

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG
-----o0o-----



ISO 9001:2015

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

HẢI PHÒNG - 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

-----o0o-----

**PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG HỖ TRỢ TIẾP
NHẬN HỒ SƠ VÀ LIÊN LẠC CÔNG DÂN TẠI CÔNG
TY TNHH MTV QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH NHÀ
HẢI PHÒNG**

ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

HẢI PHÒNG - 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

-----o0o-----

**PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG HỖ TRỢ TIẾP
NHẬN HỒ SƠ VÀ LIÊN LẠC CÔNG DÂN TẠI CÔNG
TY TNHH MTV QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH NHÀ
HẢI PHÒNG**

**ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

Sinh viên thực hiện : Lê Thành Chung

Giáo viên hướng dẫn : TS. Nguyễn Trịnh Đông

Mã số sinh viên : 1713C65002

HẢI PHÒNG - 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----o0o-----

NHIỆM VỤ THIẾT KẾ TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Lê Thành Chung

Mã số: 1713C65002

Lớp: CTL1101

Ngành: Công nghệ Thông tin

Tên đề án:

**“PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG HỖ TRỢ TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ
LIÊN LẠC CÔNG DÂN TẠI CÔNG TY TNHH MTV QUẢN LÝ VÀ KINH
DOANH NHÀ HẢI PHÒNG”**

NHIỆM VỤ ĐỒ ÁN

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đồ án tốt nghiệp

a. Nội dung:

- Tìm hiểu quy trình và văn bản pháp lý nhà nước về quản lý nhà cửa của Hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân tại Công ty TNHH MTV Quản lý và Kinh doanh nhà Hải Phòng.
- Tìm hiểu về lập trình
- Tìm hiểu về Phân tích thiết kế hệ thống
- Xây dựng và thử nghiệm Hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân.

b. Các yêu cầu cần giải quyết

- Phân tích thiết kế Hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân.
- Xây dựng và thử nghiệm phần mềm hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

3. Địa điểm thực tập

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Trịnh Đông

Học hàm, học vị: Tiến sỹ

Cơ quan công tác: Khoa Công nghệ Thông tin–Trường Đại học Dân lập Hải phòng

Nội dung hướng dẫn:

- Phân tích thiết kế Hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân tại Công ty TNHH MTV Quản lý và Kinh doanh nhà Hải Phòng.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:

Học hàm, học vị:

Cơ quan công tác:

Nội dung hướng dẫn:

.....

.....

.....

.....

Đồ án tốt nghiệp được giao ngày 14 tháng 10 năm 2019

Yêu cầu phải hoàn thành trước ngày 10 tháng 01 năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ: Đ.A.T.N
Sinh viên

Đã nhận nhiệm vụ: Đ.A.T.N
Cán bộ hướng dẫn Đ.A.T.N

Hải phòng, ngày tháng năm 2020

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên: TS. Nguyễn Trịnh Đông.....

Đơn vị công tác: Khoa Công nghệ Thông tin–Trường Đại học Dân lập Hải phòng

Họ và tên sinh viên: Lê Thành Chung..... Ngành: Công nghệ thông tin.....

Nội dung hướng dẫn: Phân tích thiết kế Hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân tại Công ty TNHH MTV Quản lý và Kinh doanh nhà Hải Phòng.

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đồ án tốt nghiệp

- Có tinh thần trách nhiệm trong quá trình thực hiện đồ án.
- Ham học hỏi, chịu khó tìm tài liệu để phục vụ cho việc thực hiện đồ án.
- Khả năng lập trình tốt.
- Thường xuyên trao đổi với giáo viên hướng dẫn.

2. Đánh giá chất lượng của đồ án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đó đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...)

- Sinh viên Lê Thành Chung đã tìm hiểu tài liệu, khảo sát và phân tích thiết kế hệ thống dựa trên yêu cầu thực tế của cơ quan đang công tác. Đồ án đảm bảo được nội dung so với yêu cầu được đặt ra.
- Đồ án gồm 3 chương: Chương 1 trình bày phần phát biểu bài toán, các yêu cầu đặt ra trên thực tế, các kiến thức cơ bản liên quan đến công nghệ. Chương 2 trình bày phân tích thiết kế. Chương 3 thử nghiệm thành công ứng dụng hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân tại Công ty TNHH MTV Quản lý và Kinh doanh nhà Hải Phòng dựa trên bài toán đã phân tích thiết kế ở Chương 2.
- Nội dung của đồ án đảm bảo chất lượng là đồ án tốt nghiệp đại học. Đề nghị được bảo vệ trước Hội đồng bảo vệ tốt nghiệp.

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Đạt

Không đạt

Điểm:.....

Hải Phòng, ngày tháng ... năm 2019

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHĂM PHẢN BIỆN

Họ và tên giảng viên:.....

Đơn vị công tác:

Họ và tên sinh viên: Ngành:

Đề án tốt nghiệp:

.....

1. Phần nhận xét của giảng viên chăm phản biện

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Những mặt còn hạn chế

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Ý kiến của giảng viên chăm phản biện

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm:.....

Hải Phòng, ngày tháng ... năm 20

Giảng viên chăm phản biện

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trước khi trình bày đồ án em xin gửi lời chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo trong khoa Công nghệ thông tin của trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ và hướng dẫn chúng em trong suốt quá trình học tập ở trường cũng như trong suốt quá trình làm đồ án tốt nghiệp.

Chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các đồng nghiệp Công ty TNHH MTV Quản lý và kinh doanh nhà Hải Phòng đã tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tế để hoàn thành đồ án.

Đặc biệt em chân thành gửi lời cảm ơn tới thầy giáo Nguyễn Trịnh Đông, giáo viên hướng dẫn cùng toàn thể các thầy cô trong trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tận tình giúp đỡ, chỉ bảo và sửa chữa những sai sót trong suốt quá trình em thực hiện đồ án của mình.

Em xin chân thành cảm ơn !

Sinh viên thực hiện

Lê Thành Chung

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	1
MỤC LỤC	2
DANH MỤC BẢNG	5
DANH MỤC HÌNH.....	5
BẢNG TÓM TẮT CÁC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT	7
GIỚI THIỆU	8
CHƯƠNG 1 : ĐẶT VẤN ĐỀ.....	10
1.1. Giới thiệu bài toán.....	10
1.1.1. Cải cách hành chính và cơ chế một cửa	10
1.1.2. Bài toán.....	10
1.2. Khảo sát.....	11
1.2.1. Quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính	11
1.2.2. Các mức hỗ trợ hệ thống thông tin hiện tại của Công ty.....	17
1.3. Đề xuất giải pháp.....	17
1.4. Giới hạn đề án	18
CHƯƠNG 2 : PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG.....	19
2.1. Các chức năng của hệ thống.....	19
2.1.1. Cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	19
2.1.2. Lãnh đạo Công ty giao việc và ký duyệt	19
2.1.3. Cán bộ BPNV giải quyết hồ sơ.....	20
2.1.4. Cán bộ BPTC	20

2.2. Xác định các tác nhân, các UC sử dụng và biểu đồ UC sử dụng...	20
2.2.1. Các tác nhân.....	20
2.2.2. Các Use Case sử dụng	21
2.3. Biểu đồ Use Case	25
2.3.1. Use Case tham gia hệ thống tổng quát	25
2.3.2. Use Case Cán bộ BP1C	26
2.3.3. Use Case Lãnh đạo	27
2.3.4. Use Case Cán bộ BPNV	28
2.3.5. Use Case Cán bộ BPTC.....	29
2.4. Biểu đồ tuần tự hệ thống	30
2.4.1. Gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	30
2.4.2. Gói lãnh đạo giao việc	30
2.4.3. Gói cán bộ BPNV và cán bộ BPTC.....	31
2.4.4. Gói lãnh đạo ký duyệt.....	31
2.4.5. Gói tìm kiếm trả kết quả	32
2.4.6. Biểu đồ tuần tự hệ thống tổng quát hệ thống.....	33
2.5. Mô hình phân tích cộng tác	34
2.5.1. Gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	34
2.5.2. Gói Lãnh đạo giao việc.....	35
2.5.3. Gói cán bộ BPNV và cán bộ BPTC.....	35
2.5.4. Gói Lãnh đạo ký duyệt	36
2.5.5. Gói cán bộ BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt.....	36
2.5.6. Gói tìm kiếm trả kết quả	37
2.6. Biểu đồ hoạt động.....	38

2.6.1. Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ	38
2.6.2. Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C chuyển lãnh đạo giao việc	38
2.6.3. Biểu đồ hoạt động lãnh đạo giao việc.....	39
2.6.4. Biểu đồ hoạt động cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ	40
2.6.5. Biểu đồ hoạt động cán bộ BPTC	41
2.6.6. Biểu đồ hoạt động lãnh đạo ký duyệt	42
2.6.7. Biểu đồ hoạt động cán BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt	43
2.6.8. Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả	44
2.7. Biểu đồ lớp	45
2.8. Biểu đồ thành phần	46
2.9. Biểu đồ triển khai	46
CHƯƠNG 3: GIAO DIỆN CHƯƠNG TRÌNH	47
3.1. Lựa chọn môi trường	47
3.1.1. Hệ điều hành	47
3.1.2. Môi trường phát triển cho hệ thống	47
3.1.3. Mô hình phát triển	48
3.1.4. Đặc điểm của mô hình Client – Server	48
3.2. Một số hình ảnh minh họa giao diện chương trình.....	49
3.2.1. Giao diện đăng nhập	49
3.2.2. Giao diện chính của chương trình	50
3.2.3. Giao diện tiếp nhận hồ sơ của cán bộ BP1C	50
3.2.4. Giao diện lãnh đạo giao việc	52
3.2.5. Giao diện cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ.....	53
3.2.6. Giao diện tìm kiếm hồ sơ.....	53

CHƯƠNG 4: KẾT LUẬN.....	55
4.1. Kết quả đạt được.....	55
4.2. Hạn chế của đề án.....	55
4.3. Hướng phát triển của đề án.....	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	56

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Bảng UC Cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	21
Bảng 2: Bảng UC Lãnh đạo giao việc và xét duyệt hồ sơ.....	22
Bảng 3: Bảng UC BPNV giải quyết hồ sơ.....	22
Bảng 4: Cán bộ BPTC.....	23
Bảng 5: Bảng UC Cán bộ BP1C nhận hồ sơ ký duyệt xong.....	23
Bảng 6 : Bảng UC Cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả.....	24

DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Biểu đồ Use Case tham gia hệ thống tổng quát.....	25
Hình 2: Biểu đồ Use Case Cán bộ BP1C.....	26
Hình 3: Biểu đồ Use Case Lãnh đạo.....	27
Hình 4: Biểu đồ Use Case BPNV.....	28
Hình 5: Biểu đồ Use Case BPTC.....	29
Hình 6: Biểu đồ tuần tự gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	30
Hình 7: Biểu đồ tuần tự gói lãnh đạo giao việc.....	30
Hình 8: Biểu đồ tuần tự gói BPNV và cán bộ BPTC.....	31
Hình 9: Biểu đồ tuần tự gói lãnh đạo ký duyệt.....	31

Hình 10: Biểu đồ tuần tự gói tìm kiếm trả kết quả.....	32
Hình 11: Biểu đồ tuần tự hệ thống tổng quát hệ thống	33
Hình 12: Biểu đồ cộng tác gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ	34
Hình 13: Biểu đồ cộng tác gói chuyển lãnh đạo giao việc	35
Hình 14: Biểu đồ cộng tác gói lãnh đạo giao việc	35
Hình 15: Biểu đồ cộng tác gói BPNV và cán bộ BPTC.....	36
Hình 16: Biểu đồ cộng tác gói lãnh đạo ký duyệt	36
Hình 17: Biểu đồ cộng tác gói cán bộ BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt	37
Hình 18: Biểu đồ cộng tác gói tìm kiếm trả kết quả	37
Hình 19: Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	38
Hình 20: Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C chuyển lãnh đạo giao việc	38
Hình 21: Biểu đồ hoạt động lãnh đạo giao việc	39
Hình 22: Biểu đồ hoạt động cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ	40
Hình 23: Biểu đồ hoạt động cán bộ BPTC.....	41
Hình 24: Biểu đồ hoạt động lãnh đạo ký duyệt.....	42
Hình 25: Biểu đồ hoạt động cán BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt	43
Hình 26: Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả.....	44
Hình 27: Biểu đồ lớp	45
Hình 28: Biểu đồ thành phần.....	46
Hình 29: Biểu đồ triển khai	46
Hình 30: Giao diện đăng nhập chương trình	49
Hình 31: Giao diện chính chương trình.....	50
Hình 32: Giao diện cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ.....	51
Hình 33: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	51

Hình 34: Giao diện danh sách hồ sơ cần lãnh đạo giao việc.....	52
Hình 35: Giao diện chi tiết lãnh đạo giao việc	52
Hình 36: Giao diện cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ	53
Hình 37: Giao diện tìm kiếm.....	53
Hình 38: Giao diện kết quả tìm kiếm	54

BẢNG TÓM TẮT CÁC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Ý nghĩa
1	BPIC	Bộ phận một cửa
2	BPNV	Bộ phận nghiệp vụ
3	BPTC	Bộ phận tài chính

GIỚI THIỆU

Ngày nay vấn đề cải cách hoạt động hành chính sự nghiệp đang trở nên cấp bách. Chính phủ đã đề ra giải pháp cải cách hành chính thông qua thực hiện cơ chế một cửa ở các đơn vị hành chính sự nghiệp và hiện đại hóa nghiệp vụ hành chính sự nghiệp. Tuy nhiên trong thực tế hầu hết ở các đơn vị hoạt động nghiệp vụ vẫn còn thực hiện thủ công.

Tin học hoá hoạt động tại BP1C là điều vô cùng cần thiết góp phần cải tiến các hoạt động trong việc giải quyết các thủ tục hành chính. Khi công dân đến làm thủ tục, cán bộ BP1C tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ và lập giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả. Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, lãnh đạo Công ty phân công cán bộ xử lý xem xét, giải quyết hồ sơ, trình lãnh đạo phê duyệt hồ sơ. Khi hồ sơ giải quyết xong, cán bộ BP1C liên lạc, gửi trả cho tổ chức, cá nhân phải bảo đảm đầy đủ theo quy định. Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo thời gian, địa điểm ghi trên giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Để hỗ trợ cho các hoạt động của bộ phận này, Khóa luận đưa ra giải pháp phân tích thiết kế xây dựng hệ thống phần mềm hỗ trợ cho cán bộ BP1C để hoạt động của bộ phận ngày càng trở nên hoàn thiện và hiệu quả hơn. Do đó em lựa chọn đề án: **“Phân tích thiết kế hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân tại Công ty TNHH MTV Quản lý và Kinh doanh nhà Hải Phòng”**.

Khóa luận được trình bày với các nội dung sau:

Chương 1: Đặt vấn đề. Chương này trình bày các vấn đề cơ bản và các yêu cầu cũng như cơ sở pháp lý khi triển khai hệ thống một cửa tại Công ty TNHH MTV Quản lý và Kinh doanh nhà Hải Phòng.

Chương 2: Phân tích và thiết kế hệ thống. Trình bày phân phân tích thiết kế của hệ thống.

Chương 3: Hệ thống thử nghiệm. Trình bày phần thử nghiệm và cài đặt hệ thống.

Chương 4: Kết luận và Tài liệu tham khảo.

CHƯƠNG 1 : ĐẶT VẤN ĐỀ

1.1. Giới thiệu bài toán

1.1.1. Cải cách hành chính và cơ chế một cửa

Cải cách hành chính là vấn đề sống còn của đổi mới. Nhận thức được tầm quan trọng đó, Đảng và nhà nước đã có những quyết định quan trọng trong hoạch định chính sách và đã đưa ra một loạt những cải cách thay đổi trong hoạt động hành chính sự nghiệp. Ngày 4/5/1994 chính phủ đã ban hành nghị quyết số 38/CP về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của công dân, các tổ chức. Theo tinh thần đó nhiều địa phương trong cả nước, đi đầu là thành phố Hồ Chí Minh, đã thực hiện áp dụng cơ chế “Một cửa” trong giải quyết các công việc của công dân và các tổ chức, và đã có kết quả tốt, làm tiền đề cho cải cách hành chính theo cơ chế một cửa sau này.

