

VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

TRẦN THỊ LANH

**TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN
TỪ THỰC TIỄN QUẬN CẨM LỆ,
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

HÀ NỘI, năm 2017

**VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI**

TRẦN THỊ LANH

**TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN
TỪ THỰC TIỄN QUẬN CẨM LỆ,
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành : Luật hiến pháp và luật hành chính
Mã số : 60.38.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS TS. TRẦN MINH PHƯƠNG**

HÀ NỘI, năm 2017

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa học và Luận văn Thạc sỹ của mình, trước hết em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban Giám đốc, các khoa, phòng, thầy cô giáo Học viện Khoa học Xã hội đã nhiệt tình truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt quá trình học tập và hoàn thành Luận văn Thạc sỹ.

Em xin trân trọng cảm ơn PGS.TS. Trần Minh Phương - Thầy đã hướng dẫn khoa học, đã tận tình giúp đỡ em hoàn thành Luận văn này.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng số liệu và kết quả nghiên cứu trong Luận văn Thạc sỹ Luật học “Tổ chức và hoạt động tiếp công dân từ thực tiễn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng” là hoàn toàn trung thực và không trùng lặp với các đề tài khác trong cùng lĩnh vực. Các thông tin, tài liệu trình bày trong luận văn đã được ghi rõ nguồn gốc. Luận văn này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS. Trần Minh Phương.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.

Tác giả luận văn

Trần Thị Lanh

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN	7
1.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của hoạt động tiếp công dân.....	7
1.2. Các lĩnh vực tiếp công dân.....	15
1.3. Nguyên tắc và các điều kiện đảm bảo cho tổ chức và hoạt động tiếp công dân	18
Chương 2. THỰC TRẠNG TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI QUẬN CẨM LỆ, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG	27
2.1. Điều kiện kinh tế - xã hội của quận Cẩm Lệ tác động đến tổ chức và hoạt động tiếp công dân	27
2.2. Cơ sở pháp lý về tổ chức và hoạt động tiếp công dân	29
2.3. Thực tiễn tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.....	42
Chương 3. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN Ở NƯỚC TA HIỆN NAY	55
3.1. Yêu cầu nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân	55
3.2. Phương hướng nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân ..	61
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân ở nước ta hiện nay	64
KẾT LUẬN	78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Tiếp công dân là công tác quan trọng trong các hoạt động của Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị ở nước ta nhằm thể hiện quan điểm “lấy dân làm gốc”, phát huy quyền làm chủ của nhân dân, thực sự tôn trọng nhân dân. Làm tốt công tác tiếp công dân là thể hiện bản chất “Nhà nước của dân, do dân và vì dân”, tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Thông qua việc tiếp dân, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức tiếp nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật để có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời. Mặt khác, công tác này giúp cho Đảng và Nhà nước tiếp nhận được những thông tin phản hồi về các vấn đề nảy sinh từ cuộc sống, từ đó đề ra những chủ trương, quyết sách đúng, hợp lòng dân.

Nhận thức rõ được tầm quan trọng của công tác công tác này, trong những năm qua, Nhà nước ta đã ban hành một số văn bản về công tác tiếp công dân như: Nghị định 89/CP ngày 07/8/1997 ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Tố cáo năm 1998; Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo... Mặc dù được quy định nhiều trong các văn bản, nhưng những quy định về công tác tiếp công dân còn rải rác, chưa cụ thể, chưa thống nhất và còn nhiều bất cập, hạn chế trên thực tế. Điều này, phần nào càng làm cho tình hình khiếu nại, tố cáo diễn biến phức tạp trong thời gian qua, tình trạng khiếu kiện đông người vượt cấp tiếp tục gia tăng, phát sinh nhiều điểm nóng gây

mất ổn định xã hội. Phần lớn những khiếu kiện của công dân liên quan đến đất đai: giải phóng mặt bằng, đền bù, đòi lại đất cũ, tranh chấp đất hoặc liên quan đến việc giải quyết các chính sách chế độ về nhà ở, chế độ trợ cấp xã hội, tố cáo cán bộ lợi dụng chức quyền tham nhũng...

Trước tình hình thực tiễn trên, đồng thời xuất phát từ quan điểm chỉ đạo của Đảng và Nhà nước ta, xét thấy cần phải đổi mới công tác tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để nâng cao hiệu quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giảm bớt khiếu kiện phức tạp kéo dài, đảm bảo trật tự ổn định xã hội, góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, ngày 25 tháng 11 năm 2013, tại kỳ họp thứ 6 khóa XIII, Quốc hội đã thông qua Luật Tiếp công dân năm 2013. Luật Tiếp công dân năm 2013 ra đời có ý nghĩa quan trọng đối với việc xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, đồng thời cũng đặt ra nhiều yêu cầu mới trong tổ chức và hoạt động của công tác tiếp công dân trong giai đoạn hiện nay.

Bản thân là công chức nhà nước, hiện đang công tác tại cơ quan Thanh tra quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, là cơ quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân quận trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Môi trường công việc thường xuyên phải tiếp xúc với công dân, với các quy định của pháp luật liên quan đến công tác này, nên bản thân nhận thấy tổ chức và hoạt động tiếp công dân hiện nay của quận Cẩm Lệ đang gặp những khó khăn, thách thức nhất định và cần có những giải pháp lâu dài.

Với những lý do trên, việc chọn đề tài: *Tổ chức và hoạt động tiếp công dân từ thực tiễn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng* làm đề tài luận văn tốt nghiệp là rất cần thiết, vừa có ý nghĩa lý luận và vừa có ý nghĩa thực tiễn, góp phần đưa những giải pháp nhỏ bé nhằm đổi mới công tác tiếp công dân trên địa bàn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng nói riêng và công tác tiếp công dân trên cả nước nói chung.

2. Tình hình nghiên cứu của đề tài

Trong giai đoạn hiện nay, tiếp công dân là vấn đề hết sức quan trọng trong đời sống xã hội. Việc nghiên cứu về tiếp công dân dưới góc độ khoa học pháp lý được các nhà khoa học rất quan tâm. Cho đến nay đã có nhiều công trình nghiên cứu về tiếp công dân của tập thể, cá nhân đã được công bố, có thể điểm qua một số công trình sau đây:

Cải cách thủ tục hành chính trong tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề tài khoa học cấp Bộ, mã số 97-98-065/ĐT của Thanh tra Nhà nước, 1999; *Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân*, đề tài khoa học cấp Bộ, Th.S Bùi Mạnh Cường, 2007; *Hoàn thiện quy chế tiếp công dân và quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thanh tra Nhà nước cấp tỉnh và Thành phố*, Luận văn thạc sỹ Luật học của Lê Hồng Oanh Ngọc, Học viện Hành chính Quốc gia, 2008; *Một số giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Luận văn thạc sỹ Luật học của Phạm Văn Long, Đại học Luật Hà Nội; *Đổi mới công tác tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo*, Luận văn thạc sỹ Luật học của Trần Thị Thúy Mai, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2010;...

Ngoài ra, còn có các sách và các bài viết đăng trên tạp chí chuyên ngành:

Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo trong tình hình mới, TS Vũ Phạm Quyết Thắng (chủ biên), Nxb Hà Nội, 2006; *Đổi mới hoạt động tiếp công dân theo hướng hiện đại hóa*, TS Bùi Mạnh Cường, Tài liệu lưu hành nội bộ, Thanh tra Chính phủ, 2006; *Quy trình, nghiệp vụ Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo*, TS Lê Tiên Hào (chủ biên), Nxb Hà Nội, 2007; *Tiêu chí đánh giá kết quả công tác Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Lữ Ngọc Bình, Tạp chí thanh tra số 08/2008; *Tài liệu đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra viên*, Trường Cán bộ Thanh tra, Nxb Hồng Đức, 2015;...

Tuy nhiên, tất cả các công trình, bài viết trên do đáp ứng những mục

đích, yêu cầu nghiên cứu khác nhau nên chỉ xem xét và giới hạn ở những khía cạnh nhất định của công tác tiếp công dân, mà chưa có một công trình nào nghiên cứu một cách tập trung, toàn diện về tổ chức và hoạt động tiếp công dân từ thực tiễn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng. Vì vậy, đây là đề tài có tính cấp thiết, không trùng lặp với các công trình đã công bố.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở phân tích lý luận và đánh giá thực trạng tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, luận văn đề xuất phương hướng và những giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp công dân trong giai đoạn hiện nay.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện mục đích nghiên cứu, luận văn tập trung giải quyết các nhiệm vụ:

Một là, hệ thống hóa và phân tích một số vấn đề lý luận và pháp lý về tổ chức và hoạt động tiếp công dân: khái niệm, mục đích, ý nghĩa, nguyên tắc, các điều kiện đảm bảo cho tổ chức và hoạt động tiếp công dân, những quy định của pháp luật về tổ chức và hoạt động tiếp công dân.

Hai là, khảo sát và đánh giá thực trạng tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

Ba là, xác định nhu cầu và đề xuất phương hướng, giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân ở nước ta hiện nay.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn tập trung những vấn đề lý luận và pháp lý về tổ chức và hoạt động tiếp công dân, đồng thời khảo sát thực trạng tổ chức và hoạt động tiếp công dân trên địa bàn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân đến làm các thủ tục hành chính

(công dân không khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) và tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trong phạm vi nghiên cứu của luận văn này, tác giả đi sâu nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hành chính theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2011 và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành.

Luận văn tập trung đánh giá thực trạng tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ và Ủy ban nhân dân các phường thuộc quận Cẩm Lệ từ năm 2005 (từ khi thành lập quận Cẩm Lệ) đến năm 2015 và đề xuất phương hướng, giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp công dân giai đoạn 2017 - 2020.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Luận văn được xây dựng trên cơ sở lý luận chủ nghĩa Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh về nhà nước và pháp luật; các quan điểm của Đảng Cộng sản Việt Nam về xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, về tổ chức và hoạt động tiếp công dân. Phương pháp luận trong nghiên cứu là chủ nghĩa duy vật biện chứng, duy vật lịch sử.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp phân tích, tổng hợp để nghiên cứu các vấn đề lý luận ở chương 1; sử dụng phương pháp khảo sát thực tế, so sánh, thống kê để thu thập thông tin, số liệu thực tế phục vụ cho việc phân tích, đánh giá thực trạng, nguyên nhân của vấn đề nghiên cứu ở chương 2 và luận chứng tính khả thi của các định hướng giải pháp đề xuất ở chương 3.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

6.1. Ý nghĩa lý luận

Kết quả nghiên cứu góp phần làm sáng tỏ cơ sở lý luận và pháp lý về tổ chức và hoạt động tiếp công dân; đánh giá thực trạng tổ chức và hoạt động

tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, từ đó đề xuất phương hướng, giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp dân ở nước ta hiện nay.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Các phương hướng, giải pháp được đề ra trong luận văn có thể được sử dụng làm tài liệu tham khảo trong việc kiện toàn tổ chức và nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân trên cả nước nói chung và tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng nói riêng.

7. Cơ cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung Luận văn gồm 03 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận về tổ chức và hoạt động tiếp công dân.

Chương 2. Thực trạng tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

Chương 3. Phương hướng và giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân ở nước ta hiện nay.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

1.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của hoạt động tiếp công dân

1.1.1. Khái niệm tiếp công dân

Trong thời kỳ phong kiến nước ta, bộ máy nhà nước được thiết lập theo chế độ quân chủ, căn bệnh quan liêu cùng sự tha hóa của bộ máy quan lại là điều không tránh khỏi. Đó là một trong những nguyên nhân làm nảy sinh phiền hà, oan ức đưa đến khiếu kiện của dân chúng. Các bậc vua trị vì đều dựa vào dân và coi chính sách an dân là chiến lược quan trọng trong quá trình cai trị đất nước của mình. Một số triều đình phong kiến đã tạo điều kiện để người dân có thể dễ dàng bày tỏ nguyện vọng của mình với các quan lại, triều đình. Theo Đại Việt Sử ký Toàn thư: “Vua Lý Thái Tông (1028-1054) thường có các chuyến vi hành về các vùng quê tiếp xúc với dân, nghe dân nói và thông hiểu việc của dân. Để thuận lợi cho dân bày tỏ nguyện vọng và khiếu kiện khi cần, nhà vua cho đặt hai bên tả hữu thềm rồng (tức Long trì) hai lầu chuông đối nhau để ai có việc kiện tụng, oan uổng thì đánh chuông tâu trình. Nhà Lý đã đặt ra chức quan gián Nghị đại phu với chức trách là viên quan có quyền can gián vua trước những khiếm khuyết sai lầm” [7; tr.303].

Để bảo đảm cho việc xem xét khiếu kiện của dân được công minh, Vua Trần Nhân Tông đã “Cho phép thường dân được trực tiếp tâu bày những điều oan ức khi Vua kinh lý. Chính những việc làm cụ thể đó đã làm cho những oan uổng của dân được trên thấu hiểu, án kiện đọng được xử ngay” [7, tr. 495].

Dưới triều Nguyễn các quy định về việc xem xét khiếu kiện và tiếp xúc với nhân dân tiếp tục được thực hiện “Năm Mậu thân (1778), Nguyễn Ánh cho đặt hòm để nhận thư kêu oan khuất, nhưng đồng thời cũng ngăn cấm việc bỏ thư nặc danh, vu tội cho người khác. Thời Minh Mệnh (1820-1840) triều đình đã đặt ra pháp ty, đó là nơi nhận đơn và thụ lý các vụ khiếu kiện của

dân” [26, tr. 103]. Như vậy có thể nói từ xa xưa, cho ông ta đã quan tâm đến vấn đề gặp gỡ dân để biết được những tâm tư nguyện vọng, xem xét những oan ức của nhân dân. Tuy nhiên do luật pháp thời kỳ phong kiến chưa phát triển nên việc tiếp công dân vẫn chưa được cụ thể hóa trong một văn bản luật nào mà được lồng ghép trong các quy định về thiết triều, vị trí của Vua chúa quan lại thời kỳ phong kiến.

Ngày nay, khái niệm tiếp công dân đã thường xuyên xuất hiện trong đời sống hàng ngày và trong các văn bản pháp luật. Theo Từ điển Tiếng Việt năm 2006, NXB Đà Nẵng thì tiếp được hiểu là “nhận thư từ, tin tức; gặp và chuyện trò với người đến với mình” [34, tr. 987]. Theo Tài liệu đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra viên của Trường cán bộ thanh tra, thì tiếp công dân là “quá trình tiếp xúc, nói chuyện của người thừa hành công vụ với các cơ quan, tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc theo thẩm quyền và theo chức năng, nhiệm vụ” [28, tr 159].

Như vậy, theo nghĩa rộng, thì tiếp công dân được hiểu là việc cá nhân, cơ quan nhà nước có thẩm quyền tiếp xúc, nói chuyện, giải quyết yêu cầu của người dân khi thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo thẩm quyền quy định. Tiếp công dân được chia thành hai mảng khác biệt: Tiếp công dân đến làm các thủ tục hành chính và tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tiếp công dân đến làm các thủ tục hành chính là hoạt động tiếp công dân phát sinh trong quá trình quản lý hành chính nhà nước khi công dân đến làm các thủ tục hồ sơ hành chính nhằm đạt mục đích nhất định. Có thể lấy ví dụ: Ủy ban nhân dân cấp quận, huyện được giao chức năng về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, xác nhận hồ sơ, giải quyết các chế độ chính sách...ở đó sẽ xuất hiện một bộ phận tiếp công dân để tiếp công dân đến làm các thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, xin hưởng các chế độ trợ cấp....Đây chính là hoạt động tiếp công dân giải quyết thủ tục hành chính hay còn gọi là tiếp công dân hành chính một cửa.

- Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gồm: tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tư pháp và tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hành chính. Hình thức tiếp công dân này được định nghĩa cụ thể tại Khoản 1, Điều 2, Luật Tiếp công dân năm 2013 về giải thích từ ngữ “tiếp công dân việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật”.

Do giới hạn về thời gian, điều kiện và tài liệu nghiên cứu, nên luận văn chỉ tập trung nghiên cứu mảng tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hành chính và sẽ đề cập cụ thể trong luận văn ở các phần sau.

Tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hành chính là hoạt động tiếp công dân phát sinh sau khi công dân đến cơ quan Nhà nước thẩm quyền để giải quyết các thủ tục hồ sơ hành chính, họ thấy không thỏa mãn với cách giải quyết của cơ quan hành chính Nhà nước và phát sinh việc khiếu nại, tố cáo. Từ đây sẽ hình thành bộ phận tiếp công dân để tiếp nhận những thắc mắc, khiếu tố của dân liên quan đến những nội dung quản lý Nhà nước của chính cơ quan đơn vị đó.

Như vậy, theo nghĩa hẹp nhất thì có thể hiểu khái quát *tổ chức và hoạt động tiếp công dân là việc các cơ quan hành chính, thủ trưởng cơ quan hành chính có thẩm quyền theo quy định của pháp luật trực tiếp hoặc thành lập một bộ phận để đón tiếp, 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.*

1.1.2. Mục đích của tiếp công dân

Tiếp công dân là khâu đầu tiên và quan trọng trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần nâng cao chất

lượng, hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Vì vậy, mục đích của công tác tiếp công dân tập trung vào 3 nội dung cơ bản liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gồm:

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Việc tiếp công dân nhằm hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Nội dung này thể hiện rõ ràng yêu cầu mang tính bắt buộc đặt ra với các cơ quan Nhà nước, với cán bộ, công chức Nhà nước trong quan hệ công dân; trong đó là phải luôn tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân và lắng nghe ý kiến đóng góp của nhân dân. Đồng thời, điều này cũng là để khắc phục những hạn chế bất cập trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, qua đó phổ biến, giáo dục, nâng cao ý thức pháp luật nói chung, pháp luật khiếu nại, tố cáo nói riêng đối với quần chúng nhân dân.

- Trực tiếp tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo và trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo của công dân, đảm bảo thực hiện tốt quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đã được Hiến pháp quy định. Mặt khác, nó cũng cho thấy mối quan hệ chặt chẽ không thể tách rời giữa công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thông qua việc tiếp công dân sẽ giúp cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan đơn vị đạt được hiệu quả.

- Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan đơn vị. Đây là sự thể hiện bản chất dân chủ “Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân” của Nhà nước ta, đây cũng là một bước cụ thể hóa quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội;

tham gia thảo luận về các vấn đề chung của cả nước và địa phương; điều này thể hiện phương châm của Đảng và Nhà nước ta là “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

1.1.3. Ý nghĩa của tiếp công dân

Từ trước đến nay, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm đến công tác tiếp công dân, phát huy quyền dân chủ của nhân dân, gắn với việc xây dựng bộ máy Nhà nước ngày càng trong sạch, vững mạnh. Sinh thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng đã có nhiều bài viết chỉ rõ ý nghĩa tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân. Ý nghĩa đó được thể hiện như sau:

1.1.3.1. Phát huy quyền dân chủ của nhân dân

Tiếp công dân là hoạt động nhằm thực hiện hóa quyền làm chủ của công dân, là sự cụ thể hóa quyền tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội phát huy vai trò to lớn của nhân dân trong xây dựng và bảo vệ tổ quốc, là một trong những phương thức giám sát của nhân dân đối với Nhà nước và cán bộ, công chức nhà nước. Tổ chức tốt công tác tiếp dân là biểu hiện cụ thể của quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta, góp phần phát huy bản chất “Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân”.

Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng rất quan tâm đến việc tiếp công dân, trong thư gửi đồng bào liên khu IV, Người 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”. Như vậy, việc tiếp công dân là thể hiện trách nhiệm của cơ quan nhà nước đối với nhân dân. Làm tròn trách nhiệm này là sự tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân của cơ quan nhà nước, đồng thời có tác động tích cực đến tình cảm, thái độ của nhân dân, bồi đắp thêm niềm tin của nhân dân với các cơ quan nhà nước. Thông qua công tác tiếp công dân, giúp cho Đảng và Nhà nước luôn

luôn gần gũi với nhân dân, lắng nghe tâm tư tình cảm, nguyện vọng của nhân dân, giải đáp kịp thời những vướng mắc trong nhân dân.

1.1.3.2. Củng cố mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước

Chủ tịch 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 chứa 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”. Người đã nhiều lần chỉ ra ý nghĩa chính trị sâu sắc của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại của 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: “Đồng bào có oan ức mới khiếu nại, hoặc vì chưa hiểu rõ chính sách của Đảng và Chính phủ mà khiếu nại. Ta phải giải quyết nhanh, tốt thì đồng bào thấy rõ Đảng và Chính phủ 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 Đảng, Nhà nước và Chủ tịch Hồ Chí Minh, tiếp công dân và giải quyết khiếu nại 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. Tiếp công dân là một hình thức biểu hiện trực tiếp mối quan hệ giữa nhân dân với Nhà nước. Trong trường hợp các khiếu nại 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 và thậm chí cả những người sống chung quanh họ sẽ cảm thấy Nhà nước đã tôn trọng, lắng nghe ý kiến của họ, quan tâm, lo lắng đến quyền lợi của họ và cũng rất tự nhiên họ thấy Nhà nước gần gũi, gần bó với họ và đã thực sự là Nhà nước của dân, do dân và vì dân.

1.1.3.3. Trong việc thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước

Thông qua công tác tiếp công dân, giúp cho cơ quan hành chính nhà

nước nắm được những tâm tư, nguyện vọng, những thông tin phản hồi, các kiến nghị, góp ý của nhân dân từ thực tiễn trong việc thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, từ đó kịp thời chấn chỉnh, bổ sung hoặc hủy bỏ các nội dung không phù hợp, “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” [32]. Như vậy, tiếp công dân là để kiểm soát sự sai lầm của người lãnh đạo và bày tỏ cách sửa chữa sai lầm, là thể hiện tính chất giám sát của nhân dân đối với Nhà nước, giúp các cơ quan, đơn vị có điều kiện kiểm tra, đánh giá lại cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành, từ đó có biện pháp chấn chỉnh, có những quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân hơn.

1.1.3.4. Trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Ngay sau khi nước Việt Nam dân chủ cộng hòa ra đời, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã ký sắc lệnh số 64/SL ngày 23/11/1945 về thành lập Ban thanh tra đặc biệt và nhiệm vụ của Ban thanh tra đặc biệt là “nhận các đơn khiếu nại của nhân dân”. Hiến pháp 1959 đã chính thức ghi nhận quyền khiếu nại, tố cáo là một trong những quyền cơ bản của công dân “Công dân nước Việt Nam Dân chủ cộng hòa có quyền khiếu nại và tố cáo với bất cứ cơ quan Nhà nước nào về những hành vi phạm pháp của nhân viên cơ quan Nhà nước. Những việc khiếu nại và tố cáo phải được xét và giải quyết nhanh chóng. Người bị thiệt hại vì hành vi phạm pháp của nhân viên cơ quan nhà nước có quyền được bồi thường” [12]. Đến Hiến pháp 1980, quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đã tiếp tục được củng cố và phát triển thêm một bước, Hiến pháp xác định “Công dân có quyền khiếu nại, tố cáo với bất cứ cơ quan nào của Nhà nước về những việc làm trái pháp luật của cơ quan Nhà nước, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang nhân dân hoặc của bất cứ cá nhân nào thuộc các cơ quan, tổ chức và đơn vị đó. Các điều khiếu nại, tố cáo phải được xem xét và giải quyết nhanh chóng.

Mọi hành động xâm phạm quyền lợi ích chính đáng của công dân phải được kịp thời sửa chữa và xử lý nghiêm minh. Người bị thiệt hại có quyền được bồi thường. Nghiêm cấm việc trả thù người khiếu nại, tố cáo” [13]. Và thông qua việc quy định quyền khiếu nại tố cáo của công dân, gián tiếp khẳng định việc tiếp công dân là một hoạt động thường xuyên của các cơ quan Nhà nước. Hiến pháp 1992 và mới đây nhất là Hiến pháp năm 2013, quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đã tiếp tục được hoàn thiện và có một bước phát triển mới. Tại Điều 30, Hiến pháp 2013 quy định: “Mọi người có quyền khiếu nại, tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người bị thiệt hại có quyền được bồi thường về vật chất, tinh thần và phục hồi danh dự theo quy định của pháp luật. Nghiêm cấm việc trả thù người khiếu nại, tố cáo hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để vu khống, vu cáo làm hại người khác” [15].

Như vậy, có thể khẳng định rằng quyền khiếu nại, tố cáo chính là một trong những quyền cơ bản của công dân được ghi nhận trong Hiến pháp, một quyền có tính chất chính trị và pháp lý của công dân, là một hình thức biểu hiện của dân chủ xã hội chủ nghĩa. Thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo chính là giúp công dân đấu tranh chống lại các hành vi trái pháp luật nhằm bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của chính mình. Thông qua tiếp công dân, quyền khiếu nại tố cáo của công dân được phát huy và thực hiện, đó là sự biểu hiện của nền dân chủ trực tiếp để công dân tham gia vào việc quản lý nhà nước, quản lý xã hội. Qua đó cho thấy mối quan hệ chặt chẽ, không thể tách rời giữa công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo. Tiếp công dân là một thủ tục không thể thiếu được của quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo và xuất hiện không chỉ một lần, ở một thời điểm mà nó có thể thực hiện ở nhiều thời điểm khác nhau trong suốt quá trình giải quyết vụ việc. Thông qua tiếp công dân, việc giải

quyết khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến quyết định hành chính được tiến hành nhanh chóng, rõ ràng hơn khi có sự tiếp xúc trực tiếp, tìm hiểu thông tin hai chiều giữa người dân và cán bộ tiếp dân, từ đó, sẽ hạn chế việc khiếu nại, tố cáo tràn lan, vượt cấp, kéo dài cũng như nhiều bất cập khác trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

1.1.3.5. Trong xây dựng và tổ chức chính quyền

Làm tốt công tác tiếp công dân sẽ góp phần huy động sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào hoạt động quản lý nhà nước, quản lý xã hội, tạo động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước nói chung và hoạt động quản lý hành chính nói riêng. Mặt khác, qua việc tiếp công dân phần nào người dân cũng nhìn nhận, đánh giá được trình độ năng lực, thái độ phẩm chất đạo đức của người cán bộ, công chức trực tiếp với mình, qua đó có thông tin tin cậy để phản ánh với cơ quan có thẩm quyền cũng như để đánh giá, lựa chọn nhân sự trong các kỳ bầu cử.

1.2. Các lĩnh vực tiếp công dân

1.2.1. Tiếp công dân đến khiếu nại hành chính

Khiếu nại là một hiện tượng xã hội được quan niệm và hiểu theo nhiều góc độ khác nhau. Thuật ngữ “khiếu nại” theo tiếng La tinh là “Complaint” có nghĩa là việc phàn nàn, phản ứng, bất bình của một người nào đó đối với một vấn đề có liên quan đến lợi ích của mình. Theo Từ điển Tiếng Việt “khiếu nại là đề nghị cơ quan có thẩm quyền xét một việc làm mà mình không đồng ý, cho là trái phép hay không hợp lý” [34, tr.501]. Quyền khiếu nại được coi là “quyền để bảo vệ quyền”, được sử dụng khi quyền chủ thể của bản thân công dân khiếu nại hoặc của người do mình bảo hộ bị vi phạm do quyết định hoặc hành vi trái pháp luật thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của các cơ quan Nhà nước hoặc nhân viên Nhà nước [8, tr.55]. Trong mối quan hệ giữa công dân với Nhà nước thì khiếu nại là một hình thức công dân hướng đến các cơ quan Nhà nước, hay tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang khi thấy quyết định hay

hành vi xâm phạm tới quyền, lợi ích của mình [9, tr.393].

Khiếu nại là phương tiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội, phản ánh nền dân chủ của một quốc gia. Khái niệm về khiếu nại đã được thể hiện trong một số văn bản quy phạm pháp luật như: Pháp lệnh quy định việc xét và giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân năm 1981, Pháp lệnh Khiếu nại Tố cáo của công dân năm 1991... Tuy nhiên khái niệm khiếu nại hành chính chỉ chính thức được ghi nhận trong Luật Khiếu nại Tố cáo năm 1998 (Khoản 2, Điều 2) và được Luật Khiếu nại năm 2011 kế thừa, cụ thể tại Khoản 1, Điều 2 quy định “Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình” [22].

Từ đó có thể hiểu tiếp công dân đến khiếu nại hành chính là việc cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền trao đổi, tiếp nhận đơn khiếu nại hành chính của người khiếu nại yêu cầu xem xét lại các quyết định, hành vi của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức phát sinh trong quản lý hành chính Nhà nước mà người khiếu nại cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

1.2.2. Tiếp công dân đến tố cáo

Theo Từ điển Tiếng Việt thì “tố cáo” là báo cho mọi người hoặc cơ quan có thẩm quyền biết người hoặc hành động phạm pháp nào đó [33, tr. 1008]. Khái niệm về tố cáo đã được thể hiện trong một số văn bản quy phạm pháp luật như: Pháp lệnh quy định việc xét và giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân năm 1981, Pháp lệnh Khiếu nại Tố cáo của công dân năm 1991... Tuy nhiên khái niệm tố cáo chỉ chính thức được ghi nhận đầy đủ trong Luật

Khiếu nại Tố cáo năm 1998 (Khoản 2, Điều 2) và được Luật Tố cáo năm 2011 kế thừa, cụ thể tại Khoản 1, Điều 2 quy định “Tố cáo là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức” [23].

Như vậy, tiếp công dân đến tố cáo hành chính là việc cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền trao đổi, tiếp nhận đơn tố cáo hành chính của người tố cáo khi tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật (mà không phải là tội phạm) của cơ quan, cán bộ, công chức thuộc hệ thống cơ quan hành chính nhà nước hoặc hành vi vi phạm pháp luật của những người khác xảy ra trong lĩnh vực thuộc chức năng quản lý của cơ quan hành chính nhà nước, đã gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức

1.2.3. Tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh

Theo Từ điển Tiếng Việt thì “kiến nghị là nêu ý kiến đề nghị về một việc chung với cơ quan có thẩm quyền” [34, tr. 542]; “phản ánh là trình bày với cấp có trách nhiệm những tin tức về hiện thực khách quan với những diễn biến của nó” [34, tr. 764]. Tại Khoản 2, Điều 2, Luật Tiếp công dân năm 2013 cũng có nêu định nghĩa kiến nghị, phản ánh là “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” [25].

Như vậy, tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh khác với tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh nó mang nghĩa rộng, bao trùm lên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội, bất kể vấn đề đó có ảnh hưởng hay không ảnh hưởng đến bản thân người kiến nghị, phản ánh.

1.3. Nguyên tắc và các điều kiện đảm bảo cho tổ chức và hoạt động tiếp công dân

1.3.1. Nguyên tắc tổ chức và hoạt động tiếp công dân

Việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo 5 nguyên tắc cơ bản sau:

1.3.1.1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị

Nơi tiếp công dân bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí. Bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm phải phù hợp để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận tiện nhất. Tiếp công dân được tiến hành nơi tiếp công dân trước hết nhằm đưa công tác tiếp công dân vào nề nếp nhất định; tăng cường sự giám sát đối với người có trách nhiệm tiếp công dân, từ đó hạn chế những hành vi tiêu cực của cán bộ, công chức tiếp công dân trong quá trình tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; góp phần khắc phục tình trạng công dân đến nhà riêng để khiếu nại tố cáo, làm ảnh hưởng đến sinh hoạt bình thường của cán bộ công chức.

Đồng thời, do việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là sự thể hiện mối quan hệ giữa Nhà nước với công dân, người tiếp công dân với tư cách là đại diện cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cho nên cần phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân, như vậy mới bảo đảm thực hiện đầy đủ các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, tố cáo từ đó mới có cơ sở để xác định trách nhiệm của người tiếp công dân theo đúng các quy định của pháp luật. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến trụ sở tiếp công dân.

1.3.1.2. Việc tiếp công dân là trách nhiệm của thủ trưởng các cấp các ngành, cơ quan, đơn vị

Theo quan điểm Đảng, Nhà nước và của Chủ tịch Hồ Chí Minh, để giải quyết kịp thời nhanh chóng dứt điểm các khiếu nại, tố cáo phát sinh đòi hỏi đề cao trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan nhà nước từ Trung ương đến địa phương. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nhiều lần nhắc nhở “Làm người lãnh đạo, làm cán bộ, viên chức nhà nước là làm đầy tớ của dân, là công bộc của dân. Do đó trách nhiệm của họ là phải giải quyết những công việc mà nhân dân đề nghị, yêu cầu. Trong bài “Sao cho được lòng dân” đăng trên Báo Cứu quốc số 65 ra ngày 12/10/1945, Người khẳng định: “Muốn cho dân yêu, muốn cho được lòng dân, việc gì có lợi cho dân phải ra sức làm, việc gì có hại cho dân phải hết sức tránh. Phải chú ý giải quyết các vấn đề dầu khó đến đâu mặc lòng, những vấn đề quan hệ đến đời sống của dân. Phải chấp đơn, phải xử kiện cho dân mỗi khi người ta đem đến” [10, tr. 55-56]. Trong các văn bản pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại tố cáo từ trước đến nay, việc tiếp công dân luôn luôn được quy định là trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan nhà nước. Trong thông tư số 436-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13/9/1958 có quy định “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” [32].

1.3.1.3. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời, khách quan

Nguyên tắc khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời thể hiện những yêu cầu có tính thực tiễn trong tiếp công dân. Dân chủ trong tiếp công dân đòi hỏi các ý kiến trình bày của công dân phải được tôn trọng, lắng nghe. Thông tin từ quần chúng, dự luận lành mạnh cũng là cơ sở quan trọng để xây dựng và tổ

chức tốt chính quyền; thúc đẩy giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhanh chóng và đạt kết quả tốt.

Kịp thời là một yêu cầu có tính nguyên tắc. Tiếp công dân kịp thời là thể hiện mối quan tâm của chế độ xã hội đối với công dân, thể hiện thái độ tôn trọng của cơ quan, tổ chức đối với yêu cầu, nguyện vọng của dân. Đặc biệt quan tâm đến việc thực hiện nguyên tắc này trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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 chừng nào, hay chừng ấy. Đối với nhân dân việc kêu nài, có lúc không kêu nài nữa, cán bộ thanh tra cũng phải đi thăm dò ý kiến nhân dân”. Đặc biệt quan tâm đến việc thực hiện nguyên tắc này trong giải quyết khiếu nại, Chủ tịch Hồ Chí Minh trong một lần khác, tại Hội nghị công tác thanh tra toàn miền Bắc ngày 5/3/1960 đã lại tiếp tục khẳng định: “Về công tác xét và giải quyết các khiếu nại, tố giác, nhiệm vụ của các Ban thanh tra là phải làm cho nghiêm chỉnh kịp thời, làm sớm chừng nào, hay chừng 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”. Theo Bác thì người dân oan ức mới khiếu nại, người dân chưa hiểu chính sách của Đảng và Nhà nước cũng dẫn đến khiếu nại. Vậy trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước, các tổ chức thanh tra là phải xem xét, giải quyết nhanh chóng, kịp thời mọi khiếu nại của dân, dù khiếu nại đó là oan ức hay do chưa hiểu chính sách, pháp luật. Và làm tốt trách nhiệm này sẽ giúp cho nhân dân thấy rõ Đảng và Nhà nước đã quan tâm lo lắng đến quyền lợi của họ, từ đó càng củng cố thêm mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước.

1.3.1.4. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Chủ tịch Hồ Chí Minh tại Hội nghị công tác thanh tra toàn miền Bắc

ngày 5/3/1960 đã nói: “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”. Câu nói này cũng phần nào thể hiện rõ nguyên tắc tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi nhất để người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình. Khi tạo điều kiện cho người dân thực hiện quyền thì Nhà nước và các cơ quan, tổ chức cũng tiếp nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật để có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời, từ đó đề ra những chủ trương, quyết sách đúng, hợp lòng dân.

