

MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ TIẾP CÔNG DÂN Ở CẤP QUẬN - TỪ THỰC TIỄN TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN TÙNG BẢO THANH (*)

Tóm tắt: Bài viết trình bày thực trạng về công tác tiếp công dân của ủy ban nhân dân Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh trong năm 2016, 2017. Trong đó có nêu bật một số kết quả đạt được bằng các số liệu cụ thể. Qua phân tích và nhận định tình hình, tác giả đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao hiệu quả của công tác này trong thời gian tới.

Từ khóa: Thực trạng và giải pháp; tiếp công dân; giải quyết khiếu nại; giải quyết tố cáo.

Abstract: This article depicted citizen reception at the People's Committee of District 12 in Ho Chi Minh city in 2016 and 2017. Some of the achievements were highlighted with specific figures. Basing on the analysis and identification of the situation, the author proposed some basic solutions to improve the effectiveness of this work in the future.

Keywords: Situation; solution; citizen reception; complaint resolution; denunciation resolution.

Ngày nhận bài: 12/12/2018; *Ngày sửa bài:* 25/01/2019; *Ngày duyệt đăng bài:* 27/2/2019.

1. Đặt vấn đề

Hoạt động tiếp công dân (TCD) là một trong những hoạt động thường xuyên của các cơ quan Nhà nước nhằm tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Trải qua các giai đoạn phát triển, quy định của pháp luật cũng như mô hình và hoạt động TCD ở các cấp chính quyền, trong đó có chính quyền cấp quận ngày càng được hoàn thiện. Từ việc không có mô hình TCD thống nhất trong cả nước, đến nay, công tác TCD ở cấp quận, huyện đã được quy định trong Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nghị định số 64/2014/ND-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân. Quá trình thực hiện pháp luật về TCD ở cấp quận cho thấy, bên cạnh những kết quả đạt được, mô hình tổ chức và hoạt động này cũng còn

một số tồn tại, bất cập đòi hỏi phải có giải pháp kịp thời để nâng cao chất lượng và hiệu quả.

2. Về mô hình tổ chức hoạt động tiếp công dân ở cấp quận

Từ khi thành lập nước đến nay, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm đến công tác TCD. Nhiều chỉ thị, nghị quyết, văn bản pháp luật đã được ban hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân. Ngay sau khi khai sinh nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa, ngày 23/11/1945, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã ký Sắc lệnh số 64-SL thành lập *Ban Thanh tra đặc biệt* nhằm tiếp nhận các đơn khiếu nại của nhân dân. Ban Thanh tra đặc biệt đã thống

(*) Th.S. Trương Cao đẳng Phát thanh - Truyền hình II, Đài Tiếng nói Việt Nam.

qua việc nhận đơn khiếu nại của nhân dân, từ đó nghiên cứu giải quyết. Tiếp đó, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã ban hành Sắc lệnh số 138B-SL ngày 18/12/1949 về thành lập Ban Thanh tra Chính phủ, trong đó hoạt động TCD đã được đặc biệt quan tâm gắn với nhiệm vụ của các cơ quan thanh tra nhà nước trong việc xem xét, giải quyết các khiếu nại của nhân dân.

Trong các giai đoạn sau, Đảng và Nhà nước cũng ban hành nhiều văn bản làm cơ sở pháp lý cho việc TCD. Ví dụ, Thông báo số 164-TB/TW ngày 23/9/1989 của Ban Bí thư về việc tiếp công dân và bảo vệ Trụ sở TCD của Trung ương Đảng và Nhà nước. Nghị định số 89/CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành kèm theo Quy chế tổ chức TCD, Chỉ thị số 09/CT-TW ngày 06/3/2002 của Ban Bí thư về một số vấn đề cấp bách cần thực hiện trong việc TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 và Luật Khiếu nại năm 2011 đều có quy định riêng 1 chương về TCD và thể chế hoá chủ trương, đường lối của Đảng đối với công tác này. Hướng dẫn thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 và Luật Khiếu nại năm 2011, Chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền cũng ban hành một số văn bản như Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo; Thông tư số 07/2011/TT-

