

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

**KHOA LUẬT**

**NGUYỄN THANH TÚ**

**HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN  
CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

**Hà Nội – 2018**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

**KHOA LUẬT**

**NGUYỄN THANH TÚ**

**HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN  
CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ**

*Chuyên ngành* : Luật Hiến pháp- Luật Hành chính

*Mã số* : 8380101.02

**LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

*Cán bộ hướng dẫn khoa học:* TS. Nguyễn Xuân Trường

**Hà Nội – 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

*Tôi xin cam đoan Luận văn là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các kết quả nêu trong Luận văn chưa được công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các số liệu, ví dụ và trích dẫn trong Luận văn đảm bảo tính chính xác, tin cậy và trung thực. Tôi đã hoàn thành tất cả các môn học và đã thanh toán tất cả các nghĩa vụ tài chính theo quy định của Khoa Luật Đại học Quốc gia Hà Nội.*

*Vậy tôi viết Lời cam đoan này đề nghị Khoa Luật xem xét để tôi có thể bảo vệ Luận văn.*

*Tôi xin chân thành cảm ơn!*

**NGƯỜI CAM ĐOAN**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	1
NGƯỜI CAM ĐOAN.....	1
MỤC LỤC.....	2
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	4
PHẦN MỞ ĐẦU .....	5
<b>CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ TIẾP CÔNG DÂN VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ .</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Quan niệm, vai trò, ý nghĩa của việc tiếp công dân.....</b>	<b>11</b>
<i>1.1.1. Quan niệm về tiếp công dân .....</i>	<i>11</i>
<i>1.1.2. Vai trò, ý nghĩa của việc tiếp công dân .....</i>	<i>13</i>
<b>1.2. Cơ sở chính trị, pháp lý của hoạt động tiếp công dân.....</b>	<b>16</b>
<i>1.2.1. Tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm, chủ trương của Đảng về tiếp công dân .....</i>	<i>16</i>
<i>1.2.2. Quy định của pháp luật về tiếp công dân .....</i>	<i>22</i>
<b>1.3. Những chủ thể chủ yếu trong hoạt động tiếp công dân.....</b>	<b>40</b>
<b>1.4. Vị trí, vai trò, quyền, nghĩa vụ cơ bản của Thanh tra Chính phủ trong hoạt động tiếp công dân .....</b>	<b>42</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ.....</b>	<b>45</b>
<b>2.1. Khái quát chung về tình hình, kết quả tiếp công dân của các cơ quan chức năng .....</b>	<b>45</b>
<b>2.2. Thực trạng hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ....</b>	<b>47</b>
<i>2.2.1. Ban hành, tham mưu ban hành các quy định tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động tiếp công dân.....</i>	<i>47</i>
<i>2.2.2. Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan chức năng trong hoạt động tiếp công dân .....</i>	<i>49</i>

2.2.3. <i>Trực tiếp tổ chức hoạt động tiếp công dân theo quy định của Đảng, Nhà nước</i> .....	55
2.3. Nhận xét, đánh giá chung .....	59
2.3.1. <i>Ưu điểm</i> .....	59
2.3.2. <i>Hạn chế</i> .....	62
<b>CHƯƠNG 3: DỰ BÁO, GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ TRONG THỜI GIAN TỚI</b> .....	69
3.1. Dự báo tình hình .....	69
3.1.1. <i>Thuận lợi</i> .....	69
3.1.2. <i>Khó khăn</i> .....	70
3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ trong thời gian tới .....	71
3.2.1. <i>Tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách, pháp luật về tiếp công dân.</i> 71	
3.2.2. <i>Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân.</i> 74	
3.2.3. <i>Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa Thanh tra Chính Phủ với các cơ quan chức năng trong hoạt động tiếp công dân</i> .....	77
3.2.4. <i>Đổi mới nội dung, phương pháp tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ trong tình hình mới</i> .....	80
3.2.5. <i>Tập trung đầu tư cơ sở vật chất, kỹ thuật, các điều kiện bảo đảm khác phục vụ hoạt động tiếp công dân</i> .....	82
<b>KẾT LUẬN</b> .....	82
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	87
<b>PHỤ LỤC</b> .....	89

## **DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

ANTT: an ninh trật tự

BCA: Bộ công an

Đảng CSVN: Đảng cộng sản Việt Nam

HĐND: Hội đồng nhân dân

KNTC: Khiếu nại tố cáo

MTTQ Việt Nam: Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

PCTN: Phòng chống tham nhũng

TCD: Tiếp công dân

TP: thành phố

TTCP: Thanh tra Chính Phủ

TU: Trung ương

UBND: Ủy ban nhân dân

UBTWMTTQ : Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc

## **PHẦN MỞ ĐẦU**

### **1. Tính cấp thiết của đề tài**

Trong hoạt động quản lý nhà nước nói chung và hoạt động quản lý hành chính nói riêng, để đảm bảo thực hiện quyền làm chủ của nhân dân, quyền con người, quyền công dân thì hoạt động tiếp công dân là hoạt động thường xuyên, có ý nghĩa và vai trò quan trọng.

Trong lịch sử loài người; ở mỗi chế độ đều có mỗi quan niệm về việc tiếp công dân khác nhau. Riêng trong lịch sử dựng nước và giữ nước của dân tộc ta, dưới chế độ xã hội chủ nghĩa Đảng và Nhà nước luôn luôn có quan niệm đúng đắn về việc tiếp công dân. Xem việc tiếp công dân là bước đầu giải quyết khiếu nại; tố cáo của công dân trong hoạt động quản lý Nhà nước và bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tập thể, của nhân dân.

Thanh tra trách nhiệm việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một mắt xích, có ý nghĩa quan trọng trong quá trình quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thanh tra trách nhiệm để đánh giá được thực trạng việc thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc thanh tra này nhằm giải quyết các vấn đề như: các cơ quan, tổ chức trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đã tuân thủ pháp luật một cách nghiêm chỉnh hay chưa; còn có những tồn tại, thiếu sót gì; nguyên nhân tại đâu; trách nhiệm thuộc cơ quan, tổ chức, cá nhân nào; nguyên nhân do khách quan hay chủ quan, do cơ chế chính sách pháp luật hay do chỉ đạo điều hành; đề xuất những biện pháp xử lý các sai phạm, khắc phục những tồn tại, yếu kém; kiến nghị sửa đổi, bổ sung những văn bản, các quy định không còn phù hợp với thực tế v.v... Qua đó, hoạt động thanh tra trách nhiệm sẽ góp phần nâng cao trách nhiệm quản lý của các ngành, các cấp, đồng thời nắm bắt được tình hình khiếu nại, tố cáo (KN TC) và kết quả giải quyết ở các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền.

Xuất phát từ vai trò, ý nghĩa quan trọng này của hoạt động thanh tra trách nhiệm việc tiếp công dân, giải quyết KNTC nên Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành đã quy định thanh tra trách nhiệm việc thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết KNTC là một trong những nội dung quản lý nhà nước về công tác giải quyết KNTC. Và, gần đây nhất, Chiến lược phát triển ngành Thanh tra đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã nhấn mạnh mục tiêu phải “*nâng cao vai trò của các cơ quan thanh tra trong quản lý nhà nước về giải quyết KNTC...*”. Theo đó, các cơ quan thanh tra nhà nước, đặc biệt là Thanh tra Chính phủ - cơ quan ngang Bộ của Chính phủ thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng trong phạm vi cả nước có trách nhiệm thanh tra việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC đối với các cơ quan hành chính nhà nước thuộc thẩm quyền.

Ban tiếp công dân Trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý các Trụ sở tiếp công dân Trung ương. Việc thành lập các Ban Tiếp công dân thể hiện sự quan tâm của Đảng và Nhà nước đối với công tác tiếp dân, nhằm nâng cao trách nhiệm của các cơ quan trong công tác tiếp công dân.

Ban Tiếp công dân Trung ương bên cạnh việc thực hiện tốt chức trách nhiệm vụ của mình, còn là đầu mối quan trọng, phối hợp với các cục, vụ chức năng của Thanh tra Chính phủ để hướng dẫn các địa phương thành lập Ban Tiếp công dân các cấp, từng bước đi vào hoạt động đồng bộ, hiệu quả góp phần nâng cao hiệu quả của công tác tiếp công dân, giải quyết KN,TC trên phạm vi cả nước; kịp thời tham mưu giúp Tổng Thanh tra Chính phủ và Chủ tịch UBND các tỉnh, thành phố các biện pháp tháo gỡ khó khăn, bất cập phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành nhằm nâng



cao hiệu quả tiếp công dân ở các cấp, ngay từ cơ sở, hạn chế việc khiếu kiện kéo dài, vượt cấp lên các cơ quan Trung ương.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ thời gian qua còn một số tồn tại, bất cập.

Số lượng cuộc thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo chưa nhiều so với yêu cầu đặt ra. Hiện nay, việc tiến hành giải quyết những vụ việc cụ thể tại Thanh tra Chính phủ vẫn còn đáng kể mà chưa tập trung nhiều vào việc thanh tra trách nhiệm của các cấp, các ngành trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, KNTC. Thực tiễn cho thấy, mặc dù các cơ quan thanh tra nhà nước nói chung và Thanh tra Chính phủ nói riêng đã rất cố gắng thực hiện trách nhiệm của mình nhưng số lượng vụ việc khiếu nại hành chính vẫn có chiều hướng gia tăng, nhiều vụ việc đã được xử lý qua nhiều cấp, nhiều năm nhưng không dứt điểm, thậm chí tạo thành điểm nóng gây mất ổn định chính trị. Mặc dù, pháp luật quy định trách nhiệm giải quyết thuộc về thủ trưởng cơ quan hành chính, thanh tra chỉ là cơ quan tham mưu cùng với cơ quan chuyên môn giúp thủ trưởng cơ quan hành chính, nhưng thực tế các cơ quan thanh tra bị nhiều sức ép và phải dành rất nhiều thời gian cho việc giải quyết KNTC, chưa thể tập trung thực hiện công tác thanh tra trách nhiệm.

Pháp luật về khiếu nại, tố cáo được ban hành từ nhiều năm nay nhưng các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn về công tác xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân chưa thật thống nhất nên việc xử lý đơn thư tại các cơ quan chưa thật sự hiệu quả. Tình trạng đơn thư được chuyển lòng vòng, vi phạm về thời hạn, thời hiệu xử lý đơn... diễn ra khá phổ biến.

Ngày 31 tháng 12 năm 2008, Thanh tra Chính phủ ban hành Quyết định số 2957/QĐ-TTCP về việc tiếp nhận, xử lý đơn thư của Thanh tra Chính phủ. Tuy nhiên, công tác tiếp nhận, xử lý, theo dõi đơn thư của cơ quan, tổ chức, cá

nhân gửi tới Thanh tra Chính phủ vẫn tồn tại một số bất cập như việc quản lý, theo dõi đơn chưa chặt chẽ; các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ nhận được đơn thư xử lý không giống nhau, chông chéo, còn mang tính chủ quan, vi phạm quy định của Thanh tra Chính phủ về công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư; việc phối hợp giữa các cục, vụ, đơn vị của Thanh tra Chính phủ với đơn vị có trách nhiệm xử lý đơn thư trong công tác đơn thư còn thiếu chặt chẽ, thiếu tính thường xuyên; công tác xử lý đơn tại Thanh tra Chính phủ đôi khi thiếu chính xác, vi phạm thời hạn.

Công tác thông tin, phối hợp giữa các các đơn vị chức năng vẫn tồn tại bất cập. Nhiều vụ việc Thủ tướng Chính phủ và Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ giao cho các cục, vụ chức năng nhưng Phòng Xử lý đơn thư không nhận được thông tin nên việc xử lý đơn thư không đảm bảo được tính chính xác, thống nhất. Từ khi nhiệm vụ xử lý đơn thư chuyển về Văn phòng, chức năng quản lý nhà nước về đơn thư khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng không được gắn với công tác thanh tra trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính trong việc thực hiện pháp luật khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, do đó việc tổng hợp, báo cáo và đề xuất ý kiến của Phòng chưa sâu, chưa sát với tình hình thực tế công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư trên phạm vi toàn quốc.

Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan thường trực tại trụ sở tiếp dân trung ương, địa phương, giữa trụ sở với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết chưa được rõ ràng. Sự phối hợp giữa trụ sở tiếp dân của trung ương với trụ sở tiếp dân ở địa phương còn nhiều hạn chế.

Việc đảm bảo an toàn, an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân chưa đảm bảo gây tâm lý hoang mang cho cán bộ làm công tác tiếp dân.

Và một số tồn tại khác. Những tồn tại đó làm cho hiệu quả hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu là cơ quan quản lí cao nhất về công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng. Xuất phát từ những lý do nêu trên, nhằm đáp ứng

yêu cầu thực tiễn, việc nghiên cứu đề tài “ ***Hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ***” là rất cần thiết phù hợp với yêu cầu thực tiễn công tác tiếp công dân trong giai đoạn hiện nay.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài**

Đề tài làm rõ những vấn đề lý luận và thực tiễn trong hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ. Từ đó đánh giá việc thực hiện và đưa ra các phương hướng, giải pháp kiến nghị nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế và đảm bảo việc tuân thủ pháp luật và nâng cao vai trò của hoạt động tiếp công dân.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài**

Đối tượng nghiên cứu chính của đề tài là phân tích hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ.

Đề tài nghiên cứu hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ theo quy định của Luật Tiếp công dân 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Đề tài chủ yếu phân tích thực tiễn hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ giai đoạn từ năm 2013-2017.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

### ***4.1. Phương pháp chung:***

Đề tài sử dụng các phương pháp chung trong nghiên cứu khoa học xã hội nhân văn, trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác-Lênin, kết hợp chặt chẽ phương pháp lịch sử và lôgic, lý luận và thực tiễn, phân tích, thống kê, chuyên gia.

### ***4.2. Phương pháp cụ thể:***

- *Phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử:* Nghiên cứu, phân tích mục đích, vai trò của hoạt động tiếp công dân, vai trò, ý nghĩa của hoạt động tiếp công dân dựa trên cơ sở các quy định của pháp luật.

- *Phương pháp phân tích, thống kê, tổng hợp:* Nghiên cứu thực trạng việc thực hiện hoạt động tiếp công dân cơ sở phân tích, tổng hợp, thống kê từ những báo cáo tổng kết của Thanh tra Chính phủ, Ban tiếp công dân Trung ương, Báo

cáo giám sát của Quốc hội để từ đó tổng hợp, đánh giá để tìm ra nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả việc thực hiện hoạt động tiếp công dân trên thực tiễn.

Chú trọng thu thập các văn bản, tài liệu, báo cáo, các bài viết của các nhà khoa học về nội dung nghiên cứu. Coi trọng sự kế thừa các kết quả nghiên cứu, đồng thời đánh giá những khó khăn, vướng mắc trong quá trình áp dụng quy định của pháp luật trên thực tiễn. Từ đó tìm ra nguyên nhân để đề xuất các kiến nghị cụ thể theo mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

### **5. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được bố cục thành 3 chương như sau:

Chương 1: Những vấn đề lý luận cơ bản của tiếp công dân và hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ

Chương 2: Thực trạng hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ.

Chương 3: Dự báo, giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ trong thời gian tới

## CHƯƠNG 1

### NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ TIẾP CÔNG DÂN VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ

#### 1.1. Quan niệm, vai trò, ý nghĩa của việc tiếp công dân

##### 1.1.1. Quan niệm về tiếp công dân

Tiếp công dân là một khái niệm chính trị- pháp lý, thể hiện trước hết là việc người dân gặp và trao đổi với đại diện cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về các vấn đề liên quan đến hoạt động của bộ máy nhà nước, của cán bộ, công chức. Toàn bộ hoạt động diễn ra trong buổi gặp thể hiện được hình thức của việc tiếp công dân, cùng với các hành vi cụ thể, trong một không gian cụ thể, được pháp luật quy định chặt chẽ. Tiếp công dân thể hiện sự chủ động của cơ quan nhà nước khi người dân đến phản ánh, kiến nghị hoặc khiếu nại, tố cáo. Tiếp công dân có thể tiếp cận là một hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình; hoặc tiếp cận đây là một thủ tục, một bước trong quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiếp công dân thường được thực hiện trong hai trường hợp. Trước hết, khi người dân phát hiện có các quyết định, hành vi trái pháp luật của cơ quan nhà nước, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức nhà nước gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tập thể, cá nhân thì công dân có quyền khiếu nại, hoặc tố cáo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền bằng việc đến trực tiếp cơ quan có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo, khi đó cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân. Ngoài ra, việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó, thì các cơ quan, tổ chức đơn vị các nhân có thẩm quyền phải thực hiện tiếp công dân để lắng nghe ý kiến của người dân. Như vậy, quá

trình làm việc giữa cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền với công dân là hoạt động giao tiếp bình thường. Qua đó có thể hiểu đơn giản về tiếp công dân là quá trình giao tiếp giữa cơ quan nhà nước và công dân nhằm trao đổi, chia sẻ thông tin giữa công dân và người tiếp công dân trên cơ sở quy định của pháp luật.

Tiếp công dân trước đây chỉ hiểu theo một khía cạnh, đó là một bước trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nội hàm khái niệm tiếp công dân chỉ được hiểu thông qua các quy định của pháp luật về trách nhiệm của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, của người có thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo trực tiếp. Và việc tiếp công dân được hiểu là tiếp người dân đến khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo. Trong các văn bản quy phạm pháp luật chưa có quy định cụ thể về tên gọi, nội dung của hoạt động tiếp công dân. Luật tiếp công dân năm 2013 được ban hành đã tạo cơ sở pháp lý khá đầy đủ cho hoạt động tiếp công dân, trong đó có đưa ra quan niệm về tiếp công dân tại Điều 2 của Luật: “Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật”. Điều 4 quy định về các chủ thể có trách nhiệm tiếp công dân bao gồm các cơ quan nhà nước, đại biểu quốc hội, đại biểu hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các cơ quan của Chính phủ,...