Tôn trọng công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình không chỉ là nguyên tắc cơ bản, mà còn là trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp công dân. Điều này được thể hiện ở thái độ, cách cư xử, trong lời nói và hành động của người tiếp. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định. 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.

1.3.1.5. Khi tiếp công dân phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo

Nguyên tắc giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo phù hợp với Luật Tố cáo và càng trở nên cần thiết hơn trong việc đẩy mạnh công tác phòng, chống tham nhũng trong điều kiện hiện nay. Nguyên tắc này yêu cầu người tiếp công dân không được tiết lộ bất kỳ thông tin gì về họ, tên, địa chỉ người tố cáo và trong trường hợp có căn cứ cho rằng người tố cáo bị phân biệt đối xử về việc làm, trong việc thực hiện quyền và nghĩa vụ công dân, hay nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín của mình thì người tố cáo sẽ được các cơ quan áp dụng biện pháp bảo vệ phù hợp.

1.3.2. Các điều kiện đảm bảo cho tổ chức và hoạt động tiếp công dân

1.3.2.1. Về địa điểm tiếp công dân

Tùy theo điều kiện và khả năng của từng cơ quan, địa phương mà lựa chọn địa điểm tiếp công dân phải thuận lợi về mọi mặt cho công dân đi lại, phải có phòng chờ, phòng tiếp công dân. Nơi tiếp công dân cần khang trang, thể hiện sự nghiêm túc và gây ấn tượng tốt cho công dân khi đến cơ quan Nhà nước. Việc lựa chọn địa điểm tiếp công dân không nên quá cầu kỳ hình thức nhưng cũng không nên quá đơn giản, tùy tiện.

Tại trụ sở tiếp công dân phải có nội quy tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải quy định đầy đủ quyền và nghĩa vụ của cán bộ tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân; hướng dẫn trình tự, thủ tục công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngoài ra, cần phải niêm yết lịch tiếp công dân. Trên bàn làm việc phải có bảng ghi rõ họ, tên, chức danh của cán bộ tiếp công dân.

Trụ sở tiếp công dân cần bố trí tách biệt, không nên bố trí chung với trụ sở làm việc của lãnh đạo để tránh ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của các đồng chí lãnh đạo và các bộ phận chuyên môn khác. Tuy nhiên, cũng không nên bố trí quá xa trung tâm hành chính, mà nên đặt ở nơi thuận tiện để tạo cảm giác gần gũi, tin tưởng của dân với cơ quan nhà nước, đồng thời cũng tạo điều kiện để các đồng chí lãnh đạo chỉ đạo, điều hành, xử lý các tình huống trong quá trình tiếp công dân.

1.3.2.2. Về phương tiện tiếp công dân

Trụ sở tiếp công dân phải được bố trí trang thiết bị cần thiết để phục vụ tiếp công dân chu đáo, đồng thời phải đảm bảo các điều kiện cần thiết để cán bộ tiếp công dân làm việc như bàn, ghế, sổ sách, âm chén, đèn, quạt... Nếu có điều kiện thì cần trang bị máy ghi âm, máy chụp ảnh để cán bộ tiếp công dân ghi lại những ý kiến quan trọng hoặc những hình ảnh, hiện vật, tài liệu cần thiết. Cần bố trí, sắp xếp các thiết bị trong phòng tiếp công dân gọn gàng,

khoa học, bảo đảm thuận lợi khi tiến hành công việc, song cũng đảm bảo tính mỹ quan.

1.3.2.3. Về người tiếp công dân

Người tiếp công dân là người thay mặt cho cơ quan nhà nước để tiếp xúc với nhân dân, đại diện cho cơ quan nhà nước trong mối quan hệ với nhân dân. Vì vậy, người tiếp công dân phải đáp ứng được những yêu cầu cơ bản của công việc này. Cụ thể:

Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách pháp luật, hiểu biết xã hội xã hội. Bởi vì nội dung các vấn đề phản ánh ở nơi tiếp công dân rất đa dạng, liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Đặc biệt, trong giai đoạn hiện nay, người tiếp công dân không những phải am hiểu pháp luật tiếp công dân, mà còn phải hiểu rõ pháp luật về đất đai, giải tỏa đền bù, chính sách xã hội... vì đây là những lĩnh vực nóng phát sinh nhiều đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật mới có thể hướng dẫn công dân thực hiện đúng quy định, đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của người dân, từ đó thiết lập và củng cố thêm niềm tin của công dân vào chính quyền địa phương.

Nhiều công dân đến nơi tiếp công dân với tâm trạng bức xúc, thậm chí có người mất lòng tin vào các cấp chính quyền, do đó, thái độ của họ khi tiếp xúc với người tiếp công dân đôi khi khá gay gắt, thậm chí quá khích, lăng mạ, chửi bới... Trước tình huống này, người tiếp công dân phải xem mình “là đây tớ của dân, là công bộc của dân”, vì vậy, kiểm chế bản thân là phẩm chất cần thiết nhất của người tiếp công dân.

Bên cạnh những yếu tố cứng thì những kỹ năng mềm cũng cực kỳ quan trọng đối với người làm công tác tiếp công dân, như khả năng nắm bắt tâm lý, kỹ năng thuyết phục, vận động quần chúng, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống...

1.4. Tiêu chí đánh giá hiệu quả công tác tiếp công dân

Thực tiễn đã chỉ ra rằng, khiếu nại tố cáo phát sinh do nhiều nguyên nhân, có những nguyên nhân hiện tại, có những nguyên nhân thuộc về quá khứ, có những nguyên nhân thuộc về cơ chế, chính sách hoặc do chỉ đạo điều hành, chấp hành pháp luật... gây ra. Khiếu nại, tố cáo tăng chưa phải là cảnh báo tiêu cực mà đôi khi lại do những nhân tố tích cực tác động làm gia tăng, ví dụ như do trình độ dân trí và hiểu biết pháp luật của người dân tốt hơn nên mạnh dạn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo hoặc do địa phương đó chuyển dịch mạnh cơ cấu kinh tế, đô thị hóa diễn ra tốc độ nhanh đã tác động đến quyền lợi một bộ phận cán bộ, công chức chậm tiến cũng dẫn đến khiếu nại, tố cáo... phát sinh nhiều vụ việc, nên dù trách nhiệm và rất cố gắng thì ở một số địa phương vẫn còn tình trạng tồn đọng hoặc giải quyết chưa thỏa đáng lượng đơn khiếu nại, tố cáo phát sinh ở các địa phương cũng có chênh lệch do nhiều nguyên nhân khác nhau. Do đó nếu không có những tiêu chí cụ thể thì mọi đánh giá của cơ quan chức năng và người có thẩm quyền sẽ mang nặng tính chủ quan, nhưng để định ra tiêu chí đánh giá về chất lượng hiệu quả công tác tiếp công dân đến khiếu nại tố cáo thì cũng không dễ vì khiếu nại tố cáo và giải quyết khiếu nại tố cáo là vấn đề chính trị xã hội có mối quan hệ đa chiều, đan xen nhiều nhân tố chỉ phối ảnh hưởng đến cả tình hình phát sinh và kết quả giải quyết. Song có thể định ra những tiêu chí cơ bản nhất để đánh giá hiệu quả của công tác tiếp công dân hiện nay như sau:

1.4.1. Tiêu chí về tổ chức chỉ đạo, điều hành công tác tiếp công dân

Tiêu chí này đánh giá thông qua việc xem xét cơ quan này đã xác lập quy trình cho công tác tiếp công dân từ khâu đầu vào đến đầu ra cho tất cả các khiếu nại tố cáo của công dân gửi đến cho cá nhân và cơ quan mà người đó đứng đầu hay chưa; quy trình, thủ tục đó có phù hợp với pháp luật khiếu nại tố cáo hay không và đặc biệt quan trọng là thực tế vận hành của quy trình đó. Thực tế cho thấy, cơ quan nào chưa có quy trình này thì thủ trưởng đều không quản lý được vụ việc thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của mình.

1.4.2. Tiêu chí về số lượng công dân được tiếp hàng tháng, quý, năm gắn liền với vụ việc thuộc thẩm quyền được giải quyết

Tiêu chí này cần tính cả chỉ số tương đối (% vụ việc phát sinh thuộc thẩm quyền) và số lượng tuyệt đối (số vụ được giải quyết) để xem xét đánh giá công bằng giữa nơi phát sinh nhiều và nơi phát sinh ít. Tức là thông qua báo cáo tổng kết hàng năm, phải biết được số lượng công dân được tiếp hàng năm tại Trụ sở Tiếp công dân là bao nhiêu lượt người. Sau khi tiếp xong công dân đã thỏa mãn chưa hay tiếp tục khiếu kiện. Thông qua đó biết được hoạt động tiếp công dân ở các cấp các ngành diễn ra như thế nào, số lượng dân khiếu nại tố cáo phức tạp hay không và chất lượng hiệu quả vụ việc được giải quyết.

1.4.3. Tiêu chí về hiệu quả của những vụ việc mà thông qua công tác tiếp công dân được giải quyết

Tức là khi công dân đến trình bày những bức xúc khiếu nại của mình thì cán bộ tiếp công dân bằng những am hiểu của mình và căn cứ vào pháp luật đã hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc tiếp nhận thụ lý những vụ việc khiếu tố của công dân thuộc thẩm quyền cơ quan mình. Đồng thời tại các trụ sở tiếp công dân luôn có hòm thư góp ý nhận ý kiến phản hồi từ phía người dân, để biết được việc cán bộ tiếp công dân đã hướng dẫn giải thích công dân đúng hay chưa, công dân đồng ý hay không đồng ý....

1.4.4. Một số tiêu chí khác

Tiêu chí về công tác tuyên truyền hướng dẫn pháp luật về tiếp công dân và khiếu nại tố cáo; xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân vừa có tâm vừa có tài; việc xử lý kỷ luật và khen thưởng đối với cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân; kiểm tra, thanh tra xử lý các hành vi vi phạm pháp luật khiếu nại tố cáo của cấp dưới trực tiếp; việc nâng cao ý thức và nhận thức pháp luật khiếu nại tố cáo của người dân; việc tổng hợp tình hình báo cáo lên cấp trên chính xác, đầy đủ, kịp thời.

Tiểu kết chương 1

Qua việc phân tích cơ sở lý luận về tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân cho thấy:

1. Tổ chức và hoạt động tiếp công dân là việc các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật trực tiếp hoặc thành lập một bộ phận nhằm đón tiếp để lắng nghe và tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ công dân.

2. Tiếp công dân là khâu đầu tiên và quan trọng trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thông qua việc tiếp công dân, Đảng và Nhà nước lắng nghe được những ý kiến của dân, nhận được những thông tin kịp thời phản ánh về quá trình thực hiện các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Trên cơ sở đó Đảng và Nhà nước có thể điều chỉnh sửa đổi, bổ sung kịp thời các chính sách, pháp luật cho phù hợp với thực tế đất nước.

3. Muốn thực hiện tốt công tác tiếp dân, điều tất yếu là phải tuân theo một số nguyên tắc cơ bản của công tác này. Đồng thời, cũng phải đảm bảo các điều kiện thiết yếu trong tổ chức và hoạt động để việc triển khai thực hiện trên thực tế được thuận lợi và đem lại kết quả tốt nhất.

Chương 2

THỰC TRẠNG TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI QUẬN CẨM LỆ, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1. Điều kiện kinh tế - xã hội của quận Cẩm Lệ tác động đến tổ chức và hoạt động tiếp công dân

Quận Cẩm Lệ là một quận mới của thành phố Đà Nẵng được thành lập theo Nghị định 102/NĐ-CP ngày 05/8/2005 của Chính phủ, trên cơ sở phường Khuê Trung của quận Hải Châu và 03 xã Hoà Thọ, Hoà Phát, Hoà Xuân của huyện Hoà Vang để lập 06 phường: Khuê Trung, Hoà Thọ Đông, Hoà Thọ Tây, Hoà Phát, Hoà An và Hoà Xuân, với diện tích tự nhiên là 3.375 ha, dân số gần 100.000 người, mật độ trung bình 987 người/km².

Quận Cẩm Lệ nằm ở cửa ngõ Tây Nam của thành phố, tiếp giáp với 5 quận huyện khác của thành phố là:

- Phía Đông giáp quận Hải Châu và Ngũ Hành Sơn;
- Phía Tây giáp huyện Hòa Vang và quận Liên Chiểu;
- Phía Nam giáp huyện Hòa Vang;
- Phía Bắc giáp quận Thanh Khê.

Với mạng lưới giao thông của quận gồm các tuyến giao thông đối ngoại quan trọng như tuyến đường Quốc lộ 1A, Quốc lộ 14B và tuyến đường sắt Bắc Nam; các tuyến đường giao thông chính liên kết mạng lưới giao thông với quận huyện nội thành như đường Nguyễn Hữu Thọ, Võ Chí Công, Cách Mạng Tháng 8, Phạm Hùng, Trường Sơn, quận Cẩm Lệ mang vị trí chiến lược trong phát triển kinh tế- xã hội, tạo điều kiện giao thương vùng miền thuận lợi cho quận Cẩm Lệ nói chung và toàn thành phố Đà Nẵng nói riêng.

Nằm ở vị trí thuận lợi cho sự phát triển kinh tế - xã hội của toàn thành phố Đà Nẵng, quận Cẩm Lệ được quan tâm đầu tư mở rộng không gian đô thị về phía Nam thành phố. Trong 10 năm xây dựng và phát triển (từ năm 2005

đến năm 2015), thì trên địa bàn quận có tổng số 94 dự án quy hoạch các loại, mật độ quy hoạch chiếm tỷ lệ 73,3% trên tổng diện tích tự nhiên quận (2.731ha/ 3.530 ha); Trong đó có 58 dự án quy hoạch khu dân cư mới (chiếm diện tích 1695,5 ha); 04 dự án công nghiệp, kho tàng, bến bãi, 12 dự án giao thông và thoát nước...; 706 ha diện tích còn lại là đất ở chính trang, đất quân đội, đồi núi, mặt nước. Nổi bật là các dự án trọng điểm như khu đô thị sinh thái Hòa Xuân, cầu vượt Ngã ba Huế, khu liên hợp thể thao Hòa Xuân, cầu Nguyễn Tri Phương... [35].

Bảng 2.1. Thống kê diện tích quy hoạch theo từng phường

STT	Pường	DT tự nhiên (ha)	DT quy hoạch (ha)	Mật độ QH (%)
1	Hòa An	320.0	236.5	73.9
2	Hòa Phát	660.0	247.0	37.4
3	Hòa Thọ Tây	820.0	662.4	80.8
4	Khuê Trung	300.0	275.2	91.7
5	Hòa Thọ Đông	270.0	150.8	55.9
6	Hòa Xuân	1160.0	1160.0	100.0
	TOÀN QUẬN	3530.0	2731.0	73,3

Việc quy hoạch đã tạo diện mạo đô thị ngày càng hiện đại cho quận Cẩm Lệ, mật độ đô thị hóa cao (trên 70%) góp phần chuyển đổi cơ cấu kinh tế theo hướng dịch vụ và công nghiệp, cơ cấu dân số thay đổi, mạng lưới giao thông thuận lợi cho việc phát triển hợp lý hệ thống đô thị theo các trục Bắc Nam, cũng như từ Đông sang Tây, tạo điều kiện liên kết phát triển kinh tế với các quận, huyện nội thành.

Tuy nhiên, việc triển khai cùng lúc nhiều dự án, với số lượng lớn hộ dân, cơ sở sản xuất kinh doanh nằm trong diện di dời, giải tỏa, tái định cư; nhiều dự án quy hoạch chậm triển khai như KDC phía Tây Trường Chinh, KDC

Phước Lý 5, SDD dọc tuyến Hòa Thọ - Hòa Nhơn, SDD ven sông Tuyên Sơn – Túy Loan, Tuyến đường sắt đôi (tổng diện tích quy hoạch hơn 547ha) đã gây ảnh hưởng trực tiếp đến lợi ích của tổ chức và công dân, từ đó phát sinh tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn quận trong những năm qua khá phức tạp là điều tất yếu. Tập trung chủ yếu ở lĩnh vực đất đai như chế độ bồi thường đất, vật kiến trúc sau khi giải tỏa, bố trí tái định cư và hỗ trợ chuyển đổi ngành nghề...

Bên cạnh đó, quận Cẩm Lệ là quận mới thành lập trên cơ sở các phường, xã giáp ranh, sản xuất nông nghiệp là chủ yếu nên quy mô nền kinh tế vẫn còn nhỏ, thu nhập bình quân đầu người và trình độ dân trí của nhân dân còn thấp. Vì vậy trong quá trình thực hiện các dự án quy hoạch hạ tầng đô thị, chuyển dần nếp sống từ nông thôn sang thành thị đã đặt ra những khó khăn, thách thức không nhỏ cho chính quyền địa phương. Đồng thời, người dân ở đây cũng theo các tôn giáo khác nhau, chủ yếu là Thiên chúa giáo và Phật giáo, đặc biệt tập trung ở thôn Cồn Dầu, phường Hòa Xuân, quận Cẩm Lệ với 100% người dân đều tín ngưỡng đạo Thiên chúa.

Việc triển khai nhiều dự án quy hoạch, cộng với trình độ dân trí còn thấp, việc bị các thế lực thù địch, phản động và một số phần tử cơ hội chính trị trong và ngoài nước lợi dụng vấn đề tín ngưỡng tôn giáo và quyền khiếu nại, tố cáo của công dân để chống phá dưới nhiều hình thức là điều khó tránh khỏi. Điều đó, khiến tình trạng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân ngày càng phức tạp, kéo dài, có đơn thư tập thể vượt cấp, gây mất ổn định an ninh, trật tự xã hội trên địa bàn quận.

