

# Những chuyển biến tích cực trong hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư của công dân của Quốc hội

VIỆT HẢI

Tại Kỳ họp thứ tư của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã báo cáo về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Quốc hội. Riêng hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân, báo cáo cho thấy tình hình công dân đến địa điểm tiếp công dân của Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội (ĐBQH) có giảm về số lượt người; số lượng đơn thư khiếu nại, tố cáo gửi đến lãnh đạo Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội giảm nhưng đơn thư gửi đến các Đoàn ĐBQH và ĐBQH lại tăng so với cùng kỳ. Cụ thể trong kỳ báo cáo, các cơ quan của Quốc hội, cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đoàn ĐBQH và ĐBQH (sau đây gọi chung là Quốc hội) đã tiếp 8.028 lượt người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh về 3.372 vụ việc (giảm so với cùng kỳ năm trước 1.094 lượt người và 3.516 vụ việc).

## Công tác tiếp công dân được quan tâm, kết quả rõ nét hơn

Đối với các cơ quan của Quốc hội như: Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, việc tiếp công dân của các cơ quan này chủ yếu thông qua tiếp công dân của từng ĐBQH (thành viên của Hội đồng dân tộc hay các Ủy ban) theo sự phân công của Đoàn ĐBQH tại nơi ứng cử; qua các đợt giám sát, khảo sát của Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, các Ban thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại các địa phương; Thường trực một số

Ủy ban tổ chức tiếp công dân ngay tại trụ sở làm việc.

Tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương và địa điểm tiếp công dân của Quốc hội, UBTVQH đã chỉ đạo Ban Dân nguyện tổ chức tiếp công dân thường xuyên và duy trì lịch tiếp công dân của lãnh đạo Ban hàng tháng. Kết quả đã trực tiếp tiếp 1.382 lượt người về 1.189 vụ việc; phối hợp với các cơ quan tiếp công dân Trung ương tiếp 3.423 lượt người về 1.166 vụ việc, (giảm 52,57% số lượt và 27,73% số vụ việc so với cùng kỳ).

Qua tiếp công dân, đã có công văn chuyển 284/1.189 vụ việc đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; có văn bản hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đối với 218/1.189 vụ việc; 687/1.189 vụ việc còn lại, đã giải thích, vận động công dân rút đơn khiếu nại, tố cáo do không có cơ sở hoặc giải thích để công dân chờ kết quả giải quyết (đối với những vụ việc đang còn trong thời hạn giải quyết). Đến nay, đã nhận được 33/284 văn bản trả lời của cơ quan có thẩm quyền giải quyết (đạt 11,61%). Ngoài ra, đã tiếp đột xuất và khi công dân có yêu cầu; trong một số trường hợp có mời đại diện lãnh đạo các cơ quan có liên quan tham gia cùng tiếp; đã trực tiếp đôn đốc cơ quan có thẩm quyền báo cáo việc giải quyết đối với một số vụ việc bức xúc, đông người. Điển hình như vụ việc khiếu nại của Công ty Chiến Thắng ở Sầm Sơn, Thanh Hóa về việc không cấp phép bổ sung số lượng xe điện vào lưu hành phục vụ du lịch; vụ việc khiếu nại của tiểu

thương chợ Đồng Đăng, Lạng Sơn về việc di dời và chuyển đổi mô hình chợ...

Cũng trong kỳ báo cáo, các Đoàn ĐBQH và ĐBQH đã tiếp 6.646 lượt người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về 2.183 vụ việc, trong đó có 262 lượt đoàn đông người. Các Đoàn ĐBQH đã tiếp nhiều lượt đoàn đông người là: Quảng Bình (153 lượt), Đắk Nông (19 lượt), Hà Nội (15 lượt), Lạng Sơn (10 lượt), Bình Dương (9 lượt)... So với kỳ trước giảm 8,76% số lượt người và 59,19% số vụ việc, tuy nhiên số lượt đoàn đông người tăng, như Đoàn ĐBQH tỉnh Quảng Bình với 153 lượt.