Việc thực hiện cơ chế một cửa đã được thí điểm ở một số tỉnh thành trong cả nước và thu được nhiều kết quả tốt đẹp. Qua đó đã tạo ra các chuyển biến cơ bản quan hệ giữa các cơ quan hành chính và công dân, tổ chức và được nhân dân ủng hộ. Đã góp phần rất lớn tới sự phát triển của nền kinh tế- xã hội nước ta.

1.1.2. Bài toán

Công ty TNHH MTV Quản lý và kinh doanh nhà Hải Phòng là một trong những đơn vị hành chính sự nghiệp với 51% là vốn ngân sách nhà nước. Công ty được UBND Thành phố giao nhiệm vụ quản lý quỹ nhà công thuộc sở hữu nhà nước. Việc quản lý quỹ nhà công của Công ty bao gồm rất nhiều chức năng, nhiệm vụ như: quản lý cho thuê khối nhà doanh nghiệp, quản lý cho thuê khối nhà dân, các chung cư cao tầng, thanh lý nhà thuộc sở hữu nhà nước, sửa chữa nhà hư hỏng, trả lời đơn thư khiếu nại của bên thuê nhà .v.v. Với những chức năng, nhiệm vụ mà Thành phố giao cho Công ty để đáp ứng được nhu cầu công việc tốt cũng như đẩy nhanh các thủ tục hành chính đỡ gây phiền hà cho các doanh nghiệp hay công dân thì Công ty cần phải xây dựng được mô hình quản lý hành chính theo cơ chế một cửa để dễ dàng quản lý công việc.

Do đó Công ty TNHH MTV Quản lý và kinh doanh nhà Hải Phòng trên cơ sở kiện toàn các hệ thống có sẵn và xây dựng mới những hệ thống khác để đáp ứng được tất cả các yêu cầu đặt ra.

1.2. Khảo sát

1.2.1. Quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính

Hoạt động nghiệp vụ giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa hiện tại được tiến hành bao gồm các hoạt động và bước cụ thể sau:

1.2.1.1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị

Đây là giai đoạn khởi đầu trước khi công dân, tổ chức có yêu cầu giải quyết các thủ tục hành chính.

- Giai đoạn này tổ chức, công dân đến BP1C của Công ty tìm hiểu các thủ tục.
- Xem các hướng dẫn.
- Hỏi mẫu hồ sơ.
- Viết hồ sơ.
- Đăng ký nộp hồ sơ.
- Cán bộ BP1C trả lời trực tiếp hoặc qua điện thoại cho công dân và các tổ chức biết các thông tin cần hỏi.
- Tại BP1C công ty dán các thông báo hướng dẫn cho công dân biết các thông tin về thủ tục hành chính. Các thông báo về các thủ tục hành chính.

Nhận xét:

- Công việc hiện tại thủ công dẫn đến tốn thời gian.
- Tổ chức, công dân mất thời gian phải đến BP1C công ty để biết thông báo, thủ tục, tìm hiểu các thông tin chi tiết.
- Các hồ sơ nhiều khi không thống nhất. Do nhân dân tự soạn lấy, gây khó khăn cho công tác xử lý, phân loại lưu trữ.
- Chất lượng hồ sơ kém.

- Việc trả lời thủ công hiện tại gây nhiều phiền hà, có nhiều cán bộ vì lí do này có thái độ quan liêu.

1.2.1.2. Tiếp nhận hồ sơ

a. Mô tả tóm tắt nghiệp vụ

Tổ chức, công dân đến nộp hồ sơ tại BP1C, cán bộ BP1C kiểm tra hồ sơ. Sau khi kiểm tra, nếu hồ sơ đầy đủ và đúng theo qui định thì viết giấy biên nhận hồ sơ và phiếu hẹn ngày trả kết quả. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng thì phải hướng dẫn rõ ràng cụ thể để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Trường hợp yêu cầu của tổ chức, công dân không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để tổ chức, công dân đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

b. Các bước thực hiện

Bước 1: Tổ chức, công dân đến BP1C của công ty để trực tiếp nộp hồ sơ, đơn thư (cải tạo sửa chữa, công nợ tiền thuê nhà, chuyển dịch hợp đồng thuê nhà, mua nhà thuộc sở hữu nhà nước, v.v.)

Bước 2: Cán bộ BP1C kiểm tra hồ sơ của tổ chức, công dân thuộc thủ tục hành chính nào và có thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hay không.

- Nếu hồ sơ, đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn tổ chức, công dân đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền và kết thúc tiến trình nghiệp vụ.
- Nếu hồ sơ, đơn thư chưa đầy đủ hoặc không hợp lệ thì cán bộ BP1C hướng dẫn tổ chức, công dân sửa chữa, bổ sung sau đó nộp lại sau.
- Nếu hồ sơ đã đầy đủ, đúng yêu cầu thì cán bộ cửa tiếp nhận và lập phiếu tiếp nhận.

Bước 3: Cán bộ BP1C và tổ chức, công dân cùng ký phiếu tiếp nhận.

Nhận xét:

- Giai đoạn này ở các cơ quan vẫn làm thủ công.
- Cán bộ cơ quan phải kiêm nhiệm nhiều công việc, nếu trình độ chuyên môn không vững dễ gây sai sót.
- Tốn thời gian và tiền bạc.
- Việc phải trực tiếp mang hồ sơ đến BP1C nếu không đầy đủ có thể dẫn đến tổ chức, công dân phải mất nhiều lần đến cơ quan điều đó dẫn đến thời gian giải quyết các hồ sơ chậm.
- Phải chờ đợi và đến làm việc với BP1C trong giờ quy định.
- Để nộp được một hồ sơ yêu cầu tổ chức, công dân phải trình đầy đủ, hoàn thiện các loại giấy tờ trong một thời gian.

1.2.1.3. Chuyển lãnh đạo giao việc cho cán bộ BPNV

a. Mô tả tóm tắt

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, đơn thư của tổ chức, công dân cán bộ BP1C phân loại rồi chuyển trực tiếp lãnh đạo công ty để lãnh đạo giao về cho cán bộ các phòng ban nghiệp vụ thụ lý giải quyết.

b. Các bước thực hiện

Bước 1: Cán bộ BP1C phân loại, lập danh sách hồ sơ, đơn thư thụ lý chuyển lãnh đạo Công ty

Bước 2: Lãnh đạo Công ty xem xét nội dung hồ sơ, đơn thư rồi giao cho cán bộ BPNV giải quyết.

1.2.1.4. Theo dõi trạng thái hồ sơ

a. Mô tả tóm tắt

Cán bộ BP1C tiếp nhận các thông báo về tình trạng thụ lý hồ sơ hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ từ các cán bộ BPNV, xem xét và gửi thông báo cho tổ chức, công dân.

b. Các bước thực hiện

Bước1: BP1C tiếp nhận các thông báo, trạng thái từ cán bộ BPNV chuyển đến.

Bước2: Cán bộ BP1C xem xét và tổng hợp các thông báo

Bước3: Cán bộ BP1C soạn thông báo và thông báo đến tổ chức, công dân nếu hồ sơ, đơn thư đã được giải quyết xong.

c. Nhận xét:

- Hiện tại việc tiếp nhận trạng thái hồ sơ của công ty hiện nay rất thủ công. Cán bộ BPNV phải đến BP1C để thông báo các trạng thái của hồ sơ cho cán bộ BP1C.
- Công dân muốn biết trạng thái giải quyết hồ sơ của mình phải đến trực tiếp BP1C để hỏi.
- Để liên lạc với công dân, cán bộ BP1C chỉ có thể thông báo tới công dân bằng văn bản hoặc trả lời trực tiếp khi công dân hay tổ chức có yêu cầu.

1.2.1.5. Tiếp nhận bổ sung hồ sơ

a. Mô tả tóm tắt

Một số trường hợp hồ sơ của tổ chức, công dân đem nộp đã được tiếp nhận và chuyển cán bộ BPNV thụ lý nhưng do đòi hỏi của thủ tục và một số vấn đề liên quan đến vụ việc hay hồ sơ cần giải quyết mà đòi hỏi để thụ lý được hồ sơ cần bổ sung một số tài liệu và công dân có trách nhiệm mang hồ sơ bổ sung đến nộp. Hoặc trường hợp công dân nhận được thông báo thấy chưa thoả đáng thì BP1C lập biên bản làm việc ghi nhận lại ý kiến của công dân rồi 2 bên cùng ký biên bản làm việc báo cáo lại lãnh đạo công ty.

b. Các bước thực hiện

Bước 1: Công dân trình giấy tờ bổ sung hoặc đơn đề nghị xem xét lại do chưa thoả đáng.

Bước 2: Cán bộ BP1C xem xét giấy tờ bổ sung, đơn đề nghị xem xét do chưa thoả đáng thuộc hồ sơ nào và kiểm tra tính hợp lệ, đúng yêu cầu của tài liệu bổ sung

Bước 3:

- Nếu tài liệu bổ sung chưa hợp lệ, cán bộ BP1C hướng dẫn công dân làm lại.
- Nếu hồ sơ bổ sung đã hợp lệ, cán bộ BP1C lập biên bản làm việc ghi nhận lại giấy tờ bổ sung hoặc ý kiến của công dân đề nghị xem xét lại báo cáo lãnh đạo công ty.

Bước 4: Hai bên ký biên bản làm việc.

c. Nhận xét:

- Việc tiếp nhận ý kiến phản hồi công dân hay bổ sung hồ sơ vẫn còn phiền hà bởi vì:
- Công dân vẫn trực tiếp phải đến BP1C nộp.
- Cán bộ BP1C phải tìm và kiểm tra hồ sơ một cách thủ công rất mất thời gian sau đó mới tiếp nhận bổ sung được.

1.2.1.6. Tiếp nhận các kết quả giải quyết từ cán bộ BPNV

a. Mô tả tóm tắt

Ở bước này khi các hồ sơ đã được thụ lý xong và đã có kết quả. Cán bộ BPNV chuyển các hồ sơ và kết quả giải quyết ra cho cán bộ BP1C.

Cán bộ BP1C nhận bàn giao các hồ sơ đã giải quyết từ cán bộ BPNV, cất giữ hồ sơ sẵn sàng trả cho tổ chức, công dân.

b. Các bước thực hiện.

Bước 1: Cán bộ BP1C nhận hồ sơ đã được giải quyết từ cán bộ BPNV.

Bước 2: Cán bộ BP1C đánh dấu hồ sơ đã thụ lý, phân loại và cất giữ hồ sơ để tiện cho việc theo dõi, báo cáo và trả hồ sơ.

c. Nhận xét:

- Hiện tại cán bộ BP1C tại Công ty sau khi nhận kết quả giải quyết phải phân loại lưu trữ.
- Ghi nhận các hồ sơ cần trả một cách thủ công thông qua các sổ sách giấy tờ có thể dẫn đến sai lệch thông tin.

1.2.1.7. Giai đoạn trả kết quả

a. Mô tả tóm tắt

Các hồ sơ, công văn sau khi được giải quyết và đã chuyển cho cán bộ BP1C sẽ được sẵn sàng để trả cho công dân, tổ chức. Đến ngày hẹn công dân sẽ đến BP1C để lấy kết quả. Các kết quả của hồ sơ có thể là thành công hoặc thất bại không thể xử lý được do một số lí do nào đó. Ở giai đoạn này, Cán bộ BP1C giải thích các lệ phí phải thu (nếu có) và tiến hành thu các loại phí đó rồi trả kết quả cho công dân.

b. Các bước thực hiện

Bước 1: Cán bộ BP1C giải thích các lệ phí phải thu (nếu có) và tiến hành thu các loại phí đó.

Bước 2: Công dân nộp các lệ phí được yêu cầu.

Bước 3: Cán bộ BP1C và công dân ký nhận đã trả hồ sơ kết quả, và ký vào các loại giấy tờ hóa đơn.

c. Nhận xét:

Hiện tại việc trả kết quả kết thúc khi tổ chức, công dân và BP1C đã ký giao nhận. Cán bộ BP1C có trách nhiệm lập danh sách hồ sơ kết quả đã trả để báo cáo lãnh đạo công ty. Tuy nhiên quá trình này chưa triển khai tin học hóa thì vấn đề này vẫn được tiến hành một cách thủ công và mất thời gian.

1.2.2. Các mức hỗ trợ hệ thống thông tin hiện tại của Công ty

- Hiện tại các phòng ban nghiệp vụ của công ty có trang bị các thiết bị tin học cùng một số phần mềm nhưng mới chỉ dừng lại mức rất hạn chế.
- Các hệ thống phần mềm hiện có chưa đáp ứng được hết các nghiệp vụ.
- Nhiều công việc vẫn phải làm thủ công. Hệ thống hiện tại chưa xử lý được một số công việc một cách tự động.
- Một số BPNV đã được công ty trang bị cho mình hệ thống khá hoàn chỉnh nhưng nó độc lập và không thể liên kết được với ban lãnh đạo hay các BPNV khác. Các hệ thống hiện tại về cơ bản chỉ là các phần mềm chuyên dụng, hoạt động một cách cục bộ.

1.3. Đề xuất giải pháp

Trên cơ sở những đặc điểm của hệ thống hiện tại, có thể thấy vẫn chưa đáp ứng đủ các yêu cầu đặt ra để thực hiện một cách có hiệu quả nhất công tác hành chính cơ chế một cửa. Qua quá trình khảo sát thực tế em có thể phác thảo một số giải pháp đề xuất để hoàn thiện hệ thống hiện tại như sau:

- Xây dựng hệ thống thông tin mới là hệ thống phần mềm hỗ trợ công tác giải quyết các thủ tục hành chính.
- Hoàn thiện và nâng cấp hệ thống thông tin hiện tại để hoàn thiện các dịch vụ hành chính công có sẵn đáp ứng giải quyết triệt để các công việc mà hệ thống cũ có khả năng đáp ứng.
- Nghiên cứu hoàn thiện hoặc xây dựng mới cổng thông tin điện tử của công ty để giúp cho công tác liên lạc công dân và các tổ chức dễ dàng hơn.

1.4. Giới hạn đề án

Qua những phân tích trên có thể thấy hoạt động thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính của Công ty TNHH MTV Quản lý và kinh doanh nhà Hải phòng hiện nay khá phức tạp và vẫn còn thủ công. Nó đòi hỏi cần có những đầu tư lớn về con người, công nghệ cũng như thời gian để thực hiện được tin học hóa một cách đồng bộ quy mô và hoàn thiện hệ thống giải quyết các thủ tục hành chính.

Trong quy trình nghiệp vụ thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính, BP1C đóng vai trò trung tâm, thực hiện một phần lớn các công việc. Đây là đầu mối liên lạc giữa công dân với công ty. Trong khuôn khổ của đề án với thời gian thực hiện có hạn, em xin tập trung đi sâu vào nghiên cứu, phân tích thiết kế hệ thống hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân cho BP1C tại Công ty TNHH MTV Quản lý và kinh doanh nhà Hải phòng để cho quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách thuận tiện nhanh nhất, đảm bảo cho hiệu quả hoạt động của BP1C đúng như các yêu cầu và bản chất của nó.

CHƯƠNG 2 : PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG

2.1. Các chức năng của hệ thống

Trên cơ sở các dữ liệu khảo sát thực tế hoạt động nghiệp vụ của cán bộ BP1C Công ty TNHH MTV Quản lý và kinh doanh nhà Hải Phòng. Hệ thống này bao gồm các chức năng cơ bản sau:

2.1.1. Cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

- Đăng nhập hệ thống.
- Tiếp nhận hồ sơ.
 - ✓ Kiểm tra thủ tục.
 - ✓ Nhập thông tin hồ sơ.
 - ✓ In giấy tiếp nhận.
- Chuyển lãnh đạo giao việc cho BPNV.
- Nhận hồ sơ lãnh đạo đã ký duyệt.
- Tìm kiếm trả kết quả.
- Thoát.

2.1.2. Lãnh đạo Công ty giao việc và ký duyệt

- Đăng nhập hệ thống.
- Giao việc.
- Ký duyệt.
- Trả kết quả ký duyệt cho cán bộ BP1C.
- Thoát.

2.1.3. Cán bộ BPNV giải quyết hồ sơ

- Đăng nhập hệ thống.
- Thực hiện hồ sơ.
- Thông báo lệ phí cần thu đến BPTC (nếu có).
- Trình lãnh đạo ký duyệt.
- Thoát.