2.2. Cơ sở pháp lý về tổ chức và hoạt động tiếp công dân

2.2.1. Quá trình phát triển của pháp luật nước ta về tiếp công dân

Nhận thức rõ được tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, trong những năm qua, Đảng và Nhà nước ta đã ban hành nhiều Nghị quyết, Chỉ thị và các văn bản pháp luật về công tác tiếp công dân như: Nghị định số 89/CP

ngày 07/8/1997 ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Tố cáo năm 1998; Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo... Bên cạnh đó, một số cơ quan, tổ chức ban hành văn bản quy định về tổ chức và hoạt động tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức của mình như Tòa án nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận... Để đổi mới công tác tiếp công dân, nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, ngày 10/01/2008, Bộ Chính trị có Thông báo Kết luận số 130-TB/TW về tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay và giải pháp trong thời gian tới. Tiếp theo đó, Ban Bí thư Trung ương có Thông báo số 307-TB/TW ngày 10/02/2010 về Đề án đổi mới công tác tiếp công dân, trong đó “Tập trung xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đẩy mạnh việc đánh giá, rà soát, sửa đổi, bổ sung pháp luật liên quan trực tiếp đến công tác tiếp công dân, trong đó có Nghị định số 89/CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân và pháp luật khiếu nại, tố cáo có liên quan”[33].

Mặc dù được quy định nhiều trong các văn bản, nhưng những quy định về công tác này chỉ được quy định rải rác, chưa cụ thể, chưa thống nhất và còn nhiều bất cập, hạn chế trên thực tế: quy định về tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ chế hoạt động của Trụ sở, bộ phận làm công tác tiếp công dân giữa các văn bản này còn có sự khác nhau, thiếu thống nhất; nhiệm vụ, quyền hạn của Trụ sở tiếp công dân, người phụ trách Trụ sở tiếp công dân, công chức 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 chưa rõ ràng; quyền và

nghĩa vụ của công chức tiếp công dân, tiêu chuẩn, chế độ chính sách đối với công chức tiếp công dân chưa cụ thể... [27]

Vì vậy, ngày 25 tháng 11 năm 2013, tại kỳ họp thứ 6 khóa XIII, Quốc hội đã thông qua Luật Tiếp công dân năm 2013 trên cơ sở kế thừa các quy định còn phù hợp của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Nghị định 89/CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan về công tác tiếp công dân. Đồng thời, Chính phủ cũng đã ban hành Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình tiếp công dân làm cơ sở pháp lý quan trọng trong công tác tiếp dân của cơ quan nhà nước các cấp.

Luật Tiếp công dân năm 2013 ra đời có ý nghĩa quan trọng, góp phần giải quyết những bất cập đang đặt ra trong thực tiễn về công tác tiếp công dân; xây dựng cơ chế hữu hiệu, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách đầy đủ, công khai và minh bạch; là cơ sở pháp lý trong tổ chức và hoạt động của công tác tiếp công dân.

2.2.2. Quy định của pháp luật nước ta hiện nay về tổ chức tiếp công dân ở cấp huyện và cấp xã

2.2.2.1. Tổ chức tiếp công dân cấp huyện

Trụ sở tiếp công dân cấp huyện được thành lập ở mỗi huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Huyện ủy, Quận ủy, Thị ủy, Thành ủy (sau đây gọi chung là Huyện ủy), Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện.

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. Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy cử

đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện được thực hiện theo quy định sau đây:

+ Đại diện Văn phòng Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Huyện ủy;

+ Đại diện Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng cấp huyện và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy;

+ Ban tiếp công dân cấp huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân cấp huyện; trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại điểm a và điểm b khoản này.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

2.2.2.2. Tổ chức tiếp công dân cấp xã, phường, thị trấn

Việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ sau đây: Ban hành nội quy tiếp công dân; Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công

dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã; Phân công người tiếp công dân; Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân; Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2.2.3. Quy định của pháp luật hiện hành về hoạt động tiếp công dân

Các văn bản pháp luật hiện hành quy định về hoạt động tiếp công dân có các nội dung cơ bản như sau:

2.2.3.1. Quy định trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân

**** Trách nhiệm tổ chức công tác tiếp công dân***

Theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, 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 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải tổ chức công tác tiếp công dân, cụ thể:

Một là, bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận lợi bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đây là một trong những trách nhiệm chủ yếu của thủ trưởng các cơ quan đơn vị, bởi vì tiếp công dân là công tác có ý nghĩa rất quan trọng, nó liên quan đến chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và liên quan đến việc thực hiện quyền dân chủ của nhân dân. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến trụ sở tiếp công dân.

Hai là, bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách,

pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân thường xuyên. Bởi vì, tiếp công dân là việc làm thể hiện mối quan hệ trực tiếp giữa nhân dân với Nhà nước, thể hiện bản chất Nhà nước của dân do dân, vì dân. Cán bộ tiếp công dân là người thay mặt cơ quan, tổ chức để tiếp xúc với nhân dân. Nội dung các vấn đề phản ánh ở nơi tiếp công dân rất đa dạng, liên quan đến chính sách pháp luật thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Do đó trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị là phải bố trí những cán bộ có đủ khả năng và tiêu chuẩn để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

** Trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất*

Thủ trưởng các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ được quy định cụ thể tại Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể như sau: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần.

Bên cạnh việc tiếp công dân định kỳ, trong một số trường hợp, thủ trưởng các cơ quan nhà nước còn có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất (Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013), cụ thể: 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; 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. Trong những trường hợp đó, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải tổ chức ngay việc trực tiếp tiếp công dân mà không căn cứ vào lịch tiếp công dân định kỳ.

2.2.3.2. Quy định trách nhiệm của người tiếp công dân

Để đảm bảo cho việc tiếp công dân được tiến hành một cách thực chất, có

hiệu quả và phát huy được vai trò, ý nghĩa tốt đẹp của nó, pháp luật tiếp công dân đã đề ra nhiều biện pháp pháp lý cụ thể, mà một trong số đó là xác định rõ trách nhiệm của người tiếp công dân. Ở đây có một điểm cần lưu ý là, phạm vi “người tiếp công dân” theo quy định trên bao hàm cả người làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên (cán bộ tiếp công dân chuyên trách) và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị. Do đó quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân là áp dụng chung cho cả cán bộ tiếp công dân chuyên trách và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi tiếp công dân theo định kỳ hoặc khi có yêu cầu khẩn cấp. Tuy nhiên xin nhấn mạnh nhiều hơn đến trách nhiệm của các cán bộ tiếp công dân chuyên trách trong quá trình tiếp công dân bởi vì tiếp công dân là nhiệm vụ công tác thường xuyên của những cán bộ này cũng như vai trò quan trọng của họ trong việc nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân.

Trách nhiệm của người tiếp công dân được quy định cụ thể tại Điều 8, Luật Tiếp công dân năm 2013, gồm 6 nội dung sau:

Thứ nhất, khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

Thứ hai, yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

Thứ ba, 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.

Thứ tư, giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

Thứ năm, trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

Thứ sáu, yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

2.2.3.3. Quy định các đảm bảo pháp lý cho việc thực hiện các quy định về trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

Để các quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân, quyền nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân được tôn trọng và thực sự đi vào cuộc sống, pháp luật về tiếp công dân đã đưa ra các đảm bảo pháp lý tương đối cụ thể cho việc thực hiện các quy định này. Liên quan đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của người tiếp công dân, Điều 6, Luật Tiếp công dân năm 2013 về các hành vi bị nghiêm cấm đã quy định: “Nghiêm cấm gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân”.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân có các hành vi vi phạm pháp luật như “Lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân” thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật, xử phạt

hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật. Tại Điều 30, Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định rõ: “Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời”. Người tiếp công dân cần nắm vững các quy định này để trong quá trình tiếp công dân có thái độ, biện pháp xử lý thích hợp, kiên quyết và kịp thời với bất cứ biểu hiện sai trái và coi thường pháp luật nào của người đến khiếu nại, tố cáo nhằm duy trì trật tự, kỷ cương tại nơi tiếp công dân, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác tiếp công dân.

Như vậy, có thể thấy pháp luật đã quy định tương đối cụ thể và rõ ràng các hành vi bị nghiêm cấm, tuy nhiên, lại không đưa ra các quy định cụ thể về các biện pháp, cách thức xử lý trong trường hợp vi phạm nêu trên.

2.2.3.4. Quy định trình tự, thủ tục tiếp công dân

** Trình tự, thủ tục tiếp công dân đến khiếu nại*

Bước 1: Xác định nhân thân của người khiếu nại, tính hợp pháp của người đại diện khiếu nại

- Xác định nhân thân của người khiếu nại: Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, người đại diện khiếu nại, hay là người được ủy quyền khiếu nại. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức không vi phạm quy định về các hành vi bị cấm thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân, nếu vi phạm thì người tiếp công dân có quyền

từ chối việc tiếp công dân.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện cho cơ quan, tổ chức khiếu nại: Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện. Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại: Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. Trong trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

- Xác định tính hợp pháp của luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền khiếu nại: Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

Bước 2: Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tiếp nhận thông tin, tài liệu

- Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại: Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ, do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ thì

người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp. Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản. Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

- Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại: Xác định những nội dung như địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc; người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào; nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết; đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính; quá trình xem xét, giải quyết (nếu có); yêu cầu của người khiếu nại.

- Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp: Người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó. Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết 02 “Giấy biên nhận” và đề nghị người khiếu nại ký vào, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại

- Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền: Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định. Nếu khiếu nại

thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

- Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền: Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Theo dõi, quản lý việc tiếp người khiếu nại: Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân. Sổ tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, số lượng người khiếu nại, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý.

** Trình tự, thủ tục tiếp công dân đến tố cáo*

Về quy trình tiếp người đến tố cáo, nhìn chung cũng tương tự như tiếp người đến khiếu nại. Song do tính chất nội dung của tố cáo khác với khiếu nại cho nên về nghiệp vụ việc tiếp người đến tố cáo cũng có những điểm khác biệt nhất định với việc tiếp người đến khiếu nại. Thực tế cho thấy tố cáo thường xuất phát từ nhiều động cơ khác nhau hoặc vì trách nhiệm công dân chân chính hoặc vì bè phái mâu thuẫn nội bộ, thậm chí có thể là vu cáo, bôi nhọ người khác... Song cho dù vì động cơ gì, trước hết cán bộ tiếp công dân cần chú ý đảm bảo các quyền của người tố cáo do pháp luật quy định, nhất là việc giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo, bảo đảm cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù. Do đó sau khi làm thủ tục kiểm tra, đối chiếu giấy tờ tùy thân của công dân đến tố cáo, cán bộ tiếp công dân cần lưu ý một số trường hợp sau:

- Nếu việc tố cáo có tính chất khẩn cấp như tố cáo hành vi vi phạm

pháp luật hiện đang diễn ra có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng cho lợi ích Nhà nước, tập thể, công dân thì cán bộ tiếp công dân phải nhanh chóng thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

- Nếu việc tố cáo có liên quan đến những cá nhân giữ những trọng trách của địa phương, của ngành thuộc diện quản lý của cấp trên, của Trung ương hoặc những việc nghiêm trọng, có liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực thì phải báo cáo ngay với thủ trưởng cơ quan trực tiếp tiếp người đến tố cáo.

- Đối với các loại tố cáo khác thì tiến hành tiếp nhận, phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp người đến tố cáo có đơn tố cáo cần kiểm tra đơn đã có chữ ký hay chưa, nếu là bản photo phải yêu cầu người tố cáo ký lại. Nếu người tố cáo không có đơn mà trực tiếp trình bày thì sau khi ghi chép lại nội dung tố cáo, cán bộ tiếp công dân phải yêu cầu người tố cáo ký và ghi rõ họ tên vào biên bản hoặc vào Sổ tiếp công dân. Sau khi tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan đến nội dung tố cáo do công dân cung cấp, nếu là việc thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan mình, cũng như thủ tục tiếp nhận việc khiếu nại, cán bộ tiếp công dân phải viết giấy biên nhận đơn (thành 2 bản), ghi rõ danh mục các tài liệu được tiếp nhận có chữ ký của mình và của người tố cáo rồi giao cho người tố cáo một bản, một bản còn lại đưa vào hồ sơ để giao cho cán bộ thụ lý. Nếu là việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, cán bộ tiếp công dân cần làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời gian luật định.

** Trình tự, thủ tục tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh*

Về quy trình tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh, nhìn chung cũng tương tự như tiếp người đến khiếu nại, gồm 3 bước: xác định nhân thân của người đến kiến nghị, phản ánh; nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh; phân loại xử lý kiến nghị, phản ánh.

2.3. Thực tiễn tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

2.3.1. Thực tiễn tổ chức tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

Ngay sau khi được thành lập, Quận ủy, Ủy ban nhân dân quận luôn quan tâm và thường xuyên lãnh đạo, chỉ đạo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xem đây là nhiệm vụ chính trị hết sức quan trọng và thường xuyên của cả hệ thống chính trị trên địa bàn quận. Đồng thời, luôn có sự chủ động tranh thủ ý kiến, sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố và các ngành thành phố đảm bảo ổn định tình hình an ninh trật tự, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

2.3.1.1. Về tổ chức tiếp công dân trước khi Luật Tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực thi hành (trước ngày 01/7/2014)

Trong giai đoạn này, việc tiếp công dân đã được Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ thực hiện theo đúng nội dung Nghị định số 89/CP ngày 7/8/1997 của Chính phủ quy định về Quy chế tiếp công dân; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2011; Thông tư số 07/2011/TT-TTCP ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân; Quyết định số 42/2007/QĐ-UBND ngày 23/7/2007 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Trên cơ sở các quy định của pháp luật, Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ đã ban hành Quyết định số 06/2005/QĐ-UBND ngày 30/12/2005 về việc Ban hành Quy định tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo trên địa bàn quận Cẩm Lệ, Công văn số 387/UBND-TT ngày 08/7/2008 cụ thể hoá trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân trên địa bàn quận Cẩm Lệ. Theo

đó, việc tiếp công dân thường xuyên ở cấp quận được giao cho Thanh tra quận tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan Thanh tra quận đối với tất cả các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến công tác quản lý nhà nước ở cấp quận; việc tiếp công dân thường xuyên ở cấp phường do công chức kiêm nhiệm tiếp.

Như vậy, trước khi Luật Tiếp công dân có hiệu lực, việc tiếp công dân thường xuyên ở cấp quận được giao cho Thanh tra quận, còn ở Ủy ban nhân dân các phường thì giao cho công chức kiêm nhiệm, không thành lập bất cứ tổ chức nào để đảm nhận riêng công tác tiếp công dân, cũng như không có cán bộ, công chức chuyên trách tiếp công dân. Việc phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ nên trình độ và năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức tiếp công dân còn hạn chế, thiếu tính chủ động trong việc tham mưu tiếp công dân, giải quyết đơn chưa cao, dẫn đến chậm trễ, ảnh hưởng đến việc chỉ đạo giải quyết của các ngành cấp trên. Chế độ, chính sách của cán bộ, công chức đảm nhận nhiệm vụ tiếp công dân cũng không được đảm bảo. Bên cạnh đó, địa điểm tiếp công dân được tổ chức ở Trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện còn cấp cơ sở thì không quy định rõ. Các phường thường tổ chức tiếp dân tại “một cửa”, nhưng chức năng của “một cửa” ở cơ sở chủ yếu là giải quyết thủ tục hành chính chứ không phải để tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Vì vậy, ở cấp cơ sở xảy ra tình trạng người nào, nơi nào trong trụ sở cũng tiếp dân được nhưng cũng không ai có trách nhiệm và đủ chuyên môn sâu rộng để trả lời, giải quyết được vấn đề của dân. Đây là những hạn chế, bất cập, khó khăn trong việc tổ chức tiếp công dân mà Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ gặp phải trước khi Luật Tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực thi hành.

2.3.1.2. Về tổ chức tiếp công dân khi Luật tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực thi hành

Trên cơ sở các văn bản pháp luật đang có hiệu lực thi hành: Luật Tiếp

công dân năm 2013; 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, Ủy ban nhân dân quận đã ban hành các văn bản triển khai thực hiện: Quyết định số 2823/QĐ-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân và trách nhiệm phối hợp giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ; ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ; Công văn số 940/UBND-VP ngày 07/10/2014 về việc tăng cường công tác tiếp công dân; Công văn số 1174/UBND-VP ngày 21/11/2014 về việc triển khai tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Theo đó, việc tiếp công dân thường xuyên ở cấp quận được giao cho Ban Tiếp công dân của quận do Phó Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân quận là Trưởng ban và 04 thành viên ở các phòng ban có liên quan: 01 thành viên là công chức văn phòng Quận ủy; 01 thành viên là công chức văn phòng Ủy ban nhân dân quận và 02 thành viên là công chức cơ quan Thanh tra quận. Ủy ban nhân dân quận bố trí cán bộ có phẩm chất, đạo đức, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trong những ngày làm việc. Việc tiếp công dân thường xuyên ở cấp phường được giao cho 01 công chức kiêm nhiệm.

Để đảm bảo công tác tiếp công dân, Ủy ban nhân dân quận bố trí 1 phòng tiếp dân thường xuyên tại Văn phòng Ủy ban nhân dân quận. Phòng tiếp công dân được bố trí thuận lợi cho công dân đi lại, trang bị đầy đủ trang thiết bị, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp công dân, đảm bảo các điều kiện để mọi công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định. Đồng thời, Ủy ban nhân dân quận đã chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân 06 phường bố trí phòng riêng và phân công công chức tiếp công dân

thường xuyên. Tại địa điểm tiếp công dân ở quận và phường đều được niêm yết nội quy, lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân có ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Như vậy, những khó khăn trong công tác tiếp công dân khi Luật Tiếp công dân năm 2013 chưa có hiệu lực đã được khắc phục. Luật Tiếp công dân năm 2013 đã tạo thuận lợi trong công tác tiếp công dân, tạo cơ sở pháp lý vững chắc đưa công tác tiếp công dân đi vào nề nếp, hiệu quả và chất lượng được nâng cao, tăng niềm tin của nhân dân vào chính quyền địa phương.

2.3.2. Thực tiễn hoạt động tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

2.3.2.1. Tình hình tiếp nhận đơn thông qua công tác tiếp công dân

Cụ thể, từ năm 2005 đến năm 2015, toàn quận đã tiếp nhận 3.092 đơn thông qua công tác tiếp công dân.