Ngay từ đầu năm Đoàn ĐBQH các tỉnh, thành phố đều xây dựng kế hoạch, phân công ĐBQH trong Đoàn tiếp công dân và niêm yết lịch tiếp công dân tại nơi tiếp công dân, thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị với ĐBQH. Các Đoàn ĐBQH đều tổ chức tiếp công dân định kỳ hàng tháng, có một số Đoàn tổ chức để ĐBQH tiếp công dân hàng tuần, như: TP. Hà Nội vào ngày thứ 6; TP. Hồ Chí Minh vào các ngày thứ 3, thứ 4, thứ 5; TP. Cần Thơ vào ngày thứ 4, Đồng Nai vào ngày thứ 5; Lào Cai vào ngày thứ 3... hoặc tiếp công dân đột xuất đối với những vụ việc có tính chất phức tạp, đông người.

### **Tỷ lệ đơn thư được xem xét, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết kịp thời hơn**

Trong kỳ báo cáo, Quốc hội nhận được tổng số 42.855 đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (tăng 167 đơn so với cùng kỳ); trong đó tỷ lệ đơn trùng lặp, gửi nhiều cơ quan, đơn nặc danh, mạo danh, khuyết danh, đơn không rõ nội dung chiếm trên 65%. Sau khi nghiên cứu xem xét, đã chuyển 7.121 đơn đủ điều kiện xử lý tới các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đạt tỷ lệ trên 48% (tăng so với cùng kỳ 1.661 văn bản chuyển), đã nhận được 3.591/7.121 văn bản trả lời đạt tỷ lệ trên 50,4% (tăng so với cùng kỳ 100 văn bản), trong đó:

Đơn thư thuộc lĩnh vực hành chính có nội dung khiếu nại tập trung chủ yếu vào các vấn đề về đất đai (chiếm khoảng 60 – 65% tổng

số đơn thư), đặc biệt là việc thu hồi đất để thực hiện các dự án phát triển kinh tế - xã hội, người dân chưa đồng tình với khung giá bồi thường, hỗ trợ và bố trí tái định cư; về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở còn để kéo dài; về giải quyết chính sách đối với người có công còn chậm.... Tố cáo chủ yếu là đối với cán bộ, công chức vi phạm pháp luật trong quản lý, sử dụng đất đai, quản lý tài chính, ngân sách và trong giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nội dung kiến nghị, phản ánh chủ yếu về chủ trương phát triển kinh tế xã hội, về cổ phần hóa doanh nghiệp nhà nước, phát triển kết cấu hạ tầng, chính sách, pháp luật về đầu tư, hoạt động của doanh nghiệp; về biện pháp chống tham nhũng, lãng phí; về sửa đổi bổ sung một số chính sách pháp luật liên quan đến thuế, phí, lệ phí.

Đơn thư thuộc lĩnh vực tư pháp có nội dung tập trung chủ yếu liên quan đến việc kêu oan, bỏ lọt tội phạm, đề nghị xem xét giám đốc thẩm hoặc tái thẩm bản án, quyết định đã có hiệu lực pháp luật; về tố cáo chủ yếu liên quan tới tố giác tội phạm về tham nhũng, về trách nhiệm của điều tra viên, kiểm sát viên, thẩm phán, chấp hành viên có biểu hiện tiêu cực và thiếu khách quan trong thực thi nhiệm vụ...

Nhìn chung, công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của của công dân được Quốc hội quan tâm và có nhiều chuyển biến tích cực, tỷ lệ đơn thư được nghiên cứu, xem xét và kịp thời có văn bản chuyển tới các cơ quan có thẩm quyền giải quyết tăng nhiều so với cùng kỳ (tăng 1.661 văn bản); số lượng văn bản trả lời của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tăng. Một số Đoàn ĐBQH có những sáng kiến trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư như: định kỳ tổ chức làm việc với Thường trực Hội đồng Nhân dân, Ủy ban Nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc để rà soát các vụ việc còn tồn đọng, bàn biện pháp xử lý; đã xây dựng quy trình tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định thứ tự ưu tiên xử lý đơn theo các tiêu chí cụ thể, qua đó công tác xử lý đơn được thực hiện nghiêm túc với quy trình hiệu quả, khoa học. Một số cơ quan của Quốc hội và Đoàn ĐBQH như: Ủy

ban Tư pháp, các Đoàn ĐBQH Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh, Thái Nguyên... đã chủ động ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư để nâng cao hiệu quả, chất lượng xử lý đơn thư (tự viết phần mềm quản lý sử dụng trong nội bộ, lập sổ điện tử theo dõi, tra cứu)...

