:* là thuộc tính mà mỗi giá trị cụ thể của một thực thể cho ta một tên gọi của một bản thể thuộc thực thể đó, do đó mà ta nhận biết được bản thể đó.

- *Thuộc tính định danh (khóa):* là một hay một số thuộc tính của kiểu thực thể mà giá trị của nó cho phép ta phân biệt được các thực thể khác nhau của một kiểu thực thể:

+ Thuộc tính định danh có sẵn hoặc ta thêm vào để thực hiện chức năng trên, hoặc có nhiều thuộc tính nhóm lại làm thuộc tính định danh.

+ Kí hiệu bằng hình elip bên trong là tên thuộc tính định danh có gạch chân.

Tên thuộc tính

+ Cách chọn thuộc tính định danh: Giá trị thuộc tính định danh khác rỗng, nếu định danh là kết hợp của nhiều thuộc tính thì phải đảm bảo mọi thành phần của nó khác rỗng. Nên sử dụng định danh ít thuộc tính, nên thay định danh hợp thành từ một vài thuộc tính bằng định danh chỉ một thuộc tính. Chọn định danh sao cho nó không thay đổi trong suốt vòng đời của mỗi thực thể.

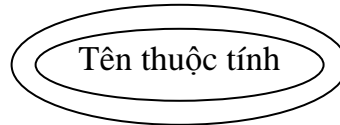
- *Thuộc tính mô tả:* các thuộc tính của thực thể không phải là định danh, không phải là tên gọi được gọi là thuộc tính mô tả. Nhờ thuộc tính này mà ta biết đầy

đủ hơn về các bản thể của thực thể. Một thực thể có nhiều hoặc không có một thuộc tính mô tả nào.

- *Thuộc tính đa trị (thuộc tính lặp):*

+ là thuộc tính có thể nhận được nhiều hơn một giá trị đối với mỗi bản thể.

+ Kí hiệu: mô tả bằng hình elip kép với tên thuộc tính bên trong.



- *Mối quan hệ:* Các mối quan hệ gắn kết các thực thể trong mô hình ER. Một mối quan hệ có thể kết nối giữa một thực thể với một hoặc nhiều thực thể khác.

Nó phản ánh sự kiện vốn tồn tại trong thực tế.

+ Kí hiệu mối quan hệ được mô tả bằng hình thoi với tên bên trong

+ Mối quan hệ giữa các thực thể có thể là sở hữu hay phụ thuộc (có, thuộc, là) hoặc mô tả sự tương tác giữa chúng. Tên của mối quan hệ là một động từ, cụm danh động từ nhằm thể hiện ý nghĩa bản chất của mối quan hệ.

+ Mối quan hệ có các thuộc tính. Thuộc tính là đặc trưng của mối quan hệ khi gắn kết giữa các thực thể.

+ Lực lượng của mối quan hệ giữa các thực thể thể hiện qua số thực thể tham gia vào mối quan hệ và số lượng các bản thể của thực thể tham gia vào một quan hệ cụ thể.

- *Bậc của mối quan hệ*

+ Bậc của mối quan hệ là số các kiểu thực thể tham gia vào mối quan hệ đó.

+ Mối quan hệ bậc một hay liên kết cấp 1 là mối quan hệ đệ quy mà một thực thể quan hệ với nhau.

+ Mối quan hệ bậc hai là mối quan hệ giữa hai bản thể của hai thực thể khác nhau.

+ Mối quan hệ bậc ba.

Chương 2: GIỚI THIỆU VỀ HỆ QUẢN TRỊ LOTUS NOTES

2.1. Môi trường làm việc của Lotus Notes

Lotus Notes có ba dạng phần mềm:

Dạng phần mềm	Mô tả
Phần mềm máy chủ phục vụ	Một giao diện bàn điều khiển trên cơ sở ký tự hiển thị các thông báo về các tác vụ được thực hiện. Người dùng có thể gõ vào các lệnh trên bàn điều khiển để bắt đầu các tác vụ máy chủ phục vụ.
Phần mềm máy trạm trên máy chủ phục vụ	Phần mềm khách của Lotus Notes chạy trong một tiến trình riêng trên máy chủ phục vụ.
Phần mềm máy trạm làm việc	Phần mềm khách của Lotus Notes, được sử dụng bởi người dùng Notes để thêm vào hoặc hiệu đính các hồ sơ của Notes và được quản trị viên dùng để thực hiện phần lớn các tác vụ quản trị.

Máy chủ phục vụ Notes:

Máy chủ phục vụ Notes là thành phần chính của Notes nó thực hiện:

- Chia sẻ các cơ sở dữ liệu Notes cho phép truy cập trực tiếp của máy khách.
- Lưu trữ các tệp tin.
- Thực hiện cả việc sao lưu cập nhật và định tuyến thư tín giữa các máy chủ phục vụ khác trên cơ sở lịch trình.
- Hoạt động như một máy chủ phục vụ quay số cho người dùng xách tay.
- Áp dụng bảo mật cho những cơ sở dữ liệu bằng cách yêu cầu người dùng và các máy chủ phục vụ khác phải có một tệp căn cước được xác nhận và có đủ quyền trong cơ sở dữ liệu danh sách điều khiển truy nhập.
- Chạy các cổng thư tín vào FAX, chạy các chương trình hỗ trợ và các tác vụ máy chủ phục vụ tùy biến được viết bằng giao diện ứng dụng Notes.
- Không phải là các máy chủ phục vụ mạng.

Máy khách chạy Notes

Một máy khách chạy Notes có khả năng:

- Truy cập cơ sở dữ liệu trên đĩa cứng của nó và hoặc trên máy chủ phục vụ Notes.

- Có nhiều phiên làm việc mở nhiều máy chủ phục vụ Notes và có thể làm một cách trong suốt với các cơ sở dữ liệu lưu trữ trên máy chủ phục vụ và đĩa cứng cục bộ.
- Có các bản sao của bản lưu cập nhật của các cơ sở dữ liệu trên đĩa cứng của nó, làm việc một cách cục bộ với các bản sao lưu cập nhật, và sau đó đều đặn sao lưu và cập nhật những thay đổi vào cơ sở dữ liệu đặt trên máy chủ phục vụ.
- Được vận hành trên máy chủ phục vụ để thiết lập ban đầu cho phần mềm máy chủ, tuy nhiên theo quá trình thiết lập việc quản lý máy chủ phục vụ phải được thực hiện từ máy trạm của quản trị viên.

Bàn điều khiển máy chủ phục vụ:

Thông thường các quản trị viên sử dụng bàn điều khiển máy chủ phục vụ kiểm soát và duy trì các chức năng của Notes. Người sử dụng đưa vào các lệnh của bàn điều khiển máy chủ phục vụ để thực hiện các tác vụ máy chủ phục vụ, thiết lập các biến môi trường và hiển thị thông tin máy chủ phục vụ.

Bảng quản trị máy chủ phục vụ:

Bảng quản trị máy chủ phục vụ tập trung các tác vụ quản trị. Từ bảng quản trị các máy chủ phục vụ, người dùng và nhóm mở một số địa chỉ công cộng; quản trị và máy chủ phục vụ từ một trạm làm việc điều hành các cơ sở dữ liệu; thực hiện một vài tác vụ như thư tín và bắt đầu một phiên bản làm việc từ xa.

Bàn điều khiển từ xa:

Cho phép quản trị viên gửi các lệnh, câu hỏi và các thông điệp tới máy chủ phục vụ từ một trạm máy khác. Đó là một ứng dụng windows cho phép đưa vào một số lệnh sau đó cuộn cửa sổ để xem xét kết quả.

Mạng tên Notes:

Tiêu chuẩn của một mạng tên Notes:

Một mạng tên Notes là một nhóm các máy chủ phục vụ trong đó:

- Dùng chung một số giao thức mạng cục bộ.
- Có thể duy trì kết nối cố định với cùng một mạng hoặc một mạng diện rộng qua cầu và bộ định tuyến.

Quá trình định tuyến thư tín khác nhau tùy thuộc vào việc ta gửi một thông điệp đến người sử dụng trong cùng một mạng tên Notes(Notes Name Network - NNN) hay trong một mạng tên Notes khác.

Các đặc trưng của một mạng tên Notes là:

- Việc định tuyến dữ liệu diễn ra một cách tự động giữa các máy chủ trong cùng một mạng tên Notes.
- Khi người dùng chọn File → Database → Open; Server; Other họ sẽ thấy một danh sách các máy chủ phục vụ trong mạng mang tên Notes mà máy chủ gốc của họ là một thành viên.

Một máy chủ phục vụ có thể là một thành viên của hơn một mạng tên Notes được đưa ra với máy chủ phục vụ đó chạy nhiều thủ tục mạng. Ví dụ một máy chủ phục vụ chạy thủ tục SPX và NETBIOS có thể là thành viên của hai mạng tên Notes(một dùng thủ tục SPX và một dùng thủ tục NETBIOS).

Vùng Notes:

Một vùng là một tập hợp các mạng tên Notes. Mặc dù có thể có vài vùng trong cùng một tổ chức , mỗi công ty chỉ nên xác định một vùng. Những đơn vùng có ưu thế:

- Làm đơn giản quá trình đánh địa chỉ cho thư tín.
- Tối ưu việc định tuyến thư tín.
- Dễ bảo trì hơn những mạng đa vùng.

Nhìn chung có hai yếu tố chung cho tất cả những máy chủ phục vụ và máy trạm trong vùng không phụ thuộc vị trí và thủ tục giao tiếp mạng là:

- Tất cả các máy chủ phục vụ và người dùng được đăng ký bằng một trình xác nhận.
- Chúng chung nhau một dải địa chỉ công cộng.

Xác nhận ID:

Mỗi máy chủ phục vụ Notes và máy trạm cần một ID định danh tạo ra bởi quản trị viên hệ thống. Xác nhận ID là một tệp (*.ID) đặc biệt được tạo ra khi cài đặt Notes lần đầu tiên. Nó được sử dụng để đăng ký máy chủ phục vụ và người dùng. Quá trình đăng ký cho máy chủ phục vụ và người dùng tạo ra các tệp ID cho máy chủ và người dùng được xác nhận bởi tệp xác nhận ID gốc.

Khi một người dùng thử kết nối với máy chủ phục vụ. Notes so sánh quyền truy cập (license) của người dùng và máy chủ phục vụ để kiểm tra chúng đã được xác nhận với chính tệp ID đó hoặc bởi một tệp ID kế thừa quá trình gọi là xác nhận hợp pháp.

Dải địa chỉ công cộng

Dải địa chỉ công cộng là cơ sở dữ liệu quan trọng nhất của vùng Notes. Khi ta thiết lập máy chủ phục vụ Notes lần đầu tiên ta tạo ra một dải địa chỉ công cộng mới. Mỗi máy chủ phục vụ trong vùng lưu trữ một phiên bản luôn được đồng bộ qua quá trình sao lưu cập nhật của Notes.

Dải địa chỉ công cộng chứa các thông tin để các chức năng của Notes hoạt động đúng đắn. Những thông tin đó bao gồm:

- Thư tín của người dùng được phân phối như thế nào.
- Thiết lập của từng máy chủ hoạt động trong từng vùng.
- Các kết nối giữa các máy chủ phục vụ được thiết lập như thế nào.
- Một máy chủ phục vụ cần phải kết nối thường xuyên như thế nào với các máy chủ phục vụ Notes khác để định tuyến thư tín và sao lưu cập nhật cơ sở dữ liệu.
- Định nghĩa của nhóm trong cơ sở dữ liệu danh sách kiểm soát truy cập được sử dụng làm danh mục thư tín.
- Những công ty nào khác có thể truy cập tới máy chủ phục vụ.
- Định hình môi trường làm việc cho máy chủ phục vụ Notes như thế nào.

2.2. Giới thiệu về ứng dụng của Lotus Notes

- Ứng dụng của Notes cho phép nhóm này có thể thông tin với nhóm khác do vậy mà người sử dụng có thể tạo hoặc xem các thông tin trong mạng LAN, WAN, Internet và đường thoại.
- Ứng dụng của Notes cho phép mọi người tham gia, giám sát dùng chung tổ chức thông tin theo một cách duy nhất, mà không nhất thiết phải nối mạng một cách thường xuyên, vì ngay trong Notes có giao diện cho phép người sử dụng tự kết nối vào hệ thống mạng trong một thời gian và truyền nhận một số thông tin tùy chọn.
- Mô hình lập trình trong Notes là lập trình hướng đối tượng cú pháp gần giống Visual Basic. Ngôn ngữ lập trình là ngôn ngữ phi cấu trúc bao gồm các hàm và kịch bản

(function; script) cho phép làm việc với dữ liệu dạng văn bản và việc trợ giúp gửi văn bản lên mạng.

- Cũng như một số ngôn ngữ sản phẩm ứng dụng của Notes phải chạy trong chính môi trường Notes chứ không biên dịch ra một phần mềm riêng biệt. Do vậy người sử dụng có thể trực tiếp thay đổi thiết kế theo ý mình nếu được quyền. Notes dựa trên nền tảng các cơ sở dữ liệu. Mỗi cơ sở dữ liệu lưu dưới một file (file có phần mở rộng .NSF) bao gồm nhiều tài liệu. Các cơ sở dữ liệu (nói cách khác là file) được lưu giữ ở Local hoặc Server đều có thể truy nhập nếu được phân quyền.

- Lotus Notes cho phép các cách tìm kiếm toàn bộ văn bản (Full Text Search) thông qua dạng câu hỏi. Cũng như SQL trong các hệ cơ sở dữ liệu quan hệ, dạng câu hỏi của Lotus Notes có một cú pháp, thực chất là tìm kiếm văn bản theo yêu cầu của người sử dụng là xây dựng câu hỏi từ những yêu cầu đưa ra theo đúng cú pháp câu hỏi tìm kiếm. Hoặc người sử dụng có thể truy tìm Document theo Form như khi xem một Database.

- Đặc biệt Notes cho phép truyền tin dạng Rich - Text (nghĩa là truyền được file dữ liệu mà một số hệ thống khác rất khó khăn để làm việc này).

- Chế độ bảo mật của Notes có tính an toàn cao với các mức truy nhập khác nhau, ngoài ra người sử dụng có thể tự đưa ra các mức truy nhập cơ sở dữ liệu khác nhau cho đối tượng trên mạng.