Năm 2006 và năm 2007 là 2 năm mà quận triển khai nhiều dự án trên địa bàn. Hàng ngàn quyết định thu hồi đất được ban hành. Điều này, khiến tình trạng khiếu nại diễn biến phức tạp và gia tăng về số lượng. Đơn tố cáo rất ít (4 đơn). Phần lớn các vụ việc khiếu nại liên quan đến đất đai, nhất là khiếu nại về các quyết định thu hồi đất, giải phóng mặt bằng.

Năm 2008 và năm 2009, các dự án quy hoạch đã đi vào ổn định, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân có nhiều cố gắng, có sự nỗ lực của các cấp, các ngành nên đơn khiếu nại, tố cáo giảm rõ rệt. Thanh tra quận đã tích cực phối hợp với các ngành liên quan để tham mưu Ủy ban nhân dân quận tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến các dự án đang triển khai trên địa bàn. Tuy nhiên, kiến nghị, phản ánh có xu hướng tăng lên. Điều này cũng do ảnh hưởng từ việc hậu thuẫn các dự án trên địa bàn. Chủ yếu tập trung vào việc xem xét bố trí đất định cư, tái định cư, bố trí chung cư...



Băng rôn của giáo xứ Cồn Dầu khi khiếu nại tập thể vượt cấp lên Chính phủ

Từ năm 2010 đến năm 2014, số lượng khiếu nại, tố cáo tăng nhẹ trong từng năm, tuy nhiên, tính chất các vụ việc khiếu nại lại mang tính nghiêm trọng hơn. Trong năm 2014, hơn 83 hộ dân ở thôn Cồn Dầu đã viết đơn khiếu nại tập thể quyết định thu hồi đất, quyết định cưỡng chế thu hồi đất của Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ, trong đó có 62 hộ đã khiếu nại vượt cấp lên Chính phủ, Bộ Tài nguyên và Môi trường. Đoàn đông người đi khiếu nại với thái độ cực đoan, căng khẩu hiệu, biểu ngữ, đá đảo cán bộ lãnh đạo, đá đảo chính quyền địa phương: “*Dân oan giáo xứ Cồn Dầu yêu cầu Chính phủ chỉ đạo thành phố Đà Nẵng thực hiện Khoản 2, Điều 34, Nghị định 197/2004/NĐ-CP là tái định cư tại chỗ cho người bị thu hồi đất*”, “*Dân oan giáo xứ Cồn Dầu yêu cầu Chính phủ điều tra sai phạm đất đai tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, trả đất, trả nhà cho dân*”. Bộ Tài nguyên và Môi trường, Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng, Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ đã phối hợp tổ chức nhiều buổi tiếp dân, đối thoại với 62 hộ dân khiếu nại nhằm giải quyết ổn định tình hình. Năm 2015, Ủy ban nhân dân thành phố đã phối hợp với Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ tiếp tục tiến hành các buổi tiếp dân. Tuy nhiên, các hộ dân vẫn không nhất trí với nội dung của các cơ quan chức năng và sẽ tiếp tục khiếu nại để được xem xét bồi thường, hỗ trợ về đất

và được bố trí tái định cư tại chỗ. Điều này, làm tình hình khiếu nại trên địa bàn quận Cẩm Lệ trở nên phức tạp hơn.

Như vậy, qua 10 năm xây dựng và phát triển, trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, quận Cẩm Lệ được coi là “điểm nóng” về khiếu nại của thành phố Đà Nẵng nói riêng và cả nước nói chung với 515 đơn (chiếm 16,7% tổng số đơn), trong đó có 01 đơn khiếu nại tập thể với 83 hộ dân. Nội dung khiếu nại chủ yếu là khiếu nại về đất đai, mà cụ thể là khiếu nại quyết định bồi thường, quyết định cưỡng chế, quyết định bố trí tái định cư. Đối với tố cáo, số lượng đơn nhận qua công tác tiếp công dân ít với 51 đơn (chiếm 1,6% tổng số đơn), nội dung chủ yếu là tố cáo cán bộ, công chức, viên chức lợi dụng chức quyền để tham nhũng, vụ lợi cá nhân trong việc quản lý sử dụng đất, trong việc bồi thường, giải tỏa thu hồi đất, trong việc sử dụng các quỹ... Còn đối với các vấn đề kiến nghị, phản ánh, số lượng đơn nhận lượng qua lĩnh vực này nhiều nhất với 2526 đơn (chiếm 86,7% tổng số đơn), lý do là sau khi các dự án quy hoạch hoàn thành và đưa vào sử dụng, thì các vấn đề về cơ sở hạ tầng, an sinh xã hội phát sinh khá nhiều, vì vậy, phần lớn đơn kiến nghị, phản ánh trong giai đoạn này có nội dung liên quan đến đường xá, công công, điện chiếu sáng, nước sinh hoạt, nhà hộp công cộng...

2.3.2.2. Nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Nhìn chung, nguyên nhân chính làm phát sinh tình hình tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tăng cao và phức tạp trên địa bàn quận là do việc triển khai cùng lúc nhiều dự án, với số lượng lớn hộ dân, cơ sở sản xuất kinh doanh nằm trong diện di dời, giải tỏa, tái định cư, ảnh hưởng trực tiếp đến lợi ích của tổ chức và công dân, cùng với cơ chế, chính sách, pháp luật trên lĩnh vực quản lý đất đai, quy hoạch dự án còn có những bất cập: giá đất trong đền bù, giải phóng mặt bằng cùng một dự án nhưng đền bù giai đoạn trước giá thấp, giai đoạn sau giá cao hơn; các quy định về giá đền bù thay đổi thường xuyên dẫn đến tình trạng không công bằng như những người gương mẫu chấp hành tốt

chủ trương, chính sách thì được nhận tiền đền bù thấp, trong khi những người có tình không chấp hành, chạy ý thì được giải quyết giá đền bù cao hơn.. Bên cạnh đó, tình trạng đã có quy hoạch chậm triển khai thực hiện, dẫn đến người dân không thể ổn định cuộc sống, nhà cửa không được cải tạo, xây dựng lại vì đang nằm trong quy hoạch; nhiều dự án thu hồi đất nhưng không sử dụng, để đất hoang hóa kéo dài trong nhiều năm, trong khi nông dân không có đất sản xuất, thiếu việc làm. Đây là nguyên nhân chính dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn quận trong những năm qua tăng cao và mang tính chất phức tạp.

Tuy nhiên, cũng phải thừa nhận rằng ý thức chấp hành pháp luật cũng như sự hiểu biết về pháp luật của một bộ phận công dân còn hạn chế, có trường hợp công dân đi khiếu nại, tố cáo có những đòi hỏi quá đáng (không có cơ sở nhưng vẫn đòi; được rồi vẫn đòi thêm; đòi phải truy cứu trách nhiệm hình sự cán bộ bị tố cáo vi phạm...). Một số trường hợp mặc dù đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết có lý có tình nhưng vẫn không chấp nhận, có tình khiếu nại kéo dài, thậm chí có những phản ứng tiêu cực, gay gắt, cố chấp, thiếu tôn trọng, chửi bới, lăng mạ chính quyền, xúc phạm cá nhân cán bộ hoặc viết đơn tố cáo cán bộ giải quyết.

2.3.3. Đánh giá chung

2.3.3.1. Ưu điểm

Một là, Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ luôn nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của thường xuyên của Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố và các ngành thành phố, đặc biệt là sự hỗ trợ về mặt chuyên môn của Thanh tra thành phố Đà Nẵng. Đồng thời, Ủy ban nhân dân quận cũng luôn chủ động, tích cực phối hợp với các ngành liên quan của thành phố trong việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp giải quyết phù hợp đối với các trường hợp khiếu nại tập trung đông người tại thành phố.

Hai là, Ủy ban nhân dân quận luôn xác định công tác tiếp dân, xử lý đơn

thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo là công tác trọng tâm, thường xuyên, gắn công tác này với công tác cải cách hành chính; phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Ủy ban nhân dân quận đã tổ chức nhiều Hội nghị quán triệt, phổ biến các văn bản quy định về công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đến toàn thể cán bộ công chức và nhân dân trên địa bàn quận. Qua đó, đã tạo sự chuyển biến tích cực trong ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức đối với tầm quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ba là, Ủy ban nhân dân quận đã thường xuyên chỉ đạo Ủy ban nhân dân các phường tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định; chỉ đạo Công an quận, các đội nghiệp vụ tăng cường theo dõi, nắm tình hình, dự báo các tình huống có thể xảy ra để có phương án xử lý kịp thời, nhất là những địa bàn trọng điểm, vụ việc dễ phát sinh khiếu nại đông người, phức tạp.

Bốn là, trong công tác tiếp công dân, Ủy ban nhân dân quận luôn chú trọng đến tổ chức bộ máy tiếp công dân ở quận; công chức tiếp công dân của quận có trình độ phù hợp, thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ từ cơ quan chuyên môn cấp trên. Cơ sở vật chất trong công tác tiếp dân được Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ chú trọng đầu tư từ Phòng tiếp công dân ở quận đến địa điểm tiếp công dân các phường. Trang thiết bị, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp công dân được trang bị đầy đủ.

Năm là, các ngành và Ủy ban nhân dân các phường thường xuyên tiến hành thống kê các vụ việc khiếu nại, tố cáo trên địa bàn, phân loại vụ việc, xác định tính chất, mức độ phức tạp, thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết, từ đó có kế hoạch giải quyết cụ thể từng vụ việc, nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài đã được giải quyết dứt điểm.

2.3.3.2. Hạn chế, bất cập

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong công tác tiếp dân vẫn còn những

hạn chế, bất cập, cụ thể:

Thứ nhất, một số phường chưa thực sự quan tâm việc bố trí hợp lý đội ngũ cán bộ, công chức đảm nhiệm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Thứ hai, một số vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường nhưng chậm trễ trong việc chỉ đạo giải quyết dẫn đến công dân tiếp tục gửi đơn hoặc chuyển sang tố cáo. Việc xử lý đơn, xác định nội dung đơn và thẩm quyền giải quyết của một số cán bộ phụ trách giải quyết đơn tại các phường còn hạn chế. Chất lượng thẩm tra, xác minh chưa cao.

Thứ ba, hiệu lực, hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa cao, quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa chú ý đến công tác đối thoại, chưa coi trọng việc phối hợp với các đoàn thể quần chúng; chưa tập trung chỉ đạo tiếp nhận, giải quyết kịp thời đơn thư khiếu nại, tố cáo của dân ngay từ cơ sở; còn có hiện tượng né tránh, đổ lỗi cho các cơ quan khác, có nơi cán bộ còn thách đố với dân, gây bất bình, bức xúc, dẫn đến khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

Thứ tư, một số địa phương chưa chú trọng công tác hoà giải, chưa linh hoạt trong hoà giải cơ sở nên dẫn đến chất lượng hoà giải chưa cao, nhất là những vụ việc liên quan đến tranh chấp đường đi, ngõ xóm lúc đầu phát sinh đơn giản, khi xem xét giải quyết chưa chú trọng hoà giải, đã vội vàng can thiệp bằng các quyết định của chính quyền. Nhiều vụ việc mặc dù đã giải quyết đúng nhưng thiếu biện pháp vận động, thuyết phục người khiếu nại chấp hành nên người khiếu nại không tự nguyện thực hiện. Điều này, làm cho công dân gửi đơn khiếu kiện nhiều nơi, vượt cấp.

Thứ năm, công tác phối hợp trong giải quyết tranh chấp, khiếu nại của các cấp, các ngành có lúc còn chưa chặt chẽ, có những vụ việc phức tạp, ý kiến giải quyết giữa các cơ quan liên quan còn khác nhau nhưng không trao đổi, bàn bạc thấu đáo dẫn đến việc giải quyết không dứt điểm., khiếu kiện

vòng vo, tốn nhiều thời gian vật chất của cơ quan, tổ chức và công dân. Như hiện nay, chưa có cơ chế phối hợp giữa Ủy ban nhân dân quận và Tòa án nhân dân nên trong trường hợp công dân đồng thời gửi đơn khiếu nại, khiếu kiện đến cả hai cơ quan thì dễ trùng lặp trong việc giải quyết khiếu nại, khiếu kiện.

Thứ sáu, chế độ thông tin, báo cáo tổng hợp về tình hình khiếu nại, tố cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ cấp phường chưa đầy đủ, chưa kịp thời, thiếu chính xác, do vậy ảnh hưởng đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thứ bảy, việc thanh tra trách nhiệm thủ trưởng đối với thủ trưởng của các phòng, ban chuyên môn và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường trong việc thực hiện quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn hạn chế, hiệu quả chưa cao.

Thứ tám, công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật và hòa giải còn hạn chế: Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở nhiều nơi chưa sâu rộng, chưa được thường xuyên, chưa có biện pháp và hình thức cụ thể phù hợp với thực tiễn. Các cơ quan thông tin đại chúng tham gia vào công tác này còn hạn chế, có lúc, có nơi chỉ phản ánh thông tin một chiều, chưa chú trọng đến tuyên truyền, giáo dục, xây dựng ý thức tôn trọng pháp luật trong nhân dân. Do đó không ít cán bộ đảng viên (thậm chí cả cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo) và nhiều người dân chưa hiểu hết hoặc chưa hiểu đầy đủ, hiểu chưa đúng các quy định của pháp luật, nhất là về đất đai, nhà ở, về bồi thường khi thu hồi đất...

2.3.3.3. Nguyên nhân của hạn chế, bất cập

Một là, một số quy định liên quan đến công tác tiếp công dân còn nhiều bất cập:

+Về giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay còn bất cập, chồng chéo và không hợp lý về thẩm quyền giải quyết, về trình tự thủ tục giải quyết, về thời hiệu, thời hạn đều không phù hợp với tình hình thực tiễn. Một số quy định của

Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tố tụng hành chính có điểm chưa thống nhất. Ví như: Quyết định hành chính quy định tại Khoản 8, Điều 2, Luật Khiếu nại năm 2011 chỉ định nghĩa quyết định hành chính, chưa quy định cụ thể gồm những loại văn bản nào là quyết định hành chính. Thực tế cho thấy, người dân ngoài việc khiếu nại quyết định hành chính thì còn khiếu nại cả công văn, thông báo...việc chưa quy định như vậy gây khó khăn cho việc áp dụng pháp luật để giải quyết khiếu nại của các cơ quan có thẩm quyền. Về thời hiệu khiếu nại được quy định tại Điều 9 của Luật Khiếu nại năm 2011 là “90 ngày kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính”. Tuy quy định như vậy, nhưng trên thực tế có nhiều trường hợp tuy đã hết thời hiệu khiếu nại nhưng vẫn được các cơ quan chức năng xem xét, giải quyết để đảm bảo quyền lợi, lợi ích của người khiếu nại, nhất là trong lĩnh vực tranh chấp đất đai. Quy định này cũng chưa phù hợp với Luật Tố tụng hành chính năm 2015, thời hiệu khởi kiện là 01 năm. Về thẩm quyền giải quyết khiếu nại: việc quy định cơ quan có thẩm quyền “giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình” là không hợp lý. Theo quy định thì việc trao thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu cho người ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, lại cũng là người thực hiện việc giải quyết khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính đó, điều này sẽ dễ dẫn đến tình trạng thiếu khách quan, không công bằng trong quá trình giải quyết. Thực tế đã chứng minh, các quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đa số là “khiếu nại sai”. Các quy định còn bất cập, chồng chéo và có quy định không còn hợp lý, dẫn đến cơ quan có thẩm quyền khó khăn khi áp dụng, đồng thời làm tình trạng người dân đến khiếu nại, tố cáo ngày càng tăng.

+ Về việc xử lý đơn: Hiện nay theo quy định của pháp luật có rất nhiều cơ quan nhận đơn, chuyên đơn, nên khi được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định, đã được tiếp nhiều lần để giải thích, tuy nhiên

người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn cứ gửi đơn đến cơ quan nhà nước cấp trên. Và khi cơ quan cấp dưới nhận đơn từ cấp trên chuyển xuống thì phải tiến hành tiếp dân lại, kiểm tra, báo cáo, làm một số đơn luôn trong tình trạng “giải quyết không dứt”.

Hai là, nhận thức về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của một số cơ quan, cá nhân ở địa phương chưa thực sự nghiêm túc. Việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn còn hạn chế ở một số phòng, ban, đơn vị, phường. Một số phường chưa thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trách nhiệm của một số lãnh đạo phường trong chấp hành các quy định về tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo chưa tốt; vẫn còn có cán bộ, công chức, viên chức chưa làm hết trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ, công vụ dẫn đến vẫn còn đơn thư khiếu nại vượt cấp.

Ba là, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở cấp phường còn hạn chế; phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, chưa có cán bộ, công chức chuyên trách; hơn nữa thường xuyên thay đổi vị trí công việc mà công tác này đòi hỏi phải có kinh nghiệm thực tiễn nên tính chủ động trong việc tham mưu tiếp công dân, giải quyết đơn chưa cao, dẫn đến chậm trễ, ảnh hưởng đến việc chỉ đạo giải quyết của các ngành cấp trên.

Bốn là, chế độ đãi ngộ đối với cán bộ tiếp công dân: trong nhiều văn bản về tiếp công dân đều khẳng định ưu tiên cho những người làm công tác tiếp công dân, tuy nhiên thì Ủy ban nhân dân quận và phường chưa thực sự chú trọng vấn đề này. Chế độ đãi ngộ đối với cán bộ tiếp công dân còn chưa tương xứng với đặc thù công việc, điều kiện làm việc và chính sách đối với cán bộ tiếp công dân chưa có hỗ trợ động viên để yên tâm làm công việc phức tạp khó khăn này.

Năm là, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý công tác tiếp công dân còn hạn chế, thiếu phương tiện tổng hợp tình hình tiếp công dân, việc thống kê, báo cáo còn nhiều bất cập. Khi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân thường không nắm được thông tin về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đã được cấp có thẩm quyền nào xem xét, kết luận nên việc hướng dẫn công dân nhiều trường hợp không đúng nơi có thẩm quyền.