TTCP ngày 28/7/2011 quy định về quy trình TCD đều có quy định về TCD... Bên cạnh đó, Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ cũng ban hành một số văn bản để tăng cường trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác TCD, giải quyết khiếu nại tố cáo như: Nghị quyết số 30/2004/QH11 của Quốc hội. Chỉ thị số 36/2004/CT-TTg, Nghị quyết số 228/NQ-UBTVQH10 quy định về trách nhiệm TCD của đại biểu Quốc hội; Nghị quyết số 370/2003-NQ-UBTVQH11; Nghị quyết số 695/2008/NQ-UBTVQH12 sửa đổi bổ sung Nghị quyết số 370/2003-NQ-UBTVQH11, Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 09/10/2001 của Thủ tướng Chính phủ... Ngày 14/6/2010, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 858/2010/QĐ-TTg phê duyệt Đề án đổi mới công tác TCD và hướng đến việc kiện toàn, thống nhất mô hình TCD, nâng cao trách nhiệm của các cơ quan trong công tác TCD.

Luật Tiếp công dân năm 2013 ra đời đã đánh dấu một bước phát triển mới trong mô hình tổ chức và hoạt động TCD với quy định mô hình TCD vừa phân tán, vừa tập trung. Trong đó, việc TCD tập trung được thực hiện tại Trụ sở TCD. Theo Điều 10 Luật Tiếp công dân năm 2013, Trụ sở TCD là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc lãnh đạo Đảng, chính quyền ở địa phương; có đại diện của một số cơ quan, tổ chức tại trung ương hoặc địa phương tham gia TCD thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương trực tiếp

TCD trong những trường hợp cần thiết. Trụ sở TCD bao gồm: Trụ sở ở cấp trung ương; Trụ sở ở cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Trụ sở ở cấp quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh. Tại Trụ sở này, các Ban TCD là bộ phận thường trực, được thành lập để trực tiếp quản lý ở mỗi cấp; phối hợp cùng đại diện cơ quan, tổ chức hữu quan tổ chức, thực hiện việc TCD thường xuyên tại Trụ sở TCD.

Đối với cấp quận, Ban TCD có Trưởng ban và công chức làm công tác TCD. Trưởng ban do một Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND phụ trách. Trưởng ban do Chủ tịch ủy ban nhân dân quận bổ nhiệm, miễn nhiệm. Ban TCD làm nhiệm vụ thường trực trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất. Văn phòng quận ủy, ủy ban Kiểm tra quận ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban TCD thực hiện việc TCD thường xuyên tại Trụ sở TCD quận theo quy định của Luật Tiếp công dân⁽¹⁾.

3. Kết quả đạt được trong công tác tiếp công dân tại Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh

Từ thực tiễn hoạt động TCD tại Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh những năm qua cho thấy dưới sự lãnh đạo của Quận ủy, chính quyền Quận 12, công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Quận 12 được quan tâm lãnh đạo và thực hiện, đã có nhiều chuyển biến tích cực, đạt những kết quả đáng ghi nhận góp phần giữ vững an ninh chính trị tại địa phương, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Công tác chỉ đạo thực hiện việc TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo của chính quyền ngày càng

tập trung, có trọng tâm, trọng điểm, đồng thời đề ra nhiều biện pháp, giải pháp tích cực để nâng cao hiệu quả công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Quận.

Kết quả TCD trong những năm gần đây đã cho thấy hoạt động TCD ngày càng đi vào nề nếp. Năm 2016, trên địa bàn Quận 12 đã tiếp 836 lượt công dân (so với cùng kỳ năm 2015 tăng 76 lượt)⁽²⁾; không có đoàn đông người. Nội dung công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực quản lý đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, cấp phép xây dựng, quy hoạch, bồi thường và giải phóng mặt bằng. Năm 2017, trên địa bàn Quận 12 đã tiếp 834 lượt công dân (so với cùng kỳ năm 2016 giảm 02 lượt)⁽³⁾; có phát sinh đoàn đông người và các hộ dân tại phường Hiệp Thành, Quận 12 liên quan đến lĩnh vực đất đai. Nội dung công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đều liên quan đến lĩnh vực nhà - đất.

⁽¹⁾ Theo Khoản 3, Điều 9 và Điểm c, Khoản 2, Điều 12 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật TCD.