2.1.4. Cán bộ BPTC

- Đăng nhập hệ thống.
- Thu lệ phí.
- In hóa đơn.
- Thoát.

2.2. Xác định các tác nhân, các UC sử dụng và biểu đồ UC sử dụng

2.2.1. Các tác nhân

- Cán bộ BP1C.
- Lãnh đạo Công ty.
- Cán bộ BPNV.
- Cán bộ BPTC.

2.2.2. Các Use Case sử dụng

a. Cán bộ BP1C

Mô tả chức năng

Thực chất của quá trình tiếp nhận hồ sơ là thực hiện khởi tạo một vụ việc. Khi công dân mang hồ sơ đến BP1C của Công ty nộp, nếu hồ sơ này đủ điều kiện để tiếp nhận thì một vụ việc mới được khởi tạo.

Cán bộ BP1C ghi nhận thông tin của công dân đem nộp hồ sơ, tiếp nhận và ghi nhận hồ sơ nộp. Sau khi tiếp nhận chuyển lãnh đạo công ty giao việc.

UC 1	Cán bộ BP1C
1	Đăng nhập hệ thống
2	Tiếp nhận hồ sơ
3	Nhập thông tin biên nhận hồ sơ
4	In phiếu tiếp nhận hồ sơ
5	Chuyển lãnh đạo giao việc
6	Thoát

Bảng 1: Bảng UC Cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

b. Lãnh đạo Công ty giao việc và xét duyệt hồ sơ

Mô tả chức năng

Lãnh đạo Công ty xem nội dung công việc sau đó giao việc cho cán bộ BPNV các phòng ban giải quyết. Khi hồ sơ đã đáp ứng đầy đủ yêu cầu thì ký duyệt hồ sơ, cập nhật thông báo đến các bộ phận đã ký và theo dõi, kiểm tra báo cáo kết quả, tiến độ hồ sơ.

UC 2	Lãnh đạo Công ty giao việc và xét duyệt hồ sơ
1	Đăng nhập hệ thống
2	Giao việc cho BPNV giải quyết
3	Ký duyệt hồ sơ
4	Cập nhật tiến độ hồ sơ thông báo đã ký
5	Thoát

Bảng 2: Bảng UC Lãnh đạo giao việc và xét duyệt hồ sơ

c. Cán bộ BPNV giải quyết hồ sơ

Mô tả chức năng

Nhận được chỉ đạo của lãnh đạo, cán bộ BPNV tiến hành tác nghiệp giải quyết hồ sơ theo qui định, thông báo lệ phí cần thu đến BPTC, cập nhật tiến độ báo cáo, thống kê công việc và trình lãnh đạo ký duyệt khi hồ sơ đủ các thủ tục.

UC 3	Cán bộ BPNV giải quyết hồ sơ
1	Đăng nhập hệ thống
2	Thực hiện hồ sơ
3	Thông báo lệ phí (nếu có) đến BPTC
4	Trình lãnh đạo ký duyệt
5	Thoát

Bảng 3: Bảng UC BPNV giải quyết hồ sơ

d. Cán bộ BPTC

Mô tả chức năng

Khi có thông báo lệ phí hồ sơ cần thu từ BPNV, cán bộ BPTC tiến hành in hoá đơn và thu lệ phí. Sau khi hoàn tất thì cập nhật thông tin thu lệ phí.

UC 3	Cán bộ BPTC
1	Đăng nhập hệ thống
2	In hoá đơn, biên lai
3	Thu lệ phí
4	Thoát

Bảng 4: Cán bộ BPTC

e. Cán bộ BP1C nhận hồ sơ ký duyệt xong

Mô tả chức năng

Cán bộ BPNV thực hiện xong hồ sơ trình lãnh đạo Công ty xét duyệt và ký. Sau khi lãnh đạo ký xong sẽ bàn giao các hồ sơ đã ký xuống cho cán bộ BP1C nhận hồ sơ để chờ trả kết quả, cán bộ BP1C ghi nhận hồ sơ bàn giao.

UC 5	Cán bộ BP1C nhận hồ sơ ký duyệt xong
1	Đăng nhập hệ thống
2	In danh sách hồ sơ giải quyết xong
3	Ghi nhận hồ sơ bàn giao
4	Thoát

Bảng 5: Bảng UC Cán bộ BP1C nhận hồ sơ ký duyệt xong

g. Cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả

Mô tả chức năng

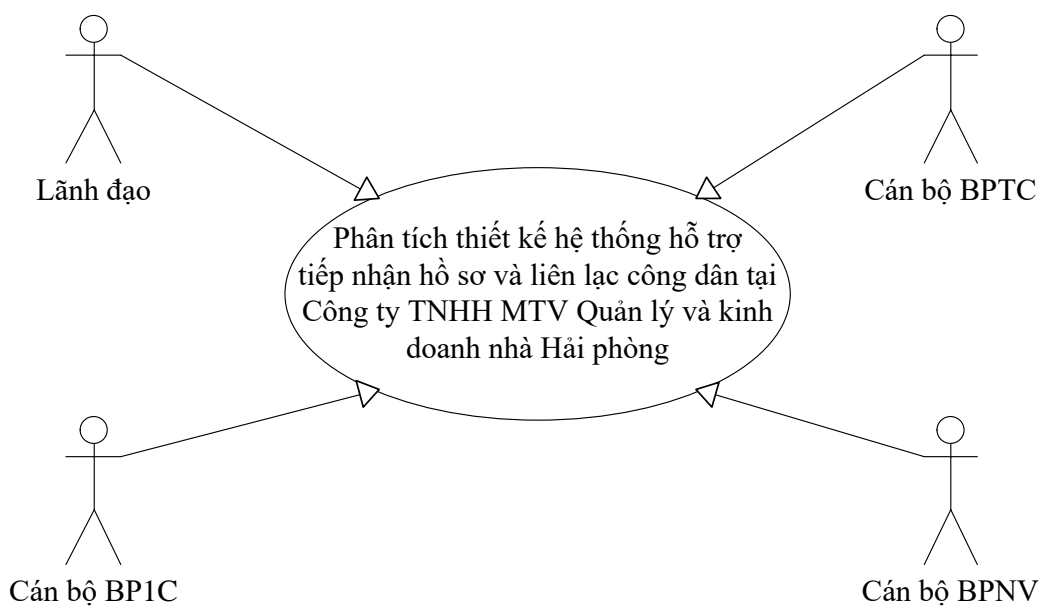
Khi tổ chức, công dân mang giấy hẹn đến lấy kết quả, cán bộ BP1C sẽ tìm, tra cứu hồ sơ tương ứng giấy hẹn để lấy hồ sơ đã giải quyết xong trả kết quả. Sau khi trả kết quả cán bộ BP1C ghi nhận đã trả kết quả và vụ việc được hoàn tất.

UC 6	Cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả
1	Đăng nhập hệ thống
2	Tìm hồ sơ cần trả
3	Thoát

Bảng 6 : Bảng UC Cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả

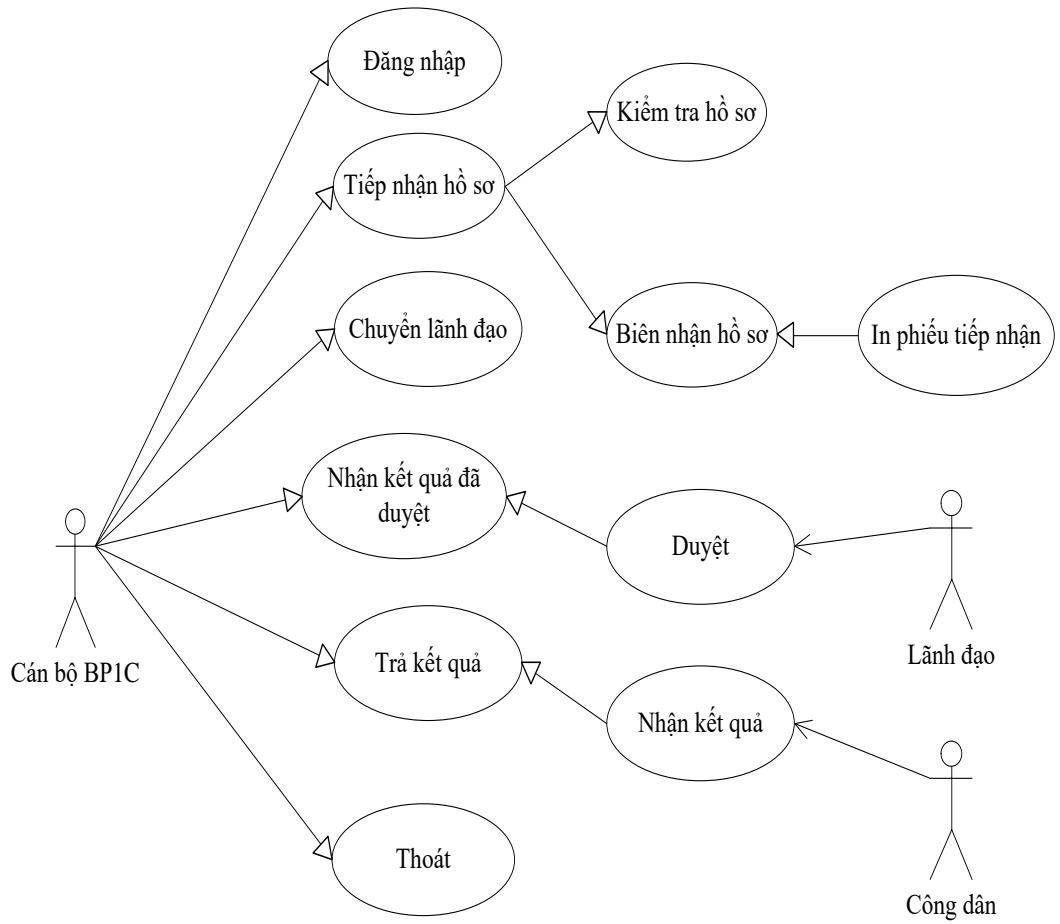
2.3. Biểu đồ Use Case

2.3.1. Use Case tham gia hệ thống tổng quát



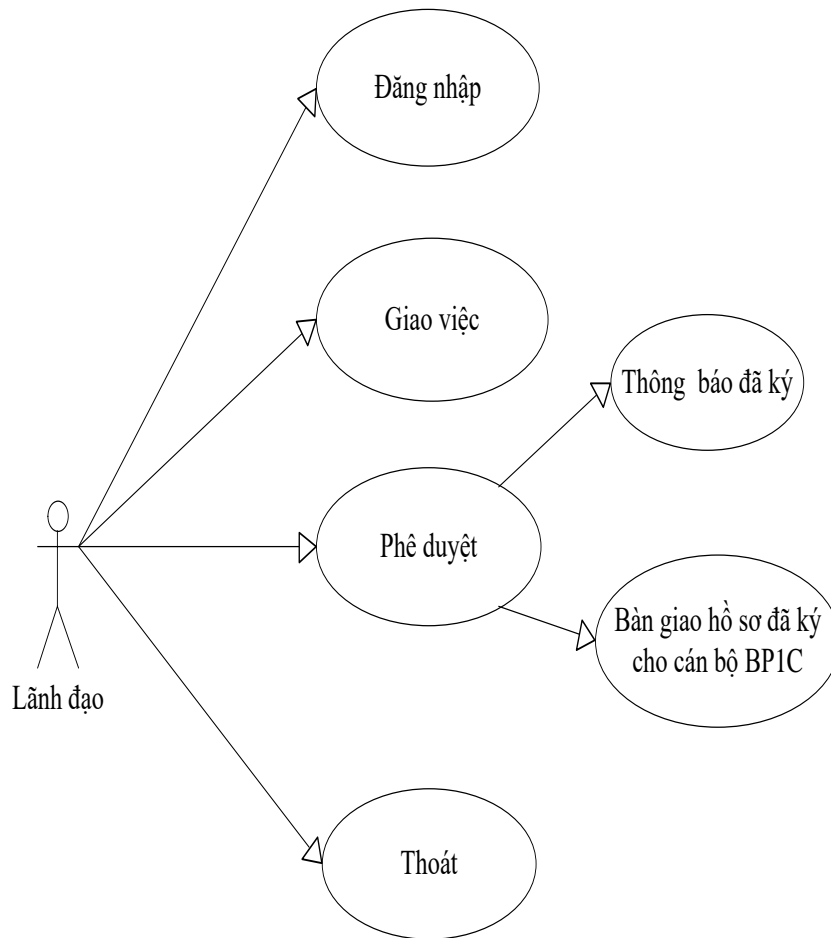
Hình 1: Biểu đồ Use Case tham gia hệ thống tổng quát