Về cơ bản, các cách hiểu trên thể hiện trước hết đây là việc cơ quan nhà nước đón tiếp người dân với các hoạt động cụ thể như đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, phản ánh, kiến nghị. Thứ hai, việc đón tiếp được thực hiện theo những quy định về mặt hình thức cụ thể, chặt chẽ. Thứ ba, người dân phản ánh, kiến nghị về những việc làm sai trái của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công

chức, để có cơ sở ngăn chặn, đẩy lùi hoặc xử lý các vấn đề này. Tiếp cận theo tinh thần của Luật tiếp công dân còn thể hiện nội dung tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, các trình tự, thủ tục và hình thức thực hiện tiếp công dân. Trên cơ sở các cách tiếp cận trên, Đề tài nhận thấy tiếp cận như quy định tại Luật tiếp công dân là phù hợp, thể hiện đầy đủ các nội hàm của việc tiếp công dân. Để đưa ra một quan niệm trực tiếp, không dẫn chiếu tới các quy định khác, Đề tài đưa ra quan niệm về tiếp công dân trên cơ sở tiếp cận của Luật tiếp công dân, cụ thể như sau: *Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền thực hiện việc đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.*

### ***1.1.2. Vai trò, ý nghĩa của việc tiếp công dân***

Về cơ bản, tiếp công dân nhằm mục đích tiếp nhận, lắng nghe ý kiến, đóng góp và những phản ánh, kiến nghị của người dân về tổ chức, hoạt động của các cơ quan nhà nước, của đội ngũ cán bộ, công chức của cơ quan nhà nước. Tiếp công dân được coi là một nhiệm vụ thường xuyên của các cơ quan nhà nước, là phương thức để người dân thể hiện tiếng nói làm chủ của mình. Hoạt động tiếp công dân có một số vai trò, ý nghĩa cụ thể như sau:

*Thứ nhất*, hoạt động tiếp công dân nhằm tiếp nhận và xử lý kịp thời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giúp các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền có thông tin phản hồi về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật và công tác quản lý nhà nước để các cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu tiếp thu, xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật. Đây là mục đích trực tiếp của hoạt động tiếp công dân. Các cơ quan nhà nước trong quá trình hoạt động của mình luôn có nguy cơ lạm quyền, thực hiện không đúng chức trách, nhiệm vụ được giao. Bản thân các cơ quan nhà nước thường khó hoặc chậm phát hiện ra, thậm chí che dấu các vi phạm của mình. Điều này

ảnh hưởng đến việc thực hiện đúng đắn các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Bên cạnh đó còn ảnh hưởng, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của các cơ quan, tổ chức, cá nhân. Tiếp công dân là phương thức để các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền có thêm thông tin phản hồi từ phía người dân, từ những nội dung tích cực là những đóng góp cho việc hoàn thiện chính sách, pháp luật; đến những nội dung phản ánh tiêu cực là các khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định, hành vi vi phạm pháp luật, xâm phạm đến quyền lợi hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

*Thứ hai*, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của pháp luật; tuyên truyền giải thích để công dân thực hiện đúng chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Qua đó, giúp người dân thực hiện tốt quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Nội dung này đặt ra yêu cầu mang tính bắt buộc đối với các cơ quan nhà nước, các cán bộ, công chức trong quan hệ với công dân là phải luôn luôn tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ và lắng nghe các ý kiến đóng góp của nhân dân. Mặt khác, điều này cũng khắc phục một số hạn chế trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân; góp phần tuyên truyền giáo dục, nâng cao hiểu biết về pháp luật nói chung và pháp luật khiếu nại, tố cáo nói riêng của nhân dân. Qua tiếp công dân, người dân có cơ hội được giải thích, thông tin đầy đủ hơn về các quyền và nghĩa vụ của mình, về những nội dung liên quan đến việc thực hiện chính sách, pháp luật của các cơ quan nhà nước, của đội ngũ cán bộ, công chức. Qua đó giúp người dân nhận thức đầy đủ và đúng đắn hơn các quy định, hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình. Tiếp công dân có thể làm giảm tình trạng khiếu nại, tố cáo, nhất là các khiếu nại đông người, vượt cấp.

*Thứ ba*, hoạt động tiếp công dân củng cố, tăng cường mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Đảm bảo tốt hoạt động tiếp công



dân là thể hiện sự cầu thị của cơ quan công quyền đối với việc thực hiện quyền dân chủ của công dân, qua đó thể hiện rõ nét hơn nhà nước ta là nhà nước của dân, do dân và vì dân, đồng thời đảm bảo công dân có thể tham gia vào hoạt động quản lý nhà nước thông qua các quyền của mình, đảm bảo đúng nội dung “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

Qua hoạt động tiếp công dân, người dân thấy mình được tôn trọng, được lắng nghe, được bảo vệ các quyền và lợi ích chính đáng của mình. Bản thân các cơ quan nhà nước cũng có được các nguồn thông tin cần thiết, ý nghĩa giúp cho việc quản lý, điều hành được tốt hơn; các cán bộ, công chức, viên chức cũng ý thức được hơn sự giám sát của người dân để thực hiện đúng đắn trách nhiệm của mình. Trên cơ sở đó, người dân thấy tin yêu hơn Đảng và Nhà nước, thấy được quyền làm chủ của mình và một “nhà nước phục vụ” người dân, bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, từ đó cũng cố và tăng cường mối quan hệ gắn bó giữa người dân với Đảng và Nhà nước.

*Thứ tư*, làm tốt công tác tiếp công dân góp phần khơi dậy tiềm năng, tranh thủ trí tuệ của nhân dân, huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào quản lý nhà nước, quản lý xã hội; phát huy quyền làm chủ của người dân; đảm bảo việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, quyền giám sát của nhân dân đối với cán bộ, công chức nhà nước, góp phần xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh. Qua công tác tiếp công dân, người dân có sự tin tưởng vào bộ máy nhà nước, vào đội ngũ cán bộ, công chức, từ đó thúc đẩy người dân tham gia đóng góp nhiều hơn các ý tưởng quản trị đất nước cũng như phát hiện và phản ánh, kiến nghị những tồn tại, hạn chế và bất cập trong tổ chức và hoạt động của các cơ quan nhà nước.

Tiếp công dân là cơ chế quan trọng để người dân thể hiện những mong muốn, sự đóng góp của mình đối với bộ máy nhà nước, với các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước. Nhiều đóng góp quan trọng vào định hướng phát

triển đất nước được người dân chuyển tải thông điệp qua công tác tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

*Thứ năm*, thông qua công tác tiếp dân tạo ra động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước, giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan tổ chức, đơn vị có điều kiện kiểm tra, đánh giá lại cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành của mình, từ đó có những điều chỉnh thích hợp, kịp thời. Qua tiếp công dân, các kiến nghị, phản ánh về những hạn chế, tiêu cực, những bất cập trong cơ chế, chính sách, trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của đội ngũ cán bộ, công chức được nhận diện và chỉ rõ. Qua đó các cơ quan nhà nước thấy được những hạn chế của mình để từ đó có những khắc phục. Đây chính là một vai trò quan trọng của việc tiếp công dân. Qua hoạt động tiếp công dân để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cũng chính là cơ hội để cơ quan nhà nước có thêm thông tin, có thêm cơ hội tự nhìn nhận, đánh giá về tổ chức và hoạt động của mình.

Tiếp công dân cũng là phương thức để cơ quan nhà nước có được những khuyến nghị về chính sách, về tổ chức và hoạt động hiệu quả hơn, thiết thực hơn đối với các cơ quan, tổ chức cùng đội ngũ cán bộ, công chức. Từ đó các cơ quan nhà nước vận dụng trong tổ chức và hoạt động của mình. Công tác tiếp công dân cũng khiến các cơ quan nhà nước tự ý thức cần hoạt động có hiệu lực, hiệu quả hơn, tránh để người dân có các kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo. Từ những thúc đẩy như vậy, hoạt động tiếp công dân đã trực tiếp hoặc gián tiếp tạo động lực thúc đẩy các cơ quan nhà nước hoàn thiện và hoạt động hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân tốt hơn.

## **1.2 . Cơ sở chính trị, pháp lý của hoạt động tiếp công dân**

### ***1.2.1. Tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm, chủ trương của Đảng về tiếp công dân***

Nhận rõ ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Đảng, Nhà nước và Chủ tịch Hồ Chí Minh luôn quan tâm sâu sắc đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo. Sự quan tâm này xuất phát từ bản chất chính trị của nhà nước ta là nhà nước dân chủ nhân dân, đồng thời thông qua công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh cũng là một trong những biện pháp để hoàn thiện công tác lãnh đạo, quản lý của các cấp, các ngành.

Trong quá trình lãnh đạo của Đảng và sự quản lý của nhà nước, nhiều chỉ thị, nghị quyết, văn bản pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được ban hành. Hồ Chí Minh đã có nhiều bài viết, bài nói chỉ rõ ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân; xác định trách nhiệm của các cấp, các ngành trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của nhân dân. Các quan điểm, tư tưởng của Hồ Chí Minh, các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, văn bản pháp luật của Nhà nước đã xác định rõ quyền hạn, trách nhiệm của các cơ quan nhà nước đối với việc tiếp công dân, tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân. Đồng thời, chỉ rõ quyền, nghĩa vụ của công dân khi thực hiện các quyền cơ bản này.

Xuất phát từ tư tưởng “lấy dân là gốc”, từ bản chất chính trị của chế độ dân chủ nhân dân, ngay từ những ngày đầu thành lập nước Việt Nam dân chủ Cộng hòa, Đảng và Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định quyền làm chủ của nhân dân, quan tâm đến việc kiểm soát hoạt động của bộ máy nhà nước, việc giải quyết khiếu kiện của dân, chống phiền hà, nhũng nhiễu dân. Điều này được Người nêu trong bài “Sao cho được lòng dân” đăng trên Báo Cứu quốc số 65 ra ngày 12/10/1945, Người chỉ rõ: “Muốn cho dân yêu, muốn được lòng dân, việc gì có lợi cho dân phải hết sức làm, việc gì có hại cho dân phải hết sức tránh. Phải chú ý giải quyết hết các vấn đề đau khổ đến đâu mặc lòng, những vấn đề quan

hệ tới đời sống nhân dân. Phải chấp đơn, phải xử kiện mỗi khi người ta đem đến”.

Và ngày 23/11/1945, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã ký sắc lệnh số 64/SL thành lập Ban Thanh tra đặc biệt, trong đó xác định: “Chính phủ sẽ thành lập ngay một ban Thanh tra đặc biệt có uỷ nhiệm là nhận đơn khiếu nại của nhân dân, điều tra hội chúng, xem xét các tài liệu giấy tờ của uỷ ban nhân dân hoặc các cơ quan của Chính phủ cần thiết cho việc giám sát”.

Với quan điểm xây dựng một nhà nước dân chủ, Hồ Chí Minh luôn quan tâm đến việc xây dựng, củng cố mối quan hệ chặt chẽ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước bởi Người nhận thấy ở đó sức mạnh to lớn bảo đảm cho sự thành công của sự nghiệp cách mạng. Người nói: “Giữ chặt mối liên hệ với dân chúng và luôn lắng tai nghe ý kiến của dân chúng, đó là nền tảng lực lượng của Đảng và nhờ đó mà Đảng thắng lợi”. Đồng thời người cũng nhắc nhở nhân dân về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của mình như trong “Thư gửi đồng bào Liên khu IV”, Chủ tịch Hồ Chí Minh khẳng định “Nước ta là một nước dân chủ. Mọi công việc đều vì lợi ích của dân mà làm... Khi ai có điều gì oan ức thì có thể do các đoàn thể tố cáo lên cấp trên. Đó là quyền dân chủ của tất cả công dân Việt Nam. Đồng bào cần hiểu rõ và khéo dùng quyền ấy”.

Người đã nhiều lần chỉ ra ý nghĩa chính trị sâu sắc của công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân. Trong Huấn thị về công tác thanh tra tại Hội nghị cán bộ thanh tra toàn miền Bắc ngày 19/4/1957, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã chỉ rõ: “Trong lúc này, có những cán bộ, đảng viên vì việc này việc khác mà kêu, cán bộ thanh tra cũng phải xét kịp thời, chóng chùng nào, hay chùng ấy.

Đối với nhân dân việc kêu nài, có lúc không kêu nài đi nữa, cán bộ thanh tra cũng phải đi thăm dò ý kiến nhân dân”. Trong bài nói chuyện với cán bộ thanh tra tại Hội nghị Thanh tra toàn miền Bắc ngày 5/3/1960, Chủ tịch Hồ Chí Minh căn dặn: “Về công tác xét và giải quyết các khiếu nại, tố cáo, tố giác, nhiệm vụ

của các Ban Thanh tra là phải làm cho nghiêm chỉnh, kịp thời, làm sớm chừng nào hay chừng ấy. Đồng bào có oan ức mới khiếu nại, tố cáo, hoặc vì chưa hiểu rõ chính sách của Đảng và Chính phủ mà khiếu nại, tố cáo. Ta phải giải quyết nhanh, tốt, thì đồng bào thấy rõ Đảng và Chính phủ luôn quan tâm lo lắng đến quyền lợi của họ, do đó mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Chính phủ càng được củng cố tốt hơn”.

Theo quan điểm của Hồ Chí Minh, tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người dân chính là một biện pháp quan trọng và thiết thực để củng cố mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước, củng cố lòng tin của nhân dân vào Đảng và Nhà nước. Giải quyết khiếu nại, tố cáo của dân là một hình thức biểu hiện trực tiếp của mối quan hệ giữa nhân dân với Nhà nước. Trong trường hợp các khiếu nại, tố cáo được các cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết kịp thời và thỏa đáng thì những người dân đi khiếu nại, tố cáo nói riêng và nhân dân nói chung sẽ cảm thấy Nhà nước đã tôn trọng, lắng nghe ý kiến của họ, quan tâm, lo lắng đến quyền lợi của họ và để nhân dân thấy rằng Nhà nước luôn gần gũi, gắn bó với nhân dân và luôn đảm bảo Nhà nước của ta là Nhà nước của dân, do dân và vì dân. Ngược nếu các khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị của dân được các cơ quan, cán bộ, công chức Nhà nước đón nhận bằng một thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm thì sẽ làm cho dân thiếu tin tưởng vào sự lãnh đạo của Đảng, quản lý của nhà nước. Cho nên, việc giải quyết nhanh chóng, đúng pháp luật các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân sẽ góp phần củng cố niềm tin của nhân dân vào chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, làm cho mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước ngày càng gắn bó bền chặt.

Trong nhiều nghị quyết, chỉ thị, Đảng Cộng sản Việt Nam cũng thể hiện rõ và nhất quán đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Những chủ trương do Đảng đề ra được kế thừa và phát triển quan điểm của Hồ

Chí Minh về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thông tri số 210/TT-TW ngày 22/12/1967 của Ban Bí thư về việc tăng cường tổ chức Ủy ban kiểm tra của Đảng và đẩy mạnh công tác thanh tra của các cơ quan nhà nước khi đề cập đến tác hại của việc giải quyết không kịp thời các khiếu nại, tố cáo đã nhấn mạnh: “Nhiều việc KNTC trong Đảng và của nhân dân, nhất là những vụ đảng viên, cán bộ làm sai đường lối, chính sách, vi phạm đến quyền lợi chính trị và kinh tế của nhân dân, chưa được giải quyết tốt, hoặc để ứ đọng, bê trễ, gây ảnh hưởng không tốt đến lòng tin của đảng viên và nhân dân đối với cơ quan của Đảng và Nhà nước”. Chỉ thị số 176/CT-TW ngày 18/4/1970 của Ban Bí thư về việc tăng cường công tác kiểm tra, kiểm sát, thanh tra và giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo đã yêu cầu các cấp, các ngành phải “coi trọng việc xét và giải quyết nhanh, tốt các đơn khiếu nại, tố cáo, tố giác của quần chúng, cố gắng khắc phục tình trạng để các vụ khiếu tố ứ đọng lại nhiều và lâu ngày, hoặc chuyển đơn khiếu tố cho cấp dưới mà không theo dõi, kiểm tra cách giải quyết”. Ban Bí thư chỉ thị: “Từng thời gian nhất định, các đồng chí phụ trách chủ chốt của các cấp, các ngành phải nghe báo cáo và chỉ đạo việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của nhân dân và của cán bộ, đảng viên”.

Trong Chỉ thị số 09-CT/TW ngày 6/3/2002 về một số vấn đề cấp bách cần thực hiện trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay cũng đã tiếp tục nhấn mạnh đến trách nhiệm của lãnh đạo cấp uỷ và chính quyền các cấp trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chỉ thị yêu cầu: “Cấp uỷ, chính quyền, đoàn thể các cấp phải đặc biệt quan tâm đến việc tiếp dân, giải quyết đúng đắn, kịp thời khiếu nại, tố cáo của công dân,... Thường vụ cấp uỷ, trước hết là đồng chí bí thư phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo... Các đồng chí lãnh đạo chủ chốt của cấp uỷ và chính quyền địa phương cần phân công nhau bố trí lịch tiếp dân theo quy định của pháp luật, trực tiếp đối thoại với dân, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo của dân, trực tiếp chỉ đạo giải quyết những vụ việc đặc biệt phức tạp”; “Tăng

cường và phát huy trách nhiệm của các cấp ủy đảng trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đồng chí bí thư cấp ủy phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và phân công trách nhiệm cho các đồng chí trong ban thường vụ theo dõi, chỉ đạo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, gắn giải quyết khiếu nại, tố cáo với cải cách hành chính, đấu tranh phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, coi hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo là một tiêu chuẩn quan trọng để đánh giá năng lực, hiệu quả công tác của cấp ủy, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có trách nhiệm”. Tại Thông báo Kết luận số 130-TB/TW đã nêu rõ: “Đẩy mạnh công tác xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật nhằm tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, đồng bộ, nhất là pháp luật về đất đai và khiếu nại, tố cáo”.

Như vậy, tư tưởng xuyên suốt của Đảng CSVN và Chủ tịch Hồ Chí Minh đối với việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn khẳng định quyền khiếu nại, quyền tố cáo là những quyền cơ bản của công dân. Nhà nước phải tạo mọi điều kiện để công dân thực hiện các quyền này. Giải quyết khiếu nại, tố cáo là trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, của Đảng và toàn bộ hệ thống chính trị. Đảng với vai trò lãnh đạo, đề ra chủ trương, đường lối. Các cơ quan quản lý nhà nước trong việc tiếp nhận xử lý giải quyết các vụ việc.

Trong quản lý nhà nước, quan điểm của Hồ Chí Minh và Đảng Cộng sản Việt Nam về tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được thể hiện tại nhiều văn bản, Trong Thông tư số 436/TTg ngày 13/9/1958, Thủ tướng Chính phủ nhấn mạnh “việc nghiên cứu và giải quyết thư khiếu tố của nhân dân có tác dụng giúp chính quyền nắm tình hình chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước, kịp thời uốn nắn những lệch lạc, sai lầm của cán bộ và cơ quan nhà nước và bổ sung chủ trương, chính sách”, “Việc giải quyết các đơn thư khiếu tố chủ yếu phải do các Bộ, Ủy ban hành chính địa phương và các cơ quan chuyên môn ở Trung ương, ở địa phương tự phụ trách

lấy. Ban Thanh tra các cấp, các ngành có nhiệm vụ giúp đỡ cơ quan chính quyền Trung ương và địa phương cùng cấp giải quyết”.

Để công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu quả, Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản pháp luật có giá trị pháp lý cao như: Nghị định số 89/CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân; Luật khiếu nại, tố cáo 1998; Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo; Luật khiếu nại 2011, Luật tố cáo 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo; Luật tiếp công dân 2013, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân, Thông tư 06/2014/TT-TTTP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân, Thông tư 07/2014/TT-TTTP ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### ***1.2.2. Quy định của pháp luật về tiếp công dân***

Kế thừa và phát triển các kết quả công tác tiếp dân từ nhiều năm trước đây, từ năm 2013 đến nay, trên phạm vi toàn quốc, các chủ thể có trách nhiệm đã và đang triển khai thực hiện đồng bộ Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính Trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân; Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP của Chính Phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư 06/2014/TT-TTTP ngày 31/10/2015 quy định về quy trình tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-TTTP ngày 31/10/2015 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn



khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (thay thế Thông tư liên tịch số 46/2012/TTLT-BTC-TTCP ngày 16/3/2012 quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); văn bản số 704/TTg-V.I ngày 18/5/2015 của Thủ tướng Chính Phủ về việc chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Năm 2017, Thanh tra Chính Phủ đã có văn bản số 1588/TTCP-PC ngày 21/6/2017 hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương báo cáo tình hình, kết quả thi hành pháp luật về tiếp công dân.

Luận văn chủ yếu dựa trên cơ sở phân tích Luật tiếp công dân năm 2013 và Nghị định 64/2014/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.

Ngày 25/11/2013, Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã thông qua Luật Tiếp công dân, Luật có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2014.

*Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm tổ chức đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

Trong đó:

- Tiếp công dân thường xuyên chủ yếu do các cán bộ, công chức và tổ chức chuyên trách thực hiện.

- Việc tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất thuộc về trách nhiệm của người đứng đầu và đã được quy định cụ thể tại Điều 18 Luật Tiếp công dân và Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP, cụ thể:

*Về tiếp công dân định kỳ:* Người đứng đầu cơ quan phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình.

