

PHẠM LY LA

**“ỨNG DỤNG PHẦN MỀM MICROSOFT EXCEL
TRONG CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỔ CHỨC CỦA CÔNG DÂN TẠI ỦY BAN
NHÂN DÂN HUYỆN HẢI HÀ, TỈNH QUẢNG NINH”**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

thầy giáo, cô giáo em đã hoàn thành bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp.

Hoàn thành bài báo cáo này, cho phép em được bày tỏ lời cảm ơn các thầy, cô giáo trong Khoa Hệ thống thông tin kinh tế - Trường đại học công nghệ thông tin và truyền thông Thái Nguyên. Em xin gửi lời cảm ơn đặc biệt về sự hướng dẫn tận tình của TS.Nguyễn Thị Hằng – giảng viên hướng dẫn.

Đồng thời em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của các cô chú cán bộ, nhân viên công tác tại UBND huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh đã quan tâm, chỉ dạy và giúp đỡ em hoàn thiện tốt báo cáo của mình.

Bài khóa luận của em đến nay đã hoàn thành, song do còn có những hạn chế về kiến thức cũng như kinh nghiệm trong việc thu thập thông tin thực tế, tập hợp tài liệu, do đó bài báo cáo của em không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế nhất định. Vì vậy, em rất mong có sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo để em hoàn thiện bài báo cáo được tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

NGƯỜI VIẾT

Phạm Ly La

khác. Tôi cam đoan về nội dung khóa luận không sao chép nội dung cơ bản từ các khóa luận khác và sản phẩm của khóa luận là của chính bản thân tôi nghiên cứu xây dựng.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện khóa luận tốt nghiệp này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong báo cáo đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2020

NGƯỜI VIẾT CAM ĐOAN

Phạm Ly La

LỜI CAM ĐOAN.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ.....	viii
DANH MỤC QUY TRÌNH.....	ix
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
Chương 1 TÔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN.....	3
1.1. Khái quát về công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại tố cáo.....	3
1.1.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của việc khiếu nại.....	3
1.1.2. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của việc tố cáo.....	5
1.1.3. Phân biệt khiếu nại và tố cáo.....	6
1.2. Cơ sở lý luận chung về công tác tiếp công dân.....	8
1.2.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của việc tiếp công dân.....	8
1.2.2. Quan niệm về tiếp công dân.....	10
1.2.3. Nội dung và các hình thức tiếp công dân.....	12
1.3. Các kỹ năng của công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.....	13
1.3.1. Kỹ năng tổ chức hoạt động tiếp công dân.....	13
1.3.2. Kỹ năng giao tiếp trong hoạt động tiếp công dân.....	14
1.4. Trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ làm công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân....	15
1.4.1. Trách nhiệm của người đứng đầu: Điều 18 Luật tiếp công dân năm 2013 quy định về Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc tiếp công dân:.....	15
1.4.2. Trách nhiệm của cán bộ làm công tác tiếp công dân: Điều 8 Luật tiếp công dân năm 2013 quy định Trách nhiệm của người tiếp công dân.....	16
1.4.3. Quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân.....	17

2.1. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của UBND huyện Hải Hà	18
2.1.1. Giới thiệu chung về huyện Hải Hà	18
2.1.2. Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội huyện Hải Hà	18
2.1.3. Chức năng của UBND huyện Hải Hà	19
2.1.4. Nhiệm vụ, quyền hạn của UBND huyện Hải Hà (Theo Luật tổ chức HĐND-UBND ngày 26/11/2003)	21
2.1.5. Cơ cấu tổ chức của Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà	22
2.2. Khảo sát tình hình tổ chức, quản lý, hoạt động công tác hành chính văn phòng của UBND huyện Hải Hà	24
2.2.1. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Văn phòng	24
2.1.2. Xây dựng bản mô tả công việc của các vị trí công việc trong văn phòng HĐND-UBND huyện Hải Hà	26
2.3. Khảo sát thực trạng công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh	30
2.3.1. Thực trạng quản lý công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh	30
2.3.2. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh	32
2.3.3. Đánh giá thực trạng công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh	44
2.3.4. Giải pháp nhằm nâng cao công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh	51
Chương 3ỨNG DỤNG PHẦN MỀM MICROSOFT EXCEL TRONG CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HẢI HÀ, TỈNH QUẢNG NINH	53
3.1. Giới thiệu về phần mềm	53
3.1.1. Giới thiệu	53

3.2.2. Ứng dụng phần mềm Microsoft Excel trong công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh..61

KẾT LUẬN73

TÀI LIỆU THAM KHẢO75

Hình 2.1. Trụ sở Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh.	20
Hình 2.2. Trụ sở Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà, tỉnh Quảng Ninh.	21
Hình 2.3. Sổ Tiếp công dân	37
Hình 2.4. Sổ tiếp nhận và xử lý đơn thư.....	42
Hình 3.1. Các thành phần của Workbook.....	55
Hình 3.2. Giao diện Excel	56
Hình 3.3 Góc hiển thị Backstage View trong Excel 2010.....	56
Hình 3.4 Bảng lựa chọn truy cập nhanh	57
Hình 3.5 Hộp thoại để chế biến thành các lệnh truy cập nhanh	57
Hình 3.6 Thanh công cụ RIBBON	58
Hình 3.7: Nhóm Home	58
Hình 3.8: Nhóm Insert.....	58
Hình 3.9: Nhóm Page Layout.....	58
Hình 3.10Nhóm Formulas	58
Hình 3.11: Nhóm Data	59
Hình 3.12: Nhóm Review.....	59
Hình 3.13:Nhóm View	59
Hình 3.14. Nhóm Developer.	59
Hình 3.15. Thực đơn ngữ cảnh.....	60
Hình 3.16. Giao diện chính chương trình.....	62
Hình 3.17: Cách chèn các nút chức năng	63
Hình 3.18: Hộp thoại Insert Hyperlink.....	63
Hình 3.19. Bảng danh sách Tiếp công dân.....	64
Hình 3.20. Bảng danh sách Giải quyết đơn thư.....	64
Hình 3.21. Bảng danh sách Đơn không thống kê.....	65
Hình 3.22. Giao diện ngôn ngữ VBA.....	65
Hình 3.23: Các bước tạo Userform	66

Sơ đồ 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Văn phòng HĐND – UBND Ủy ban nhân dân huyện Hải Hà	29
--	----