2.3.2. Use Case Cán bộ BP1C



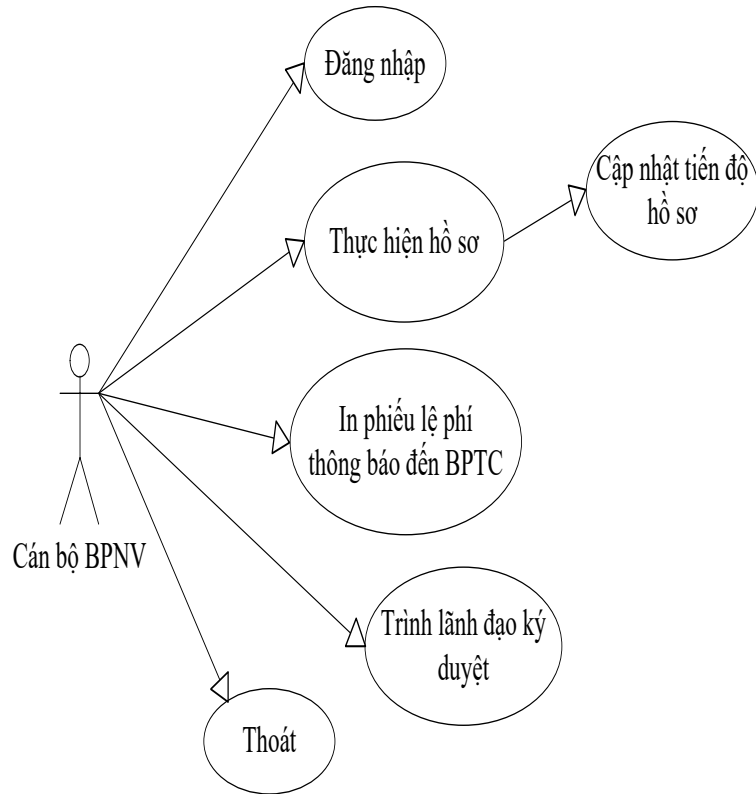
Hình 2: Biểu đồ Use Case Cán bộ BP1C

2.3.3. Use Case Lãnh đạo



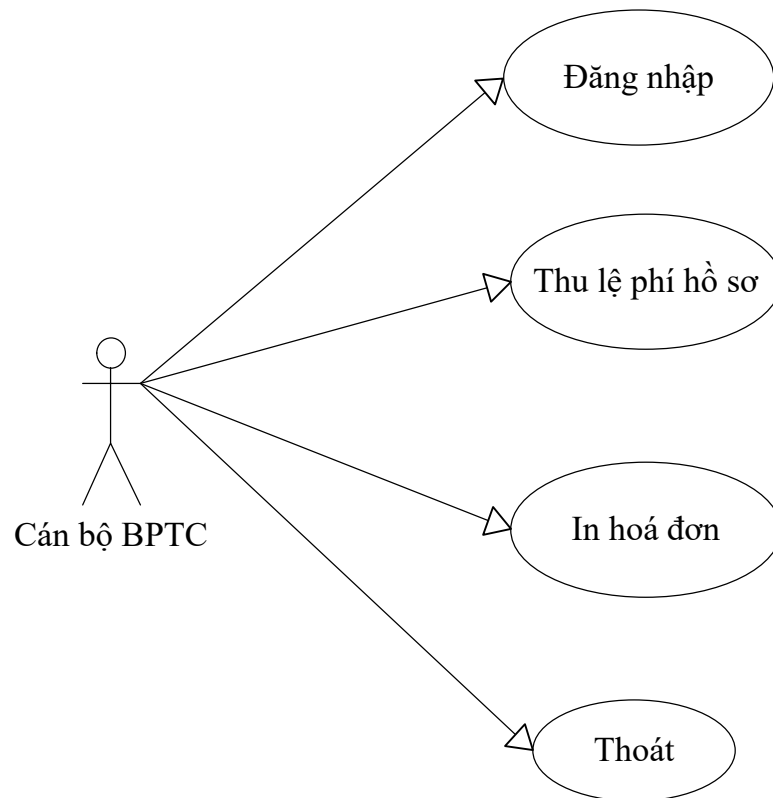
Hình 3: Biểu đồ Use Case Lãnh đạo

2.3.4. Use Case Cán bộ BPNV



Hình 4: Biểu đồ Use Case BPNV

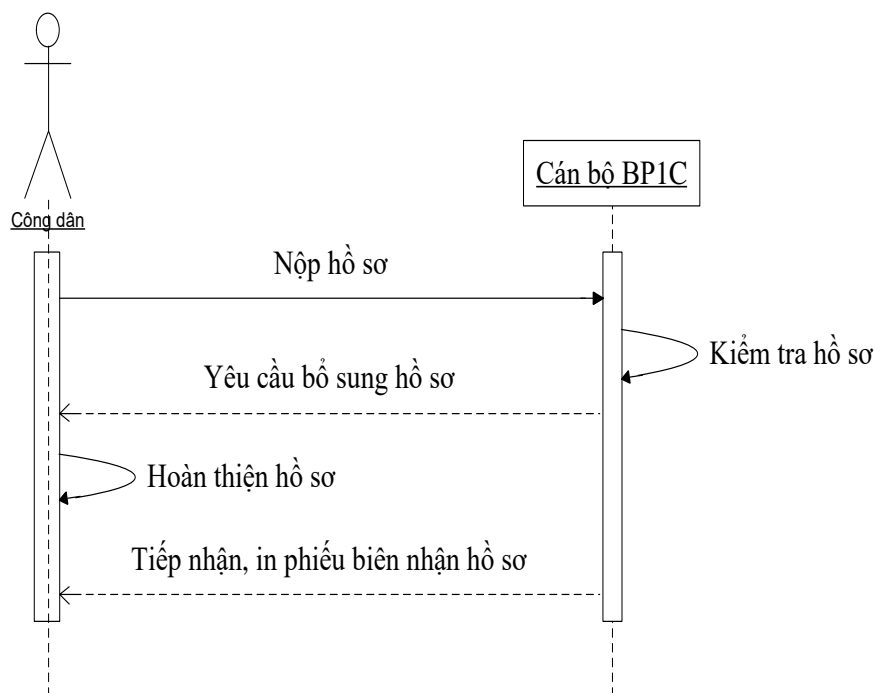
2.3.5. Use Case Cán bộ BPTC



Hình 5: Biểu đồ Use Case BPTC

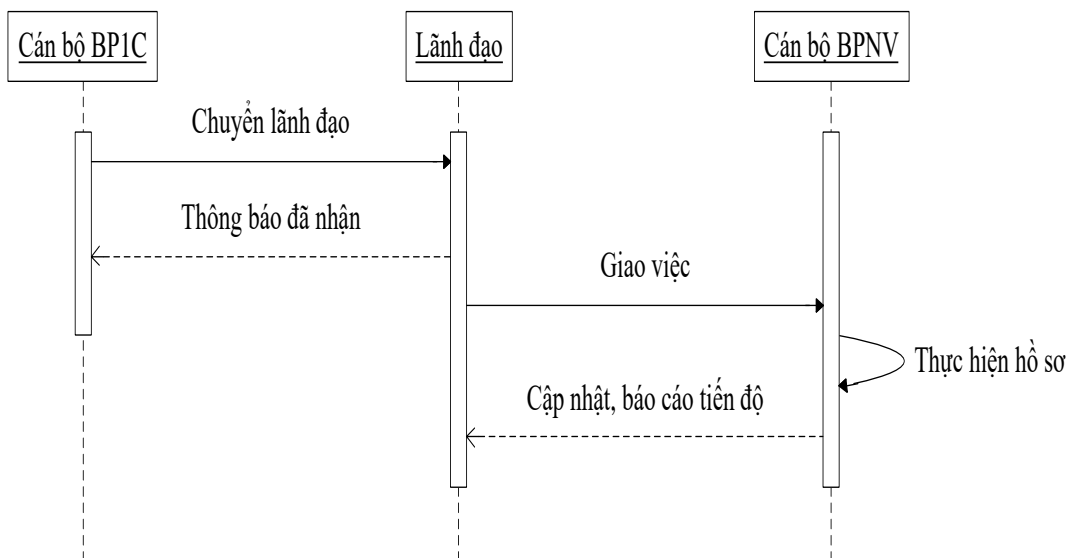
2.4. Biểu đồ tuần tự hệ thống

2.4.1. Gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ



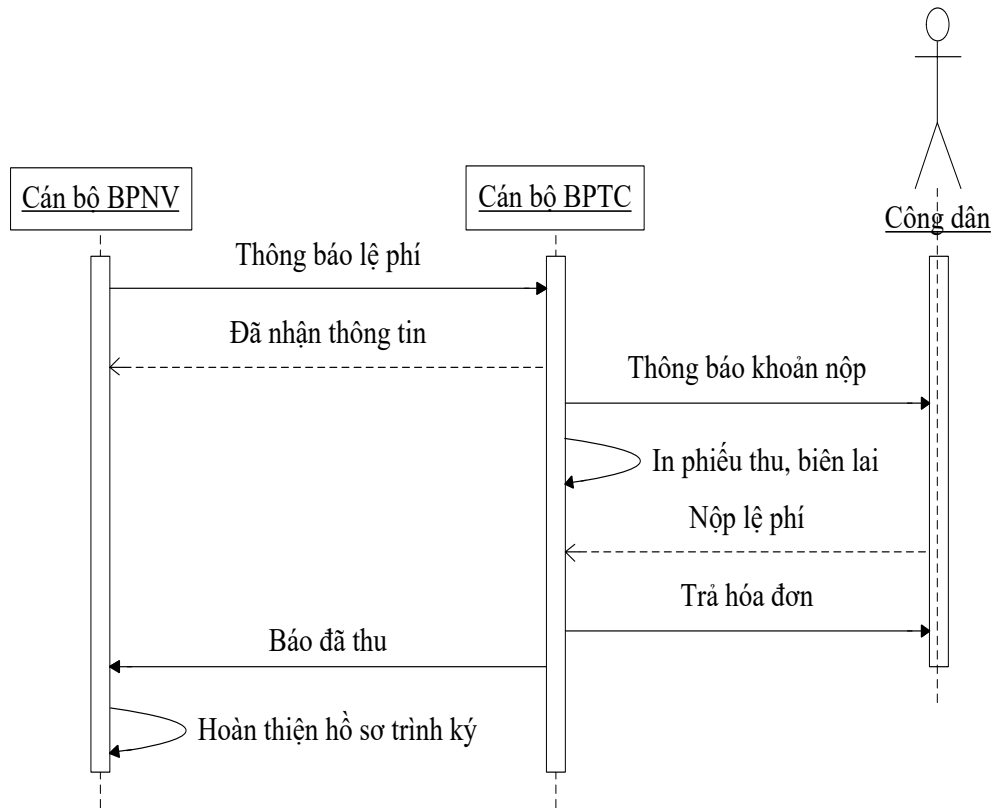
Hình 6: Biểu đồ tuần tự gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

2.4.2. Gói lãnh đạo giao việc



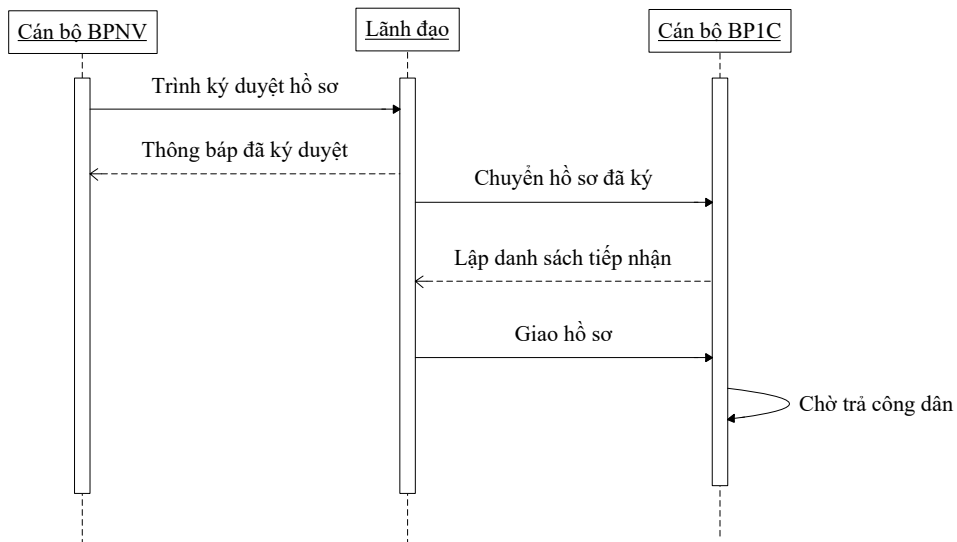
Hình 7: Biểu đồ tuần tự gói lãnh đạo giao việc

2.4.3. Gói cán bộ BPNV và cán bộ BPTC



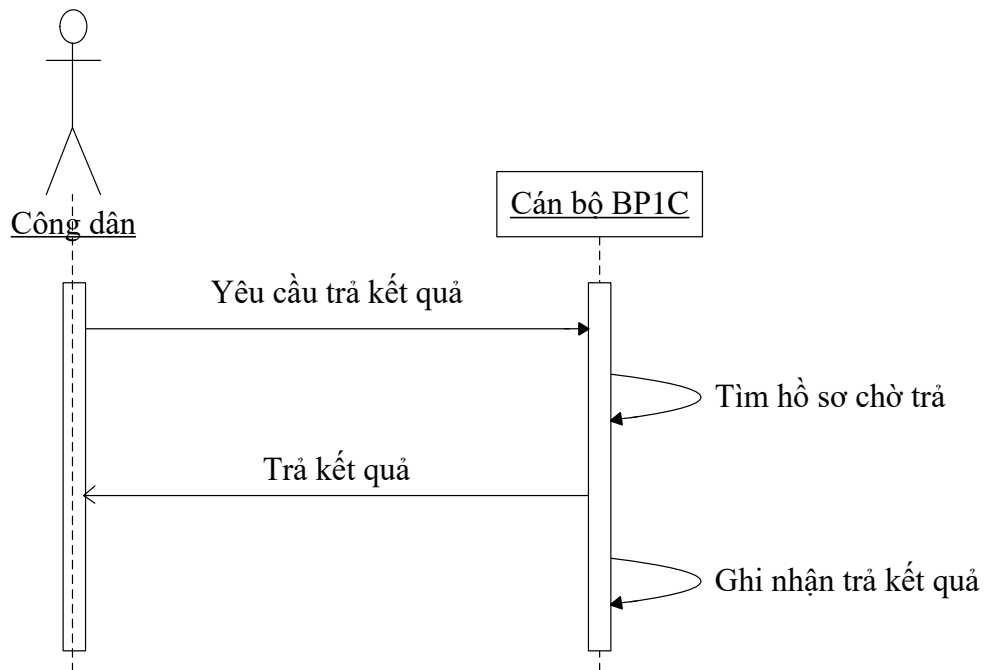
Hình 8: Biểu đồ tuần tự gói cán bộ BPNV và cán bộ BPTC

2.4.4. Gói lãnh đạo ký duyệt



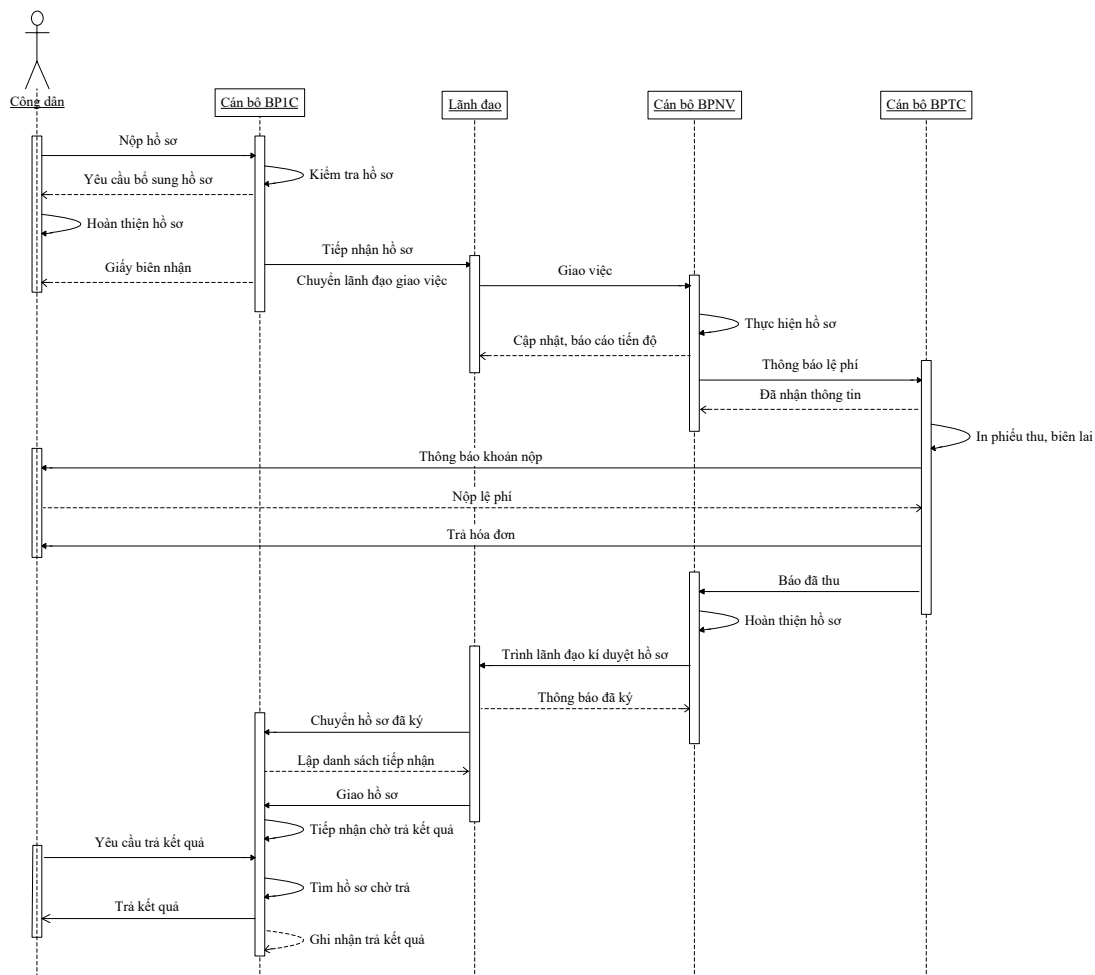
Hình 9: Biểu đồ tuần tự gói lãnh đạo ký duyệt

2.4.5. Gói tìm kiếm trả kết quả



Hình 10: Biểu đồ tuần tự gói tìm kiếm trả kết quả

2.4.6. Biểu đồ tuần tự hệ thống tổng quát hệ thống



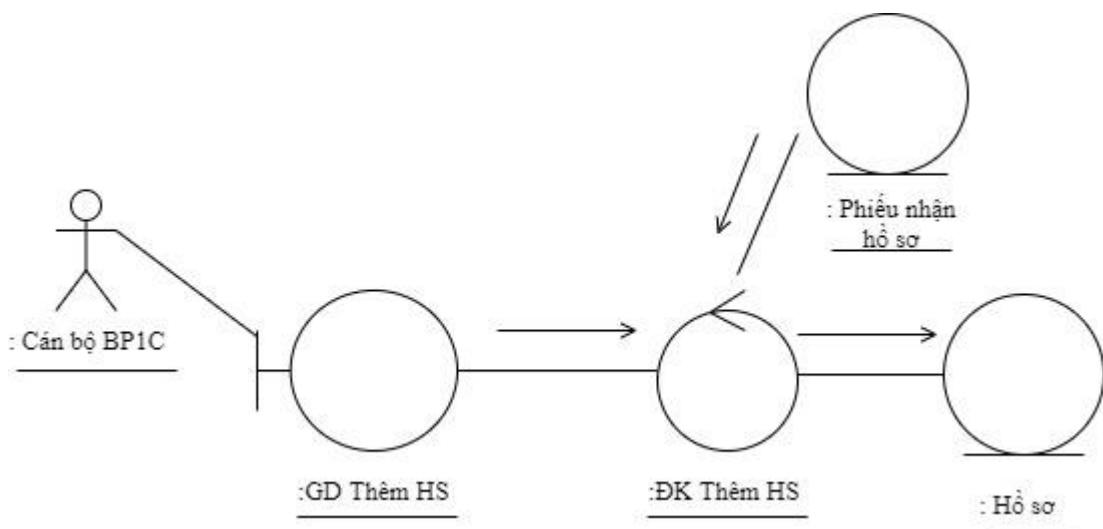
Hình 11: Biểu đồ tuần tự hệ thống tổng quát hệ thống