*Về tiếp công dân đột xuất:* Người đứng đầu cơ quan thực hiện tiếp công dân đột xuất trong 02 trường hợp: *Một là*, có vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau; *Hai là*, có vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Có thể thấy rằng việc quy định cụ thể, rõ ràng về trách nhiệm của người đứng đầu trong việc trực tiếp thực hiện tiếp công dân được coi là một bước tiến quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phát huy dân chủ, hướng tới bảo vệ, bảo đảm quyền con người, quyền công dân. Nhận thức rõ ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác này, mặc dù Luật Tiếp công dân mới có hiệu lực chưa lâu, Nghị định hướng dẫn đến thời điểm hiện nay còn chưa có hiệu lực thi hành, nhưng một số bộ, ban, ngành và địa phương đã tích cực, chủ động triển khai thực hiện để đưa các quy định của Luật và Nghị định vào cuộc sống. Theo phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng, người dân được tiếp rất vui mừng và bày tỏ sự tin tưởng vào đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tin cậy và tôn trọng việc giải quyết của người đứng đầu; đồng thời, cũng phản ánh tâm tư, nguyện vọng của bản thân về những vụ việc mà chính quyền và người dân còn chưa có tiếng nói chung.

Theo quy định của pháp luật về khiếu nại và tố cáo, thẩm quyền giải quyết khiếu nại và tố cáo là của người đứng đầu, cán bộ, công chức, bộ phận chuyên trách tiếp công dân chỉ có thẩm quyền và trách nhiệm tham mưu. Do đó, bên cạnh quy định về trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, Luật Tiếp công dân còn quy định khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ

đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

*Nội dung cơ bản của Luật tiếp công dân:*

Phạm vi điều chỉnh: xây dựng bất kỳ một dự án Luật nào, vấn đề quan trọng đầu tiên mà cơ quan chủ trì soạn thảo quan tâm là phạm vi điều chỉnh của dự án luật đó. Phạm vi điều chỉnh của một văn bản pháp luật tức là những nội dung được quy định trong văn bản pháp luật đó. Để xác định được nội dung cần điều chỉnh trong Luật tiếp công dân, trong quá trình nghiên cứu, xây dựng, cơ quan chủ trì soạn thảo và các cơ quan liên quan đã triển khai nhiều hoạt động phân tích chính sách đối với dự án luật này nhằm xác định yêu cầu của việc ban hành và phạm vi điều chỉnh của Luật tiếp công dân. Cuối cùng, Quốc hội cho rằng, việc ban hành Luật này là để tạo cơ sở pháp lý chung, thống nhất về tổ chức, hoạt động tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân. Vì vậy, phạm vi điều chỉnh của Luật là phải những vấn đề cơ bản nhất về tổ chức và hoạt động tiếp công dân, gồm các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân và trách nhiệm của người tiếp công dân, trụ sở tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp công dân; các điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân (kinh phí, chế độ chính sách đối với người tiếp công dân). Với tinh thần đó, khoản 1 Điều 1 Luật tiếp công dân quy định:

“Luật này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị và các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân”.

Ngoài ra, Luật cũng quy định việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Trách nhiệm tiếp công dân: Điều 4 của Luật đã quy định một cách đầy đủ về các cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân. Căn cứ vào quy định của Luật này, cơ quan trung ương của tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội quy định về việc tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống mình; Chính phủ quy định cụ thể việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập.

Việc tiếp công dân của các tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội sẽ do cơ quan Trung ương của các tổ chức này quy định trên cơ sở mục tiêu, nguyên tắc và quy trình được quy định trong luật này, phù hợp với tính chất, đặc điểm của từng cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống mình. Luật tiếp công dân là một văn bản pháp luật đầu tiên, quy định một cách toàn diện và bao quát về mô hình tổ chức tiếp công dân ở Việt Nam hiện nay, qua đó xác định trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Rõ ràng mô hình tổ chức tiếp công dân này tạo điều kiện thuận lợi hơn trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trách nhiệm của người tiếp công dân: Trên cơ sở kế thừa các quy định còn phù hợp của Nghị định 89/CP ngày 07/8/1997 về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân và Chương V của Luật khiếu nại năm 2011 quy định về tiếp công dân, Luật đã quy định về quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyền, nghĩa vụ của người tiếp công dân.

\* Về quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đồng thời cũng xác định rõ các nghĩa vụ của họ trong việc thực hiện các quyền này, Điều 7 của Luật quy định cụ thể về quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Theo

đó, khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, pháp luật về tố cáo.

Tương ứng với các quyền, khoản 2 Điều 7 của Luật cũng quy định về nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bao gồm:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

\* Về trách nhiệm của người tiếp công dân: Điều 8 của Luật cũng quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân.

Người tiếp công dân phải đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu, trang phục chỉnh tề.

- Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày. Nội dung các vấn đề phản ánh ở nơi tiếp công dân rất đa dạng, liên quan đến chính sách pháp luật thuộc các lĩnh vực khác nhau. Do đó, trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải bố trí những cán bộ có đủ khả năng tiêu chuẩn để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Cụ thể hoá tiêu chuẩn của cán bộ tiếp công dân như sau:

+ Có phẩm chất tốt: Đây là tiêu chuẩn chung của cán bộ công chức và đối với người cán bộ tiếp công dân, đòi hỏi họ phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, trung thành với sự nghiệp của Đảng và Nhà nước. Ở nơi tiếp công dân, hàng ngày cán bộ tiếp công dân phải tiếp cận, giải thích, hướng dẫn công dân các vấn đề của xã hội, thậm chí là về các vấn đề tiêu cực của xã hội như tham nhũng, lãng phí, cố ý làm trái..., ngoài ra đến phòng tiếp công dân không chỉ đơn thuần là những công dân trách nhiệm, có ý thức xây dựng mà còn không ít kẻ bất mãn, quá khích. Vì vậy, cán bộ tiếp công dân không chỉ giải thích, hướng dẫn mà đôi khi còn đòi hỏi bản lĩnh chính trị để đấu tranh với các luồng tư tưởng ngoại lai, sai trái, đi ngược lại mục tiêu của Đảng.

+ Có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật để có thể hướng dẫn giải thích cho công dân khi thực hiện nhiệm vụ của mình. Trước hết, đó là những kiến thức pháp luật về khiếu nại, tố cáo, về đất đai, chính sách xã hội, giải toả đền bù, thu hồi đất, kinh tế, tài chính... Đây là những lĩnh vực nóng bỏng phát sinh nhiều đơn thư khiếu nại, tố cáo. Có thể nói chất lượng, hiệu quả của việc hướng dẫn, giải thích của người cán bộ tiếp công dân phụ thuộc chủ yếu vào năng lực, trình độ của người cán bộ đó. Nếu cán bộ tiếp công dân không nắm vững quy định pháp luật, hiểu rõ các chính sách của Đảng và Nhà nước sẽ không

giải thích cho người dân hiểu pháp luật để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của mình hoặc xác định sai phạm quyền dẫn đến hướng dẫn cho người dân đến cơ quan không có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, gây ra tâm lý bất bình cho người dân. Người tiếp công dân cũng cần có trình độ nghiệp vụ vững vàng để khi được giao tham mưu thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật. Chính vì thế cán bộ tiếp công dân phải là người có kiến thức, am hiểu chính sách pháp luật. Đây là yếu tố quyết định đến chất lượng công tác tiếp công dân.

+ Có tinh thần trách nhiệm với công việc: Tinh thần trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân không chỉ thể hiện ở khía cạnh là việc chấp hành đúng giờ giấc, nội quy hoặc có tinh thần làm việc mẫn cán mà tiêu chuẩn này còn đòi hỏi người tiếp công dân có ý thức đối với sự nghiệp của cách mạng, sự tồn vong của chế độ xã hội. Người cán bộ đó không chỉ là người đại diện cho cơ quan, tổ chức mà rộng hơn là đại diện cho Đảng, Nhà nước trong mối quan hệ với nhân dân. Rất nhiều công dân đến Trụ sở tiếp công dân với tâm trạng bức xúc, thậm chí nhiều người có thái độ gay gắt, lăng mạ, chửi bới cán bộ. Chính những lúc này người cán bộ tiếp công dân phải mềm dẻo, kiên trì giải thích, thuyết phục họ và có những biện pháp giải quyết kịp thời. Mọi sự nóng giận, mất bình tĩnh hoặc nhu nhược đều đem lại những hậu quả xấu cho lợi ích Nhà nước, lợi ích cộng đồng. Mặt khác, tinh thần trách nhiệm của người cán bộ tiếp công dân còn bị thử thách bởi tính chất công việc không được hấp dẫn này. Nếu không phải là người có tinh thần trách nhiệm, có bản lĩnh vững vàng chắc chắn sẽ phát sinh tư tưởng bi quan, chán nản, dẫn đến chất lượng tiếp công dân không cao.

Các quy định này nhằm nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong hoạt động tiếp công dân, đồng thời đảm bảo thiết lập trật tự kỷ cương tại nơi tiếp công dân và ngăn chặn trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng.

Trụ sở tiếp công dân, việc tiếp công dân ở cấp xã: Trên cơ sở kế thừa các quy định về tiếp công dân còn phù hợp trong các nghị định của Chính phủ về

tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là nội dung của Quyết định 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân, Chương III của Luật đã quy định về việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện và việc tiếp công dân tại cấp xã.

Trụ sở tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc lãnh đạo Đảng, chính quyền ở địa phương; có đại diện của một số cơ quan, tổ chức tại trung ương hoặc địa phương tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết.

Trụ sở tiếp công dân bao gồm:

- Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương;
- Trụ sở tiếp công dân ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương
- Trụ sở tiếp công dân ở quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh.

Ban tiếp công dân được thành lập để trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân ở mỗi cấp; phối hợp cùng đại diện các cơ quan, tổ chức hữu quan tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân. Ban tiếp công dân trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý các Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương. Ban tiếp công dân cấp tỉnh do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh. Ban tiếp công dân cấp huyện do Ủy ban nhân dân cấp huyện thành lập, trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.



Ở cấp xã, việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân.

Để xác định rõ trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, cá nhân tại Trụ sở tiếp công dân, Luật cũng quy định về các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp (khoản 3 Điều 11; khoản 3 Điều 12, khoản 3 Điều 13); nhiệm vụ, quyền hạn của Ban tiếp công dân (khoản 3 Điều 10); phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân các cấp (khoản 4 Điều 11, khoản 4 Điều 12; khoản 4 Điều 13); nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân (Điều 14).

Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân: Trên thực tế, ở một số nơi, người đứng đầu cơ quan chưa thực sự quan tâm đến công tác tiếp công dân, chưa nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ trực tiếp tiếp công dân theo quy định. Để nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, Điều 18 của Luật đã quy định cụ thể trách nhiệm của họ trong công tác tiếp công dân. Theo đó, người đứng đầu các cơ quan có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình; đồng thời trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình. Ngoài ra, người đứng đầu cơ quan còn có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp nhất định. Luật cũng quy định khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân (Điều 18). Quy định này nhằm xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác tiếp công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước, tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước: Đối với cơ quan hành chính nhà nước, Điều 16 của Luật quy định: Bộ, cơ quan ngang bộ thành lập bộ phận tiếp công dân hoặc bố trí công chức thuộc Thanh tra bộ làm công tác tiếp công dân. Việc tiếp công dân của các tổ chức trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ do Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang bộ quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng tổ chức. Ở địa phương, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí công chức thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp công dân. Việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan.

Cùng với việc quy định về việc tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước, Luật còn quy định về trách nhiệm tiếp công dân của Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước (Điều 17). Theo đó, Tòa án nhân dân tối cao, Tòa án nhân dân các cấp, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, Kiểm toán Nhà nước, Kiểm toán Nhà nước khu vực có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân và bố trí địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Luật cũng giao Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng kiểm toán Nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân của cơ quan mình, của Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân các cấp, của Kiểm toán Nhà nước khu vực.

Tiếp công dân của các cơ quan Quốc hội, đại biểu Quốc hội, của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân: Điều 20 Luật tiếp công dân quy định

các cơ quan của Quốc hội có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội hoặc nơi tiếp công dân do các cơ quan của Quốc hội lựa chọn khi cần thiết để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri.

Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm chỉ đạo, điều hòa, phối hợp và tổ chức việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội.

Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm giúp Ủy ban thường vụ Quốc hội trong việc tổ chức công tác tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội; đại diện cho các cơ quan của Quốc hội thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương và địa điểm tiếp công dân của Quốc hội.

Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm phân công đại diện Thường trực Hội đồng, Thường trực Ủy ban tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiên cứu và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội phụ trách; phối hợp với Ban dân nguyện và các cơ quan hữu quan trong việc tiếp công dân khi cần thiết.

Đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc nơi tiếp công dân do Đoàn đại biểu Quốc hội bố trí theo sự phân công của Trưởng đoàn đại biểu Quốc hội hoặc khi thấy cần thiết.

Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cùng cấp hoặc tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cùng cấp.

Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức để

các đại biểu Hội đồng nhân dân cấp mình tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân; cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện; tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử.

Hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân: Để thuận tiện cho công dân cũng như các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Chương VI Luật quy định cụ thể về hoạt động tiếp công dân, bao gồm các quy định về công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân (Điều 24); tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 25); phân loại, chuyên nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết (Điều 26); trách nhiệm thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến (Điều 27); thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28).

Để công khai hoạt động tiếp công dân, tạo thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện các quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Luật quy định về việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Theo đó, Ban tiếp công dân ở Trung ương, Ban tiếp công dân cấp tỉnh, Ban tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân lịch tiếp công dân của lãnh đạo các cơ quan Đảng và Nhà nước ở Trung ương hoặc địa phương, danh sách các cơ quan, tổ chức có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân.

Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có).

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- Nơi tiếp công dân;
- Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Lịch tiếp công dân của đại diện Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội, của Đoàn đại biểu Quốc hội, nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã.

Lịch tiếp công dân của những người quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 và khoản 3 Điều 24 của Luật được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Những quy định đó nhằm đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân mang tính công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho công dân trong việc tiếp cận các thông tin liên quan đến hoạt động tiếp công dân của những người có thẩm quyền, đồng thời nâng cao trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

*Về việc tiếp nhận và xử lý bức thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:* Thực tế cho thấy một số cán bộ tiếp công dân còn lúng túng trong việc tiếp nhận và xử lý đơn của công dân. Bên cạnh đó, nhiều trường hợp người dân còn không biết viết đơn hoặc gửi đơn không đúng thẩm quyền hoặc đơn viết nội dung không rõ ràng, còn lẫn lộn các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Để đảm bảo cho người tiếp công dân tiếp nhận và xử lý đơn của công dân được thực hiện thống nhất, Điều 25 của Luật quy định, khi công dân đến khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ trình bày họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ và tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh viết thành các đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Sau khi tiếp nhận đơn thư, công việc tiếp theo của hoạt động tiếp công dân là phân loại đơn và chuyển đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết. *Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân* được thực hiện như sau (Điều 26):

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận

thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét giải quyết;

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Bên cạnh đó, để nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, Điều 28 của Luật *quy định về việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*. Cụ thể là, trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản 2 Điều 27 của Luật, cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó

Trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Để nâng cao hiệu quả việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhiều người, nhất là khi việc phối hợp xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung còn không ít vướng mắc trong



thực tiễn, Chương VII của Luật quy định về trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung. Theo đó, quy định cụ thể về việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (Điều 29); tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân (Điều 30); trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 31); trách nhiệm của Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh (Điều 32).

Những vấn đề khác: Ngoài những nội dung chính nêu trên, Luật tiếp công dân còn quy định về nguyên tắc tiếp công dân, quản lý công tác tiếp công dân, các hành vi bị nghiêm cấm, những trường hợp được từ chối tiếp công dân, điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân và điều khoản thi hành.

Nghị định 64/2014/NĐ-CP hướng dẫn Luật Tiếp công dân.

Theo đó, nội dung chính của Nghị định này quy định về việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập; nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Ban Tiếp công dân, việc bố trí cơ sở vật chất của Trụ sở tiếp công dân; quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; việc bố trí cơ sở vật chất của địa điểm tiếp.

Cụ thể, Nghị định 64/2014 quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập, theo đó phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình. Bên cạnh đó, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền

quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời.

Trong công tác tiếp công dân, Nghị định 64/2014 cũng quy định điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, theo đó quy định Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị bố trí cán bộ có năng lực, phẩm chất, có trách nhiệm làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế; bố trí trụ sở, địa điểm thuận lợi để tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân, nhà nước bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15/08/2014.

### **1.3 . Những chủ thể chủ yếu trong hoạt động tiếp công dân**

Theo các quy định của pháp luật trong lĩnh vực tiếp công dân hiện hành, việc tiếp công dân thường xuyên chủ yếu do các cán bộ, công chức và tổ chức chuyên trách thực hiện. Việc tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất thuộc về trách nhiệm của người đứng đầu và đã được quy định cụ thể tại Điều 18 Luật Tiếp công dân và Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 15/8/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân (Nghị định 64). Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định 3 hình thức tiếp công dân bao gồm: tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

*Tiếp công dân thường xuyên:* Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Chính phủ, Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân Trung ương thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương; Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân cấp tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân

cấp tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh; Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

*Tiếp công dân định kỳ:* Tổng Thanh tra Chính phủ, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương ít nhất 01 ngày trong 01 tháng; Chủ tịch UBND cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng; Chủ tịch UBND cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng; Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp công dân tại trụ sở UBND cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần.

*Tiếp công dân đột xuất:* Những chủ thể tham gia tiếp công dân định kỳ còn thực hiện việc tiếp công dân đột xuất khi có vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau và tiến hành tiếp công dân đột xuất đối với những vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Có thể thấy rằng việc quy định cụ thể, rõ ràng về trách nhiệm của người đứng đầu trong việc trực tiếp thực hiện tiếp công dân được coi là một bước tiến quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phát huy dân chủ, hướng tới bảo vệ, bảo đảm quyền con người, quyền công dân. Nhận thức rõ ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác này, một số bộ, ban, ngành và địa phương đã tích cực, chủ động triển khai thực hiện để đưa các quy định của Luật và Nghị định vào cuộc sống. Theo phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng, người dân được tiếp rất vui mừng và bày tỏ sự tin tưởng vào đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của

Nhà nước; tin cậy và tôn trọng việc giải quyết của người đứng đầu; đồng thời, cũng phản ánh tâm tư, nguyện vọng của bản thân về những vụ việc mà chính quyền và người dân còn chưa có tiếng nói chung.

Cũng theo quy định của pháp luật về khiếu nại và tố cáo, thẩm quyền giải quyết khiếu nại và tố cáo là của người đứng đầu, cán bộ, công chức, bộ phận chuyên trách tiếp công dân chỉ có trách nhiệm tham mưu. Do đó, bên cạnh quy định về trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, Luật Tiếp công dân còn quy định khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được, thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

#### **1.4. Vị trí, vai trò, quyền, nghĩa vụ cơ bản của Thanh tra Chính phủ trong hoạt động tiếp công dân**

Thanh tra Chính phủ là cơ quan cao nhất trong hệ thống cơ quan thanh tra nhà nước, là cơ quan của Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC và tiếp công dân, giải quyết KNTC theo thẩm quyền.