2.3. Cơ sở dữ liệu trong Notes

Mỗi cơ sở dữ liệu trong Notes gồm các thành phần:

2.3.1. Documents (các tài liệu)

Các Document lưu trữ thông tin trong cơ sở dữ liệu được tạo lập từ Form đó là các field. Document trong Notes tựa như các bản ghi trong cơ sở dữ liệu của hệ quản trị khác.

2.3.2. Form (biểu mẫu)

Là thành phần quan trọng nhất trong các ứng dụng của Notes. Form cho phép người sử dụng tạo các tài liệu dùng để lưu trữ dữ liệu, văn bản, đồ họa làm cho Form dễ sử dụng và đẹp mắt. Form còn có các nút lệnh cho phép tự động hóa công việc, các Popup cho phép lấy dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu ngoài. Ta dùng các function và script để viết các công thức, thủ tục cho các nút này.

Một số thành phần trong Form:

a) Field (trường)

Field là một phần trong Form chứa các đơn vị thông tin đơn lẻ. Mỗi Field quyết định một loại thông tin mà Field có thể chứa (như văn bản, dữ liệu, đồ họa âm thanh...). Field của Notes có thể tổ chức dữ liệu không hạn chế.

b) Table (bảng)

Tóm tắt thông tin mà hàng cột là các trường thì ta tạo bảng trên Form đó.

c) Đối tượng OLE

Đối tượng trên Form có thể là các ứng dụng khác, ta có thể xem hoặc sửa đổi trực tiếp các đối tượng đó từ các tài liệu Notes. Có thể nằm bất kỳ đâu trên Form.

d) Attachments

Có thể gắn các file được tạo từ ứng dụng khác, người sử dụng có thể xem hoặc sửa các file trong document hoặc lưu file đó sang file khác ngay trên Notes.

e) Link (liên kết)

Trên document của Notes có thể gắn các đối tượng như: liên kết cơ sở dữ liệu DatabaseLink; liên kết view (View Link), liên kết tài liệu (DocumentLink); khi document chứa các đối tượng liên kết thì người sử dụng muốn xem sẽ kích vào đối tượng đó để mở cơ sở dữ liệu, view hay tài liệu hay tùy thuộc vào đối tượng đó.

f) Action và hotpost

Để thực hiện một nhiệm vụ đơn giản hay phức tạp thì người sử dụng kích vào nút hay hotpost. Khi kích vào các đối tượng đó nó tự động thực hiện nhiệm vụ cụ thể mà người thiết kế viết LotusScript hay Formula trong nó. Action hiện trên Action bar hoặc Action menu. Hotpost hiển thị ngay trên Form.

g) Script và Formula

- Cung cấp toàn bộ những điểm chung về lập trình trong Lotus Notes.
- Script và Formula được viết cho các hành động trên Form. Ví dụ như tính toán giá trị cho trường.
- Khi có sự kiện (events) xảy ra như đóng, mở, lưu, kích chuột vào tài liệu thì chương trình LotusScript sẽ thực hiện.
- Sử dụng Formula hay Script có khả năng kết nối với dữ liệu bên ngoài qua ODBC.

2.3.3. View (khung nhìn)

View hiển thị danh sách các tài liệu trong cơ sở dữ liệu Lotus Notes. Tùy thuộc vào cách thiết kế, view có thể lựa chọn, phân loại, sắp xếp các tài liệu theo nhiều cách khác nhau. View cũng có thể hiển thị nhiều loại thông tin về trong cơ sở dữ liệu hoặc chỉ một tập hợp các tài liệu thỏa mãn điều kiện nào đó. View có thể chung hoặc riêng, nếu là riêng thì người khác không được xem.

Mỗi View bao gồm các hàng và các cột:

- + Mỗi hàng là tên một phân loại tài liệu theo tiêu đề (trên một hoặc nhiều dòng).
- + Mỗi cột đại diện cho một loại thông tin, giá trị của nó được lấy giá trị của trường trong tài liệu, hay kết quả trả về từ một công thức.

Mỗi cơ sở dữ liệu còn có một thanh công cụ (action bar) hiện trên view. Trên thanh này gồm các nút do người thiết kế tạo ra. Khi kích vào nút này sẽ thực hiện các hành động đáp ứng với đoạn chương trình viết cho nút đó.

Mỗi View còn có thanh tìm kiếm (search bar) cho phép người sử dụng tìm nhanh văn bản theo từ hay cụm từ. Ngoài ra còn có thể tạo ra chức năng tìm kiếm riêng trên cơ sở các hàm Full Text Search của Notes.

View cũng sử dụng Script và Formula. Ví dụ như quyết định dạng hiển thị trên cột như thế nào.

2.3.4. Folder

Folder tương tự như View nhưng các tài liệu trong cơ sở dữ liệu không tự động được đưa vào View mà phải do người sử dụng hoặc đưa vào trong quá trình thực hiện của các hành động (action) hay nút (button). Mỗi folder của chung hay riêng thuộc tính này được tạo ra trong quá trình xây dựng cơ sở dữ liệu Notes. Nếu là riêng thì người khác không thể nhìn thấy.

2.3.5. SubForm (Form con)

SubForm là một phần của Form, việc thiết kế SubForm giống như việc thiết kế Form. Phần giống nhau giữa các Form thường được tổ chức thành các SubForm để mỗi khi xây dựng Form không cần phải thiết kế lại phần này, khi thiết kế Form chỉ cần chèn SubForm cần thiết vào Form đó.

2.3.6. Navigator (màn hình điều khiển)

Là màn hình điều khiển đồ họa cho phép người sử dụng thao tác chuyển đổi giữa các khung nhìn, giữa các nội dung văn bản. Navigator có thể gọi đến các view hay các Navigator khác.

2.3.7. ShareField

Là các trường có thể dùng chung được giữa các Form

2.3.8. Agents (các tác nhân)

Là các chương trình chạy ngầm để thực hiện các công việc nào đó như gửi thư, điền vào các tài liệu, mở một view. Một chương trình có thể được gọi đến một cách thủ công khi người sử dụng gọi đến nó trên thanh menu có thể tự động thực hiện khi có một sự kiện nào đó xảy ra hoặc định kỳ sau những khoảng thời gian nhất định.

2.3.9. About Database

Văn bản giới thiệu cơ sở dữ liệu do người xây dựng tạo ra.

2.3.10. Using Database

Văn bản giới thiệu về cách sử dụng cơ sở dữ liệu do người xây dựng tạo ra.

2.4. Thiết kế cơ sở dữ liệu trong Lotus Notes

Một cơ sở dữ liệu của Lotus Notes chứa các tài liệu và các yếu tố thiết kế cho cơ sở dữ liệu đó; các thiết kế gồm Form, View, Field. Dữ liệu là các bản ghi thông tin riêng biệt. Mỗi yếu tố này được cập nhật một cách ngắn gọn dưới đây:

- **Forms** (biểu mẫu)
- **Field** (trường)
- **Documents** (tài liệu)
- **View** (khung nhìn)

2.4.1. Đặt tên cho cơ sở dữ liệu

Khi tạo một cơ sở mới: Chọn **File** → **Database** → **New** hộp hội thoại **New Database** xuất hiện. Khi đó vào tên cho cơ sở dữ liệu.

Tên của một cơ sở dữ liệu gồm:

- + Tên tiêu đề (title)
- + Tên file (file name)

Tên tiêu đề của cơ sở dữ liệu:

+ Tạo tiêu đề mô tả sao cho ngắn gọn đơn giản, tiêu đề sẽ xuất hiện trên biểu tượng của cơ sở dữ liệu và danh sách cơ sở dữ liệu chi máy chủ.

+ Chiều dài tối đa của tiêu đề bao gồm 32 ký tự kể cả dấu cách.

Tên file cơ sở dữ liệu: Khi đặt tên file phải tuân theo hệ thống hoạt động quy ước:

Yêu cầu về tên file:

+ Nhiều nhất 8 ký tự

+ Có thể sử dụng chữ cái, chữ số, dấu gạch chân (_), dấu gạch nối (-)

+ Không được trùng tên

+ Phải có chức năng diễn tả

Đuôi file của Notes là:

.NFS (Notes Storage Facility) đuôi file cho cơ sở dữ liệu Notes thông thường.

.NTF (Notes Template Facility) đuôi file cho mẫu của Notes.

2.4.2. Thiết kế Form

Tạo Form:

- Chọn **Create** → **Design** → **Form**

- Kích chuột vào biểu tượng CreateForm khi nó xuất hiện

Các Form đều có: tên Form, các trường, trang trí màu cho đẹp mắt. Tạo các action , button để thực hiện nhiệm vụ tự động. Thừa hưởng các giá trị trường từ các Form khác.

Trong Form còn có thể chứa các SubForm .

Các kiểu dữ liệu cụ thể của trường được sử dụng trong Form:

Tạo Field bằng cách chọn **Create Field**.

Yêu cầu tên của trường không được trùng tên Form cho trước, không được bắt đầu bằng số, ký tự \$ hoặc sử dụng ký tự @, không chứa dấu cách.

Notes đưa ra tám kiểu Field có bốn loại cơ bản là:

- Đoạn văn (Text)

- Đoạn văn đa dạng (Rich text)

- Số (Number)

- Thời gian (Time)

Kiểu Text

Filed Text bao gồm các chữ cái, dấu chấm câu, dấu cách và các con số không được sử dụng cho tính toán.

Kiểu Rich Text

Field Rich Text gồm các đoạn văn mở rộng và đồ họa, nó bao gồm các nút bấm, thực đơn, dữ liệu kèm theo và đối tượng được nhúng.

Các Field Rich Text không thể:

- Kết hợp các loại dữ liệu khác trong hàm.
- Biểu thị trong view.

Kiểu Number

Field Number chứa các thông tin được sử dụng như trong toán học. Chúng gồm các con số từ 0 đến 9, ký hiệu cộng trừ (+ và -), ký hiệu lũy thừa E và hằng số (e).

Kiểu Time

Định nghĩa thông tin ngày giờ theo khuôn dạng:

MM/DD/YY HH:MM:SS có thể thay đổi theo định dạng ngày tháng, thời gian hệ thống của hệ điều hành Windows.

Kiểu Keywords

Trường khóa cho phép ta có thể chọn danh sách hoặc cho phép lựa chọn từ sự lựa chọn mặc định.

Các loại của trường từ khóa:

- Danh sách các hội thoại (Dialoglist) người thiết kế đưa vào dữ liệu cần thiết kể khi nhập dữ liệu chỉ còn từ danh sách bằng cách kích chuột hoặc đánh vào chữ cái đầu tiên của nó.
- Nút bấm Radio (Radio Button) ký hiệu bằng vòng tròn nhỏ, người sử dụng khi truy nhập dữ liệu có thể lựa chọn một hay nhiều nút bấm nổi.
- Hộp kiểm tra (Check box) những lựa chọn liệt kê bằng ô vuông nhỏ bên cạnh mỗi sự lựa chọn. Có thể chọn nhiều dữ liệu một lúc.

Đối với trường kiểu keyword có thể chọn một trong những cách nhập dữ liệu sau:

+ Enter choice (One per line): nghĩa là danh sách các giá trị mà người thiết kế nhập vào cho trường đó thì người sử dụng sẽ chọn một hàng trong danh sách để vào dữ liệu cho trường đó.

+ Use Formula for choice: các giá trị của trường có thể nhận các giá trị trả lại của công thức (Formula) mà người xây dựng tạo ra. Người sử dụng nhận một trong các giá trị trả lại để nhập dữ liệu cho trường.

+ Use address dialog for choice

+ Sử dụng danh sách điều khiển truy nhập (Use access control list for choice)

+ Use view dialog for choice

Các kiểu dữ liệu của tên: sử dụng các trường để có thể xác định ai có thể đọc và sửa chữa các kiểu tài liệu được tạo lập từ Form chứa những file đó. Có 3 kiểu dữ liệu của tên:

+ Tên (Name)

+ Tác giả (Author)

+ Độc giả (Reader)

Kiểu tên:

Mục đích của trường tên là thể hiện những tên hoàn toàn khác biệt trong một định dạng rút gọn. Ví dụ một tên đầy đủ theo tiêu chuẩn là:

CN = Use One/ O =RBC

Sau đó định dạng rút gọn được thể hiện trong trường là:

Use One/O RBC

Một trường tên nhận các thông tin của nó từ ID của Notes

Tên người sử dụng và máy chủ được lưu trữ trong định dạng đầy đủ.

2.4.3. Thiết kế View

Giống như một bản nội dung view liệt kê các tài liệu và cách thức truy nhập các tài liệu đó. Một view gồm một hay nhiều cột trình bày về một trường hay kết quả của một công thức.

Các loại view:

Trước khi tạo cần phải xác định mục đích của view. Việc này giúp quyết định loại view cần tạo và những tài liệu cần thiết.

Có 3 loại view:

Các view riêng:

- + View riêng chỉ do một người tạo ra và sử dụng theo mục đích của mình.
- + Người sử dụng phải có quyền đọc mới có thể tạo ra một view cơ sở dữ liệu.
- + View dùng riêng được lưu lại tại máy trạm của người sử dụng.

Các view dùng chung:

Phần lớn các view dùng chung. Một view dùng chung có thể do một số người sử dụng.

- + Để tạo một view dùng chung phải có quyền Designer hoặc Manager
- + View dùng chung được lưu trữ ở máy chủ.

Tạo một view chọn **Create**→**View**. Trong đó hộp thoại Create View đánh tên View và xác định loại View.

Lựa chọn tài liệu cho view:

- + Chọn từ hộp hội thoại Add Condition.
- + Sử dụng công thức.

Nếu vào Add Condition xuất hiện hộp hội thoại Search Builder và ta có thể lựa chọn.

- + By Author
- + By Date
- + By Field (mặc định)
- + By Form
- + By Form Used

Công thức lựa chọn:

Một công thức lựa chọn xác định tập hoặc tập con tài liệu trong view. Công thức mặc định là @All khi đó máy đưa mọi tài liệu trong cơ sở dữ liệu vào view.

2.4.4. Tìm kiếm dữ liệu trong Lotus Notes

Có thể tìm kiếm văn bản bằng các công cụ Search Builder, Search bar trong Notes. Trước khi tìm kiếm phải tạo địa chỉ số cho cơ sở dữ liệu mà nó chưa được chỉ số hóa.

Tìm kiếm có thể thực hiện trong các điều kiện sau:

- Tìm kiếm “By Author”: tìm kiếm tài liệu trong trường có kiểu Author lưu giữ tên người sử dụng, tên server, tên nhóm cụ thể nào đó.