Tiểu kết Chương 2

1. Luật Tiếp công dân năm 2013 ra đời có ý nghĩa quan trọng, góp phần giải quyết những bất cập đang đặt ra trong thực tiễn về công tác tiếp công dân; xây dựng cơ chế hữu hiệu, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách đầy đủ, công khai và minh bạch; là cơ sở pháp lý trong tổ chức và hoạt động của công tác tiếp công dân.

2. Với vị trí tự nhiên thuận lợi, nên trong 10 năm qua (từ năm 2005 đến năm 2015), quận Cẩm Lệ là quận được thành phố quan tâm triển khai các dự án trọng điểm. Điều này, tạo nên diện mạo đô thị mới cho quận Cẩm Lệ, cơ cấu kinh tế chuyển đổi, đời sống nhân dân ngày càng được cải thiện. Tuy nhiên, việc triển khai nhiều dự án quy hoạch trên địa bàn quận, cơ chế, chính sách chưa hợp lý khiến tình trạng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn ngày càng tăng cao và phức tạp. Nhìn chung, tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng đã được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn nhiều bất cập, hạn chế, yêu cầu phải đặt ra nhiều cách thức, biện pháp nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại.

Chương 3

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN Ở NƯỚC TA HIỆN NAY

3.1. Yêu cầu nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân

Bối cảnh, tình hình trong nước và quốc tế hiện nay đã và đang đặt ra cho sự nghiệp đổi mới của chúng ta nhiều thời cơ thuận lợi, nhưng cũng có không ít những khó khăn, thách thức. Điều quan trọng để đưa sự nghiệp đổi mới do Đảng ta lãnh đạo và khởi xướng đi đến thắng lợi là chúng ta phải nhận thức đúng quy luật khách quan, xu hướng phát triển của thời đại và tình hình thực tiễn của nước ta, từ đó có đường lối, giải pháp hữu hiệu để thực hiện được những mục tiêu đã đề ra. Để làm tròn được sứ mệnh của mình, đòi hỏi Nhà nước phải không ngừng đổi mới và hoàn thiện để ngang tầm với những yêu cầu, nhiệm vụ trong tình hình mới. Phải xây dựng Nhà nước ta thật sự trở thành Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, tiến hành cải cách tổ chức và hoạt động của bộ máy nhà nước, mà trọng tâm là cải cách nền hành chính quốc gia. Vì vậy đổi mới hoạt động tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo cũng là một mục tiêu quan trọng mà chúng ta phải tiến hành, nó xuất phát từ những yêu cầu khách quan sau:

3.1.1. Yêu cầu quản lý nhà nước

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là hoạt động quản lý hành chính nhà nước. Trong quản lý hành chính nhà nước, giữa hoạt động chấp hành, điều hành và hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo có quan hệ hữu cơ, gắn bó với nhau. Thông qua hoạt động tiếp công dân, Nhà nước kiểm tra tính đúng đắn, sự phù hợp và khả thi của chính sách pháp luật và các quyết định quản lý do mình ban hành. Sự phản ứng của xã hội qua tình hình khiếu nại, tố cáo là một trong những thước đo quan trọng để đánh giá hiệu quả quản lý nhà nước đối với xã hội. Đây là một kênh thông tin quan trọng và tin cậy để Nhà

nước hoàn thiện chính sách, pháp luật, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước. Như vậy, tiếp công dân có vai trò quan trọng trong quá trình quản lý nhà nước, từ việc xây dựng và hoàn thiện pháp luật đến việc tổ chức thi hành và xử lý vi phạm pháp luật. Nếu cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền không làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo sẽ dẫn đến tình trạng ách tắc, trì trệ, ảnh hưởng đến hoạt động thông suốt liên tục của nền hành chính. Ví dụ: do không làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi Nhà nước thu hồi đất, giải phóng mặt bằng dẫn đến khiếu kiện đông người, làm chậm ngưng trệ nhiều dự án đầu tư của doanh nghiệp, ảnh hưởng đến quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội...

Xuất phát từ vai trò quan trọng của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nên trong Chỉ thị 35 CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay đã nêu rõ: *“Cần nhận thức sâu sắc vị trí, vai trò của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Làm tốt công tác này là bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội; củng cố lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước; góp phần nâng cao chất lượng công tác xây dựng, chỉnh đốn đảng và hiệu quả đấu tranh phòng, chống tham nhũng, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển đất nước. Các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức nhân dân có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; phải xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên” [1].*

Hiện nay chúng ta đang thực hiện công cuộc cải cách nền hành chính nhà nước trên các mặt: thể chế, tổ chức bộ máy, đổi mới nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức và cải cách tài chính công với mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh chuyên nghiệp, hiện đại

hoạt động có hiệu lực hiệu quả. Mặt khác ngày nay với xu hướng chuyển đổi của nền hành chính từ nền hành chính cai trị sang nền hành chính phục vụ - “công dân là khách hàng” của nền hành chính thì càng đòi hỏi việc tuân thủ chấp hành pháp luật của các cơ quan nhà nước nói chung và các cơ quan hành chính nhà nước nói riêng trong việc tiếp công dân đến khiếu nại tố cáo nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

3.1.2. Yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân

Xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng đã trở thành một quan điểm xuyên suốt được ghi nhận trong các văn kiện của Đảng, chính thức được thể chế hóa trong Hiến pháp năm 1992 và tiếp tục được khẳng định tại Điều 2, Hiến pháp năm 2013: “*Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân. Tất cả quyền lực thuộc về Nhân dân mà nền tảng là liên minh giữa giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và đội ngũ trí thức xã hội chủ nghĩa*”.

Xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam nhằm bảo đảm quyền dân chủ của nhân dân, khẳng định nhân dân là chủ thể của quyền lực nhà nước và giải quyết các vấn đề liên quan đến tổ chức quyền lực Nhà nước, mối quan hệ giữa Nhà nước và công dân. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm để xây dựng Nhà nước pháp quyền là giải quyết mối quan hệ giữa Nhà nước và pháp luật, xây dựng được phương thức tổ chức để bảo đảm cho pháp luật được thực hiện một cách nghiêm chỉnh và thường xuyên liên tục trong đời sống Nhà nước và đời sống xã hội. Trong mối quan hệ giữa Nhà nước và pháp luật phải đáp ứng được yêu cầu: Nhà nước đặt ra pháp luật nhưng pháp luật phải là căn cứ, cơ sở trong mọi hoạt động của Nhà nước, pháp luật phải là công cụ, phương tiện để hạn chế quyền lực của Nhà nước. Quyền lực của Nhà nước mà không có pháp luật thì quyền lực trở nên vô

nghĩa, nhưng quyền lực không bị hạn chế bởi pháp luật thì quyền lực trở nên vô hạn và tất yếu là lạm quyền, quyền lực trở thành bạo lực thống trị xã hội. Chính vì vậy, bên cạnh thể chế hóa quan điểm xây dựng Nhà nước pháp quyền, Điều 8 Hiến pháp 2013 đã khẳng định *“Nhà nước được tổ chức và hoạt động theo Hiến pháp và pháp luật, quản lý xã hội bằng Hiến pháp và pháp luật”*.

Pháp chế xã hội chủ nghĩa là một chế độ pháp luật mà trong đó đòi hỏi mọi chủ thể của quan hệ pháp luật (trong đó có Nhà nước) đều phải nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật một cách thường xuyên, liên tục, mọi vi phạm pháp luật đều phải được xử lý nghiêm minh. Muốn xây dựng được Nhà nước pháp quyền thì phải có một hệ thống pháp luật đầy đủ, phù hợp và đặc biệt pháp luật phải ngự trị trong các lĩnh vực sinh hoạt của xã hội, tính tối cao của pháp luật phải chi phối trong các lĩnh vực hoạt động của Nhà nước và trong điều chỉnh các quan hệ xã hội.

Hoạt động tiếp công dân đến khiếu nại tố cáo là một khâu trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, có vai trò trong việc bảo đảm pháp chế và kỷ luật trong quản lý nhà nước. Việc tuân thủ chấp hành pháp luật của các cơ quan hành chính nhà nước là tấm gương phản chiếu đời sống chính trị xã hội, pháp luật. Chính vì vậy, trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo nói chung và tiếp công dân nói riêng càng đòi hỏi các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền phải nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật khiếu nại tố cáo.

3.1.3. Yêu cầu bảo đảm quyền khiếu nại, quyền tố cáo của công dân

Ở nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, quyền khiếu nại, quyền tố cáo là một trong những quyền cơ bản, quyền tự do dân chủ quan trọng của công dân được Hiến pháp ghi nhận và bảo đảm thực hiện. Thực hiện và bảo đảm quyền khiếu nại tố cáo thể hiện mối quan hệ giữa Nhà nước và công dân, thể hiện sự phát triển của chế độ dân chủ xã hội chủ nghĩa và là biểu hiện của chế độ chính trị của mỗi Nhà nước. Khiếu nại, tố cáo không những là công cụ,

phương tiện pháp lý hữu hiệu để công dân, cơ quan tổ chức bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, lợi ích của Nhà nước khi bị xâm phạm mà còn là một trong những phương thức quan trọng để công dân tham gia quản lý Nhà nước.

Thông qua hoạt động tiếp công dân đến khiếu nại tố cáo, Nhà nước kiểm định tính đúng đắn, phù hợp và khả thi của chính sách, pháp luật do mình ban hành, đồng thời kiểm tra việc chấp hành pháp luật của cơ quan, tổ chức và cá nhân thông qua việc đánh giá tính hợp pháp của các quyết định hành chính, hành vi hành chính, qua đó giúp Nhà nước hoàn thiện cơ chế quản lý xã hội bằng pháp luật, đồng thời nhằm khôi phục các quyền, lợi ích của công dân, cơ quan, tổ chức bị quyết định hành chính, hành vi hành chính xâm phạm. Quyền khiếu nại, quyền tố cáo của công dân đã được ghi nhận trong cương lĩnh, đường lối chính sách của Đảng, được thể chế hóa trong Hiến pháp và pháp luật của Nhà nước và được bảo đảm bằng những thiết chế chính trị tương ứng. Bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân được thực hiện thông qua hoạt động tiếp công dân và là một nội dung quan trọng trong quá trình xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam – Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân.

3.1.4. Yêu cầu khắc phục những tồn tại, bất cập trong hoạt động tiếp công dân đến khiếu nại tố cáo của các cơ quan hành chính nhà nước

Qua phân tích thực trạng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan hành chính nhà nước cho thấy: bên cạnh những ưu điểm, kết quả đã đạt được thì còn nhiều những tồn tại bất cập, đòi hỏi phải có những giải pháp khắc phục kịp thời. Hệ thống pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu, chưa đồng bộ, chưa hoàn chỉnh, còn mâu thuẫn, chồng chéo, nhiều quy định không phù hợp với thực tiễn; việc chấp hành các quy định về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo của các cơ quan hành chính nhà nước chưa nghiêm, những vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo chưa được xử lý kịp thời nghiêm minh... Trong tình hình hiện nay, trước yêu cầu bảo đảm

quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa và xu thế hội nhập thì việc khắc phục những tồn tại và bất cập của công tác tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo đang là yêu cầu cấp bách hiện nay.

3.1.5. Yêu cầu hội nhập quốc tế

Thực hiện đường lối đối ngoại của Đảng và Nhà nước, với phương châm: Việt Nam muốn là bạn, là đối tác tin cậy của tất cả các nước trên thế giới, chúng ta đang trong quá trình hội nhập ngày càng sâu, càng rộng vào tất cả các lĩnh vực của đời sống quốc tế. Đây là đòi hỏi khách quan khi việc toàn cầu hóa đang diễn ra mạnh mẽ, rộng khắp trên toàn thế giới. Trong bối cảnh đó muốn tồn tại và phát triển, không một quốc gia nào có thể đứng ngoài cuộc. Quá trình toàn cầu hóa đã tạo ra nhiều cơ hội thuận lợi nhưng cũng không ít những thách thức cho quá trình phát triển của mỗi quốc gia, trong đó có Việt Nam. Trong những năm qua, Việt Nam đã đạt được những thành tựu quan trọng trong lĩnh vực đối ngoại nói chung và quá trình hội nhập nói riêng, Việt Nam đã và đang là thành viên có vai trò quan trọng trong các diễn đàn quốc tế và các tổ chức quốc tế, vị thế và uy tín của Việt Nam ngày càng được củng cố và nâng cao trên trường quốc tế. Trong bối cảnh trên, để hội nhập thành công, một trong những yêu cầu quan trọng đặt ra là Việt Nam phải xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật vừa đáp ứng với yêu cầu thực tiễn của Việt Nam và tương thích với pháp luật quốc tế. Các cam kết của Việt Nam trong các điều ước quốc tế và pháp luật quốc tế phải được các cơ quan nhà nước, tổ chức và công dân Việt Nam tuân thủ và chấp hành nghiêm chỉnh. Đây là yêu cầu quan trọng, là một trong những yếu tố để chúng ta hội nhập thành công. Chính vì vậy, việc cải cách bộ máy hành chính nhà nước nói chung và hoạt động tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo nói riêng cũng phải đổi mới và hoàn thiện. Hơn nữa trong bối cảnh mở cửa, hội nhập thì việc tổ chức, cá nhân nước ngoài vào Việt Nam với những mục đích khác nhau ngày

càng nhiều và đa dạng. Do đó việc phát sinh tranh chấp, khiếu nại, tố cáo là không thể tránh khỏi và có xu hướng diễn ra phổ biến. Thực tiễn này càng đòi hỏi chúng ta một mặt phải xây dựng được hệ thống pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo minh bạch, mặt khác phải tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh pháp luật để góp phần ổn định tình hình kinh tế, chính trị đất nước trong giai đoạn hội nhập quốc tế, toàn cầu hóa hiện nay.

3.2. Phương hướng nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân

Một trong những mục tiêu đã được xác định trong Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 là “Xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương tới cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền trong hoạt động điều hành của Chính phủ và của các cơ quan hành chính nhà nước”[3]. Việc xác định mục tiêu này xuất phát từ những quan điểm cơ bản của Đảng, Nhà nước và Chủ tịch Hồ Chí Minh về xây dựng Nhà nước kiểu mới của giai cấp công nhân và nhân dân lao động theo học thuyết Mác Lê nin. Do đó, mục tiêu, nội dung, phương thức tổ chức hoạt động của nền hành chính đều nhằm phục vụ nhân dân, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế, xã hội của đất nước. Các cán bộ, công chức, viên chức nhà nước phải là công bộc của dân, tôn trọng nhân dân. Trong điều kiện hiện nay, xuất phát từ nhiệm vụ của công cuộc cải cách hành chính và xu hướng phát triển của đất nước mà mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ đã trở nên hết sức quan trọng, cấp bách. Việc đổi mới hoạt động tiếp công dân cũng nằm trong hoạt động cải cách hành chính nói chung ở nước ta hiện nay. Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều Chỉ thị, Nghị quyết, các văn bản pháp luật, trong đó thể hiện quan điểm về nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân như sau:

3.2.1. Nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân phải theo hướng xây dựng một thể chế hữu hiệu, củng cố mối quan hệ chặt chẽ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước, góp phần giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Việc ban hành Luật Tiếp công dân năm 2013 có ý nghĩa quan trọng đối với việc xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, đồng thời cũng đặt ra nhiều yêu cầu mới trong tổ chức và hoạt động của công tác tiếp công dân trong giai đoạn hiện nay. Chính vì vậy, Nhà nước cần khẩn trương nghiên cứu xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật về tiếp công dân, cũng như pháp luật có liên quan để thích ứng với yêu cầu tiếp công dân trong tình hình mới, hoàn thiện nền dân chủ xã hội chủ nghĩa.

3.2.2. Nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân phải phù hợp với nội dung và bước đi của tiến trình đổi mới hệ thống chính trị, cải cách bộ máy nhà nước và nền hành chính nhà nước, phù hợp với xu hướng xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Tiếp công dân tại các cơ quan nhà nước có ý nghĩa lớn lao trong quản lý kinh tế, quản lý xã hội và chỉ đạo giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Vì vậy, tổ chức tốt công tác tiếp công dân là thiết thực mở rộng quyền dân chủ của nhân dân, góp phần tạo điều kiện để công dân tham gia vào quản lý nhà nước, xây dựng lòng tin của nhân dân với Đảng và Nhà nước. Trong những năm qua, nhiều đơn vị địa phương đã làm tốt công tác tiếp công dân, qua đó góp phần củng cố xây dựng chính quyền ngày càng vững mạnh. Tuy nhiên, cũng còn nhiều cấp, nhiều ngành chưa làm tốt công tác này. Nguyên nhân cơ bản làm cho công tác tiếp công dân chưa đạt như mong muốn là do thủ trưởng nhiều cấp, nhiều ngành chưa nhận thức đầy đủ về vị trí, tầm quan trọng của công tác này. Vì vậy, để thực hiện cải cách hành chính trong công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo thì phải có

sự đổi mới về nhận thức. Đổi mới về nhận thức là tiền đề để đổi mới toàn bộ hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3.2.3. Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và sự quản lý của Nhà nước về công tác tiếp công dân; nắm vững và vận dụng đúng đắn, linh hoạt các Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong công tác tiếp công dân

Trong quá trình quản lý nhà nước, việc phát sinh các khiếu nại, tố cáo của công dân đối với các quyết định và hành vi hành chính của cơ quan nhà nước và công chức nhà nước là một tất yếu khách quan và luật pháp đã quy định việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo trước hết thuộc về các cơ quan nhà nước. Làm tốt công tác này có ý nghĩa to lớn trong việc tạo niềm tin của nhân dân với Đảng, bộ máy chính quyền. Vì vậy, cần phải phát huy vai trò sức mạnh của cả hệ thống chính trị, người đứng đầu các cơ quan hành chính trong việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Từ thực tiễn công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương cho thấy: nơi nào được sự quan tâm đúng mức của các cấp ủy Đảng, của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thì nơi đó công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt hiệu quả cao, và ngược lại.