2.5. Mô hình phân tích cộng tác

2.5.1. Gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

2.5.1.1. Thêm hồ sơ mới

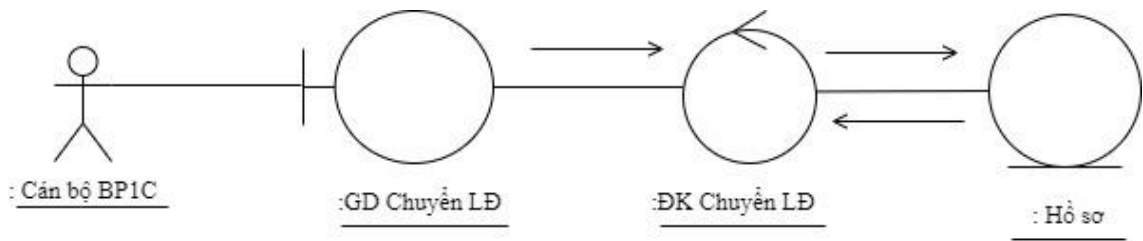
- Tác nhân: Cán bộ BP1C
- Xác định các lớp phân tích
 - ✓ Lớp giao diện: GD ThêmHS
 - ✓ Lớp điều khiển: ĐK ThêmHS
 - ✓ Lớp thực thể: Hồ sơ, Phiếu nhận hồ sơ
- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



Hình 12: Biểu đồ cộng tác gói cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

2.5.1.2. Chuyển Lãnh đạo giao việc

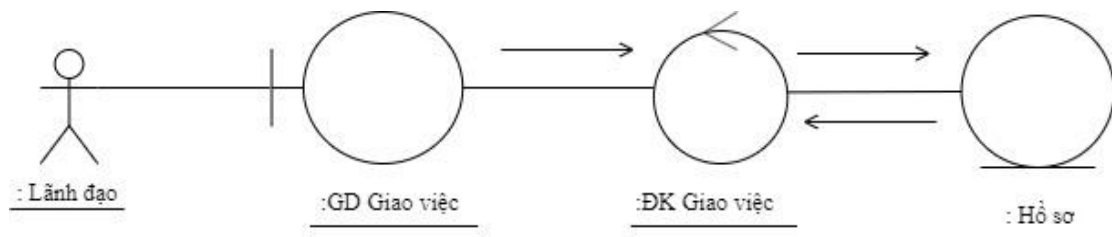
- Tác nhân: Cán bộ BP1C
- Xác định các lớp phân tích
 - ✓ Lớp giao diện: GD Chuyển LĐ
 - ✓ Lớp điều khiển: ĐK Chuyển LĐ
 - ✓ Lớp thực thể: Hồ sơ
- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



Hình 13: Biểu đồ cộng tác gói chuyển lãnh đạo giao việc

2.5.2. Gói Lãnh đạo giao việc

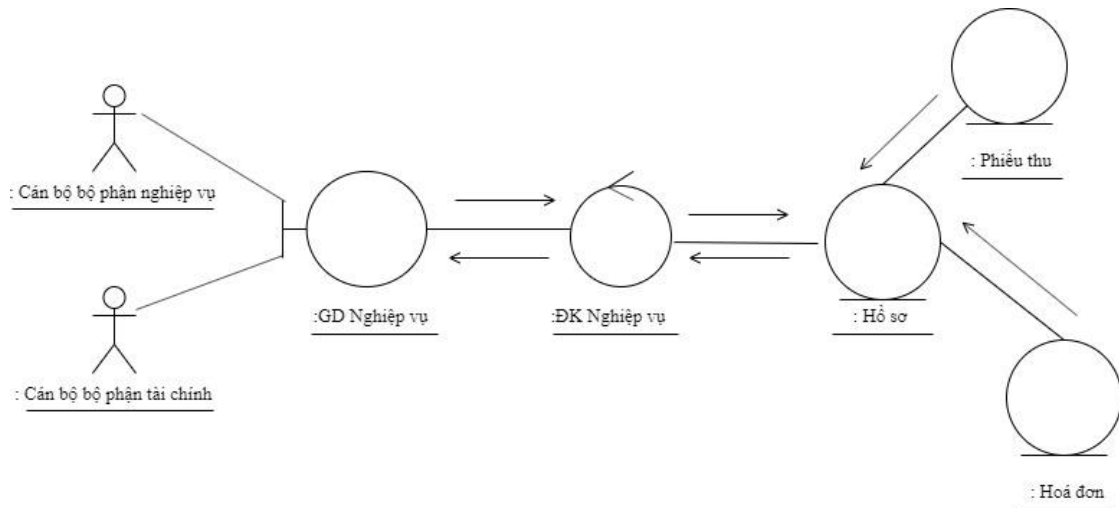
- Tác nhân: Lãnh đạo
- Xác định các lớp phân tích
 - ✓ Lớp giao diện: GD Giao việc
 - ✓ Lớp điều khiển: ĐK Giao việc
 - ✓ Lớp thực thể: Hồ sơ
- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



Hình 14: Biểu đồ cộng tác gói lãnh đạo giao việc

2.5.3. Gói cán bộ BPNV và cán bộ BPTC

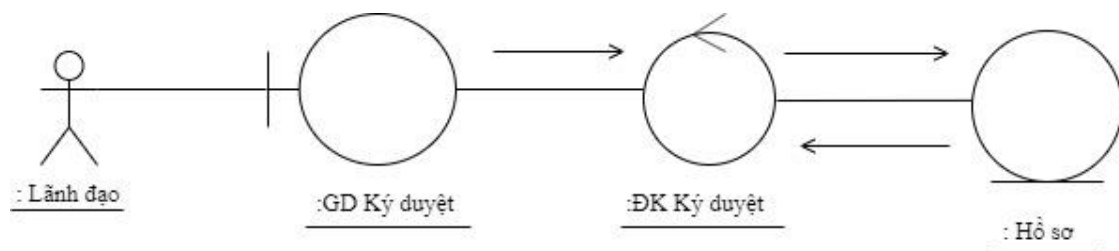
- Tác nhân: Cán bộ BPNV, Cán bộ BPTC
- Xác định các lớp phân tích
 - ✓ Lớp giao diện: GD Nghiệp vụ
 - ✓ Lớp điều khiển: ĐK Nghiệp vụ
 - ✓ Lớp thực thể: Hồ sơ, Hoá đơn, Phiếu Thu
- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



Hình 15: Biểu đồ cộng tác gói BPNV và cán bộ BPTC

2.5.4. Gói Lãnh đạo ký duyệt

- Tác nhân: Lãnh đạo
- Xác định các lớp phân tích
 - ✓ Lớp giao diện: GD Ký duyệt
 - ✓ Lớp điều khiển: ĐK Ký duyệt
 - ✓ Lớp thực thể: Hồ sơ
- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



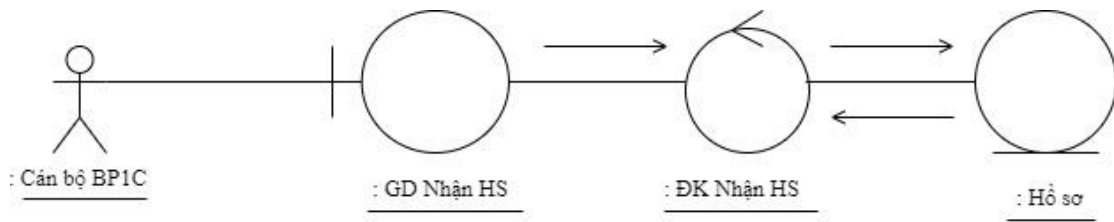
Hình 16: Biểu đồ cộng tác gói lãnh đạo ký duyệt

2.5.5. Gói cán bộ BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt

- Tác nhân: Cán bộ BP1C
- Xác định các lớp phân tích
 - ✓ Lớp giao diện: GD Nhận hồ sơ ký duyệt
 - ✓ Lớp điều khiển: ĐK Nhận hồ sơ ký duyệt

✓ Lớp thực thể: Hồ sơ

- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



Hình 17: Biểu đồ cộng tác gói cán bộ BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt

2.5.6. Gói tìm kiếm trả kết quả

- Tác nhân: Cán bộ BP1C

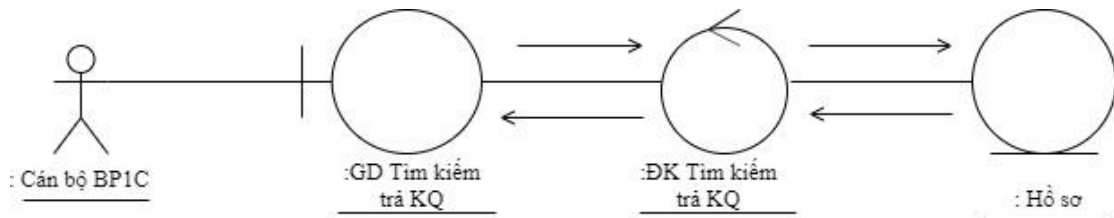
- Xác định các lớp phân tích

✓ Lớp giao diện: GD Tìm kiếm trả Kết quả

✓ Lớp điều khiển: ĐK Tìm kiếm trả Kết quả

✓ Lớp thực thể: Hồ sơ

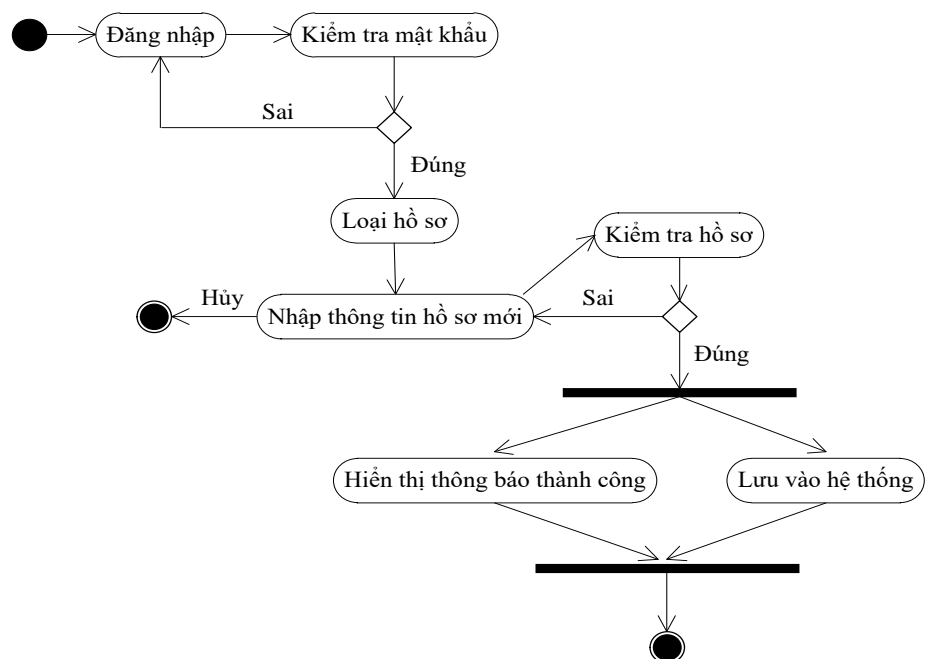
- Mô hình tương tác giữa các lớp phân tích



Hình 18: Biểu đồ cộng tác gói tìm kiếm trả kết quả

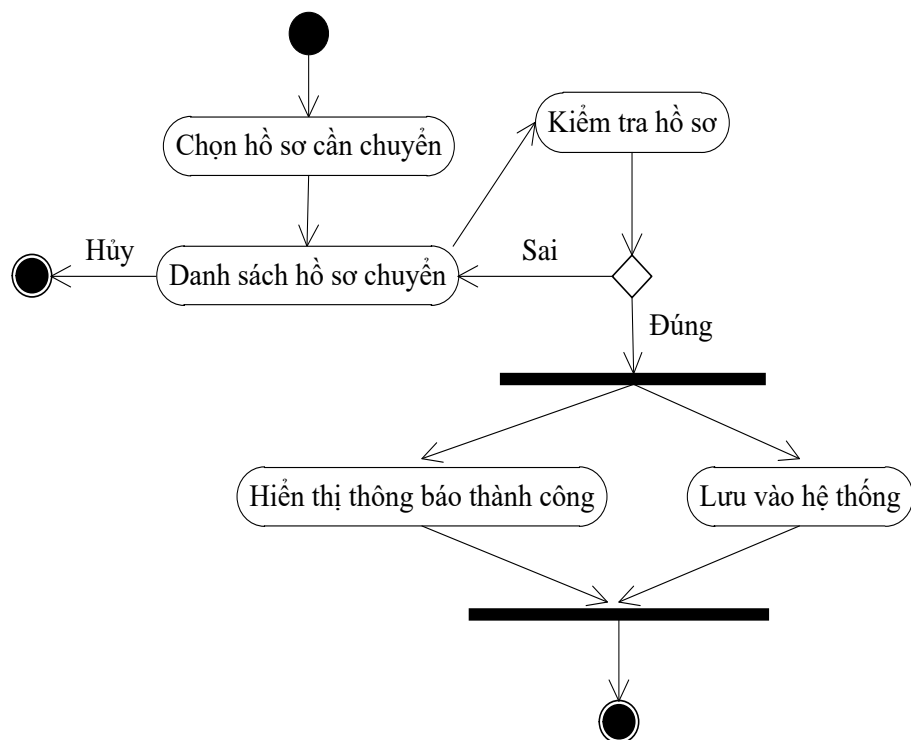
2.6. Biểu đồ hoạt động

2.6.1. Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ



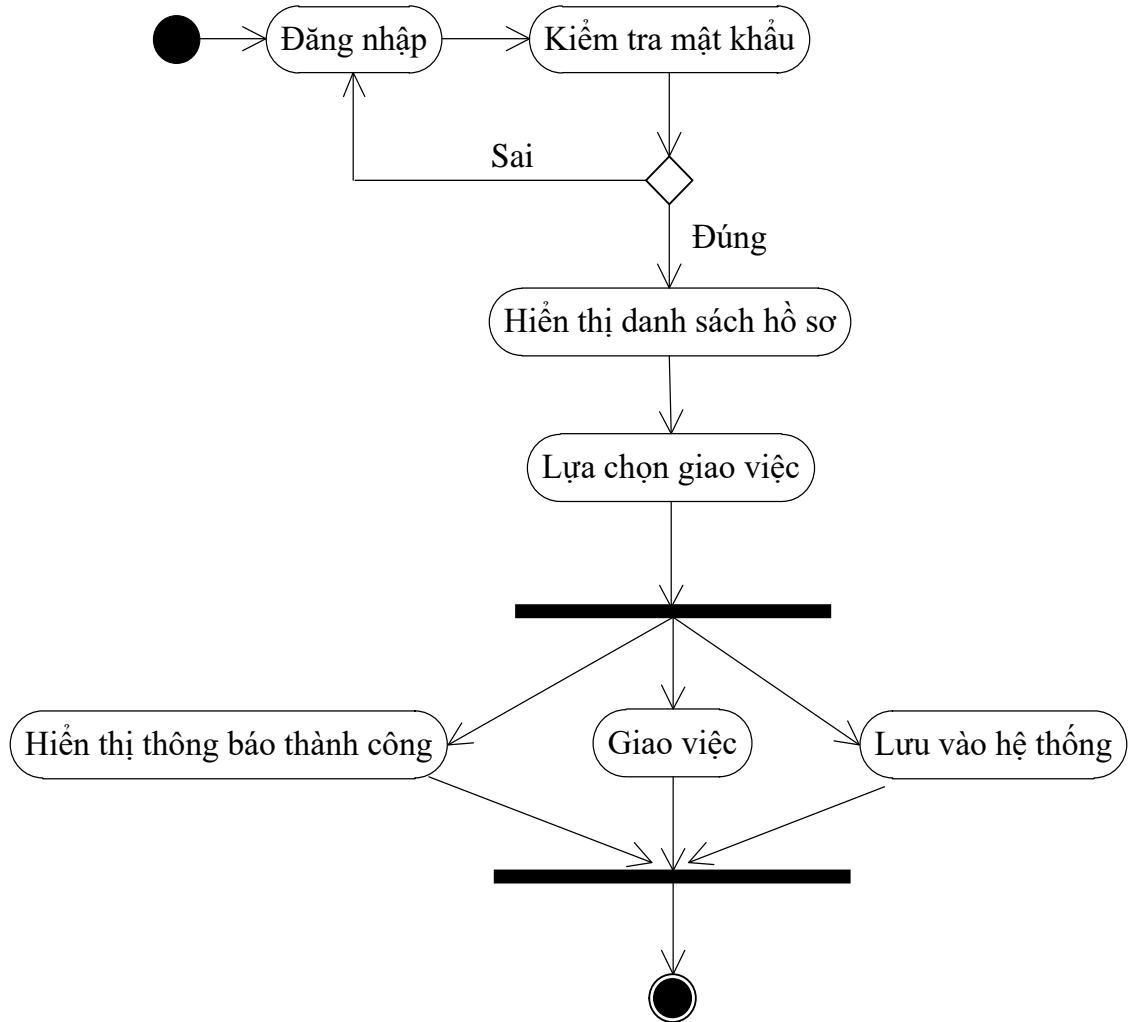
Hình 19: Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