⁽²⁾ Ủy ban nhân dân Quận 12 (2015), Báo cáo số 523/BC-UBND-TTr ngày 10/12/2015 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2015, Quận 12; Ủy ban nhân dân Quận 12 (2016), Báo cáo số 495/BC-UBND-TTr ngày 12/12/2016 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2016, Quận 12.

⁽³⁾ Ủy ban nhân dân Quận 12 (2016), Báo cáo số 495/BC-UBND-TTr ngày 12/12/2016 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2016, Quận 12; Ủy ban nhân dân Quận 12 (2017), Báo cáo số 514/BC-UBND-TTr ngày 13/12/2017 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2017, Quận 12

Bảng 1. Tổng hợp kết quả: Số lượt tiếp công dân trên địa bàn Quận 12 năm 2016 và năm 2017

Năm	Lãnh đạo quận tiếp công dân		Phòng, ban quận tiếp công dân	UBND phường tiếp công dân
	Chủ tịch	Phó chủ tịch		
2016	15	40	350	431
2017	17	45	347	425
Tổng	32	85	697	856

Mô hình TCD đã góp phần bảo đảm tính thông suốt trong hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc, phối hợp thực hiện việc TCD. Trưởng Ban TCD quận hiện nay do đồng chí Phó Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận phụ trách, chịu trách nhiệm quản lý, điều hành hoạt động chung của Ban TCD. Khi có vụ việc phức tạp, đông người, trong trường hợp cần thiết, Trưởng Ban TCD thực hiện việc đề nghị các cơ quan, tổ chức có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở TCD để phối hợp tham gia TCD; tham mưu Chủ tịch ủy ban nhân dân Quận tổ chức các kỳ TCD định kỳ, đột xuất; tham mưu các chương trình đối thoại của lãnh đạo huyện với công dân. Qua công tác TCD, đã vận động, thuyết phục người dân thực hiện đúng các quyền của người khiếu nại, tố cáo; kịp thời giải quyết những bức xúc, phản ánh, kiến nghị của người dân. Bố trí nơi TCD riêng biệt, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến liên hệ.

Các hình thức TCD được thực hiện nghiêm túc. Công tác TCD định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Quận và thủ trưởng các đơn vị được thực hiện tốt; tổ chức đi thực địa nơi phát sinh để nắm chắc vụ việc, phối hợp với các đơn vị có liên quan kịp thời xử lý các điểm nóng, hạn chế phát

sinh các đoàn đông người cũng như vận động, thuyết phục đoàn nhiều công dân tập trung di khiếu kiện trở về địa phương.

Công tác thanh tra, kiểm tra được thực hiện thường xuyên, kịp thời chấn chỉnh những hạn chế và đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn quận giải quyết dứt điểm các khiếu nại, tố cáo của công dân.

Cùng với công tác TCD, chất lượng hoạt động phân loại, xử lý đơn cũng được tăng cường. Về quy trình tiếp nhận, xử lý đơn nhận qua đường văn thư, đường bưu điện: Trường hợp tiêu đề gửi ủy ban nhân dân Quận thì Văn thư Văn phòng lập thủ tục chuyển đến Ban TCD để xử lý. Trường hợp thư gửi đích danh Lãnh đạo Quận, bộ phận Văn thư chuyển cho Lãnh đạo để bút phê, sau khi có bút phê, văn thư chuyển đến Ban TCD để xử lý theo chỉ đạo của Lãnh đạo quận. Trường hợp đơn có tình tiết phức tạp nhưng bút phê của Lãnh đạo Quận chưa phù hợp, Ban TCD đề xuất trực tiếp Lãnh đạo Quận để xử lý lại. Về quy trình tiếp nhận, xử lý đơn nhận trực tiếp: Công chức tiếp nhận đơn phát hành biên nhận đơn cho công dân theo mẫu. Sau khi phân loại, lập phiếu chuyển đến phòng, ban hoặc ủy ban nhân dân phường để xem xét, giải quyết. Trường hợp đơn có nội dung phức tạp, Ban TCD chuyển đến Lãnh đạo

Quận đề xin ý kiến chỉ đạo. Công chức Ban tiếp nhận, thực hiện việc phân loại, xử lý TCD khi tiếp nhận đơn sẽ thực hiện vào sổ và theo dõi tiến độ giải quyết.

