

NHỮNG GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CÔNG TÁC DÂN VẬN CHÍNH QUYỀN TRONG ĐỐI THOẠI, TIẾP XÚC TRỰC TIẾP VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA NHÂN DÂN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

TRƯƠNG AN NINH

Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy Quảng Bình

Trong bối cảnh hiện nay, công tác dân vận chính quyền trong đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân đóng vai trò thiết yếu trong việc xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa chính quyền và Nhân dân, đồng thời góp phần vào sự ổn định và phát triển của xã hội. Điều đó thể hiện ở chỗ công tác dân vận giúp chính quyền công khai, minh bạch trong hoạt động của mình, từ đó nâng cao trách nhiệm giải trình đối với Nhân dân. Sự minh bạch này làm tăng lòng tin của Nhân dân đối với chính quyền và các chính sách của Nhà nước.

Để giải quyết tốt các khiếu nại, tố cáo của công dân, ngoài việc căn cứ vào các quy định của pháp luật, các cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo phải thực hiện tốt nhiều phương pháp vừa kết hợp giữa biện pháp hành chính với phương pháp vận động, tuyên truyền, giáo dục thuyết phục, vừa căn cứ các quy định của pháp luật để giải quyết. Đồng thời, thông qua công tác dân vận chính quyền có thể tiếp cận kịp thời các vấn đề xã hội, mâu thuẫn phát sinh và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Nhân dân. Việc này không chỉ giải quyết các vấn đề ngay từ cơ sở mà còn góp phần vào ổn định xã hội.

Nhằm góp phần nâng cao hiệu quả công tác đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và tăng cường hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân, trong thời gian qua, Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh Quảng Bình đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp và yêu cầu các cấp, các ngành phải nhận thức đầy đủ, sâu sắc mục đích, ý nghĩa của

việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cụ thể: Tỉnh ủy Quảng Bình đã ban hành Chỉ thị số 26-CT/TU, ngày 31/5/2018 về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy đảng đối với việc thực hiện kết luận thanh tra, quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 1518-QĐ/TU, ngày 25/3/2019 về ban hành Quy chế Bí thư Tỉnh ủy tiếp dân, đối thoại trực tiếp với Nhân dân và xử lý những phản ánh kiến nghị của dân, đồng thời triển khai thực hiện phần mềm “Đặt lịch hẹn tiếp dân định kỳ của Bí thư Tỉnh ủy” trên Cổng thông tin điện tử, góp phần tạo thuận lợi cho người dân trong giải quyết các kiến nghị, vướng mắc; Quyết định số 131-QĐ/TU, ngày 22/2/2021 về việc sửa đổi, bổ sung một số nội dung các quy định của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Quy chế Bí thư Tỉnh ủy tiếp dân, đối thoại trực tiếp với Nhân dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân theo Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/2/2018 của Bộ Chính trị; Quyết định số 412-QĐ/TU, ngày 14/10/2021 về Quy chế công tác dân vận của hệ thống chính trị tỉnh Quảng Bình... Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Chỉ thị số 19/CT-UBND, ngày 23/12/2020 về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 38/2023/QĐ-UBND, ngày 17/11/2023 về sửa đổi, bổ sung một số điều của quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Quảng Bình ban hành Quyết định số 30/QĐ-ĐĐBQH, ngày 11/4/2023 về việc ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân của Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Quảng Bình và



Đồng chí Bí thư Tỉnh ủy Lê Ngọc Quang tiếp dân, đối thoại với dân vào tháng 2/2025

Ảnh: T.A.N

HĐND tỉnh Quảng Bình ban hành Nghị quyết số 40/NQ-TTHĐND, ngày 10/4/2023 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của HĐND tỉnh, đại biểu HĐND tỉnh Quảng Bình...

Bên cạnh đó, Tỉnh ủy đã thành lập Tổ công tác 1743 gồm các đồng chí lãnh đạo các ngành nhằm rà soát các đơn thư khiếu nại, tố cáo phức tạp kéo dài trên địa bàn toàn tỉnh. Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Tổ công tác theo Quyết định số 675/QĐ-UBND, ngày 21/2/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh để kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; đồng thời giao Chánh Thanh tra tỉnh và Chủ tịch UBND các địa phương xây dựng kế hoạch giải quyết đến cùng các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp; chỉ đạo các cơ quan có chức năng: Sở Tư pháp, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, các sở, ban, ngành và UBND các địa phương tập trung xây dựng kế hoạch tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật đến từng đối tượng cụ thể với nhiều hình thức.