2.6.2. Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C chuyển lãnh đạo giao việc



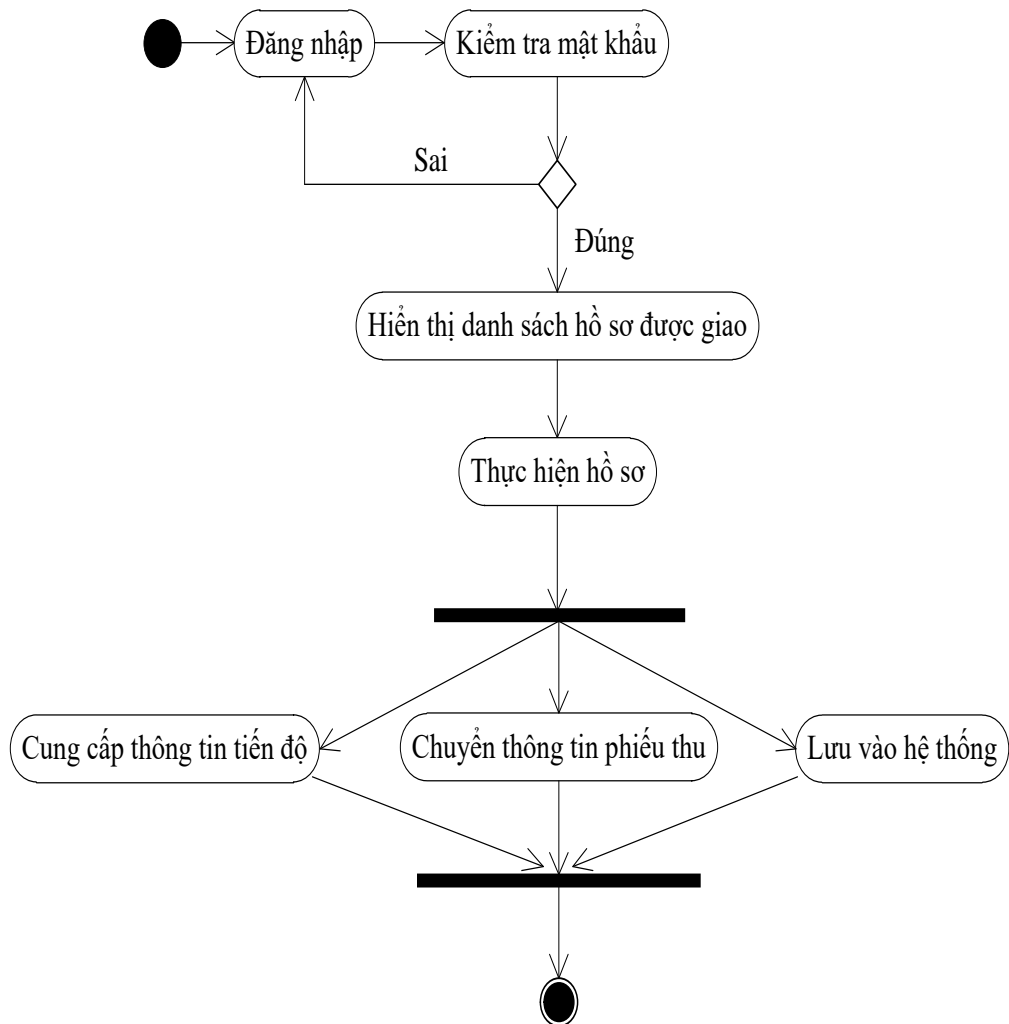
Hình 20: Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C chuyển lãnh đạo giao việc

2.6.3. Biểu đồ hoạt động lãnh đạo giao việc



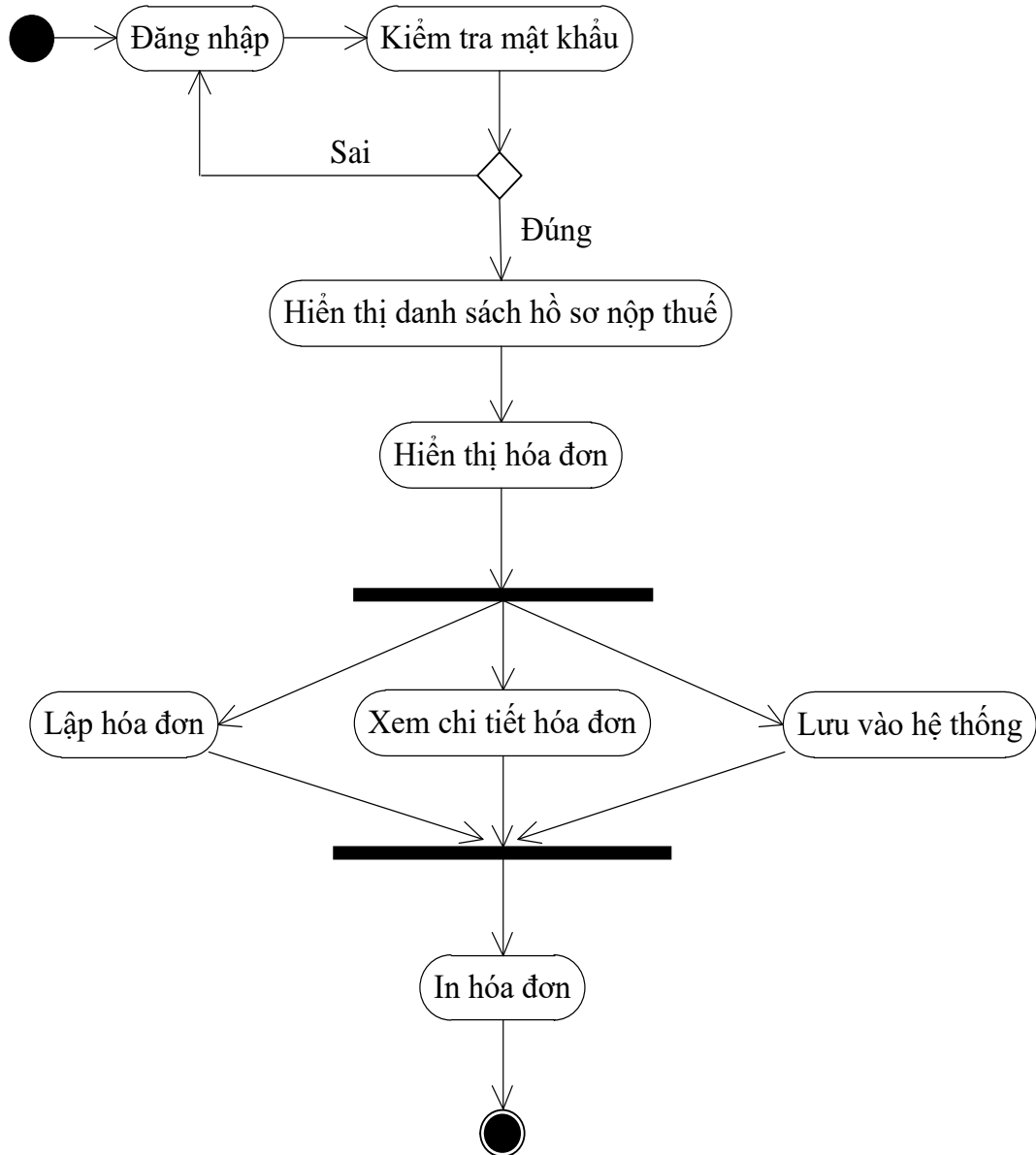
Hình 21: Biểu đồ hoạt động lãnh đạo giao việc

2.6.4. Biểu đồ hoạt động cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ



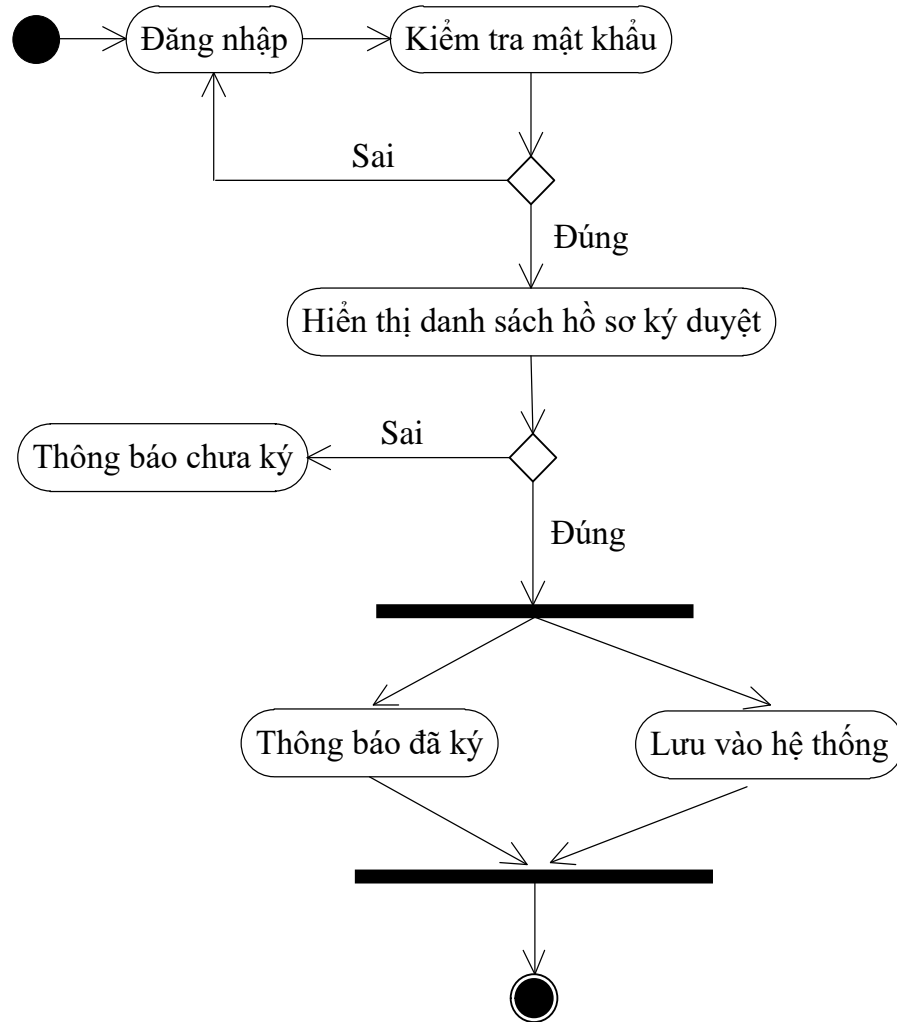
Hình 22: Biểu đồ hoạt động cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ

2.6.5. Biểu đồ hoạt động cán bộ BPTC



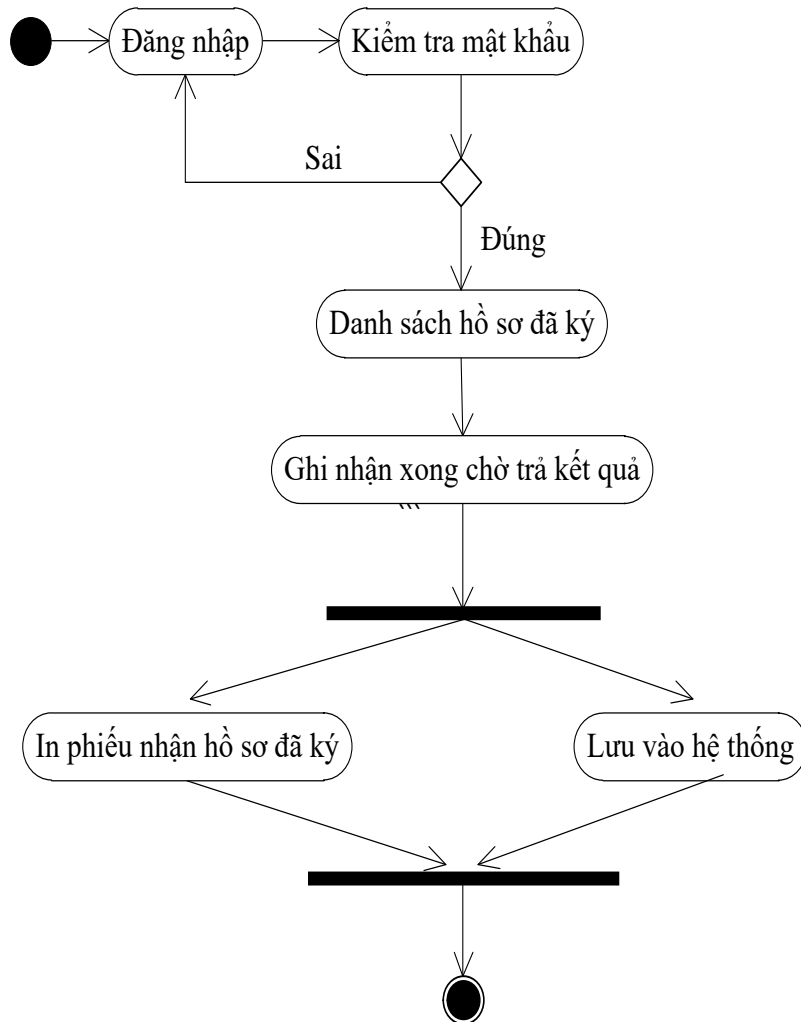
Hình 23: Biểu đồ hoạt động cán bộ BPTC

2.6.6. Biểu đồ hoạt động lãnh đạo ký duyệt



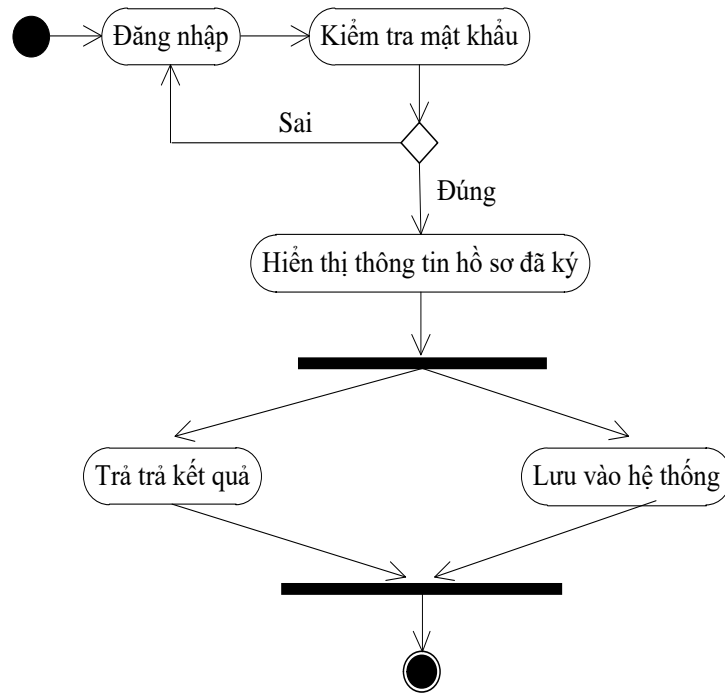
Hình 24: Biểu đồ hoạt động lãnh đạo ký duyệt