Bảng 2. Tổng hợp kết quả tiếp nhận và xử lý đơn trên địa bàn Quận 12 năm 2016 và năm 2017⁽⁴⁾

Năm	Tổng số đơn tiếp nhận			Kết quả phân loại, xử lý đơn			Kết quả giải quyết	
	Đơn thuộc thẩm quyền	Đơn không thuộc thẩm quyền	Đơn trùng lập về nội dung	Đúng	Sai	Chuyển	Đúng thời hạn	Không đúng thời hạn
2016	237	57	32	217	20	57	142	95
2017	296	72	41	273	23	72	198	98
Tổng	533	129	73	490	43	129	337	193

4. Những bất cập, hạn chế trong công tác tiếp công dân tại Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh

Bên cạnh những kết quả đạt được, mô hình tổ chức và hoạt động TCD ở Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh vẫn còn một số hạn chế, yếu kém cần phải khắc phục trong thời gian tới, đó là:

Theo Luật Tiếp công dân, Ban TCD Quận do UBND Quận thành lập, trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND Quận. Theo đó, Ban này chỉ có Trưởng ban và công chức làm nhiệm vụ TCD, Trưởng Ban do một Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND phụ trách. Với quy định này, Ban TCD Quận chỉ có một Trưởng ban mà không có Phó Trưởng ban, nên trong thực tiễn công tác còn gặp những khó khăn nhất định, đặc biệt là trong trường hợp Trưởng ban đi vắng.

Về TCD của các cơ quan tham gia thường xuyên tại Trụ sở TCD Quận: Theo quy định tại Khoản 3, Điều 13 Luật Tiếp công dân, ủy ban Kiểm tra Quận và Văn phòng Quận ủy cử đại diện phối hợp cùng

Ban TCD Quận tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở. Các quy định này đặt ra yêu cầu mỗi cơ quan này phải có ít nhất 01 biên chế thường xuyên làm việc tại Trụ sở TCD, điều đó khó thực hiện. Hơn nữa, đơn thư đến gửi các ban của Đảng không nhiều, việc bố trí 01 biên chế thường xuyên tại Trụ sở TCD là không phù hợp.

Về mối quan hệ giữa Ban TCD các cấp: Luật Tiếp công dân không quy định về mối quan hệ giữa Ban TCD Trung ương với Ban TCD cấp tỉnh, Ban TCD cấp tỉnh với Ban TCD quận. Điều đó dẫn đến những khó khăn, vướng mắc trên thực tế giữa các cơ quan này trong việc hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn, xây dựng báo cáo, nắm bắt thông tin, đôn đốc, kiểm tra hoạt động TCD.

Một số cơ quan, đơn vị của Quận chưa thực sự quan tâm đến công tác TCD: cấp

⁽⁴⁾ Ủy ban nhân dân Quận 12 (2017), *Kết luận thanh tra số 07/KL-UBND-TTr ngày 19/10/2017 về kết luận thanh tra trách nhiệm thủ trưởng đơn vị trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại Ban Tiếp công dân, Quận 12.*

ủy, người đứng đầu một số đơn vị, nhất là ở cấp cơ sở, chưa quan tâm đầy đủ, chưa xác định rõ trách nhiệm của mình trong việc lãnh đạo, chỉ đạo công tác TCD; có nơi, có lúc còn biểu hiện né tránh, dùn dầy trách nhiệm.

Việc thực hiện trách nhiệm trực tiếp TCD định kỳ của người có thẩm quyền chưa thực sự kịp thời nắm bắt tình hình giải quyết những yêu cầu của người dân, chưa giải quyết dứt điểm tất cả các vụ việc, vẫn còn một số vụ việc công dân tiếp tục có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc gửi đơn vượt cấp.

Sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác TCD tại Trụ sở TCD của Quận và giữa các cơ quan Trung ương và địa phương, giữa Ban TCD với cơ quan thanh tra cùng cấp cũng như giữa Ban TCD các cấp nhiều khi còn chưa chặt chẽ. Do đó, còn tình trạng nắm bắt, xử lý thông tin về việc TCD, xử lý đơn chưa kịp thời, thiếu thống nhất, thậm chí có sự chông chéo, trùng lặp.

Chế độ chính sách đối với công chức TCD chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa được tạo điều kiện để họ được tham gia các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên sâu về TCD, xử lý đơn thư.

Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo ở một vài thời điểm còn chưa nghiêm túc, chất lượng còn hạn chế. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào việc theo dõi, tích hợp, khai thác, sử dụng các thông tin, dữ liệu về TCD, khiếu nại, tố cáo còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu.

Công tác phân loại, xử lý đơn vẫn còn sai, nhiều trường hợp chỉ căn cứ vào tiêu đề mà không căn cứ vào nội đơn dẫn đến việc xử lý đơn sai (Năm 2016: 20/237 đơn phân loại sai, chiếm tỷ lệ 8,43%; Năm

2017: 23/296 đơn phân loại sai, chiếm tỷ lệ 7,8%). Tỷ lệ giải quyết đơn quá thời hạn còn cao, chiếm tỷ lệ 36,2% (193/533 đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị), công tác theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết đơn là rất hạn chế (có 53 văn bản đôn đốc tiến độ giải quyết)⁽⁵⁾.

5. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tiếp công dân ở cấp quận

Để khắc phục những hạn chế, bất cập trong TCD ở cấp quận từ thực tiễn Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian qua đòi hỏi các cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện nhiều giải pháp, trong đó, cần tập trung vào các nội dung chủ yếu sau:

Thứ nhất, cần hoàn thiện một số quy định liên quan đến mô hình tổ chức và hoạt động TCD tại cấp quận trong Luật Tiếp công dân theo hướng sau:

Nghiên cứu cơ cấu tổ chức của Ban TCD quận theo hướng có Trưởng ban, Phó Trưởng ban và một số công chức, qua đó giải quyết những vướng mắc trong công tác TCD ở cấp huyện.

Quy định rõ ủy ban Kiểm tra quận và Văn phòng quận ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban TCD cùng cấp TCD tại Trụ sở TCD khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến phạm vi, nhiệm vụ của các cơ quan, tổ chức đó.

Hoàn thiện Luật Tiếp công dân theo hướng quy định về mối quan hệ giữa Ban TCD Trung ương với Ban TCD cấp tỉnh, Ban TCD cấp tỉnh với Ban TCD cấp quận. Như thế sẽ tạo mối quan hệ chặt chẽ giữa Ban TCD cấp trên và cấp dưới trong việc

⁽⁵⁾ Ủy ban nhân dân Quận 12 (2017). *Kết luận thanh tra số 07/KL-UBND-TTr* ngày 19/10/2017 về kết luận thanh tra trách nhiệm thủ trưởng đơn vị trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại Ban Tiếp công dân, Quận 12.

hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn, xây dựng báo cáo, nắm bắt thông tin, đôn đốc, kiểm tra... hoạt động TCD, qua đó đảm bảo cho công tác TCD tại Trụ sở TCD các cấp ngày càng chuyên nghiệp và hiệu quả.

Hoàn thiện một số quy định pháp luật khác bảo đảm phù hợp với yêu cầu từ thực tiễn tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trong đó, tập trung vào các nội dung sau:

+ Cần nghiên cứu sửa đổi Luật Tiếp công dân theo hướng người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị được ủy quyền cho cấp phó TCD theo định kỳ trong trường hợp bận công tác đột xuất, trừ trường hợp phức tạp thì Chủ tịch UBND phải trực tiếp TCD (nhưng vẫn phải đảm bảo số lượng TCD tối thiểu trong 1 năm của người đứng đầu) để đảm bảo tính khả thi trong công tác TCD, đồng thời đảm bảo quyền lợi của công dân khi muốn gặp trực tiếp lãnh đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

+ Nghiên cứu sửa đổi, bổ sung Luật Tiếp công dân theo hướng cần quy định cụ thể căn cứ về việc từ chối TCD trong trường hợp *người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình* để đảm bảo tính khả thi của quy định này trong thực tế.

+ Nghiên cứu sửa đổi, bổ sung Luật Tiếp công dân để quy định cụ thể về quyền được từ chối TCD khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhiều lần về cùng một nội dung mà đã được người TCD tiếp, hướng dẫn, giải thích.

+ Nghiên cứu ban hành các quy định xử lý đối với các hành vi vi phạm tại nơi TCD, làm cơ sở để cơ quan có thẩm quyền xử lý

đối với các hành vi vi phạm, qua đó đảm bảo trật tự, kỷ cương tại nơi TCD.