*Thanh tra Chính phủ có vai trò quan trọng trong xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách, ban hành các thông tư, quyết định, các văn bản khác và trực tiếp chỉ thị, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện pháp luật tiếp công dân và giải quyết KNTC.*

Thanh tra Chính phủ là cơ quan thực hiện giúp Chính phủ quản lý nhà nước về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng. Thanh tra Chính phủ có trách nhiệm và vai trò quan trọng trong hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật về thanh tra nói chung và thanh tra trách nhiệm về tiếp công dân, giải quyết KNTC và pháp luật cũng như pháp luật về các vấn đề này. Thực hiện trách nhiệm quản lý nhà nước của mình, Thanh tra Chính phủ thu thập, đánh giá các thông tin về thực hiện pháp luật, trên cơ sở đó có những nghiên

cứu, đánh giá để xây dựng, ban hành hoặc trình cơ quan, cá nhân có thẩm quyền ban hành những kế hoạch, định hướng hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật và thực hiện tham mưu, xây dựng, trình những văn bản này. Đây có thể coi là một trách nhiệm lớn nhất trong quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ về lĩnh vực này. Quá trình xây dựng, trình, ban hành cần có sự tham gia của các cơ quan, tổ chức có liên quan, do đây là vấn đề liên quan đến trách nhiệm quản lý nhà nước của hầu hết các bộ, ngành, địa phương nhằm bảo đảm thực hiện quyền con người, quyền công dân và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức.

Thanh tra Chính phủ tiến hành theo dõi việc thực hiện pháp luật của các bộ, ngành, địa phương thông qua tổng hợp báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết KNTC; thông qua giải đáp những vướng mắc trong quá trình thực hiện pháp luật; thông qua hoạt động thanh tra trách nhiệm và giải quyết KNTC, tiếp công dân theo thẩm quyền,... Qua đó, Thanh tra Chính phủ thực hiện xem xét, đánh giá việc thực hiện các quy định pháp luật về vấn đề này và hoàn thiện, sửa đổi hoặc kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ sửa đổi cho phù hợp với thực tiễn. Bên cạnh đó, Thanh tra Chính phủ còn tham mưu giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong việc đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng quản lý nhà nước về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC của các bộ, ngành, địa phương thông qua các nghị quyết chuyên đề của Chính phủ hay các văn bản chỉ đạo của Thủ tướng.

*Thanh tra Chính Phủ tổ chức việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.*

*Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh.*

Theo quy định tại điều 11 Luật Tiếp Công dân năm 2013 thì: Trụ sở tiếp công dân ở trung ương được đặt tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với các cơ quan trung ương của Đảng, Chủ tịch nước, các cơ quan của Quốc hội, Chính phủ.

Ban tiếp công dân trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý các Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.

Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Chính phủ, Ban dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân trung ương thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ

#### **2.1. Khái quát chung về tình hình, kết quả tiếp công dân của các cơ quan chức năng**

Trong giai đoạn từ năm 2013-2017, các cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp 1.891.744 lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; có 22.410 đoàn đông người. Nhìn chung số lượng lượt người đến khiếu nại, tố cáo trong giai đoạn này đã giảm 25.412 lượt ( năm 2013 tiếp 377.514 lượt và năm 2017 tiếp 352.102 lượt) nhưng số lượng đoàn đông người đã tăng lên 398 đoàn ( năm 2013 là 4.223 đoàn và năm 2017 là 4.621 đoàn). Trong đó, cụ thể:

Các Bộ, ngành tiếp 228.961 lượt người, 954 đoàn đông người, tập trung vào một số Bộ, ngành như: Bảo hiểm xã hội: 71.457 lượt, Bộ công an: 87.342, Bộ Tài chính: 5.888 ... Các Bộ tiếp nhiều đoàn đông người: Bộ Tài nguyên và môi trường: 285 đoàn...

Các địa phương đã tiếp: 1.548.570 lượt người, 17.960 lượt đoàn đông người. Các địa phương có số lượt người khiếu nại, tố cáo nhiều: TP Hồ Chí Minh: 220.211 lượt, Hà Nội: 161.342, Đà Nẵng: 53.574 ... Các địa phương có nhiều lượt đoàn đông người là: Hà Nội: 2.600 lượt ...

Qua số liệu thống kê trên có thể thấy hoạt động tiếp công dân đã có những chuyển biến, đặc biệt từ khi thi hành Luật tiếp công dân (TCD). Các bộ, ngành, địa phương đã kịp thời triển khai thực hiện Luật TCD, gắn với việc thực hiện chỉ đạo của Bộ Chính trị, Quốc hội, Chính phủ về công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bằng sự kết hợp đồng bộ các giải pháp, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, công tác TCD đã có nhiều chuyển biến tích cực.

Các cấp, các ngành đã quan tâm sát sao đến việc xây dựng trụ sở TCD, thành lập Ban TCD, bộ phận TCD, kịp thời đáp ứng yêu cầu của thực tiễn TCD; công tác TCD của các ngành, các cấp đã đi vào nề nếp và quy củ hơn.

Lãnh đạo các địa phương đã quan tâm giải quyết theo thẩm quyền các vụ việc công dân đến khiếu nại, tố cáo ngay tại cơ sở; tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm những vụ việc đông người, phức tạp, tồn đọng, bảo đảm an ninh trật tự, nhất là trong thời gian có các sự kiện chính trị quan trọng. Việc tổ chức đối thoại giữa thủ trưởng của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị để trực tiếp lắng nghe, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của người dân thực chất hơn.

Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về TCD được tăng cường, góp phần nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng các cấp, các ngành; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những thiếu sót, tồn tại, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tuy nhiên, sau 3 năm thi hành Luật TCD đã bộc lộ rõ những hạn chế, yếu kém. Đó là, một số cấp ủy, người đứng đầu đơn vị, nhất là ở cấp cơ sở, chưa quan tâm đầy đủ, chưa xác định rõ trách nhiệm trong việc lãnh đạo, chỉ đạo công tác TCD; có nơi, có lúc còn biểu hiện né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

Trách nhiệm trực tiếp TCD định kỳ của người đứng đầu tại không ít bộ, ngành, địa phương chưa bảo đảm, dẫn đến tình trạng không nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng và kịp thời giải quyết bức xúc của người dân, nhiều vụ việc công dân đã khiếu kiện vượt cấp lên Trung ương.

Sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong công tác TCD tại trụ sở TCD, giữa các cơ quan Trung ương và địa phương, giữa ban TCD với cơ quan thanh tra cùng cấp cũng như giữa ban TCD các cấp chưa chặt chẽ, dẫn đến tình trạng việc nắm bắt nguyện vọng của công dân và xử lý đơn thư chưa kịp thời hoặc trùng lặp.

Lãnh đạo một số bộ, ngành, địa phương chưa quan tâm thực hiện chế độ chính sách đối với công chức TCD, chưa tạo điều kiện để công chức TCD tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ TCD. Do đó, không ít công chức còn lúng túng trong công tác TCD; nhiều trường hợp xử lý đơn không đúng quy định của pháp luật.



Một số địa phương chưa thực sự nỗ lực, quyết tâm trong việc giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài; thiếu chủ động kiểm tra, rà soát; chưa xử lý kịp thời, nghiêm minh đối với cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm, vi phạm pháp luật trong công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo ở một số nơi còn chưa nghiêm túc, chất lượng còn hạn chế. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào theo dõi, tích hợp, khai thác, phục vụ TCD chưa đáp ứng được yêu cầu.

## **2.2. Thực trạng hoạt động tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ**

### **2.2.1. Ban hành, tham mưu ban hành các quy định tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động tiếp công dân**

Theo quy định tại Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 09/10/2012 của Chính Phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ; Thanh tra Chính Phủ có chức năng, nhiệm vụ theo khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 điều 2 :

Trình Chính phủ dự án luật, dự thảo nghị quyết của Quốc hội, dự án pháp lệnh, dự thảo nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; dự thảo nghị quyết, nghị định của Chính phủ về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo chương trình, kế hoạch xây dựng pháp luật hàng năm của Thanh tra Chính phủ đã được phê duyệt và các dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật khác theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Định hướng chương trình thanh tra hàng năm, các dự thảo quyết định, chỉ thị, các văn bản khác thuộc thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ và tổ chức triển khai thực hiện.

Ban hành thông tư, quyết định, chỉ thị và các văn bản khác về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược, định hướng chương trình đã được phê duyệt về thanh tra,

giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Trong giai đoạn 2013-2017, đặc biệt sau khi ban hành Luật Tiếp công dân 2013, Thanh tra Chính Phủ đã tiến hành triển khai tổng kết, đánh giá tình hình thường niên công tác thực hiện Luật Tiếp công dân, qua đó đề xuất sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện về pháp luật. Cụ thể, ngay trước khi Luật Tiếp công dân có hiệu lực thi hành, Thanh tra Chính Phủ đã đề nghị, tham mưu cho Chính Phủ ban hành Nghị Định 64/2014/NĐ-CP về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân. Nghị định này quy định chi tiết về việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập; nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Ban Tiếp công dân, việc bố trí cơ sở vật chất của Trụ sở tiếp công dân; quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; việc bố trí cơ sở vật chất của địa điểm tiếp công dân; các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Tiếp sau đó, Thanh tra Chính Phủ đã ban hành Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân. Thông tư này quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định tại điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 4 Luật tiếp công dân và các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định tại Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân.

Thông tư số 03/2016/TT-TTCP ngày 29/12/2016 do Thanh tra Chính Phủ ban hành quy định về trang phục đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân. Thông tư này quy định về quản lý, cấp phát, sử dụng trang phục, màu sắc, chất liệu, quy cách trang phục đối với

người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân được quy định tại điểm c, khoản 1 Điều 19 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân (sau đây gọi tắt là Nghị định số 64/2014/NĐ-CP).

Năm 2017, Thanh tra Chính Phủ đã có văn bản số 1588/TTCP-PC ngày 21/6/2017 hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương báo cáo tình hình, kết quả thi hành pháp luật về tiếp công dân.

### ***2.2.2. Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan chức năng trong hoạt động tiếp công dân***

*Kết quả phối hợp giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và các địa phương trong việc tiếp, xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người*

- Đa phần các địa phương đều có kế hoạch, chủ động liên hệ trước, cung cấp tài liệu hồ sơ đến Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, Ban Tiếp công dân Trung ương. Từ nội dung trên, các địa phương chủ động đề xuất với các cơ quan Trung ương có biện pháp hỗ trợ (đối với các địa phương phía Nam có đoàn đông người khiếu kiện ở thủ đô Hà Nội) hoặc địa phương cử tổ công tác đến các cơ quan Trung ương để phối hợp tiếp, giải tỏa đoàn đông người.

- Việc chủ động phối hợp luôn giúp các cơ quan Trung ương, Lãnh đạo các cấp đặc biệt là các cơ quan an ninh chủ động nắm bắt tình hình các đoàn khiếu kiện đông người còn lưu trú tại Thủ đô Hà Nội hoặc các thành phố lớn như thành phố Hồ Chí Minh...

- Kết quả phối hợp giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và các địa phương trong việc tiếp, xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người luôn giúp các cơ quan Trung ương nhanh chóng giải tỏa các đoàn đông người trong thời gian nhanh nhất.

- Kết quả phối hợp giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và các địa phương trong việc tiếp, xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người giúp các cơ quan

Trung ương, các địa phương đặc biệt là các địa phương phát triển sau phần nào đúc rút kinh nghiệm trong công tác điều hành quản lý, thực thi các chính sách pháp luật, chính sách phát triển kinh tế xã hội, tránh được phát sinh khiếu kiện.

- Kết quả phối hợp giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và các địa phương trong việc tiếp, xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người thúc đẩy việc thực hiện Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các bộ luật khác được nhanh chóng, sâu sát hiệu quả hơn. Quyền lợi khiếu nại, tố cáo và các quyền lợi khác... của công dân được đảm bảo, ngày càng phát huy tính dân chủ cao khi thực hiện giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Ngày 15-8-2014, Bộ Công an và Thanh tra Chính phủ đã thống nhất ký Quy chế phối hợp số 04/QCPH-BCA-TTCP trong công tác bảo đảm ANTT; thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Sau hai năm rưỡi thực hiện Quy chế, Bộ Công an và Thanh tra Chính phủ đều đã có nhiều cố gắng quan tâm triển khai và đạt được một số kết quả quan trọng trong công tác bảo đảm ANTT; thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Theo báo cáo, ngay sau khi Quy chế phối hợp được ký kết, lãnh đạo BCA và TTCP đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc hai Ngành tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế phối hợp, trọng tâm là chỉ đạo triển khai, thực hiện ở các đơn vị, cán bộ trực tiếp làm công tác thanh tra, TCD, giải quyết KN,TC và PCTN. Hằng năm, những nội dung phối hợp trong Quy chế phối hợp đều được cụ thể hoá trong các Nghị quyết, Chỉ thị, Chương trình, Kế hoạch công tác của hai Ngành. Qua thực hiện Quy chế, cả 9 nội dung phối hợp đều được triển khai nghiêm túc, góp phần nâng cao chất lượng các mặt công tác của hai Ngành, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ công tác trong tình hình mới. Kết quả cụ thể trên 9 nội dung phối hợp như: Công tác phối hợp xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thực hiện có bài bản, theo đúng quy trình; công tác trao đổi thông tin liên quan đến an ninh, trật tự, thanh tra, tiếp

công dân, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng được tiến hành thường xuyên, có trọng tâm, trọng điểm; công tác phối hợp bảo đảm an ninh chính trị nội bộ, bảo vệ bí mật nhà nước tại cơ quan TTCP được thực hiện chặt chẽ, hiệu quả; công tác phối hợp phòng, chống tham nhũng, chuyển hồ sơ vụ việc có dấu hiệu phạm tội sang cơ quan điều tra được thực hiện nghiêm túc; an ninh trật tự các trụ sở tiếp công dân ở Trung ương được đảm bảo, hạn chế các vụ việc nhiều người khiếu nại, tố cáo gây phức tạp về an ninh, trật tự. Bên cạnh những kết quả nổi bật, công tác phối hợp giữa hai Ngành vẫn còn những tồn tại, hạn chế như công tác quán triệt, triển khai thực hiện Quy chế phối hợp ở một số địa phương chưa đầy đủ, còn mang tính hình thức; công tác phối hợp xử lý với các trường hợp công dân khiếu kiện có hành vi quá khích còn gặp nhiều khó khăn; một số vụ việc vi phạm pháp luật có dấu hiệu tội phạm phát hiện qua thanh tra chuyển sang Cơ quan điều tra thuộc BCA tiếp tục điều tra, xem xét khởi tố còn chậm...

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phối hợp giữa hai Ngành trong thời gian tới, lãnh đạo hai ngành đã đề nghị các cấp ủy, lãnh đạo, Thủ trưởng các đơn vị Công an, Thanh tra cần phải làm chuyển biến nhận thức, tiếp tục nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác phối hợp giữa hai ngành Công an và Thanh tra trong thực hiện nhiệm vụ giữ gìn an ninh, trật tự; thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Xác định đây là nhiệm vụ thường xuyên, có ý nghĩa cơ bản, lâu dài, đồng thời đóng vai trò quan trọng trong giải quyết những vấn đề cấp bách đang đặt ra với nhiệm vụ của hai Ngành.

Bên cạnh đó, cần tiếp tục thực hiện có hiệu quả 09 nội dung phối hợp trong Quy chế phối hợp giữa Bộ Công an và Thanh tra Chính phủ trong công tác bảo đảm an ninh, trật tự; thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng. Chủ động rà soát, nghiên cứu bổ sung, cụ thể hóa những nội dung trong Quy chế phối hợp giữa hai Ngành theo hướng bám sát quy

định của pháp luật, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của từng Ngành và yêu cầu từ tình hình thực tiễn đang đặt ra...

Cần phối hợp tham mưu, đề xuất Thủ tướng Chính phủ đưa Trụ sở Tiếp công dân Trung ương vào diện mục tiêu bảo vệ của lực lượng Cảnh sát nhân dân theo Nghị định số 37, ngày 23/4/2009 của Chính phủ, nhằm bảo đảm an ninh, an toàn, ngăn chặn các trường hợp người khiếu kiện có hành vi quá khích, manh động tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương. Đẩy nhanh tiến độ ban hành Thông tư liên tịch hướng dẫn thực hiện một số quy định về bảo vệ người tố cáo.

Ngày 25 tháng 1 năm 2014, TTCP và Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc (UBTWMTTQ) Việt Nam đã ký kết Quy chế phối hợp trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cũng như thống nhất bố trí điểm tiếp công dân của UBTWMTTQ Việt Nam tại Trụ sở Tiếp công dân TƯ. Nội dung chính trong phối hợp về công tác tiếp dân, xử lý đơn thư gồm:

Thanh tra Chính phủ và Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam triển khai thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong phạm vi trách nhiệm được giao. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, hai bên tăng cường trao đổi, cung cấp thông tin để thống nhất xử lý.

Thanh tra Chính phủ bố trí địa điểm phù hợp để đại diện của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương; thời gian tiếp cụ thể do hai bên thống nhất; tạo điều kiện cho cán bộ tiếp công dân và xử lý đơn thư của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam sử dụng phần mềm quản lý việc tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để thống nhất thông tin và biện pháp xử lý.

Thanh tra Chính phủ và Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam chỉ đạo các đơn vị chức năng thực hiện tốt việc hướng dẫn, giải thích, nâng cao hiệu quả, chất lượng tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật nói chung, các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại và giải quyết khiếu nại, tố cáo và giải quyết tố cáo nói riêng để công dân hiểu và chấp hành.

Trong tiếp công dân, hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo; gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Khi có các vụ việc đông người phức tạp, có nội dung liên quan đến quyền hạn, trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thì đại diện của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Phụ trách Trụ sở Tiếp công dân Trung ương.

Ban tiếp công dân Trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ và Ban Dân chủ và Pháp luật thuộc cơ quan Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phối hợp tổ chức việc tiếp công dân phù hợp với quy định của pháp luật.

Trong công tác xử lý đơn thư:

- Đối với đơn thư khiếu nại, qua xử lý, nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo cơ quan mình thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, không chuyển đơn qua đường công văn.

- Đối với đơn thư tố cáo, kiến nghị, phản ánh, qua xử lý, nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo cơ quan mình thì chuyển đơn theo đường công văn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Năm 2015, sau khi ký kết chương trình phối hợp công tác này, tình hình an ninh, trật tự tại khu vực Trảng Thi được kiểm soát, công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư của UBTWMTTQ Việt Nam cũng hạn chế được sự chông chéo, nâng cao chất lượng và hiệu quả trong lĩnh vực công tác này; công tác phối hợp giữa

thường trực tiếp công dân của Mặt trận tại Trụ sở cũng đã góp phần giải tỏa những vụ việc đông người bức xúc, hạn chế diễn biến phức tạp; công tác xử lý đơn thư đã khai thác chung dữ liệu với TTCP tại Trụ sở nên hạn chế được việc chuyển đơn “lòng vòng”. Nhìn chung, công tác phối hợp trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư giữa TTCP và UBTWMTTQ Việt Nam đã đạt được hiệu quả như mong muốn của lãnh đạo 2 cơ quan, hạn chế được việc chuyển đơn lòng vòng.

Ngày 29 tháng 9 năm 2015 TTCP đã kí kết với Trung ương Hội Nông dân Việt Nam (HNĐTW) quy chế phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nông dân. Nội dung chính trong phỏ hợp về công tác tiếp dân, tuyên truyền phổ biến pháp luật về tiếp công dân :

Thanh tra Chính phủ phối hợp với Trung ương Hội Nông dân Việt Nam tổ chức việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các hình thức sau:

- Tổ chức việc tuyên truyền, phổ biến, tập huấn cho cán bộ, cộng tác viên, tuyên truyền viên pháp luật và hội viên, nông dân các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Xuất bản các ấn phẩm tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo có nội dung liên quan đến quyền, lợi ích của nông dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương thì Thanh tra Chính phủ đề nghị Trung ương Hội Nông dân Việt Nam cử đại diện cùng tham gia tiếp công dân.



- Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài liên quan đến quyền, lợi ích của nông dân thì Thanh tra Chính phủ mời Trung ương Hội Nông dân Việt Nam tham gia đối thoại để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nông dân để có biện pháp giải quyết dứt điểm, bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của nông dân; vận động, hướng dẫn nông dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Phối hợp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Căn cứ vào yêu cầu thực tế, Thanh tra Chính phủ và Trung ương Hội Nông dân Việt Nam phối hợp tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, cộng tác viên, tuyên truyền viên pháp luật của Hội Nông dân các cấp; Thanh tra Chính phủ có trách nhiệm cử người có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tham gia việc đào tạo, bồi dưỡng về lĩnh vực có liên quan.

### ***2.2.3. Trực tiếp tổ chức hoạt động tiếp công dân theo quy định của Đảng, Nhà nước***

Trong giai đoạn từ năm 2013-2017, Thanh tra Chính Phủ đã thực hiện hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương và đạt được những kết quả nhất định.

- Kết quả tiếp công dân năm 2013:

Thanh tra Chính phủ đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh; đã tiếp 20.937 lượt người (703 lượt đoàn đông người), 5.762 vụ việc; so với năm 2012 giảm 4,1% số lượt người; tăng 29,9% số lượt đoàn đông người và 14,5% số vụ việc. Trong đó: Trụ

sở TCD của Trung ương Đảng và Nhà nước tại TP Hà Nội tiếp: 16.902 lượt người, 4.650 vụ việc; Trụ sở TCD của Trung ương Đảng và Nhà nước tại TP Hồ Chí Minh tiếp: 4.035 lượt người, 1.112 vụ việc.

Thanh tra Chính phủ tiếp nhận 15.473 đơn thư (tăng 5,3%), đã xử lý 14.876 đơn thư, trong đó có 5.328 đơn khiếu nại, tố cáo đủ điều kiện để xử lý (chiếm 35,8%); có 4.994 đơn khiếu nại (tăng 24%), 334 đơn tố cáo (giảm 16%); có 114 vụ việc khiếu nại, tố cáo được Thủ tướng Chính phủ giao.

- Kết quả tiếp công dân năm 2014:

Thực hiện Luật tiếp công dân, Thanh tra Chính phủ thành lập Ban Tiếp công dân Trung ương, Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ đã thực hiện việc tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương. Trong thời gian tới, sau khi có ý kiến của Thủ tướng Chính phủ, căn cứ tình hình thực tế Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ sẽ về các địa phương nơi xảy ra vụ việc để tiếp công dân nhằm giảm bớt áp lực của công dân tập trung khiếu kiện ở Hà Nội và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân. Thanh tra Chính phủ đã hướng dẫn, đôn đốc các bộ, ngành, tỉnh, thành phố thành lập Ban Tiếp công dân.

Thanh tra Chính phủ đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện tốt công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh; đã tiếp 24.674 lượt, 37.011 người (809 lượt đoàn đông người), 7.192 vụ việc; so với năm 2013 tăng 17,85% số lượt người; tăng 15,08% số lượt đoàn đông người và 26,79% số vụ việc.

Thanh tra Chính phủ tiếp nhận 20.163 đơn thư (tăng 30,31%), đã xử lý 19.289 đơn thư, trong đó có 4.366 đơn khiếu nại, tố cáo đủ điều kiện để xử lý (chiếm 22,63%); có 3.974 đơn khiếu nại (giảm 20,42%), 392 đơn tố cáo (tăng 17,37%); có 161 vụ việc khiếu nại, tố cáo được Thủ tướng Chính phủ giao.

- Kết quả tiếp công dân năm 2015:

Thanh tra Chính phủ đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại 02 Trụ sở tiếp công dân Trung ương; đã tiếp 26.066 lượt với 32.582 người, có 809 lượt đoàn đông người, 8.531 vụ việc; so với năm 2014 giảm 12% số người và tăng 18,6% số vụ việc. Các địa phương có nhiều lượt đoàn khiếu nại, tố cáo đông người lên Trung ương gồm: Hà Nội: 259 đoàn; Hải Phòng: 47; Bắc Giang: 44; Hưng Yên: 38; TP. Hồ Chí Minh: 25; Nam Định: 23; Quảng Ninh: 22; Hải Dương: 17...

Thanh tra Chính phủ tiếp nhận 16.772 đơn thư (giảm 16,8% so với kỳ trước), đã xử lý 15.693 đơn thư, trong đó có 5.157 đơn đủ điều kiện để xử lý (chiếm 32,9%); có 4.070 đơn khiếu nại, 342 đơn tố cáo, 733 đơn phản ánh, kiến nghị, còn lại là đơn trùng và đơn không đủ điều kiện.

Thực hiện Luật tiếp công dân và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ đã tổ chức tiếp dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương và tại địa phương nơi xảy ra vụ việc khiếu nại, tố cáo. Qua tiếp dân đã có ý kiến kết luận, trình Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài. Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan Trung ương trong việc tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương; báo cáo Thủ tướng Chính phủ giải quyết vướng mắc trong việc sử dụng con dấu chung của các cơ quan tham gia tiếp dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương; tiếp tục thực hiện công tác đầu tư xây dựng Trụ sở tiếp công dân Trung ương. Ban tiếp công dân Trung ương phối hợp với Liên đoàn Luật sư Việt Nam bố trí 74 luật sư thực hiện trợ giúp pháp lý miễn phí cho hơn 400 lượt vụ việc của công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương.

- Kết quả tiếp công dân năm 2016:

Thanh tra Chính phủ đã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Trung

ương ở Hà Nội và TP Hồ Chí Minh; đã tiếp 26.394 lượt người, có 736 lượt đoàn đông người, 7.225 vụ việc; so với năm 2015 giảm 19% số người, 15,4% số vụ việc. Các tỉnh, thành phố có nhiều lượt đoàn công dân khiếu nại, tố cáo đông người lên Trung ương gồm: Hà Nội: 256 đoàn; TP. Hồ Chí Minh: 38; Bắc Giang: 35; Hưng Yên: 33; Tiền Giang: 28; Thái Bình: 21; Hải Dương: 23; ...

Riêng trong thời gian diễn ra Đại hội lần thứ XII của Đảng đã tiếp 1.585 lượt công dân đến trình bày 436 vụ việc; có 53 đoàn đông người khiếu kiện của một số địa phương. Trong thời gian bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XIV và bầu cử Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2016-2021 đã tiếp 3.906 lượt công dân đến trình bày 1.138 vụ việc.

Thanh tra Chính phủ tiếp nhận 15.135 đơn thư (giảm 9,8% so với cùng kỳ năm trước), đã xử lý 14.386 đơn thư, trong đó có 4.112 đơn đủ điều kiện để xử lý (chiếm 28,6%); có 3.623 đơn khiếu nại, tố cáo, 489 đơn phản ánh, kiến nghị, 9.892 đơn trùng và đơn không đủ điều kiện. Riêng trong thời gian diễn ra Đại hội Đảng lần thứ XII đã xử lý được 341 đơn; thời gian trước và trong đợt bầu cử Quốc hội, bầu cử Hội đồng nhân dân các cấp đã tiếp nhận, xử lý 48 đơn thư liên quan đến đại biểu và công tác bầu cử.

Thực hiện có hiệu quả Chương trình phối hợp số 01-CTPH/MTTQ-TTCP-BTP-HLG-LĐLS ngày 11/11/2014 giữa Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Thanh tra Chính phủ, Bộ Tư pháp, Hội Luật gia Việt Nam, Liên đoàn Luật sư Việt Nam về giám sát và nâng cao hiệu quả việc giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cơ sở. Hiện tiếp tục triển khai tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và mở rộng tại một số tỉnh, thành phố.

Thanh tra Chính phủ thường xuyên chỉ đạo Ban Tiếp công dân Trung ương cử cán bộ trực tiếp tham gia đối thoại với công dân tại địa phương nhằm hạn chế công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo ở Trụ sở Tiếp công dân Trung ương.

- Kết quả tiếp công dân năm 2017:

Thanh tra Chính phủ chủ trì, phối hợp với các cơ quan thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương ở Hà Nội và TP Hồ Chí Minh, đã tiếp 16.123 lượt công dân với 5.115 vụ việc, có 436 đoàn đông người; so với năm 2016 giảm 38,9% số lượt người, 29,2% số vụ việc, 41% đoàn đông người. Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng - Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ thực hiện tiếp công dân tại Trụ sở và trực tiếp tại địa phương đối với 05 vụ việc phức tạp, đông người. Các địa phương có nhiều lượt đoàn khiếu nại, tố cáo đông người lên Trung ương gồm: Hà Nội: 121 đoàn; TP. Hồ Chí Minh: 27; Bắc Giang: 30; Hưng Yên: 21; Vĩnh Phúc: 17; Hải Phòng: 15; Tiền Giang: 13...

Tiếp tục thực hiện Chương trình phối hợp số 01/CTPH-MTTQ-TTCTP-BTP-HLG-LĐLS ngày 11/11/2014, Thanh tra Chính phủ chỉ đạo Ban Tiếp công dân Trung ương phối hợp với Liên đoàn Luật sư Việt Nam tổ chức cho 172 luật sư tư vấn pháp luật miễn phí tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương ở Hà Nội với 618 vụ việc. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng đảm bảo an ninh, trật tự tại Trụ sở, đồng thời tăng cường phối hợp với các lực lượng chức năng đảm bảo tình hình an ninh trật tự, xử lý kịp thời khi có tình huống phát sinh, không để xảy ra diễn biến xấu, nhất là trong thời gian diễn ra kỳ họp của Trung ương, Quốc hội và các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước.

### **2.3. Nhận xét, đánh giá chung**

#### **2.3.1. Ưu điểm**

Công tác tiếp công dân được quan tâm, có chuyển biến tích cực, nhất là từ khi thực hiện Luật tiếp công dân; sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng của Trung ương và địa phương trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo ngày càng chặt chẽ, đi vào nền nếp.

Việc hoàn thiện hệ thống pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được quan tâm và đạt nhiều kết quả; mô hình tổ chức tiếp công dân theo Luật tiếp công dân đã cơ bản được triển khai đồng bộ; ý thức, trách nhiệm của thủ trưởng các cấp, các ngành trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được nâng lên rõ rệt. Sự phối hợp trong công tác tiếp công dân chặt chẽ, kịp thời hơn, nhất là xử lý các vụ việc đông người, phức tạp; phối hợp giữa ngành Thanh tra với các tổ chức chính trị - xã hội, với các ban, ngành trong khối nội chính và ngành Tài nguyên môi trường được tăng cường, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Công tác tiếp công dân đã từng bước gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhiều vụ việc được giải quyết dứt điểm ngay tại cơ sở; việc đôn đốc, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu lực pháp luật được quan tâm hơn và đã có những chuyển biến tích cực, tỷ lệ thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo trong kỳ đạt khá cao.

Về cơ bản, khi tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân tuân thủ tốt mục đích, yêu cầu của việc tiếp công dân. Đó là đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Ở đây, cán bộ tiếp công dân bằng các biện pháp nghiệp vụ của mình làm sao để người dân nói ra những ý kiến của mình, trình bày những vấn đề mà họ quan tâm, bổ sung thêm thông tin, tài liệu về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ở đây, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm phải lắng nghe (kể cả phải lắng nghe những bức xúc của công dân) khi đón tiếp. Chính vì thế cán bộ tiếp dân phải biết khuyến khích đối tượng giao tiếp với mình, bằng cách chú ý lắng nghe đối tượng trình bày ý kiến của họ. Cán bộ tiếp dân phải biết kết luận các ý kiến mà đối tượng đưa ra, thống nhất với họ quan điểm chính trên cơ sở tư duy khoa học, tư duy logic và tính quyết đoán của nhân cách.

Thực tế cho thấy, trong quá trình tiếp dân, cán bộ tiếp dân đã chủ động trong quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích tiếp công dân đặt ra. Cụ thể, thông qua việc nghiên cứu sơ bộ các đặc điểm về nhân thân (tâm lý, trình độ văn hóa, mối quan hệ xã hội, tính cách...), cán bộ tiếp dân đã có các phương án phù hợp để tiếp công dân hiệu quả. Từ một số thông tin cơ bản về đặc điểm tâm lý, nhân cách, quan điểm, thái độ, tâm trạng ... của công dân, cán bộ tiếp dân đã chủ động đưa ra các phương án cụ thể để khai thác thông tin từ người dân. Ở đây, việc đón tiếp không phải để lắng nghe một cách thụ động, mà cán bộ tiếp dân đã chủ động trong mọi tình huống, tránh những tình huống bất ngờ, mất chủ động trước những phản ứng của công dân.

Nhằm đảm bảo hơn nữa việc giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh, Thanh tra Chính phủ phối hợp với Ban Thường trực Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Bộ Tư pháp, Hội Luật gia Việt Nam và Liên đoàn Luật sư Việt Nam thực hiện Chương trình phối hợp số 01-CTPH/MTTQ-TTTP-BTP-HLG-LĐLS ngày 11/11/2014 về giám sát nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cơ sở, theo đó Thanh tra Chính phủ phối hợp với Ban Thường trực Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Liên đoàn Luật sư Việt Nam triển khai công tác trợ giúp pháp lý của Luật sư tại Trụ sở tiếp dân Trung ương. Theo Báo cáo của Liên đoàn Luật sư Việt Nam, Liên đoàn Luật sư Việt Nam đã cử Luật sư tham gia trợ giúp pháp lý cho người dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại số 01 Ngô Thị Nhậm, Hà Đông, Hà Nội đợt 1 từ ngày 14/7/2015 đến 24/9/2015 có 10 Luật sư tham gia với hơn 600 lượt tư vấn, đợt 2 từ ngày 14/12/2015 đến ngày 29/01/2016 luật sư tham gia với hơn 300 lượt tư vấn làm việc hành chính. Kết quả thu được là hơn 1000 lượt người dân đã được tư vấn pháp luật, tuyên truyền giải thích pháp luật. Qua hoạt động trợ giúp pháp lý cho người dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương nhiều công dân đã được tư vấn pháp luật, giải thích pháp luật về quyền và nghĩa vụ của

họ, về thẩm quyền giải quyết vụ việc cho người dân đang khiếu kiện, về thời hiệu giải quyết khiếu nại, tố cáo, về những quyền lợi hợp pháp của họ. Qua đó, bước đầu đã đạt được những thành tựu thể hiện qua việc người dân tự nguyện về quê không tiếp tục khiếu kiện ở Trụ sở tiếp dân Trung ương nữa.

### **2.3.2. Hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp dân hiện nay còn những tồn tại, hạn chế sau:

- Việc thực hiện nguyên tắc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân chưa được tuân thủ nghiêm túc.

Trên thực tế, tùy từng vùng miền, hoàn cảnh hoặc tính chất của vụ việc mà cán bộ có thẩm quyền tiếp công dân (nhận đơn khiếu nại, tố cáo) tại nhà riêng của mình (thường xảy ra ở vùng sâu, vùng xa, nông thôn). Ngoài ra, trong quá trình đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp tiếp xúc cử tri tại nơi cư trú thì người dân cũng thường gửi đơn qua các đại biểu; đôi khi người dân gửi đơn, thư qua người quen, họ hàng thân thích làm việc tại các cơ quan nhà nước... Trong những trường hợp này thì người dân ít có cơ hội tiếp cận với cán bộ tiếp công dân để trình bày về nội dung vụ việc; bổ sung hồ sơ, tài liệu còn thiếu (nếu có); được nghe luật sư tư vấn miễn phí về quyền và nghĩa vụ của mình; được hướng dẫn gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền... Điều này phần nào hạn chế quyền lợi của người dân, mặt khác dẫn đến nguy cơ phát sinh việc tròng chéo, trùng lặp khi tiếp nhận và giải quyết của các cơ quan chức năng.

Nguyên nhân là do nhận thức về pháp luật của người dân còn hạn chế, mặt khác do không có điều kiện về kinh tế để người dân đến Trụ sở tiếp công dân theo quy định để thực hiện quyền của mình. Ngoài ra, có thể kể đến yếu tố văn hóa làng xã tại các vùng nông thôn; thậm chí là sự tùy tiện của một số đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp khi thực hiện trách nhiệm tiếp xúc cử tri đã có lời hứa hẹn với bà con về việc giải quyết quyền lợi của người dân. Chính



những lý do này dẫn đến khó khăn trong việc tổng hợp đơn thư và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người dân của các cơ quan chức năng, đồng thời ảnh hưởng đến quyền của người dân khi không được cán bộ tiếp công dân hướng dẫn, giải thích việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Mô hình tổ chức tiếp công dân qua một thời gian dài chưa thống nhất. Ngoài việc tổ chức tiếp công dân của từng cơ quan nhà nước theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo thì còn có địa điểm tiếp công dân chung ở địa phương (theo Điều 51, Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14-11-2006) và 2 Trụ sở tiếp dân của Trung ương Đảng và Nhà nước. Ở địa phương, địa điểm tiếp công dân chung có nơi do thanh tra quản lý, có nơi lại do văn phòng ủy ban nhân dân quản lý. Mặc dù, việc tiếp công dân theo mô hình tổ chức tiếp công dân chung trong những năm qua có đạt được những kết quả nhất định nhưng mô hình này bộc lộ nhiều bất cập, không phát huy được trách nhiệm cá nhân của thủ trưởng cơ quan nhà nước trong việc tiếp công dân theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo và gây khó khăn trong việc quản lý, theo dõi việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền của mỗi cơ quan nhà nước. Nhiều địa phương chưa tổ chức tốt việc tiếp công dân, chưa gắn công tác tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; chủ tịch ủy ban nhân dân, thủ trưởng nhiều cơ quan chưa thực hiện tiếp công dân theo đúng quy định.

- Trách nhiệm của Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước là rất lớn trong khi đó, theo quy định của *Luật khiếu nại, tố cáo* thì cán bộ tiếp công dân chỉ có nhiệm vụ tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo. Thực tế trong thời gian gần đây việc tiếp và chuyển đơn của trụ sở đã xảy ra tình trạng chùng chေo, trùng lấp; những người khiếu nại, tố cáo dai dẳng, kéo dài đã lợi dụng để tụ tập, liên kết thành những đoàn đông người, đến các cơ quan nhà nước và nhà riêng của các đồng chí lãnh đạo Đảng và Nhà nước gây sức ép, gây mất an ninh trật tự công cộng và bức xúc cho xã hội.

- Quyền hạn, nhiệm vụ của trụ sở tiếp công dân không tương xứng với chức năng, nhiệm vụ được giao. Việc tiếp công dân của các trụ sở chưa gắn với việc xem xét, giải quyết nhất là việc theo dõi, kiểm tra đôn đốc giải quyết của các cấp các ngành. Tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương chưa gắn việc tiếp dân với thực hiện chức năng quản lý nhà nước, với việc khiếu nại, tố cáo của các Cục Theo dõi địa phương của Thanh tra Chính phủ. Vì vậy làm cho hiệu quả công tác tiếp công dân còn hạn chế.

- Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan thường trực tại trụ sở tiếp dân trung ương, địa phương, giữa trụ sở với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết chưa được rõ ràng. Sự phối hợp giữa trụ sở tiếp dân của trung ương với trụ sở tiếp dân ở địa phương còn nhiều hạn chế. Do mỗi cơ quan, tổ chức có nhiệm vụ và quyền hạn riêng, nên thường lúng túng, bị động trong việc phối hợp tiếp dân, xem xét, xử lý đối với những vụ việc liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức. Bên cạnh đó, do việc tiếp công dân tập trung nên dẫn đến tình trạng khiếu kiện đông người, gây mất trật tự trị an, các phần tử xấu kích động, thế lực thù địch lợi dụng.

- Việc thông tin về việc tiếp công dân, về khiếu nại, tố cáo đến các cơ quan tiếp dân (kể cả trụ sở tiếp công dân của trung ương) chưa đầy đủ và kịp thời dẫn đến tình trạng không nắm được tình hình nên hướng dẫn người dân khiếu nại, tố cáo vòng vo gây tốn kém, lãng phí cho cơ quan, tổ chức và công dân. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp dân còn rất hạn chế.

- Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan trong việc thực hiện quy định về công tác tiếp dân chưa được tiến hành thường xuyên.

- Kết quả thanh tra trách nhiệm về việc thực hiện pháp luật tiếp công dân, giải quyết KNTC của đối tượng thanh tra còn chung chung, chưa xác định rõ được trách nhiệm tập thể cơ quan quản lý với trách nhiệm cá nhân người đứng đầu cơ quan quản lý đó. Thực tế cho thấy vẫn còn không ít người thi hành công vụ có hành vi tiêu cực, sai phạm, thậm chí là bao che, chỉ đạo trong xử lý giải

quyết KNTC; hiện tượng Chủ tịch UBND cấp tỉnh hay một số Bộ trưởng chưa thực hiện đúng Luật tiếp công dân vẫn xảy ra. Mặc dù số đơn vị có vi phạm, số tổ chức, cá nhân bị kiến nghị kiểm điểm rút kinh nghiệm khá nhiều nhưng số lượng xử lý hành chính cá nhân rất ít và không rõ bao nhiêu tổ chức.

Nội dung thanh tra trách nhiệm chưa được tiến hành tập trung theo dạng thanh tra chuyên đề riêng về tiếp công dân hoặc giải quyết KNTC hoặc thanh tra trách nhiệm mảng quản lý nhà nước về công tác giải quyết KNTC... của một số bộ, ngành, địa phương về cùng một vấn đề để có sự so sánh, tìm ra những khuyết điểm chung cùng nguyên nhân của nó, từ đó có những kiến nghị sửa đổi bổ sung chính sách, pháp luật phù hợp. Các cuộc thanh tra trách nhiệm do Thanh tra Chính phủ tiến hành thời gian qua chủ yếu là thanh tra lồng ghép các mảng thanh tra việc thực hiện pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng. Sự lồng ghép này khiến nội dung thanh tra trách nhiệm không được tập trung, còn dàn trải, chung chung.

Sự phối hợp chưa hiệu quả còn thể hiện ở sự chồng chéo giữa Ban Tiếp công dân Trung ương với các cục, vụ, đơn vị của Thanh tra Chính phủ. Theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2014, Ban Tiếp công dân Trung ương có chức năng tham mưu giúp Tổng thanh tra Chính phủ thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; phối hợp với các đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ tham mưu giúp Tổng thanh tra Chính phủ thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân và xử lý đơn. Tuy nhiên, khi thực hiện chức năng này, giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và một số cục, vụ, đơn vị của Thanh tra Chính phủ chưa có sự phối hợp thống nhất dẫn đến sự chồng chéo trong quá trình thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân.

- Việc đảm bảo an toàn, an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân chưa đảm bảo

gây tâm lý hoang mang cho cán bộ làm công tác tiếp dân

Trong thời gian qua đã có những việc đáng tiếc xảy ra trong quá trình tiếp công dân đối với cán bộ tiếp dân tại trụ sở tiếp công dân Trung ương tại số 1 Ngô Thì Nhậm, Hà Đông, Hà Nội (Phụ lục I) gây tâm lý hoang mang đối với cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, ảnh hưởng phần nào đến hoạt động bình thường của cơ quan.

Nguyên nhân, do nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật của một bộ phận người dân còn hạn chế, một số cá nhân khiếu nại cầu may; một số phần tử cơ hội, phản động lợi dụng lời kéo, kích động người dân khiếu nại, tố cáo chiếm trụ sở nơi tiếp công dân, gây mất trật tự công cộng, ảnh hưởng đến tình hình an ninh, trật tự tại địa phương mà chưa có biện pháp bảo vệ cán bộ tiếp công dân hiệu quả và chế tài xử lý nghiêm khắc đối với những người có hành vi vi phạm pháp luật.

- Sự lãnh đạo, chỉ đạo trong tổ chức hoạt động thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC một số trường hợp còn chưa thực sự quyết liệt.

Sự lãnh đạo, chỉ đạo của người đứng đầu chưa được thể hiện rõ nét ngay từ giai đoạn xây dựng chương trình, kế hoạch thanh tra trách nhiệm mặc dù sự chỉ đạo này có tác động rất lớn đến hiệu quả hoạt động thanh tra trách nhiệm nói chung. Việc chỉ đạo xác định đúng đối tượng và nội dung thanh tra mới có thể bảo đảm nguyên tắc kịp thời trong hoạt động thanh tra; tuy nhiên, số lượng cuộc thanh tra trách nhiệm được phê duyệt trong chương trình, kế hoạch thanh tra hàng năm chưa nhiều.

Hàng năm, Kế hoạch thanh tra của Thanh tra Chính phủ đều xác định nhiệm vụ chủ yếu về thanh tra của Thanh tra Chính phủ trong 01 năm, trong đó có xác định các cuộc thanh tra thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC. Ví dụ, ngày 9/12/2015, Tổng Thanh tra Chính phủ đã ban

hành Quyết định số 2461/QĐ-TTCP về việc phê duyệt Kế hoạch Thanh tra, kiểm tra năm 2016 của Thanh tra Chính phủ. Tại Kế hoạch này, Thanh tra Chính phủ đã ghi rõ 25 cuộc thanh tra cụ thể sẽ tiến hành và giao cho các vụ, cục của Thanh tra Chính phủ thực hiện. Trong đó có 7 cuộc thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC.

Mặc dù, phạm vi thanh tra của Thanh tra Chính phủ rộng nhưng theo Kế hoạch thanh tra của Thanh tra Chính phủ, số lượng các cuộc thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC hàng năm chỉ chiếm khoảng 1/3 tổng số các cuộc thanh tra theo kế hoạch. Điều này trước hết cho thấy rằng công tác thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC đã được Thanh tra Chính phủ quan tâm nhưng chưa nhiều. Bên cạnh đó, việc xác định các đối tượng thanh tra để tiến hành thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC hiện nay được dự kiến trên cơ sở đề xuất của các cục, vụ phụ trách địa bàn. Ngoài ra, với việc xác định nội dung mỗi cuộc thanh tra như kế hoạch bao gồm thanh tra trách nhiệm trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ đối với mỗi đối tượng thanh tra là chưa thể hiện rõ những vấn đề trọng điểm cần được đặt ra trong thanh tra trách nhiệm trên từng lĩnh vực, trong từng giai đoạn. Ví dụ, trong thời gian qua, công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC trong lĩnh vực đất đai luôn là vấn đề nóng nhưng chưa có cuộc thanh tra trách nhiệm theo hình thức chuyên đề nào tập trung vào nội dung này được đưa vào Kế hoạch thanh tra.

Mặt khác, đối tượng thanh tra của Thanh tra Chính phủ theo quy định hiện nay rất rộng, đối với địa phương thì cần xác định trách nhiệm của cả tập thể UBND cấp tỉnh, Do vậy, việc chỉ xác định thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND tỉnh như trong tên một số cuộc thanh tra sẽ thu hẹp nội dung thanh tra.



## CHƯƠNG 3

# DỰ BÁO, GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ TRONG THỜI GIAN TỚI

### 3.1. Dự báo tình hình

#### 3.1.1. Thuận lợi

Hiện nay, Luật Tiếp công dân và Nghị định 64/2014/NĐ-CP có hiệu lực thi hành gắn với thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo là cơ sở pháp lý cho hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Đồng thời, từng bước nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

Đảng và Nhà nước đã và đang thường xuyên rà soát những quy định chưa phù hợp hoặc những vấn đề mới phát sinh để kịp thời sửa đổi, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện chính sách, pháp luật liên quan đến quyền và lợi ích của nhân dân.

Điều kiện kinh tế, xã hội ngày càng phát triển cũng tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao chất lượng các trụ sở tiếp công dân, đầu tư cơ sở, trang thiết bị cho trụ sở. Đồng thời đời sống cán bộ tiếp công dân cũng được cải thiện và bảo đảm hơn.

Tổ chức bộ máy cơ quan tiếp công dân ở địa phương như hiện nay là cơ bản ổn định, có tính kế thừa, trách nhiệm của cơ quan tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân được nâng lên. Chính sách đãi ngộ đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân được quan tâm thực hiện, đã tạo điều kiện cho cán bộ, công chức yên tâm công tác.

Thanh tra Chính phủ là cơ quan quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo trong phạm vi cả nước và đồng thời là cơ quan trực tiếp ban hành văn bản quy phạm pháp luật, giúp Chính phủ ban hành chính

sách pháp luật về lĩnh vực này. Vì vậy, công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm được coi là một kênh quan trọng đưa ra được những kết luận, kiến nghị về chính sách, pháp luật.

### **3.1.2. Khó khăn**

Đó là người khiếu nại, tố cáo không chấp hành các quyết định, kết luận giải quyết đúng quy định pháp luật của cơ quan có thẩm quyền, không đồng thuận với kết quả giải quyết mà tiếp tục gửi đơn đến nhiều nơi, gây áp lực với cơ quan, tổ chức và người có thẩm quyền; có thái độ không đúng mực, không tôn trọng, thậm chí hành hung cán bộ, công chức, nhưng chưa có giải pháp để giải quyết vấn đề này hiệu quả.

Quy định về tên gọi, mô hình tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ chế hoạt động của Tổ chức tiếp công dân từ Trung ương đến địa phương còn thiếu thống nhất. Nhiệm vụ, quyền hạn của người phụ trách Trụ sở tiếp công dân, người làm công tác tiếp công dân chưa được quy định đầy đủ và rõ ràng. Phạm vi trách nhiệm, sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức thường trực tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng, của Trụ sở tiếp công dân các cấp chưa rõ ràng. Mối quan hệ giữa Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương với cơ quan thường trực tiếp dân ở địa phương và mối quan hệ giữa Trụ sở tiếp công dân với cơ quan thanh tra, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chưa đầy đủ. Tiêu chuẩn, chế độ chính sách đối với người tiếp công dân; trình tự, thủ tục tiếp công dân, công tác quản lý về tiếp công dân... chưa được quy định đầy đủ và cụ thể.

Việc tiếp công dân còn hình thức, chưa hiệu quả, có tình trạng khoán trắng cho công chức tiếp công dân hoặc cơ quan chức năng; có nơi còn biểu hiện thiếu tinh thần trách nhiệm, thái độ không đúng mực đối với người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tình trạng né tránh trách nhiệm, hướng dẫn công dân không đúng quy định vẫn còn xảy ra. Chế độ thông tin về tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn



vị chưa được đầy đủ, kịp thời; công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân chưa được quan tâm đúng mức.

Vấn đề bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên ở cấp huyện gặp nhiều khó khăn, do cán bộ, công chức ở cấp huyện thay đổi thường xuyên.

Các đại biểu HĐND các cấp tiếp công dân chỉ dừng lại ở mức “hướng dẫn” hoặc “chuyên đơn” như quy định hiện nay là không cần thiết và chưa phù hợp với tình hình thực tế,.../.

### **3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ trong thời gian tới**

#### ***3.2.1. Tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách, pháp luật về tiếp công dân***

*Một là, cụ thể hóa các nguyên tắc trong tiếp công dân trong các văn bản dưới luật*

Các nguyên tắc trong tiếp công dân là những quy định chung, những định hướng cơ bản, xuyên suốt quá trình tiếp công dân, từ việc đón tiếp đến việc hướng dẫn, giải thích cho công dân thực hiện quyền của mình. Các nguyên tắc trong tiếp công dân là khuôn mẫu, khuôn khổ cho các quy định về hoạt động tiếp công dân trong các văn bản hướng dẫn các quy định tại Luật tiếp công dân, đảm bảo không có văn bản quy phạm pháp luật nào vượt ra ngoài khuôn khổ nội dung các nguyên tắc này.

Trên cơ sở các nguyên tắc và các quy định trong Luật tiếp công dân, cần cụ thể hóa các quy định này trong các văn bản hướng dẫn, để thực hiện đúng, đầy đủ nội dung của các nguyên tắc trong tiếp công dân. Đây chính là cơ sở để thực hiện các nguyên tắc một cách cụ thể, đầy đủ. Nếu các nguyên tắc không được cụ thể hóa sẽ rất khó áp dụng, hoặc áp dụng không hiệu quả. Trên cơ sở tinh thần của các nguyên tắc và các quy định cụ thể trong Luật tiếp công dân, cần nghiên cứu để đưa ra các chế định cụ thể, ví dụ như nguyên tắc giữ bí mật thông tin khi tiếp công dân đến tố cáo và trong quá trình giải quyết tố cáo. Nếu

chỉ là nguyên tắc sẽ rất khó thực hiện, do không biết thực hiện như thế nào, với thủ tục và biện pháp gì. Nếu không có sự chi tiết, cụ thể trong các văn bản dưới luật sẽ khó thực hiện được trên thực tiễn.

*Hai là, thể chế hóa quy định bảo đảm an toàn, an ninh tại trụ sở tiếp công dân*

Hiện nay, vấn đề an toàn, an ninh tại trụ sở tiếp công dân gây ảnh hưởng đến tâm lý chung của cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, trong khi đó việc triển khai các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh trật tự tại trụ sở tiếp công dân chưa đảm bảo. Do vậy, việc thể chế hóa nội dung này thành một nguyên tắc giúp đảm bảo việc cơ chế để triển khai các quy định cũng như các biện pháp nhằm đảm bảo an toàn, an ninh trật tự tại trụ sở tiếp công dân các cấp.

Ngoài việc quy định cụ thể về nội dung các nguyên tắc để thực hiện cho hiệu quả, cần thiết tổng kết, đánh giá để bổ sung thêm các nguyên tắc trong tiếp công dân. Quá trình tiếp công dân từ thực tiễn cho thấy cần được bảo đảm an toàn cho trụ sở, cho cán bộ tiếp công dân. Thời gian vừa qua đã có nhiều cán bộ tiếp công dân bị hành hung gây thương tích, làm ảnh hưởng đến tâm lý của cán bộ tiếp công dân cũng như đến trật tự xã hội. Do đó cần thể chế hóa nguyên tắc này và có các quy định hướng dẫn cụ thể, tạo cơ sở cho các cán bộ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thực hiện bảo đảm an toàn, an ninh tại trụ sở tiếp công dân. Để thực hiện nguyên tắc này, cần có cơ chế phối hợp với cơ quan công an để có sự bảo vệ, xử lý những vi phạm, gây mất trật tự, mất an ninh và xâm phạm đến sức khỏe, tâm lý của các cán bộ làm công tác tiếp công dân.

*Ba là, hoàn thiện các quy định về chế tài xử lý các hành vi vi phạm luật tiếp công dân.*

Luật tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành chưa có những quy định cụ thể về các chế tài xử lý các hành vi vi phạm luật tiếp công dân, do vậy

chưa đảm bảo tính răn đe đối với các hành vi vi phạm. Trong thời gian tới, qua việc tổng kết thi hành Luật tiếp công dân, cần có sự đánh giá cụ thể, đầy đủ về việc xử lý các hành vi vi phạm đồng thời ban hành các quy định cụ thể về chế tài xử lý để đảm bảo tính răn đe. Bên cạnh đó các sai phạm về tiếp công dân định kỳ của đội ngũ lãnh đạo đơn vị diễn ra phổ biến, do vậy việc có chế tài xử lý sẽ đảm bảo hơn việc thực hiện các quy định về tiếp công dân của các cơ quan chức năng.

Việc quy định các chế tài đối với các vi phạm quy định về tiếp công dân là cần thiết, bao gồm chế tài về hành chính, hình sự và cả các chế tài mang tính chính trị-pháp lý nữa. Việc vi phạm pháp luật về hành chính, hình sự thì cần thiết xử lý theo quy định. Tuy nhiên cần thể hiện rõ các chế tài với các hình phạt cụ thể, về kỷ luật, nếu có dấu hiệu hình sự cần được chuyển cơ quan điều tra. Bên cạnh đó, cần quy định chế tài về chính trị như có thể xem xét việc vi phạm các quy định về tiếp công dân để cân nhắc trong lần bổ nhiệm tiếp theo. Nếu không thực hiện đầy đủ việc tiếp công dân sẽ có thể xem xét không bổ nhiệm lại hoặc bổ nhiệm tiếp vào các vị trí cao hơn.

*Bốn là, hoàn thiện các quy định của pháp luật về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.*

Theo quy định hiện hành, có nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền và trách nhiệm trong việc tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân. Theo đó, Quốc hội và HĐND các cấp, các Ủy ban thuộc Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND; MTTQ Việt Nam và các tổ chức thành viên; các tổ chức chính trị - xã hội,... khi thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình đều có thẩm quyền tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân. Quy định này nhằm bảo đảm quyền giám sát của các chủ thể đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, điều này, cũng làm vô hiệu hóa quy định về nghĩa vụ phải gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết của người khiếu nại,

tố cáo và làm tăng lượng đơn thư gửi vượt cấp, gây tốn kém cho người khiếu nại, tố cáo và cả cơ quan nhà nước, làm giảm hiệu lực các quy định của pháp luật; khó tuân thủ các nguyên tắc trong tiếp công dân tại Trụ sở tiếp dân.

Chính vì vậy, cần xây dựng cơ chế chia sẻ thông tin giữa các cơ quan có thẩm quyền; cập nhật đầy đủ cơ sở dữ liệu thông tin về tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo. Theo dõi, lập hồ sơ giải quyết đơn, thư do các cơ quan dân cử, đại biểu dân cử, các tổ chức, đơn vị có thẩm quyền chuyển đến để hướng dẫn, giải thích cho công dân khi thực hiện việc tiếp công dân.

Cán bộ lãnh đạo khi tiếp công dân tại nhà riêng hoặc tại nơi không phải là Trụ sở tiếp công dân thì cần tuân thủ đầy đủ quy trình khi tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, mặt khác phải hướng dẫn cho người dân thực hiện quyền của mình được pháp luật quy định. Ví dụ, khi vụ việc đã được các cơ quan chức năng giải quyết và có hiệu lực pháp luật, song người dân vẫn thực hiện việc khiếu nại dẫn đến việc khiếu nại không có điểm dừng thì cán bộ lãnh đạo, đại biểu Quốc hội, HĐND các cấp phải giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khởi kiện ra Tòa án hành chính để Tòa án bảo vệ quyền và lợi ích của họ nếu bị xâm hại, không vì những lý do khác mà có sự hứa hẹn với người dân, có chỉ đạo, bút phê vào đơn thư và chuyển các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, dẫn đến việc chính người dân không tuân thủ pháp luật, gây sức ép lên các cơ quan chức năng đòi quyền lợi của mình.

### ***3.2.2. Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân***

Rà soát những quy định chưa phù hợp hoặc những vấn đề mới phát sinh để kịp thời sửa đổi, bổ sung, tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong thực hiện chính sách, pháp luật liên quan đến quyền và lợi ích của nhân dân; tăng cường đối thoại với nhân dân, công khai kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; xây dựng quy chế, quy định rõ chế độ, trách nhiệm đối với tập thể và cá nhân các đồng chí lãnh đạo chủ chốt các cấp trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo

tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và giải quyết dứt điểm các vụ khiếu nại, tố cáo; tăng cường đối thoại trực tiếp với nhân dân, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân...