2.6.7. Biểu đồ hoạt động cán BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt



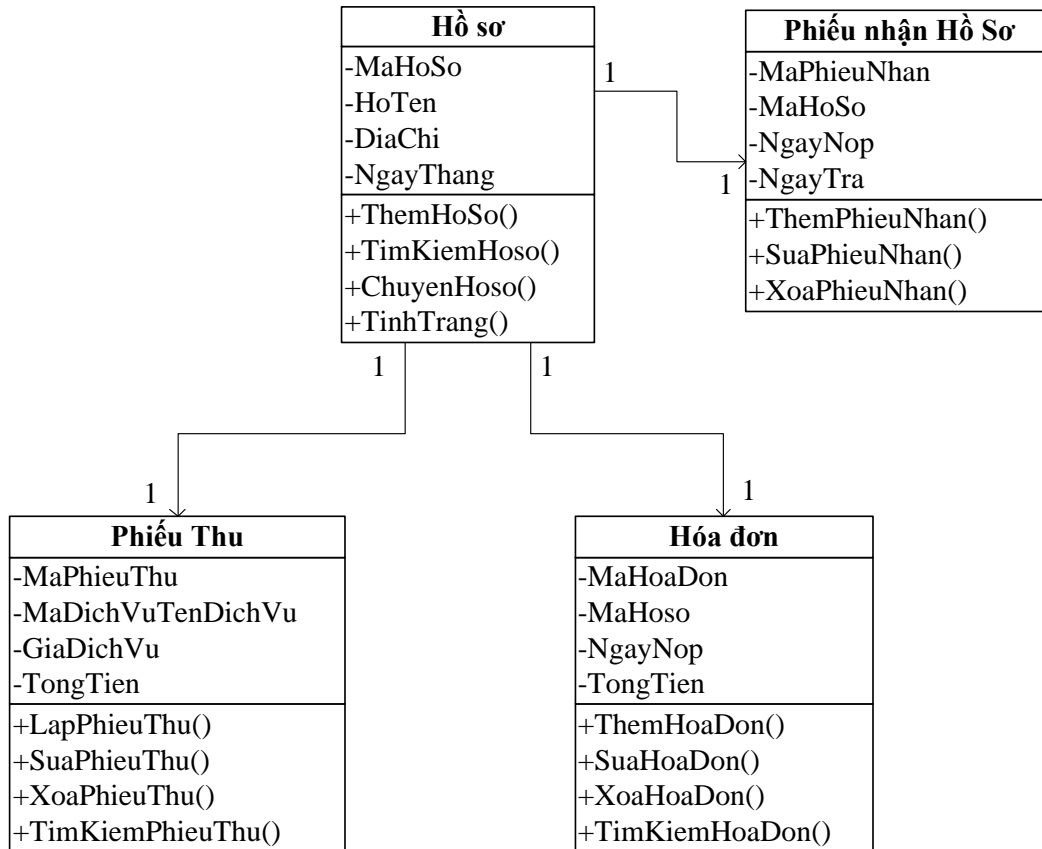
Hình 25: Biểu đồ hoạt động cán BP1C nhận hồ sơ đã ký duyệt

2.6.8. Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả



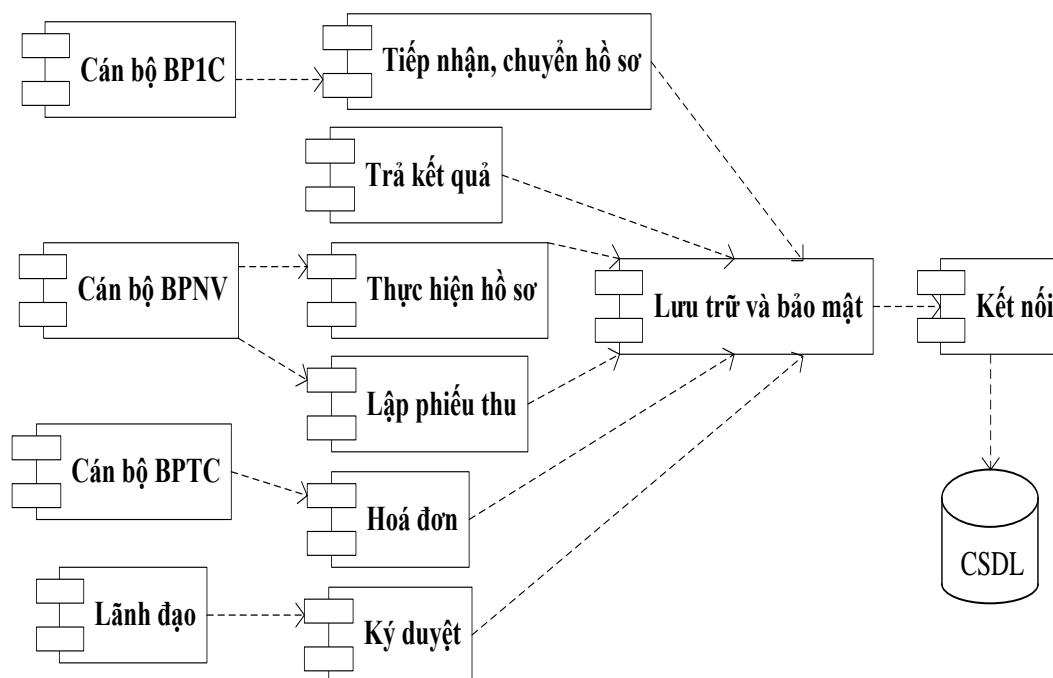
Hình 26: Biểu đồ hoạt động cán bộ BP1C tìm kiếm trả kết quả

2.7. Biểu đồ lớp



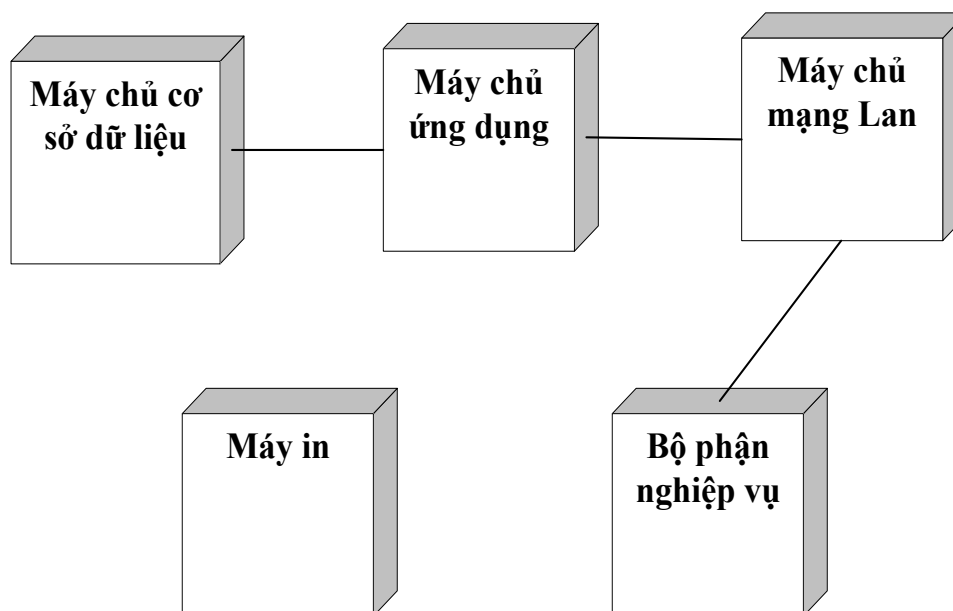
Hình 27: Biểu đồ lớp

2.8. Biểu đồ thành phần



Hình 28: Biểu đồ thành phần

2.9. Biểu đồ triển khai



Hình 29: Biểu đồ triển khai

CHƯƠNG 3: GIAO DIỆN CHƯƠNG TRÌNH

3.1. Lựa chọn môi trường

Hệ thống hỗ trợ tiếp nhận và liên lạc công dân cho BP1C là hệ thống đòi hỏi cần có sự linh hoạt và cần có sự liên thông giữa các bộ phận khác nhau. Bên cạnh đó ngày nay yêu cầu hoạt động thực hiện của hệ thống tin học không còn chỉ là hoạt động cục bộ đáp ứng cho một máy cá nhân nữa mà nó đòi hỏi phải thực hiện được giữa nhiều máy, nhiều bộ phận. Do đó em đã lựa chọn môi trường phát triển cho hệ thống là phát triển trên Windows Form trong môi trường VISUAL STUDIO.

3.1.1. Hệ điều hành

Hệ thống được xây dựng có thể được thực thi trên nền của các hệ điều hành Windows. Hệ điều hành Windows hiện nay là hệ điều hành phổ, do đó khi thiết kế và xây dựng hệ thống nhằm có thể đưa ứng dụng vào thực tiễn em đã chọn các hệ điều hành windows.

3.1.2. Môi trường phát triển cho hệ thống

Hệ thống được phát triển dựa trên nền ngôn ngữ lập trình Windows Form sử dụng hệ quản trị cơ sở dữ liệu SQLserver 2008.

Windows Form là nền tảng mới cho sự phát triển ứng dụng Microsoft Windows, dựa trên nền tảng .Net Framework và hỗ trợ là hướng đối tượng. Windows Form như là các Form, là khối nền tảng của ứng dụng. Nó là yếu tố cần thiết để thực hiện chức năng và thiết kế của ứng dụng. Chúng là phương tiện để ứng dụng giao tiếp với người sử dụng.

MS SQL Server 2008 là hệ quản trị cơ sở dữ liệu hỗ trợ với dữ liệu lớn, cho phép người sử dụng theo mô hình Client – Server. MS SQL Server 2008 tiện dụng trong việc phân tán tra cứu dữ liệu nhanh, hỗ trợ mạnh với dữ liệu phân tán. Ngoài ra SQL Server là một trong những phần mềm tiện lợi và hiệu quả trong việc ứng dụng phát triển cơ sở dữ liệu lớn, phân tán thích hợp cho các cơ quan, tổ

chức, chương trình hỗ trợ tốt trong quản lý xử lý đồng nhất, bảo mật dữ liệu theo mô hình Client – Server.

3.1.3. Mô hình phát triển

Qua những nhận định kể trên em đã sử dụng mô hình phát triển cho hệ thống đó là mô hình Client – Server.

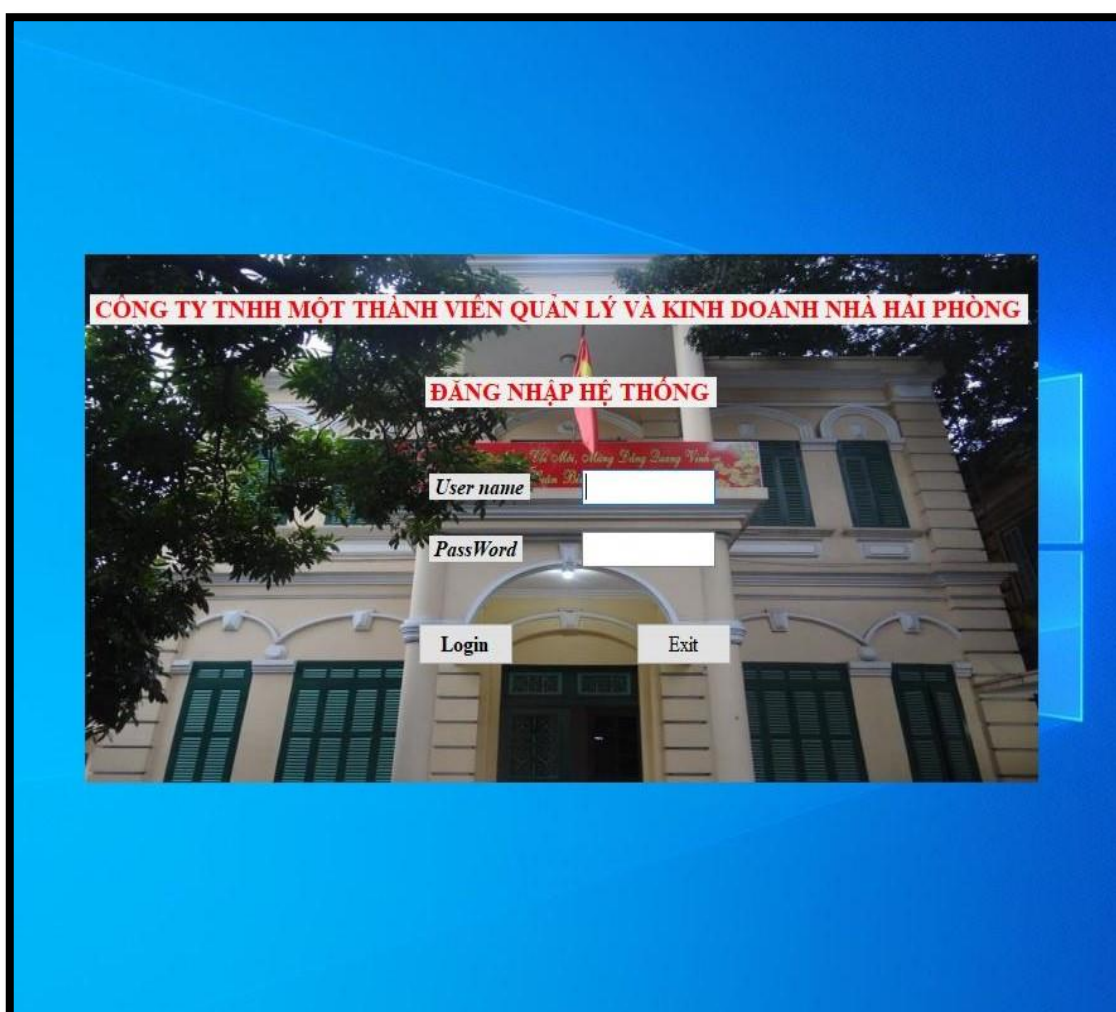
3.1.4. Đặc điểm của mô hình Client – Server

Mô hình Client Server là mô hình giao dịch giữa một bên là máy chủ (Server) một bên là máy khách (Client). Hai bên sẽ kết nối với nhau theo một giao thức nhất định (www,FTP,...). Các ứng dụng sẽ được phát triển cho máy chủ gọi là các Serverpages. Các Serverpages sẽ thực thi các lời yêu cầu của phía máy khách trả kết quả và hiển thị kết quả trên phía máy khách nhờ trình duyệt ở phía máy khách. Tất cả các hoạt động xử lý dữ liệu sẽ được thực thi ở phía máy chủ sau đó trả về cho trình duyệt của máy khách thực thi hiển thị cho người dùng. Với mô hình này cho phép người quản lý có thể dễ dàng quản lý hệ thống. Ngoài ra việc xử lý trên Server sẽ giảm tải gánh nặng trên phía máy khách.