Đặc biệt, do đặc trưng việc tiếp công dân của các cơ quan dân cử và các đại biểu dân cử không gắn liền với thẩm quyền giải quyết nên để nâng cao hiệu quả, chất lượng của công tác tiếp công dân, các cơ quan của Quốc hội, cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, các Đoàn ĐBQH và nhiều ĐBQH đã chú trọng việc sử dụng kết quả của hoạt động tiếp công dân làm cơ sở, căn cứ cho các hoạt động giám sát, chất vấn. Một số Đoàn ĐBQH đã lồng ghép các nội dung giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo vào các chuyên đề giám sát về kinh tế, xã hội ở địa phương, thực hiện đồng bộ nhiều phương thức giám sát theo quy định, như tổ chức giám sát chuyên đề, giám sát việc giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo cụ thể, chất vấn bằng văn bản hoặc chất vấn tại Hội trường đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo bức xúc, kéo dài.

### **Vẫn còn nhiều mặt hạn chế, thiếu sót cần khắc phục**

Công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân qua các nhiệm kỳ, các kỳ họp của Quốc hội luôn là một trong những tâm điểm chú ý của cử tri và Nhân dân cả nước, bởi nó thể hiện hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Quốc hội xét ở khía cạnh là cơ quan quyền lực, cơ quan đại diện cao nhất của cử tri và Nhân dân. Tuy nhiên, bên cạnh những chuyển biến, kết quả đạt được như đã nêu trên thì mặt vẫn còn đó những hạn chế, thiếu sót cần phải được khắc phục, trong đó có những hạn chế, thiếu sót đã kéo dài qua nhiều nhiệm kỳ, đó là:

Việc xử lý đơn thư vẫn chủ yếu tập trung ở khâu chuyển đơn; việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan có thẩm quyền giải quyết còn chưa thường xuyên nên hiệu quả chưa cao, vẫn còn tình trạng chuyển không đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Công tác phối hợp trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư giữa các cơ quan của Quốc hội, cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội còn thiếu chặt chẽ; một số trường hợp cơ quan chức năng tổ chức đối thoại với công dân để giải quyết khiếu nại, tố cáo do Đoàn ĐBQH chuyển đến nhưng không mời đại diện Đoàn ĐBQH (là cơ quan chuyển đơn) tham dự nên khó khăn trong việc theo dõi, giám sát quá trình giải quyết. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, theo dõi xử lý đơn thư mặc dù đã được một số cơ quan của Quốc hội, Đoàn ĐBQH quan tâm, nhưng thực tế công tác này tại hầu hết các cơ quan của Quốc hội, cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đoàn ĐBQH và ĐBQH còn rất hạn chế, chưa thống nhất...

Nguyên nhân của những mặt hạn chế trên đây chủ yếu là do: Tỷ lệ các ĐBQH hoạt động kiêm nhiệm cao (chiếm 65% tổng số đại biểu), công tác ở các cấp, ngành, trung ương hoặc địa phương, do phải đảm nhiệm nhiều công việc nên thời gian dành cho việc thực hiện các nhiệm vụ của ĐBQH còn hạn chế.

Nội dung đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân thường liên quan đến nhiều lĩnh vực, đòi hỏi phải có kiến thức chuyên môn thuộc lĩnh vực công dân khiếu nại, kỹ năng nghiên cứu hồ sơ, đầu tư thời gian thích hợp, có bộ máy tham mưu giúp việc đủ năng lực... trong khi đó các ĐBQH thường chỉ chuyên sâu ở một số lĩnh vực nhất định, bộ máy giúp việc còn nhiều bất cập nên ảnh hưởng đến chất lượng của việc tiếp công dân, nghiên cứu và xử lý đơn thư.

Pháp luật hiện hành chưa có quy định ràng buộc trách nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn của ĐBQH, Đoàn ĐBQH; chưa quy định cơ chế rõ ràng trong việc tổ chức tiếp công dân định kỳ của các cơ quan của Quốc hội, cơ chế theo dõi, đôn đốc giám sát việc giải quyết đơn thư đã chuyển; chưa có phần mềm thống nhất dùng chung cho các cơ quan của Quốc hội và các Đoàn ĐBQH để quản lý dữ liệu, gây khó khăn trong việc xử lý một lượng đơn thư lớn trong đó có nhiều đơn đã được giải quyết hết thẩm quyền, đơn trùng lặp.