3.2.4. Tăng cường vai trò của các đoàn thể; vai trò của các cơ quan đơn vị, cơ sở cấp xã, đặc biệt là hòa giải cơ sở trong giải quyết các tranh chấp, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh ở tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội, đối tượng khiếu kiện phần lớn thuộc thành viên trong các đoàn thể như: nông dân, hội phụ nữ, cựu chiến binh, đoàn thanh niên,... do vậy cần đề cao vai trò tổ chức hội tham gia vào quá trình giải quyết đơn, tự hòa giải, xác minh, củng cố hồ sơ chứng cứ đến thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nếu thực hiện tốt sự phối hợp giữa các đoàn thể thì các khiếu kiện đơn giản sẽ được giải quyết ngay từ khi mới phát sinh, tránh “cái sây nảy cái ung” trong khiếu kiện của công dân. Các vụ việc phát sinh từ cơ sở nếu được

các cấp ủy quan tâm, định hướng giải quyết, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện triệt để, kịp thời và đúng pháp luật thì sẽ chấm dứt khiếu kiện. Còn nếu ở đâu giải quyết đơn hời hợt, né tránh thì ở đó nhân dân càng bức xúc dẫn đến tình trạng đơn vượt cấp, làm cho tình hình thêm phức tạp, vấn đề giải quyết đơn càng thêm khó khăn. Do đó có thể khẳng định giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cơ sở tốt, sẽ giảm được đơn vượt cấp, khiếu kiện đông người.

3.2.5. Bảo đảm sự phối hợp có hiệu quả giữa các cơ quan làm công tác tiếp công dân với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo

Các cơ quan kiểm tra, thanh tra, kiểm sát, tòa án, công an nâng cao trách nhiệm trong việc chủ trì, phối hợp xử lý theo thẩm quyền, giải quyết dứt điểm những vụ việc khiếu kiện phức tạp, kéo dài. Khắc phục tình trạng chuyển đơn lòng vòng không rõ trách nhiệm.

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động tiếp công dân ở nước ta hiện nay

3.3.1. Đổi mới nhận thức và nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, những người có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là vấn đề có tính xã hội, là sự phản chiếu kết quả quản lý nhà nước. Do đó, trách nhiệm tiếp công dân trước hết thuộc về cơ quan hành chính nhà nước, mà đứng đầu là thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước. Nhận thức của những người có thẩm quyền, trách nhiệm đối với công tác tiếp công dân là tiền đề, cơ sở quan trọng để nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân hiện nay. Các cấp, các ngành cần quán triệt, thực hiện nghiêm túc sự chỉ đạo của Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Thủ tướng Chính phủ, sự chỉ đạo, lãnh đạo của UBND cấp tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiếp công dân không những là thẩm quyền, trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước mà còn xuất phát từ yêu cầu quản lý hành chính

nhà nước. Quản lý nhà nước sẽ không mang lại hiệu quả hoặc hiệu quả thấp khi không làm tốt công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo phát sinh trong quá trình quản lý nhà nước. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước làm tròn trách nhiệm tiếp công dân sẽ góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Như vậy việc đổi mới nhận thức và nâng cao trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước đối với công tác tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo có vai trò quan trọng trong tiến trình nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân hiện nay. Vấn đề đặt ra là phải đổi mới nhận thức và nâng cao trách nhiệm như thế nào để đáp ứng được yêu cầu nâng cao tổ chức và hoạt động tiếp công dân.

Nhận thức về công tác tiếp công dân cần đổi mới những nội dung sau:

Thứ nhất, phải xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của các cơ quan hành chính nhà nước, không được né tránh, đùn đẩy trách nhiệm. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cần tránh nhận thức: coi công tác tiếp công dân chỉ đơn thuần là xử lý hậu quả của quá trình quản lý, từ đó coi nhẹ công tác này, dẫn đến tình trạng gần như khoán trắng nhiệm vụ này cho cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc cơ quan tham mưu khác.

Hai là, phải coi công tác tiếp công dân là biện pháp bảo đảm cơ bản quyền dân chủ, là biểu hiện cụ thể bản chất dân chủ của Nhà nước, là kênh thông tin quan trọng để nhân dân tham gia quản lý nhà nước, giám sát bộ máy nhà nước. Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo thực chất là giải quyết mối quan hệ giữa Nhà nước và công dân, đây “không chỉ là nghĩa vụ, trách nhiệm của Nhà nước mà còn là biện pháp để củng cố, duy trì một thiết chế chính trị, một thể chế xã hội, biểu hiện bản chất của Nhà nước” [17, tr. 132]. Giải quyết mối quan hệ này là giải quyết mối quan hệ giữa một bên là Nhà nước - đại diện cho quyền lực của nhân dân với một bên là Nhân dân – chủ nhân của quyền lực nhà nước. Thông qua việc giải quyết này, Nhà nước thể hiện rõ bản

chất là Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, tất cả quyền lực thuộc về Nhân dân.

Ba là, giữa công tác tiếp công dân với sự ổn định chính trị xã hội có quan hệ mật thiết với nhau: giải quyết tốt, có hiệu quả những khiếu nại, tố cáo là nhân tố bảo đảm sự ổn định chính trị - xã hội, ngược lại sự ổn định chính trị - xã hội là tiền đề cơ sở để hạn chế khiếu nại, tố cáo, tạo điều kiện để Nhà nước làm tốt công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo.

Bốn là, tiến hành xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ chính trị, đánh giá năng lực hiệu quả công tác của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trên cơ sở đánh giá về chế độ trách nhiệm trong việc tiếp công dân trên thực tế.

3.3.2. Hoàn thiện các quy định của pháp luật về tổ chức và hoạt động tiếp công dân

3.3.2.1. Về hệ thống pháp luật tiếp công dân

Nhằm đổi mới công tác tiếp công dân theo hướng ngày càng hiện đại hóa, đảm bảo tiếp nhận và giải quyết có hiệu quả những khiếu nại, tố cáo của công dân phát sinh trong quá trình quản lý nhà nước, yêu cầu trước tiên đặt ra là phải tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật về tiếp công dân. Phải nhận thấy công tác tiếp công dân là một trong những chương trình kế hoạch công tác, là trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống chính trị ở nước ta. Phải đưa nội dung công tác tiếp công dân vào ngay từ khâu đầu là xây dựng kế hoạch công tác của từng cơ quan, tổ chức. Việc đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan, tổ chức phải gắn với việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan tổ chức trong thực hiện công tác tiếp công dân hàng tháng, hàng quý, hàng năm. Việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật khiếu nại, tố cáo nói chung và tiếp công dân nói riêng nhằm điều chỉnh có hiệu quả các quan hệ xã hội phát sinh trong quá trình khiếu nại, tố cáo của công dân. Hoàn thiện pháp luật về tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố

cáo phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Hoàn thiện pháp luật tiếp công dân phải gắn với chiến lược cải cách hành chính, hướng tới yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

- Hoàn thiện pháp luật về tiếp công dân trên cơ sở bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, giải quyết hài hòa giữa quyền và lợi ích hợp pháp của công dân với lợi ích chung của Nhà nước. Coi công tác tiếp công dân là biện pháp bảo đảm cơ bản quyền dân chủ, là biểu hiện cụ thể bản chất dân chủ của nhà nước, là kênh thông tin quan trọng để Nhân dân tham gia quản lý nhà nước, giám sát bộ máy nhà nước, là một khâu quan trọng để nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

- Hoàn thiện pháp luật tiếp công dân phải đảm bảo ổn định chính trị - xã hội, phù hợp với thực tế ở Việt Nam và pháp luật quốc tế, đáp ứng đầy đủ, nghiêm chỉnh những cam kết của Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế.

- Hoàn thiện pháp luật về tiếp công dân phải đặt trong quá trình đổi mới, hoàn thiện tổ chức và hoạt động của bộ máy nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, xây dựng Nhà nước pháp quyền, cải cách hành chính và cải cách tư pháp.

Bên cạnh nguyên tắc chung, cần quy định cụ thể trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân. Nếu không gắn chặt trách nhiệm của cán bộ trực tiếp tiếp công dân thì sẽ dẫn đến tình trạng dễ dãi, hình thức, vô trách nhiệm, vô cảm với dân trong việc tiếp và hướng dẫn công dân khi họ đến khiếu nại, tố cáo. Nếu thấy công dân đến mà cán bộ chỉ nghe dân trình bày, tiếp nhận đơn thư còn sau đó có độc độc giải quyết khiếu tố của dân hay không, nhanh hay chậm, đúng hay sai không có ai chịu trách nhiệm chính thì hoạt động tiếp công dân chỉ là hình thức và làm mất niềm tin của dân đối với Đảng và Nhà nước. Nếu không quy được trách nhiệm cá nhân thì việc tiếp công dân ầu là rất dễ xảy ra. Cần phải quy trách nhiệm cụ thể cho từng cá nhân, từng bộ phận khi tham gia

vào bất kỳ khâu nào của hoạt động tiếp công dân. Có xảy ra sai sót nếu phân định được trách nhiệm cá nhân rõ ràng sẽ làm cho hiệu quả tiếp công dân tăng lên. Nếu không quy trách nhiệm cá nhân cụ thể thì chắc chắn sẽ xảy ra tiêu cực, vô trách nhiệm, đùn đẩy và hậu quả là hoạt động tiếp công dân kém hiệu quả. Vấn đề này càng có ý nghĩa khi bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân. Có chính sách khen thưởng đối với những cán bộ có thành tích và xử phạt nghiêm minh đối với những cán bộ vi phạm nhằm nâng cao ý thức và trách nhiệm nhưng cũng kịp thời động viên cán bộ làm công tác hết sức khó khăn và đặc biệt nhạy cảm này.

Đặc biệt, phải ban hành quy định về xử phạt nghiêm minh các hành vi vi phạm xảy ra trong quá trình tiếp công dân. Kiên quyết loại bỏ các cán bộ có tiêu cực, tham nhũng, thiếu tinh thần trách nhiệm trong tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo. Đây là một việc làm cần thiết nhưng hết sức khó khăn. Thực tế công tác cán bộ hiện nay cho thấy, cán bộ có vi phạm nhưng chưa đến mức xử lý hình sự thì rất khó sử dụng nhưng loại bỏ cũng không dễ. Nếu sử dụng cán bộ yếu về chuyên môn, kém phẩm chất, vi phạm tiêu cực tham nhũng, thiếu tinh thần trách nhiệm thì chất lượng tiếp công dân và xử lý đơn thư yếu kém, hiệu quả không cao là điều tất yếu xảy ra. Nhưng nếu loại bỏ các cán bộ này thì rất khó vì phải tuân theo luật lao động, luật cán bộ công chức, biên chế trong Đảng, đoàn thể... Vì vậy ngay từ đầu phải lựa chọn các cán bộ có đủ phẩm chất, năng lực vào làm nhiệm vụ tiếp công dân. Để tránh tình trạng tiêu cực xảy ra, đơn vị phải có trách nhiệm giáo dục cán bộ, công chức, đề ra nội quy quy chế xác thực, quản lý tốt, có quy trình kiểm soát công việc và đảm bảo đời sống vật chất tinh thần. Mặt khác, cũng cần nghiêm trị những hành vi lợi dụng tự do dân chủ và quyền khiếu nại, tố cáo để đến trụ sở tiếp công dân gây rối, làm mất an ninh trật tự, kích động Nhân dân khiếu kiện để phá hoại, trục lợi.

3.3.2.2. Về văn bản pháp luật có liên quan

Rà soát các qui định của pháp luật hiện hành có liên quan ảnh hưởng đến

công tác tiếp công dân nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; tạo cơ sở pháp lý cho các cơ quan hành chính nhà nước trong việc giải quyết có hiệu quả các khiếu nại, tố cáo hành chính. Thời gian qua, Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản pháp luật về tiếp công dân. Hệ thống các quy định pháp luật này đã góp phần quan trọng vào việc giải quyết có hiệu quả các khiếu nại, tố cáo phát sinh trong thực tế. Mặc dù vậy, quá trình thực hiện cho thấy các quy định pháp luật về tiếp công dân ngày càng bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập. Để khắc phục kịp thời các hạn chế này cần phải tiến hành việc rà soát các quy định pháp luật có ảnh hưởng đến công tác tiếp công dân để phát hiện các vướng mắc, sơ hở đang tồn tại trong pháp luật, đặc biệt là Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Rà soát các quy định là giải pháp quan trọng và yêu cầu khách quan đối với việc hoàn thiện pháp luật về tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo. Trong công cuộc xây dựng phát triển đất nước trong thời kỳ mới, Đảng và Nhà nước đã có nhiều chủ trương, chính sách, pháp luật nhằm điều chỉnh các quan hệ kinh tế xã hội, phát huy quyền tự chủ của các tổ chức, cá nhân trong hoạt động sản xuất kinh doanh ... những chủ trương, chính sách này đã góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển mạnh mẽ trong những năm qua, làm thay đổi các mối quan hệ giữa các chủ thể trong xã hội, kéo theo sự đổi mới các quyền, nghĩa vụ của cơ quan, tổ chức và cá nhân. Trong khi đó, thực hiện quyền khiếu nại tố cáo là một trong những biện pháp bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp khác của công dân, lợi ích của nhà nước cho nên khi các điều kiện kinh tế, các quyền nghĩa vụ của công dân được hoàn thiện thì cần phải đổi mới các quy định pháp luật về tiếp công dân trong lĩnh vực này. Trong điều kiện hoàn thiện các quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật này có quy định về tiếp công dân thì việc rà soát cần đánh giá về tính phù hợp, tính khả thi của các quy định pháp luật so với yêu cầu thực tiễn, đồng thời đánh giá về tính đồng bộ của các quy định pháp luật. Việc

rà soát phải được tiến hành thường xuyên, liên tục và đối với từng quy định trong các văn bản, đồng phải được tiến hành toàn diện đối với các quy định về quyền, nghĩa vụ của công dân, cán bộ tiếp công dân, thủ trưởng các cơ quan đơn vị chịu trách nhiệm tiếp công dân. Mục đích của việc rà soát là phát hiện những văn bản quy phạm pháp luật có mâu thuẫn, chồng chéo hoặc ban hành sai thẩm quyền để kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền hủy bỏ, sửa đổi hoặc bổ sung. Do vậy, qua rà soát phải lập và công bố danh mục văn bản quy phạm pháp luật, xuất bản các tập hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật còn hiệu lực để áp dụng thống nhất trong cả nước. Để việc rà soát có chất lượng cần tổ chức các đợt tổng rà soát quy định pháp luật về tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo.

3.3.3. Bảo đảm các điều kiện trong tổ chức và hoạt động tiếp công dân

3.3.3.1. Về con người

**** Đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ tiếp công dân***

Yếu tố con người có vai trò quyết định đến sự thành công hay thất bại trong các cuộc cách mạng xã hội và trong quản lý nhà nước. Lê-nin đã chỉ rõ: “Trong lịch sử chưa hề có giai cấp nào giành được chính quyền thống trị nếu nó không đào tạo ra được trong hàng ngũ của mình những lãnh tụ chính trị, những đại biểu tiên phong có đủ khả năng tổ chức và lãnh đạo phong trào, nghiên cứu con người, tìm những cán bộ bản lĩnh, hiện nay đó là then chốt, nếu không thế thì tất cả mọi mệnh lệnh và quyết định sẽ chỉ là mớ giấy lộn” [9, tr. 52]. Trong thực tiễn của cách mạng Việt Nam, luận điểm trên của Lê-nin cũng đã được Hồ Chủ tịch khẳng định “Cán bộ là cái gốc của mọi công việc”, “công việc thành công hay thất bại đều do cán bộ tốt hay kém”. Trong hoạt động tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước thì yếu tố cán bộ đóng vai trò then chốt, quyết định đến chất lượng, hiệu quả, tính đúng đắn của hoạt động này. Theo quy định của pháp luật thì trách nhiệm, thẩm quyền tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc về thủ trưởng cơ quan

hành chính nhà nước. Tuy nhiên để công tác tiếp công dân có hiệu quả thì cơ quan hành chính nhà nước phải dựa vào đội ngũ cán bộ công chức trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân. Đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân hiện nay từng bước tăng về số lượng, được đào tạo bồi dưỡng kiến thức về pháp luật, quản lý nhà nước. Theo quy định của pháp luật, thì người tiếp công dân ở cấp xã là công chức kiêm nhiệm. Thực tế cũng đã chứng minh, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân ở cấp xã thường xuyên thay đổi vị trí, điều này làm giảm chất lượng của công tác tiếp công dân. Trước tình hình khiếu nại, tố cáo đang diễn ra phức tạp như hiện nay và yêu cầu quản lý nhà nước, xây dựng Nhà nước pháp quyền thì đội ngũ cán bộ tiếp công dân hiện nay vẫn còn nhiều yếu kém về năng lực trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm chưa cao, còn quan liêu, hách dịch cửa quyền, gây phiền nhiễu nhân dân. Nhiều cấp nhiều ngành bố trí cán bộ chưa phù hợp, đặc biệt là ở Ủy ban nhân dân cấp xã. Cơ chế quản lý sử dụng và chế độ chính sách đối với đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân chưa hợp lý, chưa có những chính sách thỏa đáng để tạo động lực khuyến khích cán bộ đề cao trách nhiệm, phấn đấu rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn. Những tồn tại và bất cập nêu trên đã và đang ảnh hưởng trực tiếp đến công tác tiếp công dân. Do đó mục tiêu phải xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân “đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, có năng lực, có tính chuyên nghiệp cao, tận tụy phục vụ nhân dân thông qua các hình thức đào tạo, bồi dưỡng phù hợp, có hiệu quả” [3]. Thực hiện đào tạo và đào tạo lại cán bộ làm công tác tiếp công dân cần thực hiện những giải pháp sau:

- Một là, tiến hành xây dựng quy hoạch kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ làm công tác tiếp công dân theo hướng chuyên nghiệp, phù hợp với yêu cầu quản lý nhà nước và thẩm quyền trách nhiệm giải quyết của thủ trưởng

các cơ quan đơn vị. Đồng thời hoàn thiện tiêu chuẩn, chức danh yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ, chế độ tuyển dụng đánh giá, khen thưởng kỷ luật phù hợp với công tác tiếp công dân. Xây dựng, bổ sung và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- *Hai là*, xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân giỏi về pháp luật, am hiểu lý luận và thực tiễn quản lý nhà nước trong từng ngành lĩnh vực có liên quan. Muốn vậy, cán bộ phải được đào tạo qua các trường lớp về luật, chuyên môn trong từng lĩnh vực về tâm lý, kỹ năng tiếp công dân, ngoại ngữ, tin học và các kiến thức bổ trợ khác.