Các cơ quan chức năng như Ủy ban Kiểm tra Đảng, UBND, Thanh tra Nhà nước, Viện Kiểm sát nhân dân, Tòa án Nhân dân, Công an các cấp đã nâng cao chất lượng tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Đại biểu Quốc hội, Thường trực HĐND, các Ban HĐND và đại biểu HĐND các cấp đã nêu cao trách nhiệm trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, nghiên cứu, xem xét chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo; giám sát tình hình thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Mặt trận Tổ quốc các cấp và các tổ chức chính trị - xã hội đã tích cực tham gia tuyên truyền vận động nhân dân thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; gặp gỡ, tiếp xúc, trực tiếp lắng nghe ý kiến, nguyện vọng, giải quyết kiến nghị, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

Dưới sự lãnh đạo của cấp ủy các cấp, công tác kiện toàn tổ chức, bộ máy và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được quan tâm. Ban tiếp công dân tỉnh và các huyện, thị xã, thành phố được thành lập, hoạt động có hiệu quả; cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân và bố trí cán bộ tiếp công dân đảm bảo theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định 64/NĐ-CP của Chính phủ. Tăng cường công tác giáo dục tư tưởng chính trị, bố trí cán bộ có phẩm chất đạo đức, trình độ, nghiệp vụ, kinh nghiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện đúng chính sách và có chế độ đãi ngộ hợp lý đối với người làm công tác tiếp công dân. Tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo.

Nhìn chung, trong thời gian qua, các cấp ủy, tổ chức đảng đã tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức phổ biến, quán triệt, triển khai thực hiện Chỉ thị 35-CT/TW của Bộ Chính trị về công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nâng cao vai trò lãnh đạo của các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, hạn chế tình trạng khiếu nại vượt cấp. Thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận, quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật; tăng cường tuyên truyền và kiểm tra việc thực hiện các quy định về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo... Tuy nhiên, công tác tiếp công dân và giải quyết tố cáo, khiếu nại trên địa bàn tỉnh vẫn còn hạn chế, đó là: Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa thường xuyên, nội dung, hình thức chưa phong phú, hiệu quả chưa cao. Một số cấp ủy, cơ quan, đơn vị chưa chú trọng đến công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, đùn đẩy trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là ở cơ sở. Giải quyết một số vụ việc chưa tuân thủ đúng trình tự, thủ tục, thời hạn và ban hành văn bản giải quyết theo quy định; vẫn còn các vụ việc giải quyết khiếu nại nhiều lần và công dân gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến nhiều ngành, nhiều cấp...

Để tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, trong thời gian tới, các cấp ủy, tổ chức đảng, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh cần tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong thực hiện các chế độ, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước. Triển khai thực hiện nghiêm túc chính sách, pháp luật liên quan đến quyền và lợi ích của người dân, nhất là trong lĩnh vực đất đai, tài nguyên, đầu tư, tài chính, bảo đảm tính đồng bộ, phù hợp thực tiễn, không để xảy ra khiếu nại, tố cáo kéo dài, gây bức xúc trong

đư luận nhân dân, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh điểm “nóng” về an ninh, trật tự. Đẩy mạnh công tác phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện các biện pháp, giải pháp đồng bộ để giải quyết dứt điểm tố cáo, khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp. Tiếp tục phát huy vai trò, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức trong việc thực hiện chức năng giám sát; vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức trong thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục kiện toàn tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng của cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; bố trí địa điểm, đầu tư cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; quan tâm thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nâng cao chất lượng công tác thông tin, tuyên truyền đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, bảo đảm chính xác, kịp thời, trung thực, khách quan, góp phần định hướng dư luận xã hội, nâng cao hiểu biết và nhận thức của các tầng lớp nhân dân, tổ chức, cá nhân trên địa bàn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo...

### ***3.2.3. Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa Thanh tra Chính Phủ với các cơ quan chức năng trong hoạt động tiếp công dân***

Tăng cường sự phối hợp ngay từ giai đoạn đầu thu thập các thông tin do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp để quyết định lựa chọn tiến hành các cuộc thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết KNTC trọng tâm, trọng điểm cho đến giai đoạn tiến hành cuộc thanh tra.

Thường xuyên phối hợp trao đổi thông tin giữa Thanh tra Chính phủ với các bộ, ngành, địa phương hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, giữa các cục, vụ đơn vị trong Thanh tra Chính phủ nhằm đề xuất “trúng” đối tượng và nội dung thanh tra.

Tăng cường giám sát hoạt động thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC của Thanh tra Chính phủ.

Công tác giám sát đoàn thanh tra được coi là giải pháp quan trọng góp phần cho công tác thanh tra ngày càng được hoàn thiện hơn, đáp ứng ngày càng cao cho yêu cầu, nhiệm vụ của hoạt động thanh tra trách nhiệm.

Chủ thể giám sát cần phải được tạo điều kiện tham gia vào tất cả các khâu, chu trình tiến hành một cuộc thanh tra trách nhiệm nhằm có đầy đủ thông tin, tài liệu phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ của mình. Có như vậy, việc giám sát hoạt động Đoàn thanh tra mới đi vào thực chất, mới đảm bảo đạt được mục đích của việc giám sát.

Phân công, phối hợp, trao đổi cung cấp thông tin báo cáo trong quá trình tiến hành thanh tra trách nhiệm giữa các thành viên của đoàn thanh tra thuộc các cục, vụ, đơn vị của Thanh tra Chính phủ và các bộ, ngành liên quan phải phù hợp, phát huy thế mạnh của từng thành viên trong đoàn thanh tra trách nhiệm.

Xác định rõ nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể của Trụ sở Tiếp công dân Trung ương trong việc tiếp, xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người, việc phối hợp với cơ quan chức năng địa phương, trụ sở tiếp công dân địa phương.

Cần ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định xây dựng quy chế làm việc, quy chế phối hợp bắt buộc, tập huấn trao đổi thông tin nghiệp vụ giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và Trụ sở tiếp công dân các địa phương. Các đơn vị, Cục, Vụ chức năng của cơ quan Thanh tra Chính phủ và Thanh tra các Bộ ngành thuộc Trung ương cần thường xuyên phối hợp với Ban Tiếp công dân Trung ương và các địa phương thực hiện thanh kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người đứng đầu các địa phương góp



phần giảm tình trạng khiếu kiện đông người vượt cấp.

Sự phối hợp giữa Ban Tiếp công dân Trung ương và các địa phương trong việc tiếp, xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người sẽ góp phần có sự thống nhất mọi mặt về quan điểm giữa Trung ương và địa phương trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tránh việc công dân tập hợp gửi đơn khiếu kiện kéo dài tại các cơ quan Trung ương gây mất an ninh trật tự chung.

Quá trình tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương trong nhiều năm qua nhận thấy: Việc các đoàn đông dân đến Trụ sở Tiếp công dân Trung ương đa số là các vụ việc cũ kéo dài từ nhiều năm, đã được nhiều cơ quan tham gia kiểm tra, giải quyết nhưng chưa dứt điểm, một số chính sách quy định của Đảng và Nhà nước có thay đổi càng ngày càng có lợi cho công dân, nên công dân có sự so bì, đòi hỏi quyền lợi. Mặt khác một số địa phương giải quyết không đúng trình tự hoặc không công bằng thậm chí một số nơi chậm giải quyết tạo thành điểm nóng, cá biệt có nhiều đoàn đông người do hiểu biết pháp luật còn hạn chế hoặc cố tình không hiểu mang tâm lý ăn thua với nhà nước. Các đoàn đông người hay bị các tổ chức phản động kích động, lôi kéo, các địa phương thì kiên kết thông với nhau gây sức ép và ngày càng có biểu hiện gay gắt với việc tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Việc tiếp, hướng dẫn giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương cần phải được thực hiện nhanh chóng và giải tỏa. Vì vậy, việc tiếp đoàn đông người ở Trụ sở Tiếp công dân Trung ương thường phải được giao cho những lãnh đạo của Ban hoặc lãnh đạo phòng tiếp dân và những cán bộ có kinh nghiệm tiếp dân. Việc tiếp đoàn đông người cần đầy đủ các thông tin hồ sơ liên quan đến vụ việc, quá trình giải quyết và các văn bản có liên quan. Do hiện nay chưa có phần mềm dữ liệu quốc gia việc nắm thông tin về các đoàn đông người phụ thuộc rất nhiều vào sự phối hợp của chính quyền địa phương các cấp, đặc biệt là các cơ quan thanh tra và Trụ sở Tiếp công dân của các địa

phương. Vì vậy, rất cần sự phối hợp chặt chẽ có trách nhiệm giữa các địa phương với Trụ sở tiếp công dân Trung ương.

Hoạt động tiếp công dân tại các cấp không thể tách rời quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### ***3.2.4. Đổi mới nội dung, phương pháp tiếp công dân của Thanh tra Chính Phủ trong tình hình mới***

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, chú ý kết hợp chặt chẽ giữa khâu lựa chọn, tuyển dụng, bố trí cán bộ với quá trình đào tạo, bồi dưỡng. Đồng thời cần nghiên cứu thực hiện chế độ đãi ngộ thỏa đáng để những người làm công tác tiếp công dân yên tâm công tác, tận tụy với nghề.

Đảm bảo công tác tiếp công dân phải được thực hiện đúng quy trình, thường xuyên và đột xuất, nắm bắt và giải quyết tốt các yêu cầu của công dân. Công tác tiếp công dân phải đảm bảo đạt hiệu quả thiết thực, giảm phiền hà cho người dân, hạn chế đến mức thấp nhất việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, đông người.

Trong hoạt động tiếp công dân thì kỹ năng giao tiếp là một chìa khóa quan trọng ! Là công cụ hữu hiệu trong việc thực thi công vụ của Cán bộ tiếp dân, là “nghệ thuật” trong văn hoá ứng xử của người cán bộ thực thi nhiệm vụ bảo vệ chính sách, pháp luật của Nhà nước. Đây là một trong những yếu tố quan trọng nhằm không ngừng củng cố cũng như xây dựng đạo đức công vụ, văn hoá ứng xử và kỹ năng tác nghiệp của Cán bộ tiếp dân trong tình hình mới.

Để hoàn thiện kỹ năng này, khách thể cần được nâng cao và hoàn thiện một số kỹ năng sau:

- Khách thể cần rèn luyện nâng cao hơn nữa kỹ năng nhận biết tâm lý bên trong của đối tượng thông qua việc phán đoán chính xác trạng thái tâm lý và có

biện pháp tác động phù hợp vào bản chất tâm lý bên trong của đối tượng giao tiếp vận động.

- Xác định trình độ, năng lực, trách nhiệm cá nhân của bản thân để xem mình ở vị trí nào? Mình phải làm gì? (Cán bộ tiếp dân, đại diện nhà nước, bảo vệ lợi ích chính đáng của công dân). Làm như thế nào cho phù hợp? Khả năng của bản thân đáp ứng được đến đâu? (đúng trách nhiệm phân công). ... Đáp ứng bằng cách nào? (Giúp dân hiểu và thực hiện đúng chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước).

- Tìm hiểu trình độ nhận thức, vị trí xã hội... của đối tượng, cụ thể:

+ Đối tượng là ai? (Là cán bộ, công nhân hay nông dân? Già hay trẻ? Nam hay nữ ? ...)

+ Họ là người như thế nào? (Tính cách, khí chất, trình độ, nhận thức ...)

+ Cần xử sự thế nào cho phù hợp?

- Kỹ năng tự kiểm chế bản thân, tự học tập, nâng cao trình độ, bồi dưỡng phẩm chất năng lực

+ Phải tự nghiên cứu sách báo, tài liệu về kiến thức có liên quan đến tâm lý học, nhân học, pháp luật ... để làm chủ hành vi của mình.

+ Rèn luyện bản lĩnh làm chủ tâm trạng, giải tỏa tâm lý.

\* *Rèn luyện tính trung thực, chân thành, công tâm trong công việc.*

- Tạo cho mình phong thái đàng hoàng, chững chạc, lịch sự, nhã nhặn, cởi mở.

Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật bằng những hình thức, nội dung phù hợp; tăng cường bồi dưỡng, tập huấn kiến thức, kỹ năng tiếp công dân cho các cán bộ phụ trách; chú trọng công tác phối hợp giữa các cơ quan để giải quyết triệt để các vụ việc; tập trung làm tốt công tác hòa giải từ cấp cơ sở. Bên cạnh đó, cần nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong tiếp công dân; thực hiện tốt công tác thi đua - khen thưởng nhằm nhân

rộng những cá nhân, tập thể hoàn thành tốt nhiệm vụ và kịp thời chấn chỉnh những cá nhân, tập thể vi phạm Luật Tiếp công dân.

### ***3.2.5. Tập trung đầu tư cơ sở vật chất, kỹ thuật, các điều kiện bảo đảm khác phục vụ hoạt động tiếp công dân***

Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc là những điều kiện để bảo đảm cho việc thực hiện tiếp công dân trang trọng, là cơ sở chi việc tiếp công dân hiệu quả, mang tính phục vụ người dân. Bên cạnh đó, xuất phát từ việc thiếu biên chế, việc bố trí cán bộ thường xuyên trực tiếp công dân cũng còn hạn chế, nhất là những cán bộ có năng lực, kinh nghiệm trong tiếp công dân. Người dân đến những nơi bố trí tiếp công dân không thuận lợi, không bảo đảm những điều kiện vật chất cũng như cán bộ tiếp công dân không thân thiện, không hiểu biết sẽ làm cho công tác tiếp công dân không hiệu quả. Điều này có thể dẫn đến việc gia tăng khiếu nại, tố cáo cũng như mất đi cơ hội có được những kiến nghị, phản ánh tốt cho việc hoàn thiện, nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước.

Hiện tại, nhiều địa phương (nhất là cấp huyện, xã) chưa có Trụ sở tiếp công dân hoặc nếu có thì chưa được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, phương tiện (bàn ghế, nội quy tiếp công dân, máy tính...). Ngay tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương cũng chưa đáp ứng được các yêu cầu cần thiết để thực hiện việc tiếp công dân bảo đảm tính chuyên nghiệp. Việc bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên ở cấp xã theo Luật Tiếp công dân gặp nhiều khó khăn, vì ở cấp xã các chức danh này chỉ được một định biên, chưa có công chức chuyên trách làm nhiệm vụ tiếp dân thường xuyên nên gặp khó khăn trong bố trí cán bộ tiếp dân, tham mưu xử lý đơn thư.

Vì vậy, bên cạnh việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, Thanh tra Chính phủ cần phối hợp với Bộ Nội vụ hướng dẫn về tổ chức, biên chế cho các địa phương (nhất là cấp xã, phường) để đảm bảo các nguồn lực cần thiết thực hiện.

## **KẾT LUẬN**

Thanh tra Chính phủ là cơ quan cao nhất trong hệ thống cơ quan thanh tra nhà nước, là cơ quan của Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC và tiếp công dân, giải quyết KNTC theo thẩm quyền.

*Thanh tra Chính phủ có vai trò quan trọng trong xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách, ban hành các thông tư, quyết định, các văn bản khác và trực tiếp chỉ thị, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện pháp luật tiếp công dân và giải quyết KNTC.*

Thanh tra Chính phủ là cơ quan thực hiện giúp Chính phủ quản lý nhà nước về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng. Thanh tra Chính phủ có trách nhiệm và vai trò quan trọng trong hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật về thanh tra nói chung và thanh tra trách nhiệm về tiếp công dân, giải quyết KNTC và pháp luật cũng như pháp luật về các vấn đề này. Thực hiện trách nhiệm quản lý nhà nước của mình, Thanh tra Chính phủ thu thập, đánh giá các thông tin về thực hiện pháp luật, trên cơ sở đó có những nghiên cứu, đánh giá để xây dựng, ban hành hoặc trình cơ quan, cá nhân có thẩm quyền ban hành những kế hoạch, định hướng hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật và thực hiện tham mưu, xây dựng, trình những văn bản này. Đây có thể coi là một trách nhiệm lớn nhất trong quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ về lĩnh vực này

Thanh tra Chính phủ tiến hành theo dõi việc thực hiện pháp luật của các bộ, ngành, địa phương thông qua tổng hợp báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết KNTC; thông qua giải đáp những vướng mắc trong quá trình thực hiện pháp luật; thông qua hoạt động thanh tra trách nhiệm và giải quyết KNTC, tiếp công dân theo thẩm quyền,... Qua đó, Thanh tra Chính phủ thực hiện xem xét, đánh giá việc thực hiện các quy định pháp luật về vấn đề này và hoàn thiện, sửa đổi hoặc kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ sửa đổi cho phù hợp với thực tiễn. Bên cạnh đó, Thanh tra Chính phủ còn tham mưu giúp Chính phủ,

Thủ tướng Chính phủ trong việc đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng quản lý nhà nước về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết KNTC của các bộ, ngành, địa phương thông qua các nghị quyết chuyên đề của Chính phủ hay các văn bản chỉ đạo của Thủ tướng.

*Thanh tra Chính Phủ tổ chức việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.*

*Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh.*

Trong hoạt động thực tiễn, trong giai đoạn 2013-2017, đặc biệt sau khi ban hành Luật Tiếp công dân 2013, Thanh tra Chính Phủ đã tiến hành triển khai tổng kết, đánh giá tình hình thường niên công tác thực hiện Luật Tiếp công dân, qua đó đề xuất sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện về pháp luật. Cụ thể, ngay trước khi Luật Tiếp công dân có hiệu lực thi hành, Thanh tra Chính Phủ đã đề nghị, tham mưu cho Chính Phủ ban hành Nghị Định 64/2014/NĐ-CP về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân. Tiếp sau đó, Thanh tra Chính Phủ đã ban hành Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân, và một số thông tư, văn bản khác.

TTCP đã tiến hành phối hợp và ra các văn bản quy chế phối hợp với BCA, UBTWMTTQ, HN DTW và các địa phương để cùng xử lý, giải tỏa các đoàn khiếu kiện đông người cũng như phối hợp, hướng dẫn các cơ qua chức năng để nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân.

TTCP trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân trung ương và đã đạt được những kết quả nhất định.

Công tác tiếp công dân được quan tâm, có chuyển biến tích cực, nhất là từ khi thực hiện Luật tiếp công dân; sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng của

Trung ương và địa phương trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo ngày càng chặt chẽ, đi vào nền nếp.

Việc hoàn thiện hệ thống pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp tục được quan tâm và đạt nhiều kết quả; mô hình tổ chức tiếp công dân theo Luật tiếp công dân đã cơ bản được triển khai đồng bộ; ý thức, trách nhiệm của thủ trưởng các cấp, các ngành trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được nâng lên rõ rệt.

Công tác tiếp công dân đã từng bước gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhiều vụ việc được giải quyết dứt điểm ngay tại cơ sở, cán bộ tiếp công dân tuân thủ tốt mục đích, yêu cầu của việc tiếp công dân.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm, vẫn còn những hạn chế như: Việc thực hiện nguyên tắc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân chưa được tuân thủ nghiêm túc. Mô hình tổ chức tiếp công dân qua một thời gian dài chưa thống nhất. Trách nhiệm của Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước là rất lớn trong khi đó, theo quy định của *Luật khiếu nại, tố cáo* thì cán bộ tiếp công dân chỉ có nhiệm vụ tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo. Quyền hạn, nhiệm vụ của trụ sở tiếp công dân không tương xứng với chức năng, nhiệm vụ được giao, và một số hạn chế khác.