Việc xử lý đơn thư vẫn thực hiện theo Nghị

quyết 694/2008/NQ-UBTVQH12 và Nghị quyết 228/1999/NQ-UBTVQH của Ủy ban Thường vụ Quốc hội được ban hành đã lâu, nhiều quy định về tiếp công dân và xử lý đơn thư không còn phù hợp với thực tiễn và các văn bản pháp luật mới được ban hành.

Tại phiên họp ngày 7/11, một số đại biểu Quốc hội cũng thẳng thắn nêu lên những hạn chế trong hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân. Một số đại biểu cho rằng công tác tiếp công dân chưa thấu tình đạt lý, một bộ phận cán bộ có trách nhiệm, thẩm quyền tiếp và đối thoại với dân còn thiếu sâu sát, gần dân, lắng nghe Nhân dân và đối thoại với dân để giải quyết rốt ráo những vấn đề mà người dân kiến nghị, bức xúc; và đó cũng chính là một trong những nguyên nhân chủ yếu của tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài thời gian vừa qua.

Để khắc phục những mặt hạn chế, thiếu sót này, đại biểu cũng đề nghị tới đây Bộ Chính trị, Ban Bí thư tiếp tục chỉ đạo các cấp ủy, nhất là người đứng đầu cấp ủy phải thực hiện nghiêm quy định đối thoại với Nhân dân ban hành kèm theo Quyết định 218-QĐ/TW của Bộ Chính trị (khóa XI); thực hiện nghiêm quy định về tiếp công dân của người đứng đầu các cơ quan hành chính, xử lý nghiêm cán bộ không thực hiện quy định tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo. Coi đây là một trong những nội dung công tác cần phải kiểm điểm trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao, kiểm điểm đảng viên vào cuối năm. Mặt khác, cần luật hóa, sớm chính thức quy định trong các luật về thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, về trách nhiệm đối thoại của người đứng đầu chính quyền cấp huyện, cấp xã đối với Nhân dân định kỳ mỗi năm/lần; đồng thời, cần phát huy hơn nữa vai trò của MTTQ và các đoàn thể chính trị - xã hội trong việc tham gia giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân.

### **Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, xử lý đơn thư của công dân**

Để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, thư cũng như để nâng cao trách nhiệm của các cơ quan có

thẩm quyền trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã yêu cầu các cơ quan của Quốc hội, cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đoàn ĐBQH, ĐBQH quan tâm, nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; gắn trách nhiệm tiếp công dân với việc xử lý đơn thư và hoạt động giám sát, chất vấn; trường hợp cần thiết khi tiếp công dân có thể mời cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo cùng tham dự, để rút ngắn thời gian giải quyết khiếu nại tố cáo, giảm thời gian chờ đợi của người dân; tích cực theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; nắm vững chính sách, pháp luật để giải thích cho công dân.

Giao Ban Dân nguyện nghiên cứu, đề xuất việc sửa đổi, bổ sung các Nghị quyết để khắc phục những bất cập, hạn chế, quy định rõ thẩm quyền, trình tự, thủ tục tiếp công dân, tiêu chí phân loại và xử lý đơn thư; cơ chế thực hiện trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo và mối quan hệ phối hợp giữa các cơ quan trong công tác này. Giao Ban Dân nguyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan hữu quan đề xuất đầu tư và xây dựng, hoàn thiện hệ thống phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn thư dùng chung cho các cơ quan của Quốc hội, Đoàn ĐBQH để tạo điều kiện cho việc theo dõi, tra cứu, phân loại, xử lý đơn thư hiệu quả hơn, tránh trùng lặp.

Ủy ban Thường vụ Quốc hội cũng đề nghị Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành và UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật; trường hợp cần thiết tổ chức thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chỉ đạo rà soát, xem xét nghiên cứu, giải quyết đối với số đơn thư do Quốc hội chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đến nay chưa nhận được các văn bản thông báo, trả lời, nhất là chỉ đạo Thanh tra Chính phủ chủ trì phối hợp với các cơ quan hữu quan và các địa phương khẩn trương rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, kéo dài. ■