- *Ba là*, tăng cường giáo dục lý luận chính trị, tư tưởng bằng hình thức phù hợp, thiết thực để nâng cao phẩm chất chính trị, trình độ nhận thức lý luận về công tác tiếp công dân, tinh thần thái độ phục vụ nhân dân.

** Thu hút cán bộ có tâm, có tài làm công tác tiếp công dân*

Thực tế chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân hiện nay về cơ bản là còn yếu, nhiều địa phương cho rằng việc tiếp công dân là công việc đơn giản không phức tạp, không cần chuyên môn nên thường bố trí những cán bộ trình độ năng lực hạn chế, thậm chí có địa phương còn đưa cả những cán bộ bị kỷ luật, phẩm chất đạo đức kém làm công tác tiếp công dân. Chính vì thế không tạo ra động lực cho cán bộ tiếp công dân, gây ảnh hưởng đến niềm tin của nhân dân khi họ đến khiếu nại, tố cáo, công dân sẽ đánh giá sai về cán bộ công chức nhà nước, gây mất niềm tin của nhân dân với Đảng và Nhà nước. Do đó, nếu bố trí cán bộ không tốt sẽ gây hậu quả rất nghiêm trọng. Vì vậy, cần có chính sách thu hút cán bộ có đức, có tài làm công tác tiếp công dân. Cụ thể là tăng chế độ đãi ngộ cho cán bộ trực tiếp tiếp công dân. Mặt khác ngoài việc tăng lương phụ cấp cho cán bộ tiếp công dân thì các cơ quan nhà nước cần có một số chính sách khác như: tăng cường cho cán bộ tiếp công dân đi thực tế, đi học tập, giao lưu...

3.3.3.2. Về cơ sở vật chất

Bên cạnh phòng tiếp công dân thì cần phải bố trí phòng chờ để công dân ngồi trong thời gian đợi đến lượt tiếp. Cấp xã cần bố trí phòng tiếp công dân có đủ bàn ghế, có trang trí cờ, ảnh Bác, nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân theo quy định. Về trang thiết bị, phương tiện phục vụ cho công tác tiếp công dân các cấp cần có thêm: máy ghi âm, camera, máy ảnh, điện thoại...

3.3.4. Một số giải pháp khác

3.3.4.1. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra công tác quản lý nhà nước về đất đai, đầu tư xây dựng, đặc biệt là công tác đền bù, thu hồi đất, tái định cư... nhằm khắc phục, chấn chỉnh những sai phạm, thiếu sót trong công tác quản lý đất đai, đầu tư xây dựng, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người;

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước ở các cấp trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nói chung và giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người nói riêng;

- Tăng cường công tác giám sát của cơ quan quyền lực nhà nước và đại biểu dân cử trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3.3.4.2. Đẩy mạnh công tác tổ chức triển khai và tổng kết thực tiễn thi hành pháp luật tiếp công dân

Công tác triển khai thi hành pháp luật tiếp công dân và khiếu nại, tố cáo là giai đoạn quan trọng nhằm mục đích pháp luật phải đi vào thực tiễn cuộc sống và phải được thi hành nghiêm chỉnh. Pháp luật sẽ trở thành “pháp luật chết”, không phát huy được vai trò trong đời sống xã hội và đời sống nhà nước nếu pháp luật không được “khởi động”, triển khai thực hiện bởi chính những chủ thể thi hành pháp luật. Hơn nữa khi pháp luật đã được triển khai thực hiện trong đời sống xã hội thì việc tổng kết, đánh giá hiệu quả của pháp luật là yêu cầu quan trọng để tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa. Để đánh

giá hiệu quả của pháp luật thì phải tổng kết thực tiễn thi hành pháp luật, đánh giá những mặt được, chưa được, tác động của pháp luật trong đời sống xã hội, việc thực hiện, áp dụng pháp luật của các chủ thể quan hệ pháp luật, từ đó có cơ sở để hoàn thiện pháp luật. Như vậy, công tác tổ chức triển khai thực hiện pháp luật về tiếp công dân và khiếu nại, tố cáo cũng là nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến hiệu quả và hiệu lực của công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo ở nước ta hiện nay.

3.3.4.3. Tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật

Cần tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo nói riêng cho đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước và đến rộng rãi các tầng lớp nhân dân, thực hiện sống và làm việc theo đúng Hiến pháp và pháp luật. Việc phổ biến, giáo dục trực tiếp cần phải được đa dạng hóa bằng nhiều hình thức thực hiện như: tổ chức tọa đàm, nói chuyện chuyên đề, giải đáp thắc mắc hoặc lồng ghép vào chương trình sinh hoạt văn hóa, văn nghệ ở địa phương; tổ chức các cuộc thi tìm hiểu pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo hoặc các hình thức phong phú khác.

Bên cạnh đó, cần xây dựng chuyên mục hoặc lồng ghép phổ biến, giáo dục các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thông tin công khai, kịp thời, đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo, điều hành và hoạt động của lãnh đạo địa phương trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên trang thông tin điện tử.

3.3.4.4. Cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động tiếp công dân

Luật Tiếp công dân năm 2013 ra đời có ý nghĩa quan trọng, góp phần giải quyết những bất cập đang đặt ra trong thực tiễn về công tác tiếp công dân; xây dựng cơ chế hữu hiệu, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách đầy đủ, công khai và minh bạch; là cơ sở pháp lý trong tổ chức và hoạt động của công tác tiếp công dân. Việc ban hành Luật Tiếp công dân cũng đặt ra những yêu cầu mới trong

điều kiện hiện nay, đặt biệt là xu hướng cải cách hành chính và thủ tục hành chính đã có những tiến bộ đáng kể. Trong thời gian qua, hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo hầu như còn bị động. Cần phải đổi mới trong việc tiếp công dân được tốt hơn, phải chuyển từ thế bị động sang chủ động. Tổ chức trụ sở tiếp công dân tốt hơn, nghiên cứu trang phục riêng cho cán bộ tiếp công dân, nghiên cứu hình thức tiếp công dân định kỳ xác thực hơn. Công tác tư vấn pháp luật, tổ chức diễn đàn thảo luận, đối thoại trực tuyến và trực tiếp góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân theo hướng chủ động.

Nếu việc tiếp công dân chỉ dừng lại ở mức nhận đơn thư mà không xem xét giải quyết một cách thấu đáo và triệt để thì việc tiếp công dân trở thành lòng vòng, vô nghĩa, hình thức. Vì vậy, nâng cao chất lượng tiếp công dân phải gắn chặt với việc đổi mới trong giải quyết vụ việc sau khi tiếp công dân và xử lý sau thanh tra giải quyết khiếu tố. Công khai kết quả và tiến trình, tiến độ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo và xử lý sau thanh tra. Việc không công khai minh bạch kết quả và tiến trình, tiến độ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo làm cho xã hội thiếu thông tin. Vì vậy các tiêu cực tham nhũng, vô trách nhiệm, làm ẩu để nảy sinh. Mặt khác, nếu công khai minh bạch sẽ làm cho người dân phát hiện góp ý những vấn đề tồn tại của các khiếu kiện để từ đó các cơ quan có trách nhiệm tiếp thu, sửa đổi, các cá nhân và tổ chức tham gia hoạt động tiếp công dân cũng phải tự nâng cao uy tín của mình. Người dân sẽ dễ tiếp cận thông tin hơn khi hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết công việc được công khai minh bạch. Nên công khai kết quả trên website của Thanh tra Chính phủ, cổng thông tin điện tử các cấp để người dân tra cứu, tìm kiếm thông tin cần thiết.

3.3.4.5. Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân

Tại các văn phòng tiếp công dân cần trang bị hệ thống máy vi tính có cài đặt phần mềm tiếp công dân nhằm quản lý công tác này được tốt hơn. Các chức

năng chính của phần mềm tiếp công dân bao gồm: Lập sổ tiếp công dân, lập lịch tiếp công dân; nhập đơn, lập phiếu hẹn với người dân; xử lý và lập sổ theo dõi xử lý; trả kết quả và xác định tình trạng khi trả kết quả; lập các báo cáo thống kê và tổng hợp tình hình tiếp công dân; hỗ trợ tra cứu các văn bản pháp luật.

Tại các phòng tiếp công dân đặt một hay nhiều máy vi tính dùng để giao dịch, lập sổ theo dõi và làm thủ tục tiếp công dân, nhận đơn, phân loại và chuyển xử lý. Cán bộ xử lý lập hồ sơ xử lý điện tử, theo dõi toàn bộ quá trình xử lý cho đến khi kết thúc vụ việc. Sau khi có kết luận sẽ lập phiếu kết quả và trả lời người dân. Các sổ điện tử sẽ tự động ghi vào máy, đánh số và lưu trữ theo thời gian. Các sổ này có thể in, tìm kiếm, phân loại và tra cứu một cách thuận tiện phục vụ cho việc thống kê, đánh giá tình hình hàng năm. Vì vậy tới đây, Chính phủ cần có những giải pháp cụ thể để đưa công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân để góp phần tích cực trong việc đơn giản hóa các thủ tục hành chính tạo điều kiện cho cán bộ tiếp công dân và chính công dân được thỏa mãn các yêu cầu của mình khi đi khiếu nại, tố cáo. Thông qua đó nâng cao hiệu lực hiệu quả của công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiểu kết Chương 3

Phương hướng và giải pháp nâng cao tổ chức và hoạt động tiếp công dân từ thực tiễn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng đã chứng minh được cần phải hoàn thiện các giải pháp để tiếp tục triển khai có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong thời gian đến là cần thiết.

1. Xác định phương hướng và giải pháp nâng cao tổ chức và hoạt động tiếp công dân từ thực tiễn quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng là bước đi quan trọng đánh giá những yêu cầu cần thiết và định hướng phát triển công tác tiếp công dân.

2. Để đảm bảo tổ chức và hoạt động tiếp công dân đạt được các mục tiêu đề ra cần thực hiện tổng hoà nhiều biện pháp.

3. Tiếp công dân là hoạt động mang tính thường xuyên và lâu dài của cơ quan nhà nước, cho nên kết quả của nó không thể đo, đếm trực tiếp, tức thời sau khi tiến hành các biện pháp. Vì vậy, để tổ chức và hoạt động tiếp công dân đạt hiệu quả thì phải đảm bảo tính liên tục và thường xuyên cho công tác này.

KẾT LUẬN

Tiếp công dân là trách nhiệm của cơ quan nhà nước và có ý nghĩa quan trọng đối với việc phát huy quyền dân chủ của nhân dân.

Trong những năm qua công tác tiếp công dân đã từng bước được Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ quan tâm kịp thời, đã đạt được những thành tựu nhất định. Thông qua tiếp công dân nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết, đáp ứng được phần lớn yêu cầu của người dân, hướng tới Nhà nước pháp quyền của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân. Song thực tiễn công tác tiếp công dân vẫn còn tồn tại nhiều bất cập, làm ảnh hưởng đến hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại tố cáo. Sự yếu kém thể hiện ở nhiều mặt: thể chế pháp luật, tổ chức bộ máy, công tác cán bộ, chế độ chính sách, cơ sở vật chất trang thiết bị, công nghệ thông tin... Luật Tiếp công dân năm 2013 ra đời có ý nghĩa quan trọng, góp phần giải quyết những bất cập đang đặt ra trong thực tiễn về công tác tiếp công dân; xây dựng cơ chế hữu hiệu, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách đầy đủ, công khai và minh bạch; là cơ sở pháp lý trong tổ chức và hoạt động của công tác tiếp công. Do vậy, yêu cầu nâng cao tổ chức và hoạt động tiếp công dân là một yêu cầu cấp bách, đòi hỏi Đảng và Nhà nước có sự quan tâm kịp thời, đúng mức để đổi mới toàn diện, sâu sắc phù hợp với công cuộc cải cách hành chính và xây dựng Nhà nước pháp quyền hiện nay.

Từ những quan điểm trên, cần phải tiến hành đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân hiện nay, cụ thể: chúng ta phải tiếp tục hoàn thiện pháp luật về tiếp công dân và pháp luật khiếu nại tố cáo, rà soát để phát hiện những quy định chồng chéo, mâu thuẫn trong các văn bản pháp luật, từ đó có định hướng xử lý kịp thời, hiệu quả; tổng kết thực tiễn để thấy được các ưu điểm, nhược điểm trong các quy định pháp luật hiện hành về tiếp công dân đến khiếu nại tố cáo, rút ra những bài

học kinh nghiệm, nắm bắt đầy đủ thực trạng tiếp công dân và yêu cầu công tác tiếp công dân hiện nay, từ đó có được những điều chỉnh phù hợp trong pháp luật; đồng thời nghiên cứu các văn bản pháp luật khác có liên quan nhằm bảo đảm tính thống nhất của hệ thống pháp luật trong quá trình hoàn thiện các quy định về tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại tố cáo. Bên cạnh đó phải tiếp tục hoàn thiện tổ chức bộ máy tiếp công dân ở cả trung ương và địa phương, có sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên giữa tiếp công dân ở trung ương và địa phương nhằm đem lại hiệu quả cao nhất. Hơn nữa phải tiến hành cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động tiếp công dân nhằm đảm bảo cho người dân dễ dàng thuận tiện hơn khi tiếp xúc với cơ quan nhà nước và nhanh chóng trình bày những nguyện vọng của mình. Mặt khác phải từng bước nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, phải thường xuyên tiến hành đào tạo và đào tạo lại để nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ tiếp công dân. Đặc biệt trong tiến trình toàn cầu hóa hiện nay, cần phải ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân để các yêu cầu của nhân dân được giải quyết kịp thời, tránh xảy ra bức xúc khiếu kiện kéo dài, gây mất ổn định trật tự xã hội.

Nâng cao tổ chức và hoạt động công tác tiếp công dân đang là yêu cầu cấp bách hiện nay, đòi hỏi Đảng và Nhà nước, cùng các cấp, các ngành phải có sự kết hợp đồng bộ để từng bước nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, thông qua đó tăng cường mối liên hệ giữa quần chúng nhân dân với các cơ quan nhà nước, củng cố mối liên kết toàn dân, xây dựng Nhà nước pháp quyền của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Chính trị (2014), Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 về Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
2. Bùi Mạnh Cường (2007), *Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân*, Đề tài khoa học cấp Bộ.
3. Chính phủ (2011), Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.
4. Chính phủ (2012), Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại.
5. Chính phủ (2012), Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo.
6. Chính phủ (2014), Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.
7. *Đại việt sử ký toàn thư* (2004), Tập1, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
8. Đinh Văn Mậu, Phạm Hồng Thái (1996), *Luật Hành chính Việt Nam*, Nxb Tư pháp, Hồ Chí Minh.
9. Đinh Văn Mậu (2003), *Quyền lực Nhà nước và quyền công dân*, Nxb Tư pháp, Hà Nội.
10. Hồ Chí Minh toàn tập, Tập 4.
11. Hiến pháp Việt Nam năm 1946 (2014), Nxb Lao động.
12. Hiến pháp Việt Nam năm 1959 (2014), Nxb Lao động.
13. Hiến pháp Việt Nam năm 1980 (2014), Nxb Lao động.
14. Hiến pháp Việt Nam năm 1992 (2014), Nxb Lao động.
15. Hiến pháp Việt Nam năm 2013 (2014), Nxb Lao động.

16. Lê Hồng Oanh Ngọc (2008), *Hoàn thiện quy chế tiếp công dân và quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thanh tra Nhà nước cấp tỉnh và Thành phố*, Học viện Hành chính Quốc gia.
17. Lê Minh Tâm (2001), “*Quyền hành pháp và chức năng của quyền hành pháp*”, *Một số vấn đề hoàn thiện tổ chức và hoạt động của bộ máy Nhà nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam*, Nxb Khoa học xã hội.
18. Lê Nin toàn tập (1981), Tập 30, Nxb Tiên bộ, Mátxcova.
19. Lê Tiên Hào (2007), *Quy trình, nghiệp vụ Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo*, Nxb Hà Nội.
20. Lữ Ngọc Bình (2008), *Tiêu chí đánh giá kết quả công tác Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Tạp chí thanh tra số 08/2008.
21. Phạm Văn Long, *Một số giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Đại học Luật Hà Nội.
32. Trần Thị Thúy Mai (2010), *Đổi mới công tác tiếp công dân trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo*, Đại học Quốc gia Hà Nội.
22. Quốc hội (2011), *Luật Khiếu nại*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
23. Quốc hội (2011), *Luật Tố cáo*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
24. Quốc hội (2013), *Luật Tiếp công dân năm 2013*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
25. Nguyễn Minh Tường (1996), *Cải cách hành chính dưới thời Minh Mệnh*, Nxb Khoa học Xã hội, Hà Nội.
26. Nguyễn Phương Thảo (2013), *Một số vướng mắc trong hoạt động tiếp công dân*, Ban Nội chính Trung ương.
27. Tài liệu đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra viên của Trường cán bộ thanh tra, Nxb Hồng Đức, 2015.
28. Thanh tra Chính phủ (2014), *Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân*.

29. Thanh tra Chính phủ (2014), Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
35. Vũ Phạm Quyết Thắng (2006), *Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo trong tình hình mới*, Nxb Hà Nội.
30. Thủ tướng Chính phủ (1958), Thông tư số 436/TTg ngày 13/9/1958 quy định trách nhiệm, quyền hạn và tổ chức của các cơ quan chính quyền trong việc giải quyết các loại thư khiếu nại, tố giác (gọi tắt là thư khiếu tố) của nhân dân.
31. Thủ tướng Chính phủ (2010), Quyết định số 858/QĐ-TTG ngày 14/6/2010 về phê duyệt Đề án Đổi mới công tác tiếp dân.
33. Từ điển Tiếng Việt (2006), Nxb Đà Nẵng.
34. Ủy ban nhân dân quận Cẩm Lệ (2016), *Đề án “Phát triển hạ tầng đô thị quận Cẩm Lệ giai đoạn 2016 – 2010”*.