Để khắc phục những nhược điểm này, cần :Tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách về tiếp công dân, cụ thể hóa các nguyên tắc trong TCD trong văn bản dưới luật; thể chế hóa quy định đảm bảo an toàn tại Trụ sở TCD, hoàn thiện chế tài xử lý hành vi vi phạm luật TCD. Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng trong công tác tiếp dân, tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong thực hiện các chế độ, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước. Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp giữa TTCP với các cơ quan

chức năng trong hoạt động TCD, Thường xuyên phối hợp trao đổi thông tin giữa Thanh tra Chính phủ với các bộ, ngành, địa phương hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, giữa các cục, vụ đơn vị trong Thanh tra Chính phủ. Đổi mới nội dung, phương pháp TCD của TTCP trong tình hình mới, Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân. Tập trung đầu tư cơ sở vật chất, kỹ thuật, các điều kiện bảo đảm khác phục vụ hoạt động TCD.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Tiếp công dân trung ương (2013-2017), “Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác năm 2013-2017”.
2. Chính Phủ (2014), ”Nghị định 64 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân”.
3. TH (2016), “Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân”, Báo Thanh tra.
4. Trần Thị Thanh Hà (2012), *Thực trạng và giải pháp nâng cao kỹ năng giao tiếp trong tiếp dân*, tr.93-95, tr.96-97, tr.98-99, Báo cáo tổng thuật kết quả nghiên cứu đề tài khoa học cấp cơ sở, Thanh tra Chính Phủ, Hà Nội.
5. Phan Văn Hải , “Sự phối hợp giữa Ban Tiếp công dân trung ương và các địa phương trong công tác tiếp, xử lý giải tỏa các đoàn khiếu nại đông người”, Viện khoa học Thanh tra, Thanh tra Chính Phủ, Hà Nội.
6. Nghiên cứu viên Nguyễn Đăng Hạnh (2016), *Nguyên tắc trong hoạt động Tiếp công dân*, tr.8-17, Báo cáo tổng thuật kết quả nghiên cứu đề tài khoa học cấp cơ sở, Thanh tra Chính Phủ, Hà Nội.
7. Hoàng Nguyễn (2014), “Kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân”, công an Kon Tum.
8. Liên đoàn Luật sư Việt Nam (2016), “Báo cáo số 03/BC-LĐLSVN ngày 14/4/2016 về việc Luật sư tiếp công dân tại trụ sở tiếp dân Trung ương tại Thành phố Hà Nội”.
9. Châu Mỹ Lộc ,”Công tác tiếp dân, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo”, tr.2-3, Sáng kiến kinh nghiệm Sở giáo dục và đào tạo Đồng Nai.
10. Ngành Thanh tra (2013-2017), “Báo cáo tổng kết công tác năm 2013-2017”.
11. Quốc Hội (2013), “Luật Tiếp công dân”.

12. Lê Sơn (2017), “Tổng kết 6 năm thi hành Luật Thanh tra, 3 năm thi hành Luật Tiếp công dân”, Báo điện tử của Chính Phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
13. Tạp chí điện tử Thanh tra cơ quan của Thanh tra Chính Phủ (2017), “Quy chế phối hợp giữa Bộ Công an và Thanh tra Chính Phủ được thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả”.
14. Kim Thành (2017), “Đề xuất tăng thêm vị trí, vai trò của Ban Tiếp công dân”, Báo Thanh tra.
15. Thanh tra Chính Phủ (2014), “Thông tư 06 quy định quy trình tiếp công dân”.
16. Thanh tra Chính phủ và Trung ương Hội Nông dân Việt Nam (2015), “Quy chế phối hợp giữa Thanh tra Chính phủ và Trung ương Hội Nông dân Việt Nam trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nông dân”.
17. Thanh tra Chính Phủ và Ban thường trực Ủy Ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (2014), “Chương trình phối hợp công tác trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân”.
18. Phan Thảo (2016), “Ý nghĩa và tầm quan trọng của Tiếp công dân trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước”, Cổng thông tin điện tử tỉnh Bình Thuận.
19. Nguyễn Phương Thảo (2013), “Một số vướng mắc trong hoạt động tiếp công dân”, trang thông tin điện tử tổng hợp Ban Nội chính Trung ương.
20. ThS. Tạ Thu Thủy (2016), *Hoạt động thanh tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thanh tra Chính Phủ*, tr.19-20, Báo cáo tổng thuật kết quả nghiên cứu đề tài khoa học cấp cơ sở, Thanh tra Chính Phủ, Hà Nội.
21. Viện Khoa học Thanh tra (2012), “Thực trạng và giải pháp hoàn thiện cơ chế xử lý đơn thư của Thanh tra Chính Phủ”.

## PHỤ LỤC I

Một số vụ việc đáng tiếc xảy ra tại Ban Tiếp công dân Trung ương

- Sự việc bà Trần Thị Thu Hiền – Thanh tra viên, Phòng Tiếp công dân I, trong khi làm nhiệm vụ đã bị công dân Phạm Thị Thuận (Thanh Hóa) dùng dao giấu trong người chém vào mặt và đầu, phải đưa đi cấp cứu tại Bệnh viện 103.

- Sự việc công dân Hồ Thị Niên (quê ở Nghệ An, hộ khẩu thường trú tại tỉnh Đắk Lắk từ tháng 10/2015) thường xuyên dựng lều ăn, ngủ trước cổng Trụ sở Tiếp công dân Trung ương; ban ngày đặt thùng quyên góp tiền ngoài đường, gây sự chú ý của người đi đường. Mặc dù đã được vận động, tuyên truyền không vi phạm nội quy, chấp hành pháp luật, tuy nhiên công dân này không chấp hành, liên tục chửi bới và đập phá cổng Trụ sở. Ngày 23/5/2016, đại diện lãnh đạo Trụ sở đã tiếp và thông báo đối với bà Hồ Thị Niên về quyền khiếu nại của công dân tại Trụ sở nhưng vẫn không nhận được sự hợp tác và tiếp tục có hành vi gây rối tại Trụ sở.

- Sự việc công dân Phan Thị Năm (Hà Tĩnh) trèo lên cần khoan thăm dò địa chất tại Trụ sở, cách mặt đất khoảng 25m nhảy múa, la hét nguy hiểm đến tính mạng và gây mất an ninh trật tự.

- Sự việc ngày 12/5/2016, công dân Nguyễn Xuân Thái (Nam Định) sau khi được cán bộ thường trực tiếp công dân của Ban Nội chính Trung ương tiếp và hướng dẫn đã có thái độ quá khích, đập phá, lăng mạ và đâm vào mặt ông Ngô Sỹ Giang - Phó Vụ trưởng, Thường trực tiếp công dân Ban Nội chính Trung ương làm ông Giang bị thương. Công dân này đã nhiều lần vi phạm nội quy Trụ sở như la hét, mang dao, mang xăng vào Trụ sở Tiếp công dân Trung ương đòi tự thiêu,... Công an phường Quang Trung đã tạm giữ để xử lý và được thả ngay ngày hôm sau và tiếp tục đeo bám khiếu kiện tại Trụ sở.

- Sự việc ngày 13/5/2016, công dân Nguyễn Thị Niêm (thị trấn Long Bình, huyện Long Phú, tỉnh An Giang) dùng đá đập vào cổng sắt Trụ sở gây tiếng động

lớn, khi lực lượng bảo vệ nhắc nhở thì có hành vi xô đẩy cán bộ bảo vệ ngã. Vợ chồng công dân Nguyễn Văn Na (huyện Châu Thành, tỉnh An Giang) chửi bới, xô xát với lực lượng dân phòng làm chảy máu tay cán bộ lực lượng dân phòng phường Quang Trung. Trong khi đó, một số công dân tỉnh Bạc Liêu, Đồng Tháp bao vây, chặn xe, đập mạnh vào thành xe và kính xe ô tô của lãnh đạo và cán bộ Ban Tiếp công dân Trung ương.

- Sự việc sáng ngày 24/5/2016 vừa qua khi các công dân quá khích thuộc tỉnh Bạc Liêu, Thanh Hóa, Đắk Lắk, Bình Dương, Hà Nội đã có hành vi bao vây, túm áo, xô đẩy, cào cấu khiến Trưởng Ban Tiếp công dân Trung ương Nguyễn Hồng Điệp ngã ngựa, đầu đập vào gốc cây xoài trong sân Trụ sở, gây xước xát người. Khi lực lượng bảo vệ nhắc nhở thì các công dân túm áo bảo vệ kéo ra. Các công dân này còn la hét, chửi bới lực lượng làm nhiệm vụ bảo vệ tại Trụ sở và tiếp tục đe dọa sẽ có hành vi tiếp theo đối với các lãnh đạo và cán bộ tiếp dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương.

Ngoài các sự việc trên, công dân có hành vi lăng mạ, nhổ nước bọt, thậm chí đuổi đánh lực lượng làm nhiệm vụ tại Trụ sở cũng đã xảy ra. Tất cả các hành vi vi phạm trên đều được lực lượng bảo vệ Trụ sở lập biên bản vi phạm nhưng việc xử lý chưa dứt khoát do yếu tố chính trị; công tác phòng ngừa chưa được quan tâm đúng mức (trang thiết bị hỗ trợ công tác bảo vệ) khiến tình hình an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở tiềm ẩn nhiều rủi ro. Tình hình trên đã gây hoang mang cho cán bộ, công chức tiếp công dân, còn tiếp tục diễn ra nếu không có biện pháp ngăn ngừa và xử lý nghiêm.

## **PHỤ LỤC II**

### **DANH SÁCH MỘT SỐ ĐOÀN ĐÔNG NGƯỜI ĐÁNG CHÚ Ý**

\* Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội

1. Đoàn 190 công dân trú tại phường Bắc Sơn, thị xã Bim Sơn, tỉnh Thanh Hóa kiến nghị một số nội dung liên quan đến việc xây chợ Bim Sơn mới: không đồng ý giao doanh nghiệp đầu tư, xây dựng, quản lý chợ; mong muốn cùng góp vốn để xây dựng chợ Bim Sơn mới. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương liên hệ UBND tỉnh Thanh Hóa để được xem xét, giải quyết.

2. Đoàn 100 công dân trú tại phường Phố Mới, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai kiến nghị việc chuyển phương tiện vận tải hành khách liên tỉnh từ bến xe Phố Mới về bến xe Trung tâm Lào Cai, gây ảnh hưởng tới hoạt động của các doanh nghiệp vận tải. Trụ sở phối hợp Tổ công tác UBND tỉnh Lào Cai tiếp và vận động công dân về địa phương.

3. Đoàn 30 công dân trú tại xã Nam Thắng, huyện Tiền Hải, tỉnh Thái Bình kiến nghị việc UBND huyện Tiền Hải không thực hiện Nghị định 67 của Thủ tướng Chính phủ về việc đóng tàu khai thác thủy sản xa bờ phục vụ dân sinh và bảo vệ chủ quyền biển đảo. Trụ sở đã tiếp và gửi văn bản đến UBND tỉnh Thái Bình để xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

4. Đoàn 40 công dân trú tại phường Yên Nghĩa, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội khiếu nại việc cưỡng chế thu hồi đất để xây dựng một số công trình tại địa phương: Cụm công nghiệp, Trung tâm dạy nghề, Trung tâm đăng kiểm. Trụ sở phối hợp Tổ công tác Cục I - Thanh tra Chính phủ tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

5. Đoàn 20 công dân trú tại xã Mường Kim, huyện Than Uyên, tỉnh Lai Châu kiến nghị cơ quan có thẩm quyền thu hồi và đền bù cho các hộ dân có phần đất trên cột ngáp của thủy điện Bản Chát. Trụ sở đã tiếp, giải thích và vận động công dân trở về địa phương.

6. Đoàn 200 công dân trú tại phường Dương Nội, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội kiến nghị các cơ quan thẩm quyền xem xét việc thu hồi đất của các hộ dân để xây dựng khu đô thị mới Lê Trọng Tấn và khu đô thị mới Dương Nội. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

7. Đoàn 17 công dân trú tại thị trấn Vĩnh Hưng, huyện Vĩnh Hưng, tỉnh Long An khiếu nại nội dung liên quan đến việc công dân đòi lại đất đưa vào tập đoàn sản xuất năm 1982. Trụ sở phối hợp Tổ công tác UBND tỉnh Long An, Liên đoàn Luật sư Việt Nam và Công an thành phố Hà Nội tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

8. Đoàn 47 công dân trú tại Quận 9, thành phố Hồ Chí Minh khiếu nại liên quan đến việc thu hồi đất để thực hiện dự án Khu công nghệ cao tại thành phố Hồ Chí Minh. Vụ việc này, ngày 21/10/2015 Trụ sở đã báo cáo Phó Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đề xin ý kiến chỉ đạo; sau khi Phó Thủ tướng có ý kiến chỉ đạo tại Văn bản số 8594/VPCP-V.I ngày 21/10/2015, Trụ sở đã thông báo để công dân trở về địa phương.

9. Đoàn 200 công dân trú tại phường Nghĩa Tân, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội khiếu nại nội dung liên quan đến quyền lợi của các hộ kinh doanh có vốn góp tại chợ Nghĩa Tân cũ. Trụ sở đã tiếp và gửi văn bản đến UBND thành phố Hà Nội để xem xét, giải quyết.

10. Đoàn 300 công dân trú tại xã Ninh Hiệp, huyện Gia Lâm, thành phố Hà Nội không đồng ý việc công ty TNHH Vĩnh Phát xây chợ Ninh Hiệp. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

11. Đoàn 20 công dân trú tại phường Cổ Nhuế, quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội tố cáo một số cán bộ phường Cổ Nhuế, một số cán bộ quận Bắc Từ Liêm sai phạm trong việc thu hồi, bồi thường đất nông nghiệp. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

12. Đoàn 30 công dân là tiểu thương chợ Kỳ Anh (Hà Tĩnh) kiến nghị các cơ quan chức năng về việc tiếp tục duy trì hoạt động chợ huyện và chợ Xép, theo

công dân trình bày chợ mới xây quá xa khu dân cư không thuận tiện kinh doanh. Trụ sở phối hợp Tổ công tác của tỉnh Hà Tĩnh tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

13. Đoàn 50 công dân trú tại xã Xuân Quan, huyện Văn Giang, tỉnh Hưng Yên kiến nghị một số vấn đề tại dự án Khu đô thị thương mại du lịch Văn Giang, đề nghị đồng chí Trưởng Ban Dân nguyện của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tổ chức buổi đối thoại với công dân. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

14. Đoàn công dân tỉnh Bình Dương (*là các công dân kiến nghị tiếp tục duy trì hoạt động cơ sở sản xuất gạch theo công nghệ Hoffman*) đề nghị các cơ quan chức năng chỉ đạo UBND tỉnh Bình Dương tạm dừng cưỡng chế để chờ giải quyết. Vụ việc này, Phó Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã có ý kiến chỉ đạo tại Văn bản số 8910/VPCP-V.I ngày 29/10/2015. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương.

15. Đoàn 30 công dân trú tại xã Phước Đông, huyện Gò Dầu, tỉnh Tây Ninh khiếu nại việc bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất của các hộ dân để thực hiện dự án Khu công nghiệp Đô thị Phước Đông - Bồi Lồi. Văn phòng Chính phủ tiếp.

16. Đoàn 120 công dân trú tại phường Tân Thành, thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk kiến nghị việc Ban quản lý chợ Buôn Ma Thuột không bán ki ốt kinh doanh tại chợ mới xây cho tiểu thương chợ cũ. Trụ sở đã tiếp và có văn bản gửi UBND tỉnh Đắk Lắk để xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

17. Đoàn 30 công dân trú tại xã Dĩnh Kế, thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang khiếu nại việc bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất nông nghiệp của các hộ dân năm 2009 để thực hiện dự án Bệnh viện đa khoa thành phố Bắc Giang, năm 2011 chuyển thành dự án Xây dựng khu dân cư phía nam xã Dĩnh Kế. Trụ sở đã tiếp và có văn bản gửi UBND tỉnh Bắc Giang để xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

18. Đoàn 13 công dân trú tại xã Lũng Cú, huyện Đồng Văn, tỉnh Hà Giang khiếu nại Quyết định số 2241/QĐ-UBND ngày 30/10/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Giang, nội dung liên quan đến việc bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất của các hộ dân để thực hiện dự án cấm mốc giới đường biên giới Việt Nam - Trung Quốc. Lãnh đạo Trụ sở đã tiếp và phối hợp với Tổ công tác của UBND tỉnh Hà Giang vận động đưa công dân trở về địa phương.

19. Đoàn 20 công dân trú tại xã Hòa Chính, huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội kiến nghị các cơ quan chức năng chỉ đạo UBND huyện Chương Mỹ trả lại tiền bán cây gỗ sưa cho thôn Phú Chính, xã Hòa Chính, huyện Chương Mỹ. Về việc này, UBND thành phố Hà Nội đã có Thông báo số 86/TB-VP ngày 31/3/2015 giải quyết đơn kiến nghị của các công dân trên. Tuy nhiên các công dân không đồng ý với nội dung của Thông báo; ngày 09/4/2015 Trụ sở đã tiếp và báo cáo lãnh đạo Thanh tra Chính phủ để xin ý kiến chỉ đạo.

\* Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại thành phố Hồ Chí Minh

20. Đoàn 45 công dân trú tại xã Tân Đông, huyện Tân Châu, tỉnh Tây Ninh khiếu nại việc thu hồi đất các dự án tại địa phương: Nông trường mía Nước Trong, khu du lịch Núi Bà, Nông trường cao su Bỏ Túc. Trụ sở đã tiếp, ghi nhận nội dung trình bày của công dân để trình lãnh đạo Thanh tra Chính phủ xin ý kiến chỉ đạo.

21. Đoàn 36 công dân trú tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai khiếu nại việc bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất để thực hiện dự án Khu du lịch và kinh tế mở Long Hưng. Trụ sở đã tiếp và hướng dẫn công dân đến UBND tỉnh Đồng Nai để được xem xét, giải quyết.

22. Đoàn 10 công dân trú tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang khiếu nại nội dung liên quan đến việc thu hồi, bồi thường tại các dự án trên địa bàn tỉnh. Vụ việc đã được Thanh tra Chính phủ báo cáo Thủ tướng Chính phủ để xin ý kiến chỉ đạo.



23. Đoàn 12 công dân trú tại xã An Minh Bắc, huyện U Minh Thượng, tỉnh Kiên Giang khiếu nại nội dung liên quan đến việc đòi lại đất trại giam Kênh 7. Trụ sở đã tiếp và hướng dẫn công dân đến UBND tỉnh Kiên Giang để được xem xét, giải quyết.

24. Đoàn 31 công dân trú tại xã Tân Lập, huyện Tân Phước, tỉnh Tiền Giang khiếu nại việc bồi thường, hỗ trợ tại Khu công nghiệp Long Giang. Trụ sở đã tiếp và vận động công dân trở về địa phương chờ kết quả, vụ việc đã được Thanh tra Chính phủ báo cáo Thủ tướng Chính phủ để xin ý kiến chỉ đạo.

25. Đoàn 30 công dân trú tại phường Cầu Kho, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh khiếu nại việc di dời và bố trí sạp kinh doanh tại chợ An Đông. Trụ sở đã tiếp và hướng dẫn công dân.

26. Đoàn 28 công dân trú tại phường An Khánh, Quận 2, thành phố Hồ Chí Minh khiếu nại việc bồi thường, hỗ trợ khi Nhà nước thu hồi đất của các hộ dân để thực hiện dự án khu đô thị mới Thủ Thiêm.