- Tìm kiếm “By Date”: tìm kiếm tài liệu trong trường có kiểu Time.
- Tìm kiếm “By Field”: tìm kiếm tài liệu trong trường có chứa đựng một vài giá trị cụ thể.
- Tìm kiếm “By Form”: tìm kiếm các tài liệu mà chứa đựng một hay nhiều giá trị trong một hoặc nhiều trường trong Form.
- Tìm kiếm “By Form Used”: tìm kiếm tài liệu bởi Form đã lựa chọn trong Search Builder.
- Tìm kiếm “Word and Phrases”: tìm kiếm các tài liệu chứa đựng bởi một hay vài từ tất cả các từ đã nhập trong Search Builder (tối đa 8 ký tự hoặc 8 từ).

2.4.5. Chế độ bảo mật của Lotus Notes

Lotus Notes thực hiện chế độ bảo mật qua danh sách điều khiển truy nhập (Access Control List - ACL)

Mỗi cơ sở có một ACL riêng:

- + ACL quyết định người sử dụng có thể thâm nhập vào cơ sở dữ liệu.
- + Cho phép người nào có quyền đọc viết hoặc sửa tài liệu do người khác tạo ra.
- + Định nghĩa vai trò của mỗi người sử dụng trong đó mở quyền cho người sử dụng có thể nhìn hoặc sử dụng “Form” và “View”.

Các mức truy nhập của người sử dụng:

Mức truy nhập	Khả năng
Manager	Có thể sửa đổi ACL và những cài đặt sao chép mã hóa cơ sở dữ liệu và tất cả các quyền được cho phép với các mức truy nhập khác nhau.
Designer	Có thể sử đổi tất cả các yếu tố thiết cơ sở dữ liệu tạo lập những chỉ số đoạn căn tạo lập và các quyền được phép ở mức truy nhập dưới.
Editor	Có thể tạo lập các tài liệu và sửa đổi các tài liệu.
Author	Có thể tạo lập và sửa đổi các tài liệu thể thuộc về họ.
Reader	Có đọc mà không thể sửa đổi các tài liệu.
Depositor	Có thể tạo các tài liệu mới mà không thể đọc bất kỳ tài liệu nào, thậm trí cả tài liệu của mình.
Noaccess	Không được quyền truy nhập cơ sở dữ liệu.

Ngoài ra người xây dựng còn có thể tự đưa ra các mức bảo mật khác theo ý muốn.

2.5. Tổng kết các tính năng của Lotus Notes

- Là một hệ quản trị cơ sở dữ liệu tập trung. Cho phép quản lý khối dữ liệu tới 4GB.

- Hệ thống bảo mật:

+ Các chức năng bảo mật của Lotus Notes dựa trên các tiêu chuẩn bảo mật được chuẩn hóa trên toàn thế giới. Toàn bộ thông tin lưu trữ cũng như thông tin Notes truyền trên mạng đều được mã hóa, do đó có thể loại trừ nguy cơ đánh cắp thông tin trên đường truyền.

+ Hệ thống phân quyền truy nhập cho phép người sử dụng chỉ định ai được phép vào hệ thống và sửa thông tin. Hệ thống Notes cho phép khai báo được phép đọc, sửa hay xóa một tài liệu nào đó, cho hay không cho phép tài liệu ở trong cơ sở dữ liệu.

- Tốc độ xử lý cao:

+ Phù hợp với việc quản lý cơ sở dữ liệu dạng văn bản, khả năng tìm kiếm dạng văn bản nhanh.

+ Cho phép nhận và truyền thông tin dạng file dữ liệu mà một số hệ thống khác rất khó khăn khi thực hiện việc này.

Với các tính năng như trên Lotus Notes thực sự ưu việt khi được chọn để xây dựng hệ thống thông tin quản lý đơn thư khiếu tố đã được mô tả ở các chương trước.

Chương 3: PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG

3.1. Mô tả bài toán

3.1.1. Cơ sở pháp lý của bài toán

Điều 74 - Hiến pháp 1992

Nói lên quyền khiếu nại tố cáo của công dân, trách nhiệm của cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân trong việc thi hành quyết định về giải quyết khiếu nại tố cáo

Điều 24 - Bộ luật hình sự nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân với hoạt động của các cơ quan tiến hành tố tụng.

Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân

Để đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, tăng cường pháp chế, phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, của tập thể quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Căn cứ Điều 73 và Điều 100 của hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam và Điều 43 của luật tổ chức Quốc hội và Hội Đồng Nhà Nước công bố.

Pháp lệnh này quy định quyền khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Tóm tắt nội dung pháp lệnh

Pháp lệnh gồm:

Chương I: Những quy định chung

Chương này gồm 7 điều về các quy định chung của nhà nước về quyền khiếu nại, tố cáo của công dân. Trách nhiệm của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức trong việc giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân. Trách nhiệm của cơ quan Nhà nước, tổ chức và mọi công dân trong việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại tố cáo. Nghiêm cấm các hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương II: Khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Chương này gồm các điều 8 và điều 9 quy định về quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại và người bị khiếu nại. Các điều 10 - 17 quy định về thẩm quyền giải quyết khiếu nại. Các điều 18 - 26 quy định về thủ tục giải quyết khiếu nại.

Chương III: Tố cáo và việc giải quyết tố cáo

Chương này gồm điều 27 và điều 28 quy định về quyền và nghĩa vụ của người tố cáo và bị tố cáo. Các điều 29 - 34 quy định về thẩm quyền giải quyết tố cáo. Các điều 35 - 37 quy định về thủ tục giải quyết tố cáo.

Chương IV: Quản lý nhà nước bà công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Chương này gồm các điều từ 38 - 42

*Chương V: Khen thưởng và xử lý vi phạm**Chương VI: Điều khoản cuối cùng*

Ngoài ra còn có điều lệ trật tự an toàn giao thông vận tải đường bộ và các văn bản pháp quy khác mà nhà nước đều có quy định đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân.

Phân loại các khiếu nại tố cáo của công dân

Khiếu nại tố cáo của công dân được phân loại ở một số lĩnh vực sau:

- 1) Khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực lao động xã hội.
- 2) Khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực các loại thuế.
- 3) Khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực bảo hiểm và hợp đồng bảo hiểm.
- 4) Khiếu nại tố cáo sử phạm vi phạm hành chính trong các lĩnh vực hải quan, chất lượng hàng hóa, an ninh trật tự, kế toán thống kê đo lường, sản xuất, buôn bán hàng giả.
- 5) Các khiếu nại tố cáo thuộc các lĩnh vực về sáng kiến, sáng chế, sáng kiến công nghiệp, mua bán lixăng, giải pháp hữu ích, quyền sở hữu công nghiệp và xuất bản.
- 6) Các khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực y tế, kiểm dịch thực vật và thú y.
- 7) Các khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực đăng ký kinh doanh, hợp đồng (kinh tế, dân sự) và án dân sự.
- 8) Các khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực Ngân hàng, Bru chính viễn và viễn thông Hàng hải, Hàng không và thủy nội địa.
- 9) Các khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực nhà ở đất đai. Các khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực nông nghiệp, tài nguyên khoáng sản, nguồn lợi thủy sản và phòng chống lụt bão.

3.1.2. Mô tả bằng lời

Khi công dân gửi đơn thư khiếu nại tố cáo đến Văn Phòng Thành Ủy Hải Phòng thì bộ phận tiếp nhận và trả lời nhận đơn sẽ nhận đơn, vào sổ tiếp nhận đơn, rồi chuyển đơn cho chuyên viên xử lý.

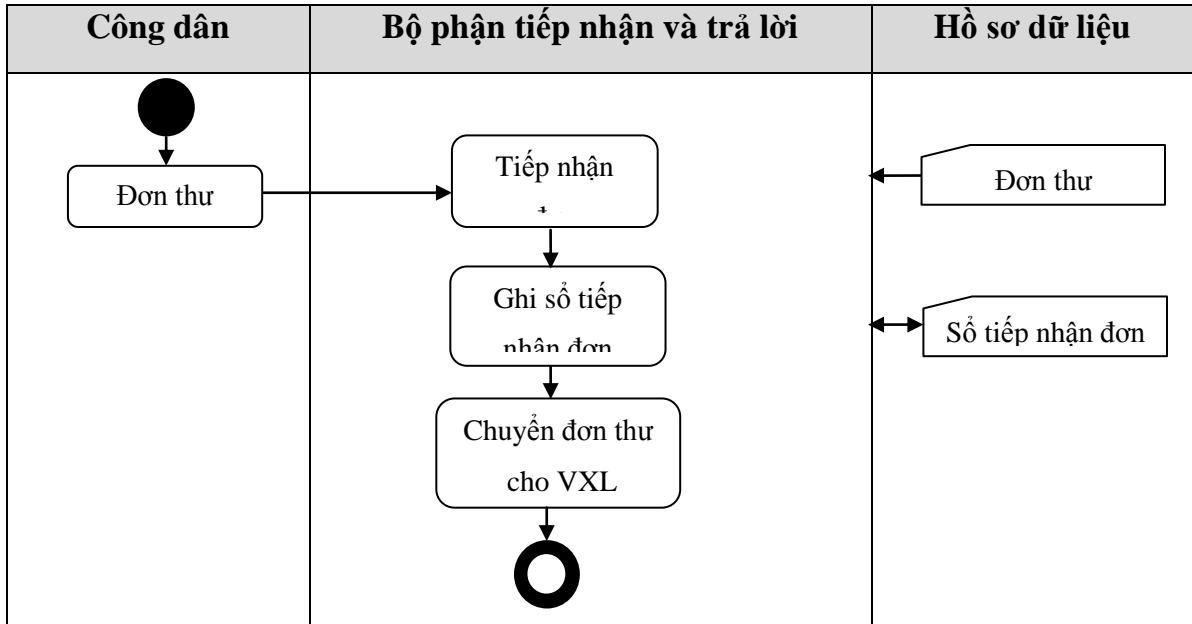
Khi chuyên viên xử lý nhận được đơn sẽ phân loại đơn thành hai loại: thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền. Chuyên viên xử lý sẽ lập phiếu xử lý đơn để đề xuất xử lý với lãnh đạo, nếu thuộc thẩm quyền chuyên viên xử lý phân tích đối chiếu với các quy định pháp luật để đề xuất xử lý đơn, nếu không thuộc thẩm quyền chuyên viên xử lý sẽ đề xuất chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền. Khi lãnh đạo nhận được ý kiến đề xuất xử lý của chuyên viên, lãnh đạo sẽ duyệt và viết ý kiến xử lý của mình vào phiếu xử lý rồi gửi cho chuyên viên xử lý.

Theo ý kiến xử lý của lãnh đạo chuyên viên xử lý sẽ xử lý đơn nếu thuộc thẩm quyền, lập giấy biên nhận, in giấy biên nhận rồi chuyển cho bộ phận tiếp nhận và trả lời để gửi thông báo kết quả xử lý cho công dân, sau đó chuyên viên xử lý sẽ ghi sổ theo dõi đơn. Trong trường hợp không thuộc thẩm quyền chuyên viên xử lý sẽ lập phiếu chuyển đơn và lập giấy báo, rồi in phiếu chuyển đơn và in giấy báo chuyển cho bộ phận tiếp nhận và trả lời để bộ phận tiếp nhận và trả lời sẽ gửi phiếu chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền, rồi gửi giấy báo cho công dân thông báo đơn đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét giải quyết, sau đó chuyên viên xử lý sẽ ghi sổ theo dõi đơn. Kết thúc xử lý.

Khi lãnh đạo cần báo cáo tổng hợp, báo cáo theo loại đơn, báo cáo đơn đang xử lý, báo cáo đơn đã hết hạn thẩm quyền thì bộ phận tổng hợp sẽ lập báo cáo để gửi cho lãnh đạo