3.2. Một số hình ảnh minh họa giao diện chương trình

3.2.1. Giao diện đăng nhập

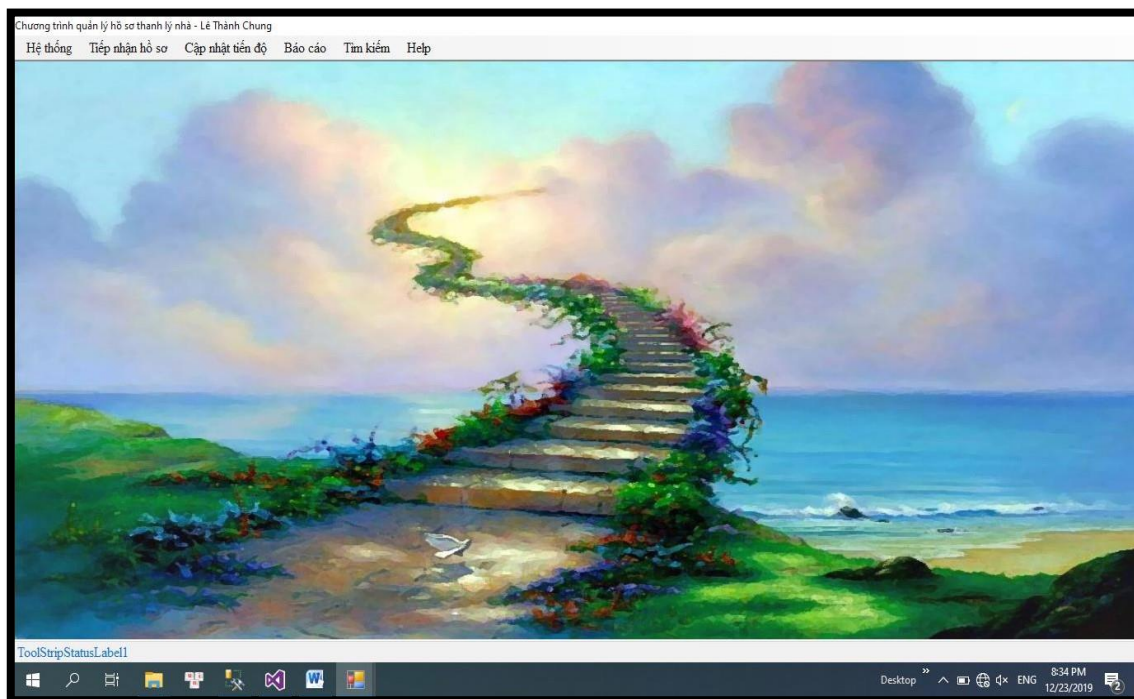
Mỗi BPNV sẽ có một Use name và password riêng phù hợp với chức năng nhiệm vụ của mình. Sau khi đăng nhập thành công bằng Use name và password người dùng là các cán bộ của từng bộ phận sẽ được chuyển đến giao diện chính của chương trình. Do nghiệp vụ khác nhau lên sau khi đăng nhập vào hệ thống thì những chức năng không được phân quyền sẽ bị ẩn hoặc khóa.



Hình 30: Giao diện đăng nhập chương trình

3.2.2. Giao diện chính của chương trình

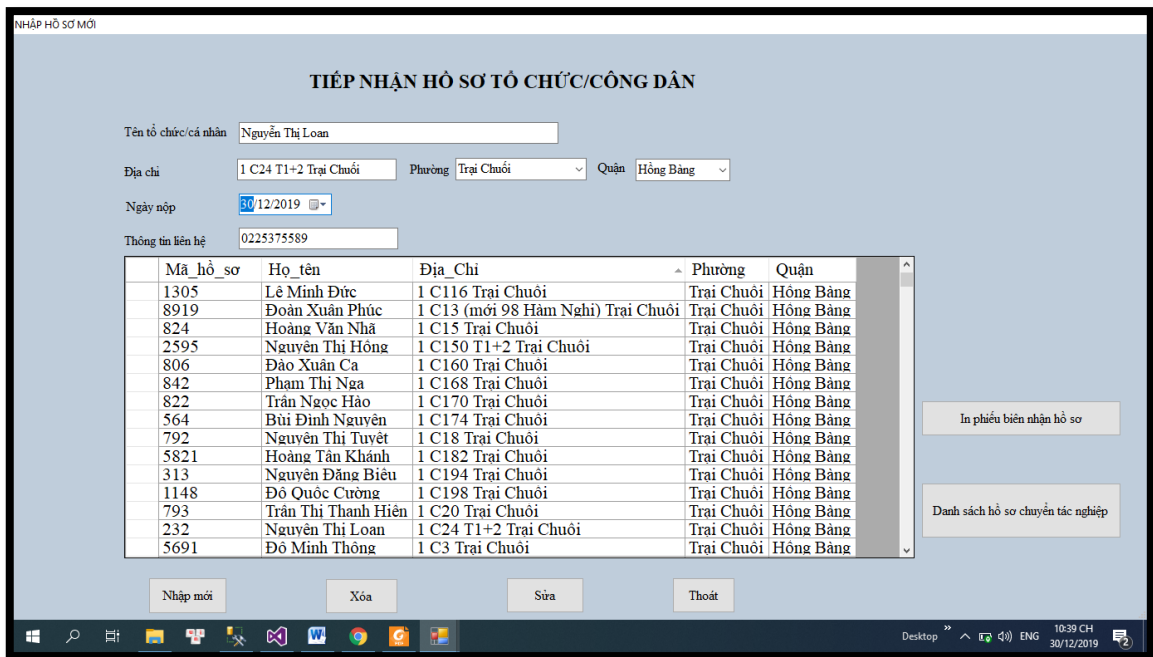
Sau khi đăng nhập thành công bằng Use name và password người dùng được đưa đến giao diện chính của chương trình, các chức năng sẽ được bố trí theo từng giai đoạn hồ sơ thông qua các nút lệnh.



Hình 31: Giao diện chính chương trình

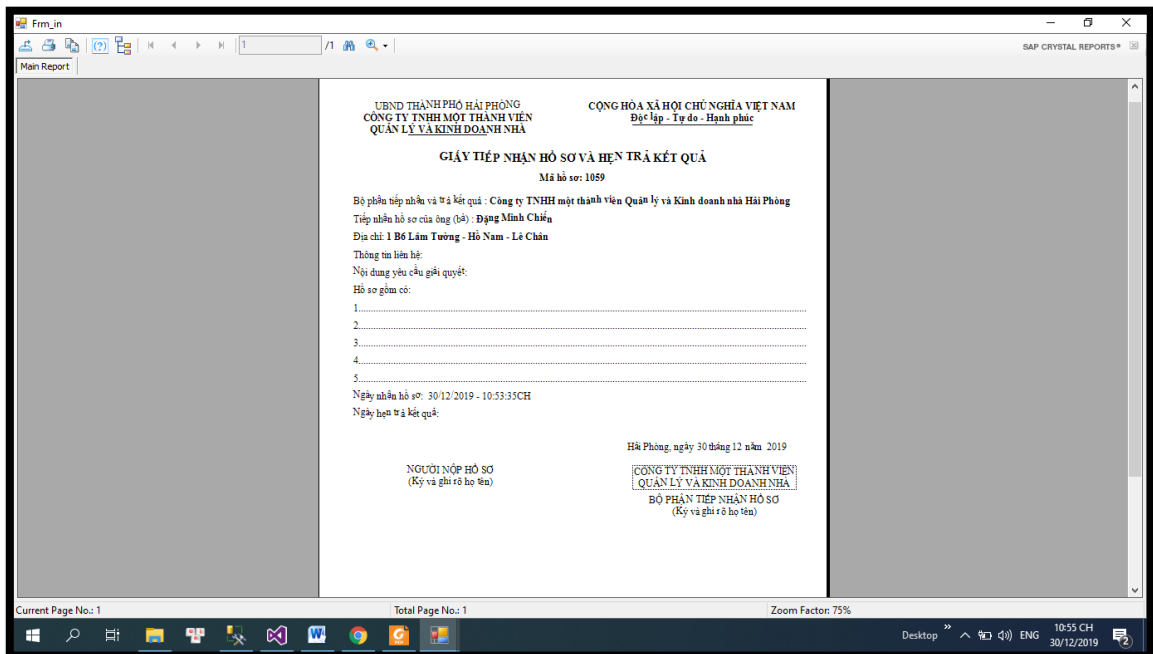
3.2.3. Giao diện tiếp nhận hồ sơ của cán bộ BP1C

Công dân hay tổ chức mang hồ sơ đến nộp, sau khi kiểm tra xong thủ tục thì cán bộ BP1C sẽ nhập các thông tin cần thiết. Khi cán bộ nhập xong và nhấn nút thêm thì lúc này hồ sơ đã được nhập vào hệ thống và hồ sơ được chuyển sang hành động tiếp theo là lãnh đạo Công ty triển khai giao việc.



Hình 32: Giao diện cán bộ BP1C tiếp nhận hồ sơ

Sau khi nhập xong hồ sơ, cán bộ BP1C bấm nút In phiếu biên nhận hồ sơ để in phiếu tiếp nhận hồ sơ và ký nhận với tổ chức hay cá nhân.



Hình 33: Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

3.2.4. Giao diện lãnh đạo giao việc

Lãnh đạo Công ty đăng nhập bằng bằng Use name và password tài khoản của mình và sẽ có giao diện phân công giao việc như sau:

Mã_Hồ_Sơ	Họ_Tên	Địa_Chỉ	Ngày_Nộp
9157	Nguyễn Thị Kỳ	296 P2 T1 Lý Thường Kiệt	26/05/2009
9158	Trần Đăng Hùng	260 P1 T1 Lý Thường Kiệt	26/05/2009
9164	Nguyễn Thị Kỳ	300 P6 T2 Lý Thường Kiệt	28/05/2009
9113	Nguyễn Mạnh Khuê	44 T1+2 Tam Bạc	07/04/2009

Hình 34: Giao diện danh sách hồ sơ cần lãnh đạo giao việc

HỒ SƠ THANH LÝ NHÀ:

Họ và tên: Nguyễn Thị Kỳ

Địa chỉ nhà mua: 296 P2 T1 Lý Thường Kiệt

Ngày Nộp Hồ Sơ: 26/05/2009 Mã Hồ Sơ: 9157

Cán bộ thực hiện: Nguyễn Đức Hoàn
Ngày cập nhật: 30/12/2019

CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN

Bình thường Đã ký duyệt
 Quan trọng Ngày ký duyệt
 Khẩn cấp
 Ngày giao việc

Ghi chú yêu cầu:

Yêu cầu sửa/báo cáo

Lưu | Giao việc | Thoát

Hình 35: Giao diện chi tiết lãnh đạo giao việc

3.2.5. Giao diện cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ

Khi nhận được nhiệm vụ công việc, cán bộ BPNV thực hiện tiến hành tác nghiệp giải quyết hồ sơ và cập nhật tiến độ công việc qua giao diện như sau:

Họ_Tên	Địa_Chỉ	Ngày_Nộp
(Đỗ Quốc Toàn)Đỗ Xuân Bình	142 P2 T3 Hoàng Văn Thụ	11/11/2008
Bùi Đình Văn	296 P3 T2 Lý Thường Kiệt	13/05/2008
Bùi Hữu Quang	130 P5 T2 Phan Bội Châu	30/01/2008
Bùi Khiêm Nhượng	77 P5 T2 Phan Bội Châu	16/05/2008
Bùi Thị Chí	340 P2T1 + P6T2 Lý Thường Kiệt	10/12/2008
Bùi Thị Mỹ	252 P5 T3 Lý Thường Kiệt	12/03/2008
Đàm Thanh Bình	32 P5 T2 ngõ 6 Trần Quang Khải	30/12/2008
Đặng Ngọc Hà	174 P1 T1 + P10 T2 Lý Thường Kiệt	26/03/2008
Đặng Thị Bích Hạnh	111 P2 T2 Phan Bội Châu	14/05/2008
Đặng Thị Biêng	77 T1 P1+2 Quang Trung	05/03/2008
Đào Anh Tuấn	21 T1 P1A Lãn Ông	16/01/2008
Đào Mạnh Hiến	194 T1 Phan Bội Châu	03/04/2008
Đào Thị Bình	111 T3 Quang Trung	22/07/2008
Đào Thị Thu Hà	295 P2A T2 Lý Thường Kiệt	28/05/2008

Tổng số hồ: 130 hồ
Cán bộ cập nhật: Nguyễn Đức Hoàn
Ngày chỉnh sửa: 31/12/2019

Cập nhật bổ xung

Họ và tên:
Địa chỉ nhà mua:
Ngày nộp tiền:
Mã hồ sơ:

Chưa làm trích đo Hồ sơ đã hoàn thiện xong
 Đang tác nghiệp Ngày trả hồ sơ
 Đủ điều kiện
 Trình lãnh đạo xét duyệt 31/12/2019
 Lý do chưa làm

Cập nhật Xóa Thoát

Hình 36: Giao diện cán bộ BPNV thực hiện hồ sơ

3.2.6. Giao diện tìm kiếm hồ sơ

Để tra cứu hồ sơ trả kết quả hay tiến độ thực hiện hồ sơ đang ở giai đoạn nào Lãnh đạo và cán bộ các phòng ban nghiệp vụ có thể tìm kiếm hồ sơ thông qua nút tìm kiếm ở giao diện chính của chương trình

CHỌN GIÁ TRỊ TÌM KIẾM

Tìm kiếm theo tên

Tìm kiếm theo địa chỉ

Tìm kiếm Thoát

Hình 37: Giao diện tìm kiếm

Ở giao diện này, người tìm kiếm lựa chọn tiêu chí tìm kiếm rồi nhấn nút tìm kiếm thì sẽ xuất hiện thông tin hồ sơ cần tìm kiếm.

KẾT QUẢ TÌM KIẾM

hdmid	hoten	diachi	ngaynop	ngaythuchien	nguoiithuchien
8534	Chung Thị Hoa	61 T1 Trần Quang Khải	30/07/2008	12/11/2008	Phạm Đức Tiến
7958	Hoàng Văn Chung	54 P1 T2 Hai Bà Trưng	28/05/2008	27/11/2008	Đặng Đình Thành
7313	Nguyễn Thị Chung	19 T2 P3 Minh Khai	28/03/2008	04/12/2008	Trịnh Hiếu Đông
7626	Nguyễn Việt Chung	120 T1 P3 Hai Bà Trưng	29/04/2008	03/11/2008	Hồ Xuân Công
4593	Trần Kim Chung	10/57 Điện Biên Phủ	20/03/2007	20/05/2009	Trịnh Hiếu Đông
8715	Trương Thị Chung	240 T2 P2+3+4 Phan Bội Châu	23/09/2008	11/11/2008	Nguyễn Mạnh H

< >

*** Quá trình tác nghiệp hồ sơ:** **Tổng số hồ tìm được: 6 hồ**

Họ và tên: Ngày nộp hồ sơ:

Địa chỉ nhà mua: Mã hồ sơ:

Chưa làm trích đo Hồ sơ đã hoàn thiện xong
 Đang tác nghiệp Ngày trả hồ sơ
 Đủ điều kiện

Trình lãnh đạo xét duyệt

*Cán bộ thực hiện: **Trịnh Hiếu Đông** *Ngày giờ cập nhật: **20/05/2009 12:00:00 SA**

Hồ sơ vướng mắc: * Lý do :

Hình 38: Giao diện kết quả tìm kiếm

CHƯƠNG 4: KẾT LUẬN

4.1. Kết quả đạt được

Đồ án trên đã được thực hiện trong khoảng thời gian gần 3 tháng. Đây là thời gian không dài. Trong khi đó hệ thống dịch vụ hành chính công là một hệ thống rất lớn và phức tạp. Do đó rất khó để có một bản phân tích thiết kế hoàn chỉnh nên chương trình em xây dựng trong đồ án này chỉ mới đáp ứng được những yêu cầu cơ bản, nếu đưa vào thực tế sử dụng thì chắc chắn phải cần nâng cấp theo các định hướng của Công ty.

Tuy nhiên, với đồ án này, em đã hoàn thành các yêu cầu đặt ra, bao gồm:

- Xây dựng được phần mềm hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ và liên lạc công dân đáp ứng được cơ bản yêu thực tiễn ở một mức độ nhất định.
- Phân tích thiết kế hệ thống tương đối đầy đủ.
- Giao diện hệ thống được thiết kế đơn giản, thân thiện và dễ sử dụng.

4.2. Hạn chế của đồ án

Tuy nhiên, vì chưa có được kinh nghiệm thực tế, và trong thời gian ngắn, thực hiện viết chương trình gặp rất nhiều khó khăn, và chương trình vẫn còn nhiều thiếu sót:

- Một số vấn đề về CSDL chưa được giải quyết: chưa tối ưu được CSDL, các xử lý các câu lệnh truy vấn, dữ liệu đang dư thừa.
- Chưa xử lý được một số lỗi CSDL.
- Chức năng chưa tối ưu.

4.3. Hướng phát triển của đồ án

Em tin tưởng rằng sau này nếu có điều kiện, chúng em hoàn toàn có thể tiếp tục công việc này để xây dựng những phần mềm hoàn chỉnh, có thể đóng góp cho việc cải cách thủ tục hành chính của Công ty.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô của Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, đặc biệt là các thầy cô trong Khoa Công nghệ thông tin đã hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện đồ án này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tài liệu Phân tích thiết kế hướng đối tượng – PGS.TS.Đặng Văn Đức.
- Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin với UML - TS.Dương Kiều Hoa & Tôn Thất Hòa An.
- Giáo trình phân tích thiết kế hệ thống – ThS. Trần Đức Phiến Bộ.
- Giáo trình hệ quản trị cơ sở dữ liệu – GV. Chu Thị Hường.