Thứ hai, tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền về TCD và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn. Tiếp tục có chính sách phát triển kinh tế - xã hội để nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cũng như nhận thức trong Nhân dân; loại bỏ dần các yếu tố mà các thế lực thù địch lợi dụng, kích động thông qua việc khiếu nại, tố cáo của công dân; đặc biệt là nâng cao nhận thức về quyền khiếu nại, tố cáo và ý thức chấp hành pháp luật của công dân. Đồng thời, các cơ quan cấp quận, phường tăng cường hơn nữa chức năng kiểm tra, giám sát chính quyền về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Ban hành các văn bản chỉ đạo bám sát thực tiễn, quy định rõ trách nhiệm và xử lý nghiêm các đơn vị không chấp hành hoặc chấp hành chưa nghiêm.

Thứ ba, củng cố, kiện toàn tổ chức, bộ máy làm công tác TCD, bảo đảm sự gắn kết với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cơ quan quản lý nhà nước cần có cơ chế quản lý phù hợp với yêu cầu mới, nhất là quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Bên cạnh đó, cấp ủy Đảng và chính quyền các cấp tiếp tục nâng cao chất lượng công tác hoà giải ở cơ sở; phát huy vai trò và sự phối hợp của các ban ngành, đoàn thể trong công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Mặt khác, trong quá trình tuyển dụng công chức, cần có các tiêu chí và điều kiện rõ ràng gắn với để án vị trí việc làm để đảm bảo việc tuyển dụng đúng người, đúng chuyên môn; xem xét giải quyết các chế độ, chính sách cho đội ngũ làm công tác TCD, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định.

Thứ tư, có chế độ đãi ngộ thỏa đáng và chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cho cán bộ, công chức TCD, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo. Có lộ trình và xây dựng các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu công việc, hạn chế tối đa các sai phạm, thiếu sót trong quá trình thi hành nhiệm vụ, hạn chế tối đa việc giải quyết đơn quá hạn.

Thứ năm, trang bị phần mềm quản lý công tác TCD, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cho các đơn vị trên địa bàn quận nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Chính trị (2008), *Thông báo số 130-TB/TW ngày 10/01/2008 về công tác TCD và giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Hà Nội.

2. Bộ Chính trị (2014), *Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác TCD và giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Hà Nội.

3. Quốc hội (2011), *Luật Khiếu nại*, Hà Nội.

4. Quốc hội (2011), *Luật Tố cáo*, Hà Nội.

5. Quốc hội (2013), *Hiến pháp năm 2013*, Hà Nội.

6. Quốc hội (2013), *Luật Tiếp công dân*, Hà Nội.

7. Chính phủ (2011), *Nghị định số 75/2011/NĐ-CP Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại*, Hà Nội.

8. Chính phủ (2011), *Nghị định số*

76/2011/NĐ-CP Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tố cáo, Hà Nội.

9. Chính phủ (2014), *Nghị định số 64/2014/NĐ-CP Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật TCD*, Hà Nội.

10. Thanh tra Chính phủ (2013), *Thông tư số 06/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết tố cáo*, Hà Nội.

11. Thanh tra Chính phủ (2013), *Thông tư số 07/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính*, Hà Nội.

12. Thành ủy Thành phố Hồ Chí Minh (2014), *Chỉ thị số 21-CT/TU về tăng cường lãnh đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố*, Thành phố Hồ Chí Minh.

13. Ủy ban nhân dân Quận 12 (2015), *Báo cáo số 523/BC-UBND-TTr ngày 10/12/2015 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2015*, Quận 12.

14. Ủy ban nhân dân Quận 12 (2016), *Báo cáo số 495/BC-UBND-TTr ngày 12/12/2016 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2016*, Quận 12.

15. Ủy ban nhân dân Quận 12 (2017), *Báo cáo số 514/BC-UBND-TTr ngày 13/12/2017 về báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2017*, Quận 12.

16. Ủy ban nhân dân Quận 12 (2017), *Kết luận thanh tra số 07/KL-UBND-TTr ngày 19/10/2017 về kết luận thanh tra trách nhiệm thủ trưởng đơn vị trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại Ban Tiếp công dân*, Quận 12.