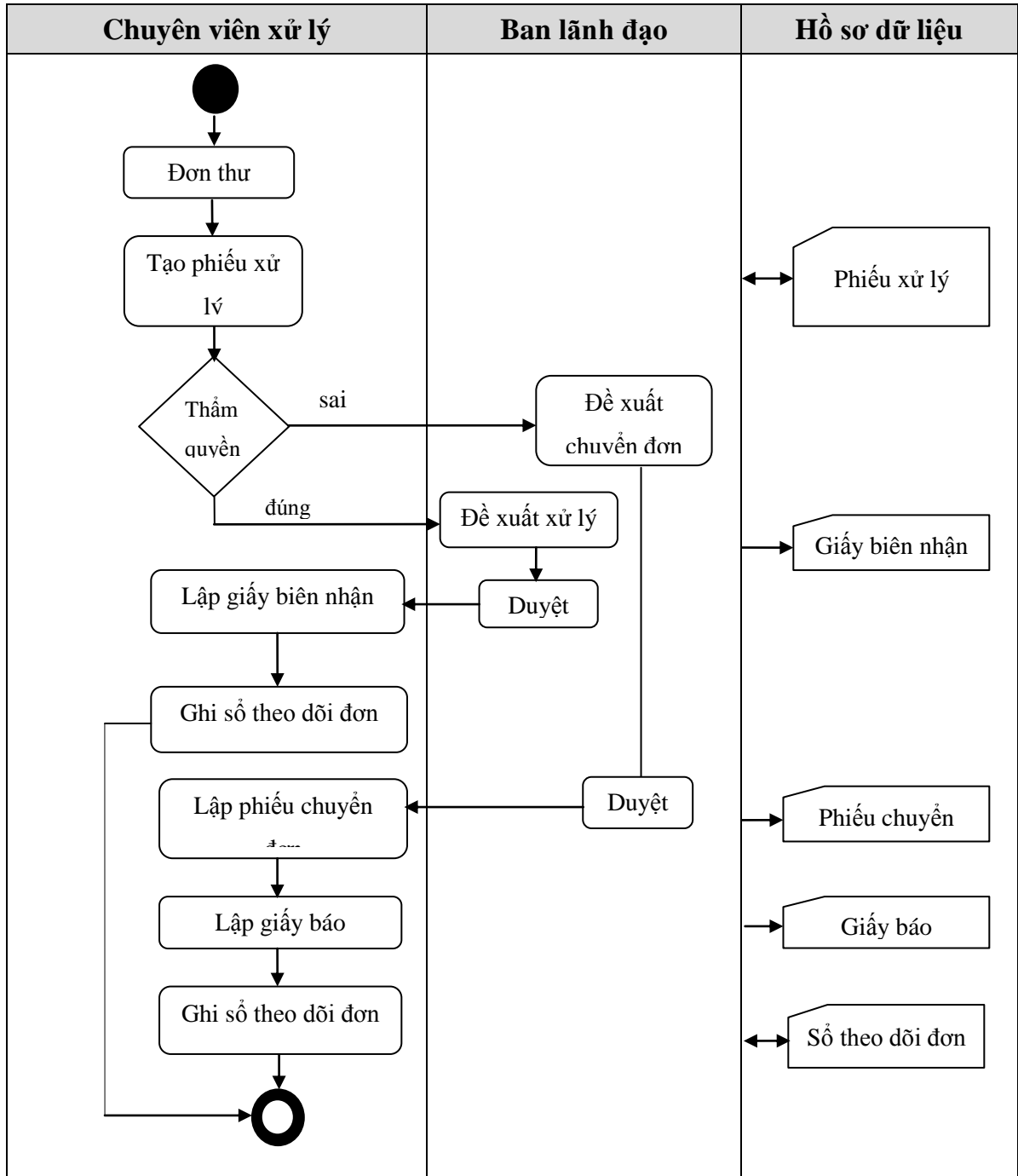
3.2. Hoạt động nghiệp vụ

3.2.1. Hoạt động nghiệp vụ tiếp nhận đơn



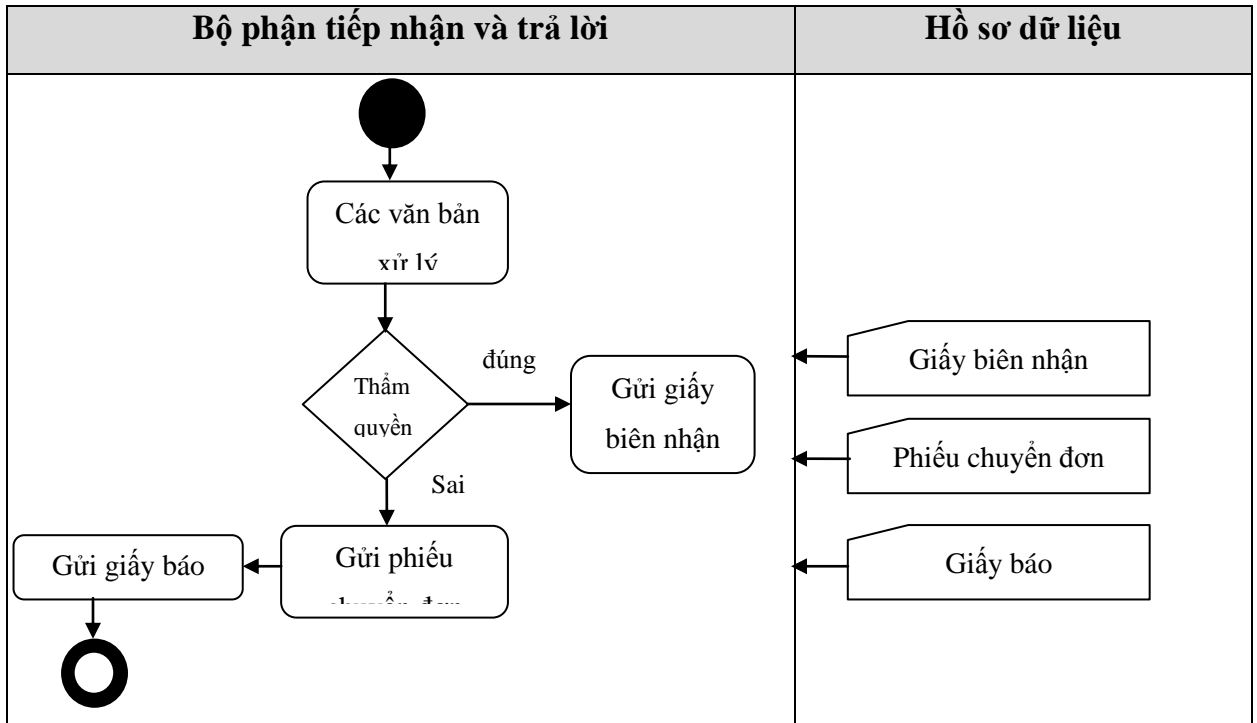
Hình 3.1 Sơ đồ hoạt động tiếp nhận đơn thư khiếu tố tại VPTUHP

3.2.2. Hoạt động xử lý đơn thư khiếu tố



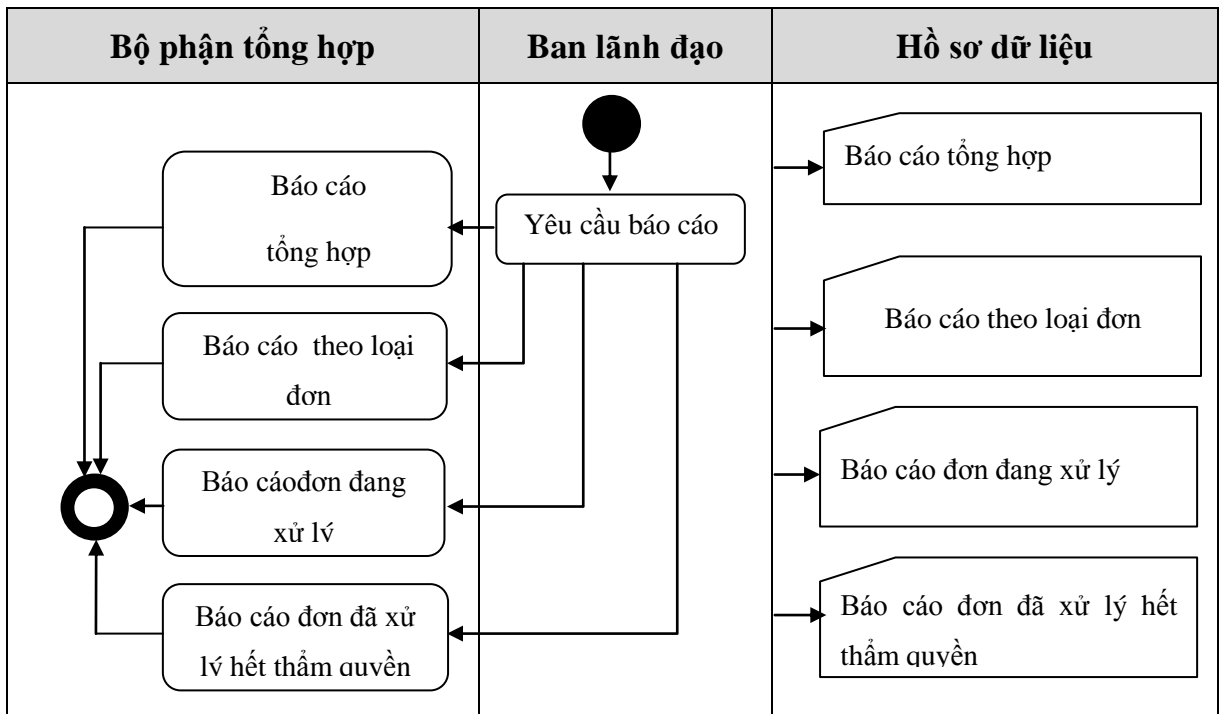
Hình 3.2 Sơ đồ hoạt động xử lý đơn thư khiếu tố tại VPTUHP

3.2.3. Hoạt động trả lời



Hình 3.3 Sơ đồ hoạt động trả lời đơn thư khiếu nại tố tại VPTUHP

3.2.3. Hoạt động báo cáo



Hình 3.4 Sơ đồ hoạt động báo cáo xử lý đơn thư khiếu tố tại VPTUHP

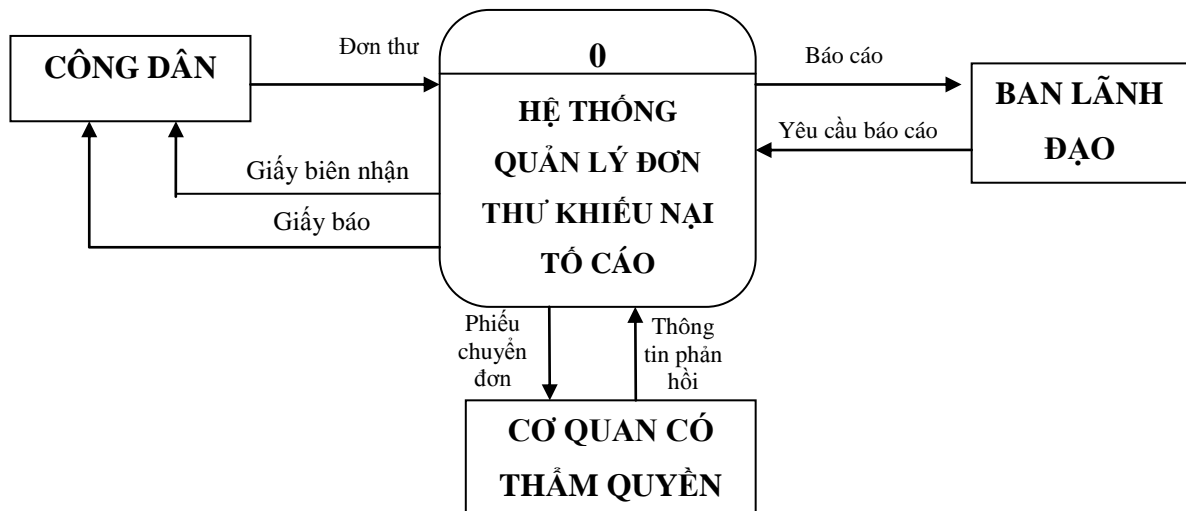
3.3. Mô hình nghiệp vụ

3.3.1. Biểu đồ ngữ cảnh

a) Danh sách các tác nhân

Tên tác nhân	Chức năng	Nhận xét
CÔNG DÂN	Gửi đơn thư khiếu tố đến hệ thống.	Tác nhân ngoài
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI	Tiếp nhận đơn và gửi các văn bản xử lý trả lời công dân	Tác nhân ngoài
BỘ PHẬN TỔNG HỢP	Theo dõi tình trạng xử lý đơn lập báo cáo đơn thư khiếu tố, tình trạng xử lý đơn thư khiếu tố để báo cáo với lãnh đạo.	Tác nhân trong
CHUYÊN VIÊN XỬ LÝ	Lập phiếu xử lý, đề xuất xử lý với lãnh đạo, lập các văn bản xử lý.	Tác nhân trong
LÃNH ĐẠO	Duyệt đề xuất xử lý, theo dõi tình hình xử lý, tra cứu, khai thác hệ thống.	Tác nhân ngoài
CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN	Đơn không thuộc thẩm quyền sẽ được gửi đến cơ quan có thẩm quyền.	Tác nhân ngoài

b) Biểu đồ



Hình 3.5 Biểu đồ ngữ cảnh

c) Mô tả bằng lời

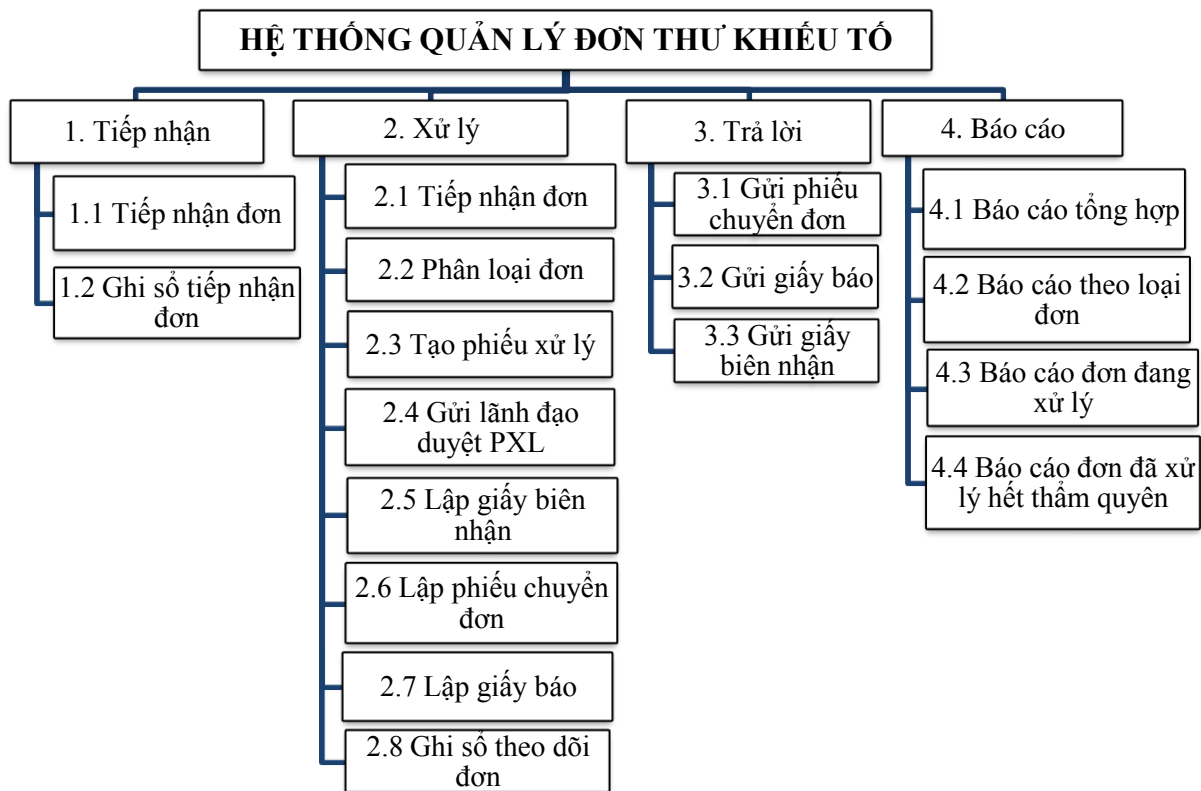
CÔNG DÂN: khi có đơn thư khiếu nại, tố cáo gửi tới hệ thống, hệ thống sẽ phân loại đơn thư khiếu nại, tố cáo thành hai loại: thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền. Nếu thuộc thẩm quyền hệ thống sẽ xử lý và lập giấy biên nhận để gửi cho công dân, không thuộc thẩm quyền hệ thống sẽ lập phiếu chuyển đơn để gửi đến cơ quan có thẩm quyền, sau đó lập giấy báo gửi cho công dân thông báo cho công dân đơn đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.

CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN: Khi đơn không thuộc thẩm quyền hệ thống sẽ lập phiếu chuyển đơn rồi gửi đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

BAN LÃNH ĐẠO : Cuối mỗi tuần, tháng, quý... hay khi nào cần có báo cáo về đơn thư khiếu nại tố cáo thì bộ phận tổng hợp sẽ lập báo cáo và gửi cho lãnh đạo.

3.3.2. Sơ đồ phân rã chức năng

a) Sơ đồ:



Hình 3.6 Biểu đồ phân rã chức năng

b) Mô tả chi tiết chức năng lá:

1.1 Tiếp nhận đơn: Khi công dân gửi đơn thì bộ phận tiếp nhận và trả lời sẽ có nhiệm vụ là tiếp nhận đơn.

1.2 Ghi sổ tiếp nhận đơn: sau khi tiếp nhận đơn, bộ phận tiếp nhận và trả lời sẽ ghi thông tin đơn vào sổ tiếp nhận đơn.

2.1 Tiếp nhận đơn: Chuyên viên xử lý sẽ nhận đơn thư do bộ phận tiếp nhận và trả lời chuyển tới.

2.2 Phân loại đơn: Khi chuyên viên xử lý nhận được đơn thư sẽ phân loại đơn thành hai loại: thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền.

2.3 Tạo phiếu phiêu xử lý: Chuyên viên xử lý sẽ tạo phiếu xử lý để đề xuất xử lý với lãnh đạo, nếu thuộc thẩm quyền thì đề xuất xử lý, không thuộc thẩm quyền thì đề xuất chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền.

2.4 Gửi lãnh đạo duyệt phiếu xử lý: sau khi chuyên viên lập phiếu xử lý sẽ chuyển cho lãnh đạo duyệt.

2.5 Lập giấy biên nhận: Chuyên viên xử lý sẽ lập giấy biên nhận để thông báo kết quả xử lý cho công dân.

2.6 Lập phiếu chuyển đơn: Chuyên viên xử lý sẽ lập phiếu chuyển đơn để gửi đến cơ quan có thẩm quyền.

2.7 Lập giấy báo: Chuyên viên xử lý sẽ lập giấy báo để thông báo và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền.

2.8 Ghi sổ theo dõi đơn: Khi xử lý xong chuyên viên xử lý sẽ ghi sổ theo dõi đơn.

3.1 Gửi phiếu chuyển đơn: bộ phận tiếp nhận và trả lời sẽ nhận phiếu chuyển đơn do chuyên viên xử lý chuyển tới để gửi cho công dân.

3.2 Gửi giấy báo: bộ phận tiếp nhận và trả lời sẽ nhận giấy báo do chuyên viên xử lý chuyển tới để gửi cho công dân.

3.3 Gửi giấy biên nhận: bộ phận tiếp nhận và trả lời sẽ nhận giấy biên nhận do chuyên viên xử lý chuyển tới để gửi cho công dân.

4.1 Báo cáo tổng hợp: Khi lãnh đạo cần báo cáo tổng hợp về đơn thư thì bộ phận tổng hợp sẽ lập báo cáo tổng hợp để gửi cho lãnh đạo.

4.2 Báo cáo theo loại đơn: Khi lãnh đạo cần báo cáo theo loại đơn thì bộ phận tổng hợp sẽ lập báo cáo theo loại đơn để gửi cho lãnh đạo

4.3 Báo cáo đơn đang xử lý: Khi lãnh đạo cần báo cáo đơn đang xử lý thì bộ phận tổng hợp sẽ lập báo cáo đơn đang xử lý để gửi đến lãnh đạo.

4.4 Báo cáo đơn đã xử lý hết thẩm quyền: Khi lãnh đạo cần báo cáo đơn đã hết xử lý hết thẩm quyền thì bộ phận tổng hợp sẽ lập báo cáo đơn đã xử lý hết thẩm quyền để gửi đến lãnh đạo.

3.3.3. Danh sách hồ sơ dữ liệu

d ₁ . Đơn thư	d ₇ . Sổ theo dõi đơn
d ₂ . Sổ tiếp nhận đơn	d ₈ . Báo cáo tổng hợp.
d ₃ . Phiếu xử lý	d ₉ . Báo cáo theo loại đơn.
d ₄ . Giấy biên nhận	d ₁₀ . Báo cáo đơn đang xử lý
d ₅ . Phiếu chuyển đơn	d ₁₁ . Báo cáo đơn đã xử lý hết thẩm quyền.
d ₆ . Giấy báo	

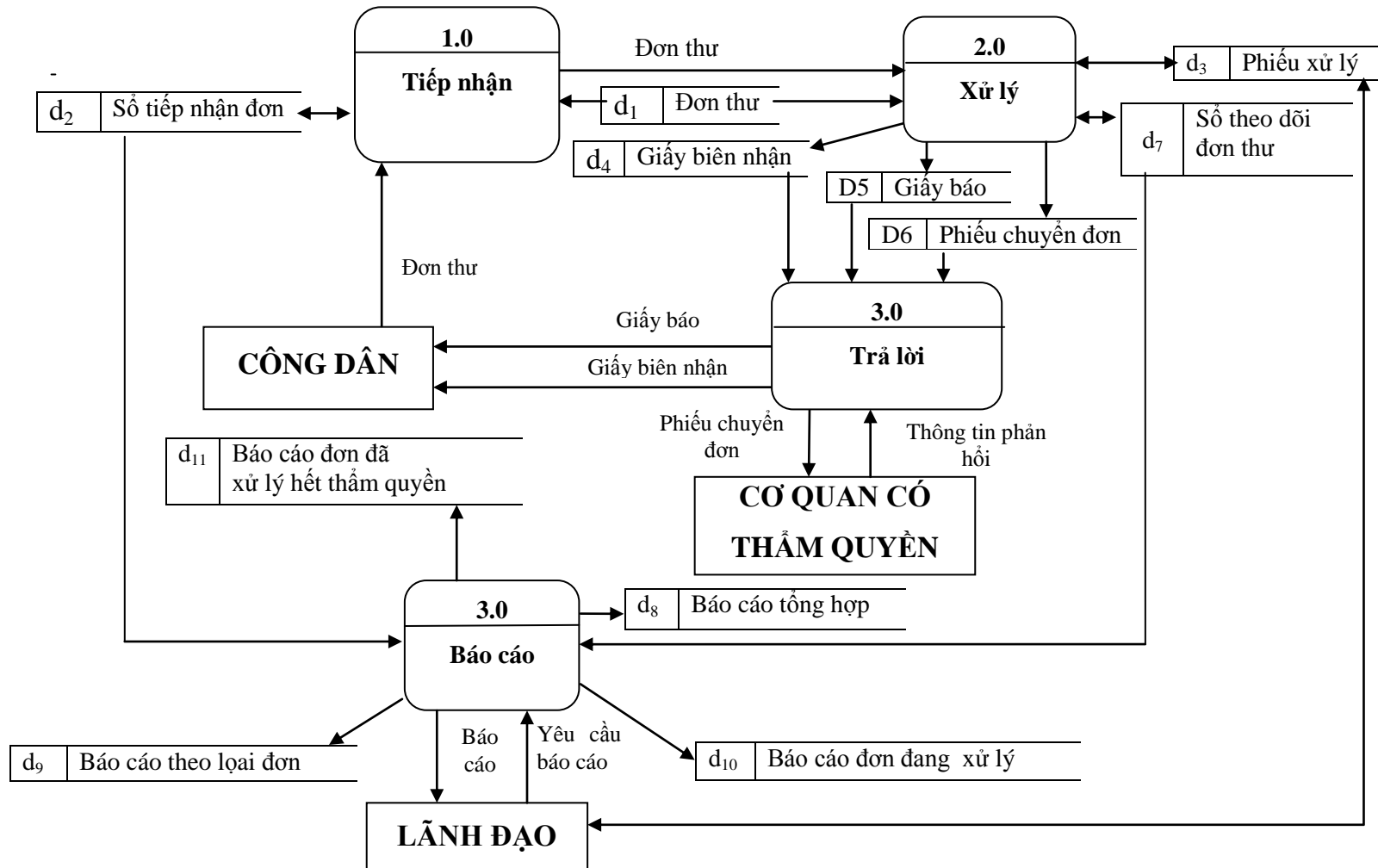
3.3.4. Ma trận thực thể chức năng

Các thực thể											
d ₁ . Đơn thư											
d ₂ . Sổ tiếp nhận đơn											
d ₃ . Phiếu xử lý											
d ₄ . Giấy biên nhận											
d ₅ . Phiếu chuyển đơn											
d ₆ . Giấy báo											
d ₇ . Sổ theo dõi đơn											
d ₈ . Báo cáo tổng hợp.											
d ₉ . Báo cáo theo loại đơn.											
d ₁₀ . Báo cáo đơn đang xử lý											
d ₁₁ . Báo cáo đơn đã xử lý hết thẩm quyền.											
Các chức năng	d ₁	d ₂	d ₃	d ₄	d ₅	d ₆	d ₇	d ₈	d ₉	d ₁₀	d ₁₁
1. Tiếp nhận	R	U									
2. Xử lý	R		U	C	C	C	U				
3. Trả lời				R	R	R					
3. Lập báo cáo		R					R	C	C	C	C

Hình 3.7 Ma trận thực thể chức năng

3.4 Sơ đồ luồng dữ liệu

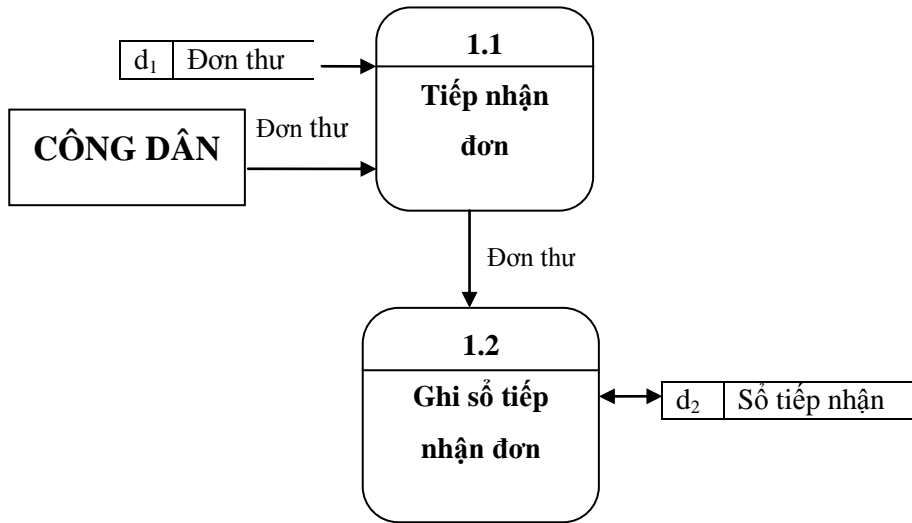
3.4.1. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 0 của hệ thống xử lý đơn thư khiếu tố



Hình 3.8 Sơ đồ luồng dữ liệu mức 0

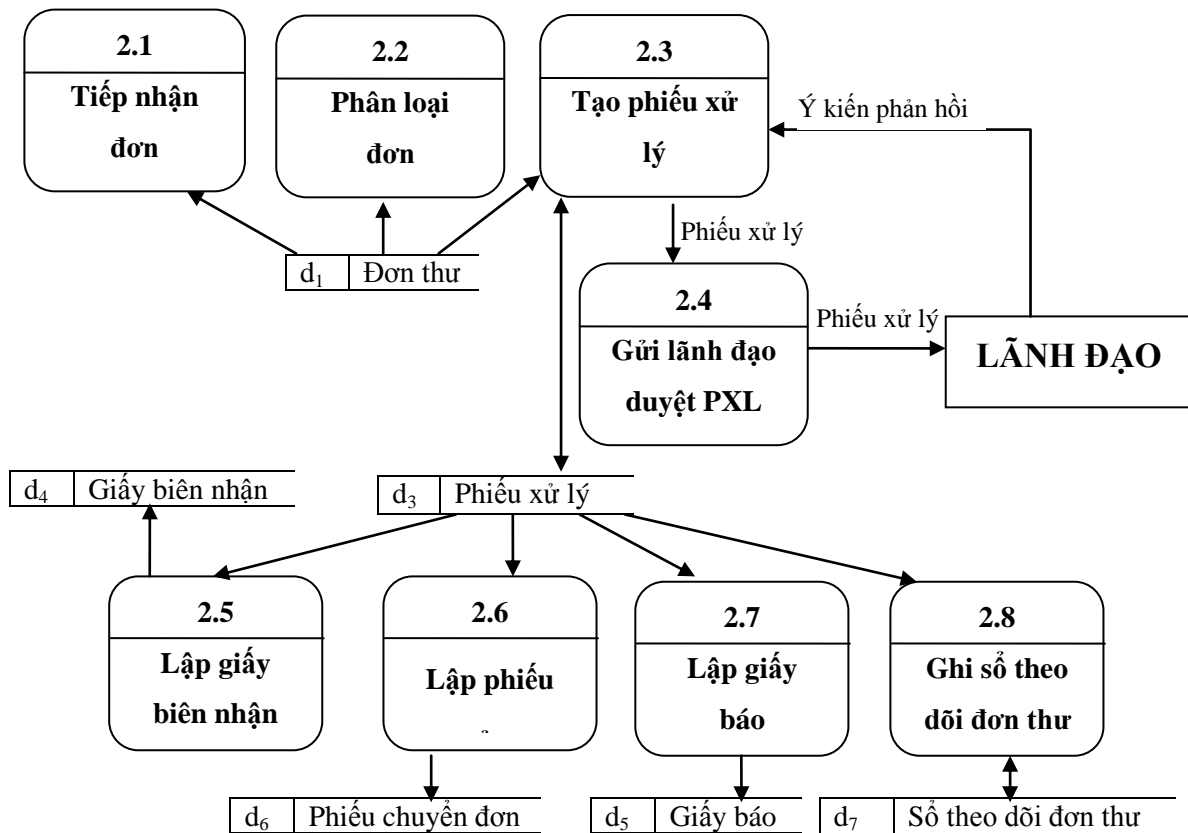
3.4.2. Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1

a) Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình tiếp nhận đơn



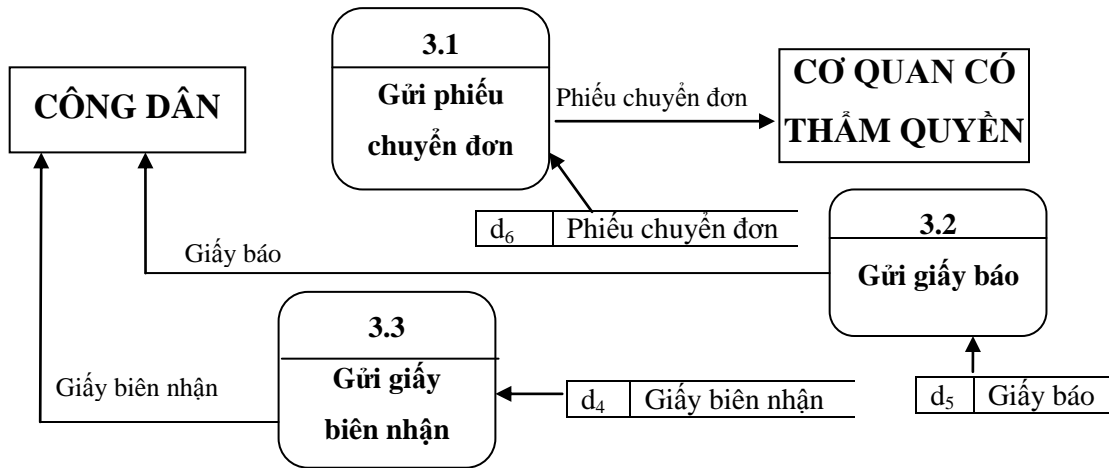
Hình 3.9 Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình tiếp nhận đơn

b) Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình tiếp xử lý đơn



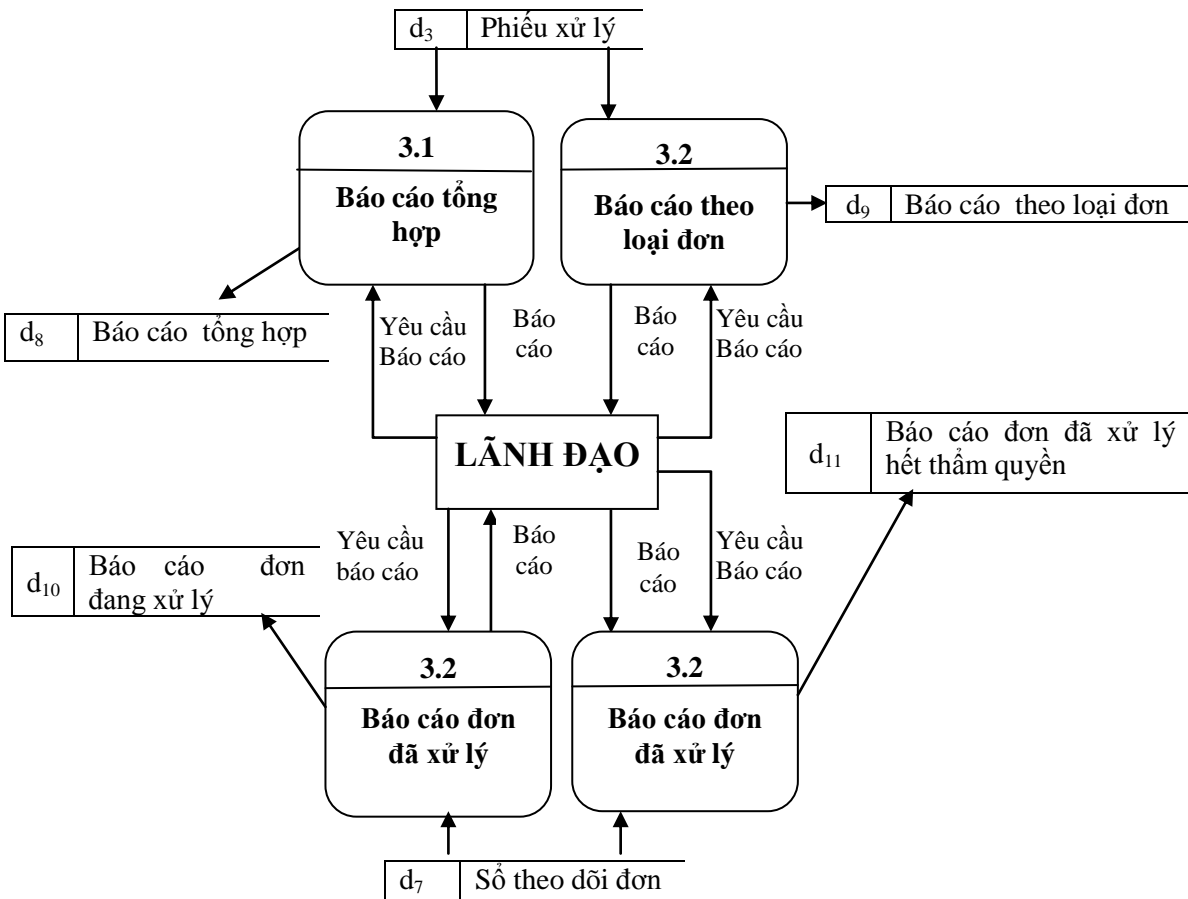
Hình 3.10 Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình xử lý đơn

c) Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình trả lời đơn



Hình 3.11 Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình trả lời đơn

d) Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình báo cáo



Hình 3.12 Sơ đồ luồng dữ liệu mức 1 của tiến trình báo cáo

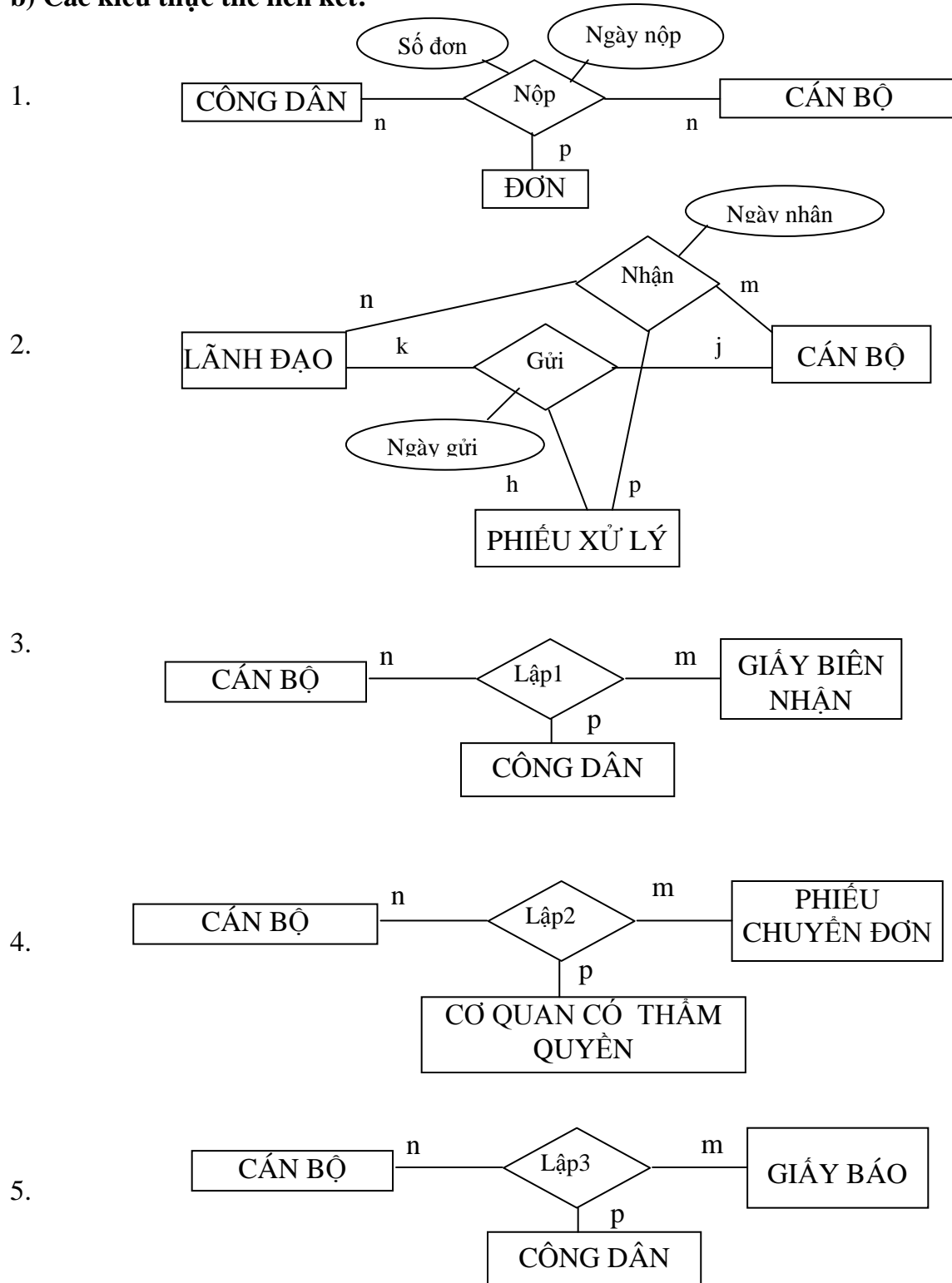
3.5. THIẾT KẾ CƠ SỞ DỮ LIỆU

3.5.1. Mô hình liên kết thực thể (ER)

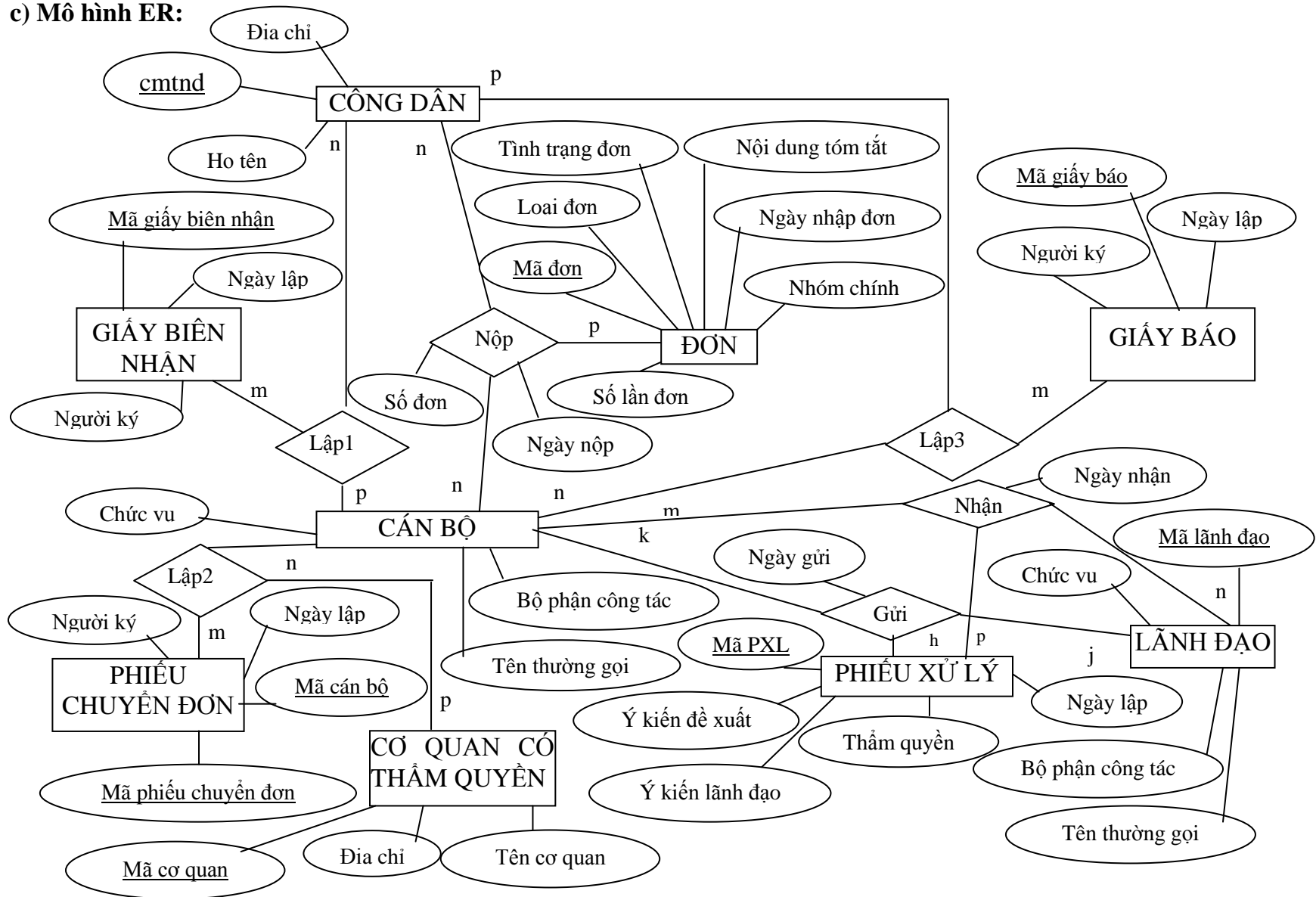
a) Các kiểu thực thể:

1. CÔNG DÂN: *chứng minh thư nhân dân, họ tên, địa chỉ* là các thuộc tính mô tả công dân. Thuộc tính *số chứng minh thư nhân dân* là thuộc tính khóa.
2. CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN: *mã cơ quan, tên cơ quan, địa chỉ* là các thuộc tính mô tả cơ quan có thẩm quyền. Thuộc tính *mã cơ quan* là thuộc tính khóa.
3. CÁN BỘ: *mã cán bộ, tên thường gọi, chức vụ, bộ phận công tác* là các thuộc tính mô tả CÁN BỘ. Thuộc tính *mã cán bộ* là thuộc tính khóa.
4. LÃNH ĐẠO: *mã lãnh đạo, tên thường gọi, chức vụ, bộ phận công tác* là các thuộc tính mô tả LÃNH ĐẠO. Thuộc tính *mã lãnh đạo* là thuộc tính khóa.
5. ĐƠN THU: *mã đơn, loại đơn, số lần đơn, tình trạng đơn, nhóm chính, ngày nhập đơn, nội dung tóm tắt* là thuộc tính mô tả đơn. Thuộc tính *mã đơn* là thuộc tính khóa.
6. GIẤY BIÊN NHẬN: *mã giấy biên nhận, ngày lập, người ký* là thuộc tính mô tả giấy biên nhận. Thuộc tính *mã giấy biên nhận* là thuộc tính khóa.
7. PHIẾU CHUYỂN ĐƠN: *mã phiếu chuyển đơn, ngày lập, người ký* là thuộc tính mô tả phiếu chuyển đơn. Thuộc tính *mã phiếu chuyển đơn* là thuộc tính khóa.
8. GIẤY BÁO: *mã giấy báo, ngày lập, người ký* là thuộc tính mô tả giấy báo. Thuộc tính *mã giấy báo* là thuộc tính khóa.
9. PHIẾU XỬ LÝ: *mã phiếu xử lý, ngày lập, thẩm quyền, ý kiến đề xuất, ý kiến lãnh đạo.* Thuộc tính *mã phiếu chuyển đơn* là thuộc tính khóa.

b) Các kiểu thực thể liên kết:



c) Mô hình ER:



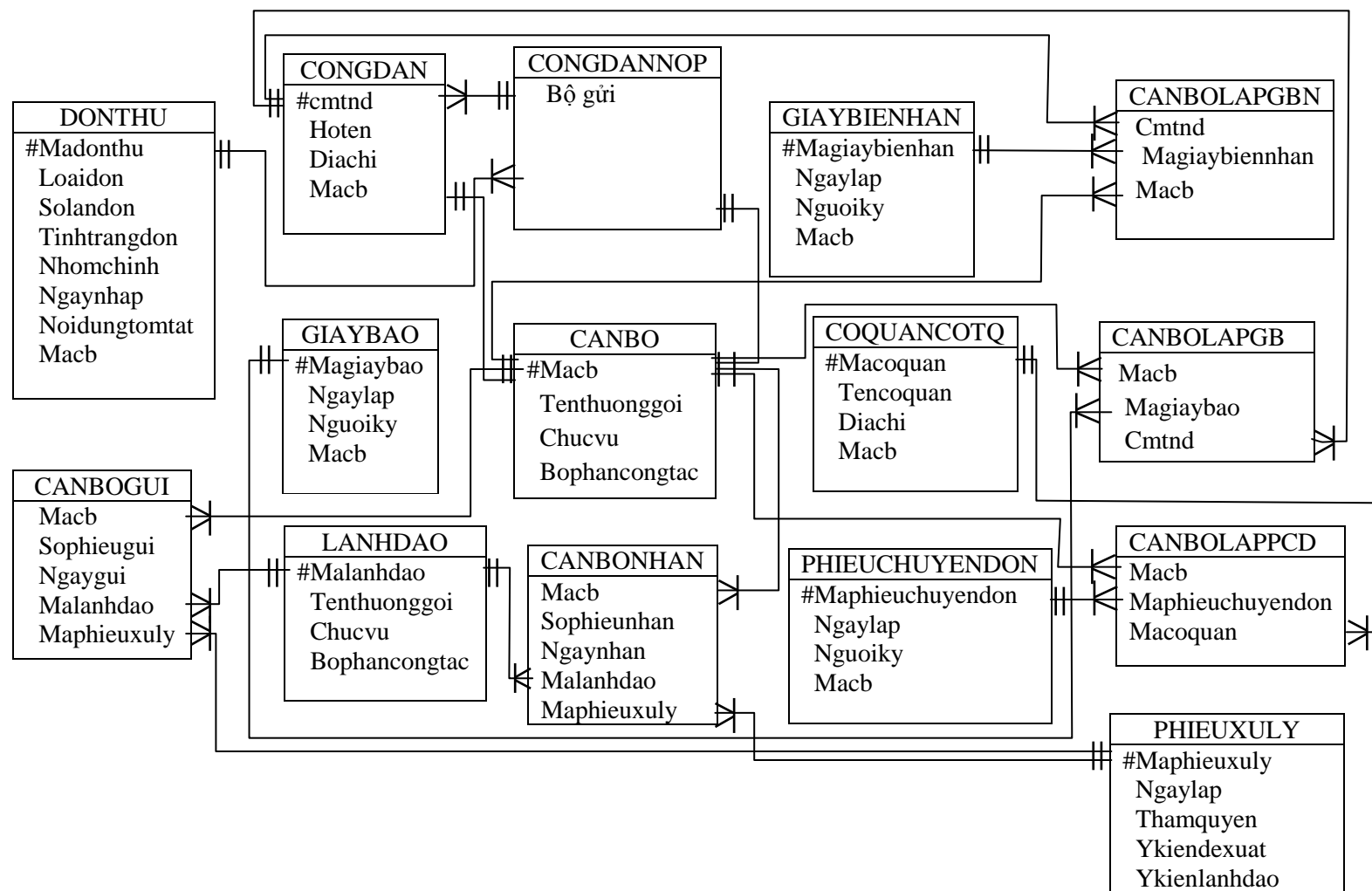
Hình 3.13 Mô hình ER

3.5.2. Mô hình quan hệ:

a) Các quan hệ

1. CÔNG DÂN (cmtnd, họ tên, địa chỉ)
2. CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN (mã cơ quan, tên cơ quan, địa chỉ, mã cán bộ)
3. CÁN BỘ (mã cán bộ, tên thường gọi, chức vụ, bộ phận công tác)
4. LÃNH ĐẠO (mã lãnh đạo, tên thường gọi, chức vụ, bộ phận công tác)
5. ĐƠN (mã đơn, loại đơn, số lần đơn, tình trạng đơn, nhóm chính, ngày nhập đơn, nội dung tóm tắt, mã cán bộ)
6. GIẤY BIÊN NHẬN (mã giấy biên nhận, ngày lập, người ký, mã cán bộ)
7. PHIẾU CHUYỂN ĐƠN (mã phiếu chuyển đơn, ngày lập, người ký, mã cán bộ)
8. GIẤY BÁO (mã giấy báo, ngày lập, người ký, mã cán bộ)
9. CÁN BỘ GỬI (mã cán bộ , số phiếu gửi, ngày gửi, mã lãnh đạo, mã phiếu xử lý)
10. CÁN BỘ NHẬN (mã cán bộ , số phiếu gửi, ngày nhận, mã lãnh đạo, mã phiếu xử lý)
11. CÔNG DÂN NỘP (cmtnd, mã đơn thư, mã cán bộ, ngày nộp)
12. CÁN BỘ LẬP GIẤY BIÊN NHẬN (cmtnd, mã giấy biên nhận, mã cán bộ)
13. CÁN BỘ LẬP PHIẾU CHUYỂN ĐƠN (mã cơ quan, mã phiếu chuyển đơn, mã cán bộ)
14. CÁN BỘ LẬP GIẤY BÁO (cmtnd, mã giấy báo, mã cán bộ)
15. PHIẾU XỬ LÝ (mã phiếu xử lý, thẩm quyền, ngày lập, ý kiến đề xuất, ý kiến lãnh đạo).

b) Mô hình quan hệ



Hình 3.14 Mô hình quan hệ

3.6 Thiết kế các bảng dữ liệu

1. *Bảng CONGDAN* dùng để lưu thông tin công dân có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
cmtnd	Number	Khóa chính, chứng minh thư nhân dân
hoten	Text	Họ tên
diachi	Text	Địa chỉ

2. *Bảng DONTHU* dùng để lưu thông tin đơn thư có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Madonthu	Text	Khóa chính, Mã đơn thư
cdon	Keyword	Chủ đơn
diachi	Keyword	Địa chỉ
Loaidon	Keyword	Loại đơn
tinhttrangdon	Keyword	Tình trạng đơn
noidungtomtat	Text	Nội dung tóm tắt
Solandon	Number	Số lần đơn
Ngaynhap	Time	Ngày nhập
Nhóm chính	nhomchinh	Nhóm chính

3. *Bảng PHIEUXULY* dùng để lưu thông tin phiếu xử lý có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Maphieuxuly	Text	Khóa chính, Mã phiếu xử lý
Ngaylap	Time	Ngày lập
Thamquyen	Keyword	Thẩm quyền
Ykiendexuat	Text	Ý kiến đề xuất
Ykienlanhdao	Text	Ý kiến lãnh đạo

4. *Bảng CANBO* dùng để lưu thông tin cán bộ đơn thư có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Macb	Text	Khóa chính, mã cán bộ
Tenthuonggoi	Text	Tên thường gọi
Chucvu	Text	Chức vụ
Bophancongtac	Text	Bộ phận công tác
Macb	Text	Mã cán bộ

5.. *Bảng* LANHDAO dùng để lưu thông tin lãnh đạo đơn thư có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Malanhdao	Text	Khóa chính, mã lãnh đạo
Tenthuonggoi	Text	Tên thường gọi
Chucvu	Text	Chức vụ
Bophancongtac	Text	Bộ phận công tác
Malanhdao	Text	Mã cán bộ

6.. *Bảng* giấy báo dùng để lưu thông tin GIAYBAO có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Magiaybao	Text	Khóa chính, mã giấy báo
Ngaylap	Time	Ngày lập
Nguoiky	Keyword	Người ký
Macb	Text	Mã cán bộ
Magiaybao	Text	Mã giấy báo

7.*Bảng* giấy biên nhận dùng để lưu thông tin GIAYBIENNHAN có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Magiaybienhan	Text	Khóa chính, mã giấy biên nhận
Ngaylap	Time	Ngày lập
Nguoiky	Keyword	Người ký
Macb	Text	Mã cán bộ
Magiaybienhan	Text	Mã giấy biên nhận

8.. *Bảng* phiếu chuyển đơn dùng để lưu thông tin PHIEUCHUYENDON có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Maphieuchuyendon	Text	Khóa chính, mã phiếu chuyển đơn
Ngaylap	Time	Ngày lập
Nguoiky	Keyword	Người ký
Macb	Text	Mã cán bộ
Maphieuchuyendon	Text	Mã giấy phiếu chuyển đơn

9. Bảng cơ quan có thẩm quyền dùng để lưu thông tin COQUANCOTQ có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Macoquan	Text	Khóa chính, mã cơ quan
Tencoquan	Text	Tên cơ quan
Diachi	Text	Địa chỉ
Macb	Text	Mã cán bộ

10. Bảng công dân nộp dùng để lưu thông tin CONGDANNOP có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
cmtnd	Text	Chứng minh thư nhân dân
Ngaynop	Time	Ngày nộp
Sodonthu	Number	Số đơn thư
Madonthu	Text	Mã đơn thư
#Macb	Text	Khóa chính, Mã cán bộ

11. Bảng cán bộ gửi dùng để lưu thông tin CANBOGUI có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Macb	Text	Mã cán bộ
Sophieugui	Number	Số phiếu gửi
Ngaygui	Time	Ngày gửi
Malanhdao	Text	Mã lãnh đạo
Maphieuxuly	Text	Mã phiếu xử lý

12. Bảng cán bộ nhận dùng để lưu thông tin CANBONHAN có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Macb	Text	Mã cán bộ
Sophieugui	Number	Số phiếu gửi
Ngaynhan	Time	Ngày nhận
Malanhdao	Text	Mã lãnh đạo
Maphieuxuly	Text	Mã phiếu xử lý

13. Bảng cán lập giấy biên nhận dùng để lưu thông tin CANBOLAPGBN có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Cmtnd	Text	Chứng minh thư nhân dân
Magiaybiennhan	Text	Mã giấy biên nhận
Macb	Text	Mã cán bộ

14. Bảng cán lập giấy báo dùng để lưu thông tin CANBOLAPGB có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Macb	Text	Mã cán bộ
Magiaybao	Text	Mã giấy báo
Cmtnd	Text	Chứng minh thư nhân dân

15. Bảng cán lập phiếu chuyển đơn dùng để lưu thông tin CANBOLAPCD có cấu trúc như sau :

Tên trường	Kiểu dữ liệu	Ghi chú
Macb	Text	Mã cán bộ
Maphieuchuyendon	Text	Mã phiếu chuyển đơn
Macoquan	Text	Mã cơ quan

Chương 4: CÀI ĐẶT CHƯƠNG TRÌNH THỬ NGHIỆM

4.1. Thiết lập hệ thống

Yêu cầu hệ thống

Cấu hình tối thiểu	Cấu hình đề nghị
- Chip CPU 1,6GHz	- Chip CPU 2,2GHz
- RAM 512 MB	- RAM 1024 MB
- Card đồ họa 64 MB	- Card đồ họa 128MB
- DirectX 9.0	- DirectX 9.0 hoặc cao hơn

- Hệ điều hành:

+ Tối thiểu: Windows 2000

+ Đề nghị: Windows XP trở lên

- Phần mềm Lotus Notes 4.61 hoặc cao hơn

Hệ thống tin quản lý đơn thư khiếu tố được cài đặt trên phần mềm Lotus Notes phiên bản 4.61.

File cơ sở dữ liệu (CSDL): **Đơn thư khiếu tố.nsf** là file cơ sở dữ liệu chính của chương trình.



4.2 Một số giao diện chương trình

4.2.1. Giao diện cập nhật thông tin công dân

Thoát Cắt Nhập mới Sửa	
CÔNG DÂN	
Thông tin công dân:	
1. Chứng minh thư nhân dân:	31258754
2. Họ tên:	Nguyễn Quang Cường
3. Địa chỉ:	23 - Nguyễn Bình Khiêm - Ngô Quyền - Hải Phòng

Hình 4.1 Giao diện cập nhật thông tin công dân

4.2.2. Giao diện cập nhật đơn thư

Nhập mới Cắt Thoát Sửa Chuyển xử lý			
ĐƠN THƯ			
Thông tin đơn thư:			
Chủ đơn:	Vũ Anh Tuấn	Mã đơn thư:	đ01
Địa chỉ:	Quán Nam - Lê Chân - Hải Phòng	Số lần đơn:	1
Loại đơn:	Tố cáo	Ngày nhập:	06/12/2012
Tình trạng đơn:	Đang xử lý	Nhóm chính:	Tố cáo về hối lộ
Nội dung đơn:	Tố cáo đồng chí Nguyễn Hà nhận hối lộ		

Hình 4.2 Giao diện cập nhật đơn thư

4.2.3. Giao diện xử lý phiếu xử lý

Cắt Thoát	
PHIẾU XỬ LÝ	
Mã phiếu xử lý:	p02
Ngày lập:	06/20/2012
Cán bộ xử lý:	Vũ Văn Tâm
Lãnh đạo xử lý:	Nguyễn Thị Dung
ý kiến đề xuất:	ý kiến lãnh đạo:
Kỷ Luật đồng chí Nguyễn Hà	Kỷ Luật đồng chí Nguyễn Hà
Thẩm quyền	Cơ quan có trách nhiệm giải quyết :
<input checked="" type="radio"/> Thuộc thẩm quyền <input type="radio"/> Không thuộc thẩm quyền	Văn Phòng Thành ủy Hải Phòng

Hình 4.3 Giao diện phiếu xử lý

4.2.4. Giao diện xử lý đơn thuộc thẩm quyền

Xử lý thuộc thẩm quyền

Lập giấy biên nhận

Xem giấy biên nhận

Hình 4.4 Giao diện xử lý đơn thuộc thẩm quyền

4.2.5. Giao diện xử lý đơn không thuộc thẩm quyền

Xử lý không thuộc thẩm quyền Phản hồi từ cơ quan xử lý:

Lập phiếu chuyển đơn Lập Giấy báo

Xem phiếu chuyển đơn Xem Giấy báo

Ngày phản hồi gần nhất: 『』

Nội dung: 『』

Hình 4.5 Giao diện xử lý đơn không thuộc thẩm quyền

4.2.6. Giao diện giấy biên nhận

Sửa In Thoát

THÀNH ỦY HẢI PHÒNG
VĂN PHÒNG
*
Số -GBN/KT

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Hải Phòng, ngày 20 tháng 7 năm 2012

GIẤY BIÊN NHẬN

Cơ quan : Văn phòng thành ủy Hải Phòng đã nhận đơn khiếu tố của:
Đương sự : Ông (bà) **Vũ Anh Tuấn**
Địa chỉ : Quán Nam - Lê Chân - Hải Phòng
Có nội dung : tố cáo đồng chí Nguyễn Hà nhận hối lộ




Nơi nhận:
- Như trên,
- VPTU: + Đ/c CVP, PVPNC, PVP Thư ký BT,
+ Lưu

K/T CHÁNH
VĂN PHÒNG

Đỗ Thị Dung




Hình 4.6 Giao diện giấy biên nhận

4.2.7. Giao diện phiếu chuyển đơn

  	
THÀNH ỦY HẢI PHÒNG VĂN PHÒNG * Số -PC/KT <i>Viv xem xét giải quyết đơn thư</i>	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM ----- <i>Hải Phòng, ngày 20 tháng 7 năm 2012</i>
Kính gửi : UBND quận Ngô Quyền	
Thừa lệnh đồng chí Phó Văn phòng Văn phòng Thành uỷ xin chuyển đến các đồng chí đơn của Ông (bà): Nguyễn Quang Cường Địa chỉ 23 - Nguyễn Bình Khiêm - Ngô Quyền - Hải Phòng Đơn có nội dung: Kiến Nghị trả 25 triệu đồng đền bù giải phóng mặt bằng do UBND quận Ngô Quyền chưa trả từ năm 2010 Ý kiến của đồng chí Phó Văn phòng Chuyển đơn về UBND quận Ngô Quyền./	
Nơi nhận: - Như trên, - VPTU: + Đ/c CVP, PVPNC, PVP Thư ký BT, + Lưu	K/T CHÁNH VĂN PHÒNG Đỗ Thị Dung

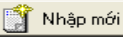



Hình 4.7 Giao diện phiếu chuyển đơn

4.2.8. Giao diện giấy báo

  	
THÀNH ỦY HẢI PHÒNG VĂN PHÒNG * Số -GB/KT	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM ----- <i>Hải Phòng, ngày 20 tháng 7 năm 2012</i>
GIẤY BÁO	
Kính gửi: Nguyễn Quang Cường Địa chỉ: 23 - Nguyễn Bình Khiêm - Ngô Quyền - Hải Phòng	
Đồng chí đã nhận được đơn của ông (bà) gửi tới. Sau khi xem xét nội dung trình bày, căn cứ Luật Khiếu nại tố cáo, đồng chí đã có ý kiến chỉ đạo chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết. Chuyển đơn về UBND quận Ngô Quyền ngày 20 tháng 7 năm 2012, Văn phòng thành ủy Hải Phòng đã chuyển đơn của Ông (bà) đến UBND quận Ngô Quyền để xem xét giải quyết. Văn phòng Thành uỷ xin thông báo để ông biết và liên hệ./	
Nơi nhận: - Như trên, - VPTU: + Đ/c CVP, PVPNC, PVP Thư ký BT, + Lưu	K/T CHÁNH VĂN PHÒNG Đỗ Thị Dung





Hình 4.8 Giao diện giấy báo

4.2.9. Giao diện cập nhật thông tin lãnh đạo

   	
LÃNH ĐẠO	
Thông tin cán bộ:	
1. Mã lãnh đạo:	ld2
2. Họ tên:	Nguyễn Văn Hoàng
3. Chức vụ:	Phó Văn phòng
4. Bộ phận công tác:	Lãnh đạo Văn phòng





Hình 4.9 Giao diện cập nhật thông tin lãnh đạo

4.2.10. Giao diện cập nhật thông tin cán bộ

   	
CÁN BỘ	
Thông tin cán bộ:	
1. Mã cán bộ:	cb1
2. Họ tên:	Vũ Văn Tâm
3. Chức vụ:	Chuyên viên xử lý
4. Bộ phận công tác:	Tổ chuyên viên

Hình 4.10 Giao diện cập nhật thông tin cán bộ

4.2.11. Giao diện cập nhật thông tin cơ quan

   	
CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN	
Thông tin cơ quan có thẩm quyền:	
1. Mã cơ quan:	cq01
2. Tên cơ quan:	UBND quận Lê Chân
3. Địa chỉ:	số 5 Quán Nam - Lê Chân - Hải Phòng

Hình 4.11 Giao diện cập nhật thông tin cơ quan

KẾT LUẬN

Sau ba tháng tìm hiểu, khảo sát nghiệp vụ giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo tại Văn phòng thành ủy Hải Phòng. Qua tìm hiểu làm quen, sử dụng phần mềm Lotus Notes phiên bản 4.6. Với đề tài “Xây dựng chương trình quản lý theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo tại Văn phòng thành ủy Hải Phòng”. Em đã áp dụng những kiến thức được học khi còn ngồi trên ghế nhà trường vào thực tế để giải quyết bài toán quản lý này. Qua đó em có điều kiện trau dồi, nâng cao kiến thức đã học. Đồ án này cũng cho em bước đầu làm quen với công tác quản lý hành chính trong cơ quan Nhà nước, hiểu thêm về cách xây dựng hệ thống thông tin hồ sơ, văn bản. Đồ án đã đạt được một số kết quả sau:

- Xây dựng chức năng cập nhật thông tin đơn thư, lưu thông tin đơn thư, sửa thông tin đơn thư.
- Xây dựng chức năng xử lý đơn thư: lập và in các văn bản xử lý.

Bên cạnh những kết quả đồ án đã đạt được vẫn còn những điểm hạn chế.

Hướng phát triển tiếp theo của đồ án: em sẽ cố gắng tìm hiểu để khắc phục những hạn chế và cài đặt chương trình trên các phiên bản mới hơn của Lotus Notes như các phiên bản 5.0, 6.0, 8.5.

Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các bạn và thầy cô để em có thể hoàn thiện hơn nội dung của đồ án.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

- [1]. *Phân tích thiết kế hệ thống thông tin quản lý* - PGS. TS. Nguyễn Văn Vy(2007), NXB khoa học tự nhiên và công nghệ.
- [2]. *Đồ án tốt nghiệp: quản lý bảo hiểm xã hội Hồng Bàng* - Hoàng Thị Duyên (2009).
- [3]. *Đồ án tốt nghiệp: phân tích thiết kế hệ thống công ty Thương mại và Dịch vụ ONETWOFOUR* - Vũ Thùy Liên (2009).
- [4]. *Giáo trình LOTUS NOTES*
- [5]. *Giáo trình Lotus Notes và các ứng dụng* - Văn phòng Thành ủy
- [6]. *Pháp lệnh quy định về việc xem xét và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân*

Các Website

<http://thuvienphapluat.vn>

<http://baigiang.violet.vn>

3. Sổ theo dõi đơn

SỔ TIẾP THEO DÕI ĐƠN										
STT	Loại đơn	Số lần đơn	Chủ đơn	Địa chỉ	Nhóm chính	Ngày nhập	Nội dung	Tình trạng xử lý	Người ghi sổ	Ghi chú

4. Phiếu xử lý

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG SỐ.... PXL/KT	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM -----, ngày.... Tháng.... Năm....
<h2 style="margin: 0;">PHIẾU XỬ LÝ</h2>	
Chủ đơn:.....Loại đơn:.....Ngày lập đơn..... Số lần đơn:.....Kiểm tra trùng:..... Đơn có nội dung:..... Ý kiến xử lý lần trước:..... Ý kiến đề xuất xử lý :..... Ý kiến lãnh đạo xử lý: Thẩm quyền : <input type="checkbox"/> Thuộc thẩm quyền <input type="checkbox"/> Không thuộc thẩm quyền Cơ quan có trách nhiệm giải quyết:.....	
Chuyên viên xử lý (Ký và ghi rõ họ tên)	Lãnh đạo (Ký và ghi rõ họ tên)

5. Giấy biên nhận

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG Số.... GBN/KT	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM -----, ngày.... Tháng.... Năm....
GIẤY BIÊN NHẬN	
Cơ quan: Văn phòng Thành ủy Hải Phòng đã nhận được đơn thư khiếu tố của: Đương sự: Ông (bà)..... Địa chỉ: Có nội dung:.....	
Nơi nhận: - Như trên - VPTU: +Đ/c CVP, PVPNC, PVP Thư ký BT +Lưu	K/T CHÁNH VĂN PHÒNG PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG (Ký và ghi rõ họ tên)

6. Phiếu chuyển đơn

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG Số.... PC/KT <i>V/v xem xét giải quyết đơn thư</i>	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM -----, ngày.... Tháng.... Năm....
KÍNH GỬI: Thừa lệnh đồng chí.....Văn phòng Thành ủy Hải Phòng xin chuyển đến các đồng chí đơn của: Ông (bà):..... Địa chỉ:..... Ý kiến của đồng chí..... chuyển đơn về.....	
Nơi nhận: - Như trên - VPTU: +Đ/c CVP, PVPNC, PVP Thư ký BT +Lưu	K/T CHÁNH VĂN PHÒNG PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG (Ký và ghi rõ họ tên)

7. Giấy báo

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG Số.... GB/KT	ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM -----, ngày.... tháng.... năm....
GIẤY BÁO	
KÍNH GỬI: Ông (bà).....	
Đồng chí.....đã nhận được đơn của ông (bà) gửi tới. Sau khi xem xét nội dung trình bày, căn cứ Luật khiếu nại tố cáo, đồng chí.....đã có ý kiến chỉ đạo chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.	
Thừa lệnh đồng chí....., tại Công văn số...GB/KT ngày... tháng... năm... Văn phòng Thành ủy Hải Phòng đã chuyển đơn của ông bà đến.....	
Văn phòng Thành ủy Hải Phòng xin thông báo để ông bà biết và liên hệ./.	
Nơi nhận: - Như trên - VPTU: +Đ/c CVP, PVPNC, PVP Thư ký BT +Lưu	K/T CHÁNH VĂN PHÒNG PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>

8. Báo cáo tổng hợp

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG	Cộng hòa - xã hội - chủ nghĩa Việt Nam <i>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</i> ***				
BÁO CÁO ĐƠN THƯ KHIẾU TỐ					
Từ ngày:..../.../... đến ngày .../.../...					
Tổng số	Loại đơn	Đã chuyển xử lý	Đã phản hồi	Kết thúc xử lý	Ghi chú
	Tố cáo				
	Khiếu nại				
	Kiến nghị				
Người lập báo cáo <i>(ký và ghi rõ họ tên)</i>					

9. Báo cáo theo loại đơn

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG		Cộng hòa - xã hội - chủ nghĩa Việt Nam <i>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</i> ***		
BÁO CÁO ĐƠN THU'				
Từ ngày: .../.../... đến ngày .../.../...				
Số lượng đơn:				
Ngày	Tên địa chỉ chủ đơn	Tóm tắt nội dung đơn	Chuyển CQ xử lý	Ghi chú
Người lập báo cáo <i>(ký và ghi rõ họ tên)</i>				

10. Báo cáo đơn đang xử lý:**- Chưa có phản hồi**

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG		Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam <i>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</i> ***		
BÁO CÁO ĐƠN THU' CHƯA CÓ PHẢN HỒI TỪ CƠ QUAN GIẢI QUYẾT THEO THẨM QUYỀN				
Từ ngày: .../.../... đến ngày .../.../...				
Số lượng đơn:				
Ngày	Tên địa chỉ chủ đơn	Tóm tắt nội dung đơn	Chuyển CQ xử lý	Ghi chú
Người lập báo cáo <i>(ký và ghi rõ họ tên)</i>				

- Đã có phản hồi

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG	Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam <i>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</i> ***			
BÁO CÁO ĐƠN THU' ĐÃ CÓ PHẢN HỒI TỪ CƠ QUAN GIẢI QUYẾT THEO THẨM QUYỀN				
Từ ngày: .../.../... đến ngày .../.../...				
Số lượng đơn:....				
Ngày	Tên địa chỉ chủ đơn	Tóm tắt nội dung đơn	Chuyển CQ xử lý	Ghi chú
Người lập báo cáo <i>(ký và ghi rõ họ tên)</i>				

11. Báo cáo đơn xử lý hết thẩm quyền

VĂN PHÒNG THÀNH ỦY HẢI PHÒNG	Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam <i>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</i> ***			
BÁO CÁO ĐƠN, THU' KHIẾU TỐ ĐÃ XỬ LÝ HẾT THẨM QUYỀN				
Từ ngày: .../.../... đến ngày .../.../...				
Số lượng đơn:....				
Ngày	Tên địa chỉ chủ đơn	Tóm tắt nội dung đơn	Chuyển CQ xử lý	Ghi chú
Người lập báo cáo <i>(ký và ghi rõ họ tên)</i>				