Các cấp ủy, chính quyền chủ động đưa nội

dung đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân vào chương trình công tác trọng tâm, thường xuyên hàng năm; kịp thời ban hành các văn bản tổ chức thực hiện và chỉ đạo các cơ quan chức năng chuẩn bị các nội dung, điều kiện đảm bảo để tổ chức đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân đạt hiệu quả. Quan tâm chỉ đạo các bộ phận giúp việc của cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp chặt chẽ trong công tác đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế tiếp dân, đối thoại trực tiếp với Nhân dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân tại một số đơn vị thực hiện nghiêm túc gắn với kiểm tra thực hiện Quyết định số 23-QĐ/TW, ngày 30/7/2021 của Bộ Chính trị về việc ban hành Quy chế công tác dân vận của hệ thống chính trị; Quy chế dân chủ ở cơ sở, Luật số 10/2022/QH15, ngày 10/11/2022 của Quốc hội

về thực hiện dân chủ ở cơ sở...

Sau 5 năm thực hiện, công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân trên địa bàn tỉnh đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Từ năm 2019 đến tháng 6/2024, công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân từ tỉnh đến cơ sở đã có sự quan tâm đúng mức, được thực hiện qua tiếp xúc, đối thoại chuyên đề, đột xuất thông qua tiếp công dân định kỳ của Tỉnh ủy, HĐND, UBND; giải quyết đơn thư khiếu nại của cấp ủy, chính quyền; công tác tiếp xúc cử tri của HĐND các cấp và qua gặp mặt đầu Xuân giữa lãnh đạo cấp ủy, chính quyền với các doanh nghiệp, nhà đầu tư; đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền cấp tỉnh, cấp huyện với đoàn viên, thanh niên, công nhân, người lao động. Đến nay, 100% các xã, phường trên địa bàn tỉnh Quảng Bình đã có phòng tiếp công dân; lịch tiếp công dân đã quy định và thực hiện thường xuyên, ổn định ít nhất mỗi tuần một buổi tiếp công dân và được thông báo rộng rãi cho Nhân dân trong địa phương được biết để thực hiện theo quy định. UBND các xã, phường và cán bộ phụ trách công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trực tiếp tiếp công dân theo đúng quy định.

Trong 5 năm, người đứng đầu cấp ủy các cấp trong toàn tỉnh đã tổ chức 11.827 phiên tiếp công dân định kỳ, 827 phiên tiếp xúc trực tiếp và đối thoại với dân 5.726 vụ việc/6.273 lượt người được tiếp. Trong đó có 24 vụ việc phức tạp, kéo dài; 4/4 vụ việc PAKN, KNTC về suy thoái, “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong cán bộ, đảng viên đã được chỉ đạo xử lý, giải quyết; 17 vụ việc phức tạp, kéo dài đã được Bí thư Tỉnh ủy chỉ đạo xử lý, giải quyết dứt điểm, trong đó có 8 vụ việc phức tạp, kéo dài đồng chí Bí thư Tỉnh ủy chỉ đạo Tổ Công tác 1743 của Bí thư Tỉnh ủy kiểm tra, rà soát; 4 vụ việc phức tạp, thường xuyên đăng ký tiếp dân và gửi đơn thư đến Bí thư Tỉnh ủy, Thường trực Tỉnh ủy đã được Tổ tham mưu xử lý đơn thư Ban Nội chính Tỉnh ủy kiểm tra, rà soát, tham mưu xử lý dứt

điểm; 7 vụ việc phức tạp, kéo dài đã được Bí thư cấp ủy cấp huyện tiếp, chỉ đạo xử lý dứt điểm góp phần hạn chế tình trạng khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp. Tổng số đơn PAKN, KNTC đã tiếp nhận, xử lý trong 5 năm là 5.282 đơn. Trong đó, Tỉnh ủy tiếp nhận, chỉ đạo xử lý, giải quyết 2.916 đơn (400 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết; 2.516 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết); cấp ủy cấp huyện tiếp nhận, chỉ đạo xử lý, giải quyết 883 đơn (310 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết; 573 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết); cấp ủy cấp xã tiếp nhận, chỉ đạo xử lý, giải quyết 1.483 đơn (1.349 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết; 134 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết).

Như vậy, thông qua hoạt động đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Nhân dân, các cấp ủy, chính quyền đã từng bước thay đổi nhận thức, phương thức lãnh đạo, điều hành, quản lý; ý thức, trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền được nâng lên, hệ thống chính trị vào cuộc giải quyết các vấn đề, vụ việc cơ bản kịp thời, nhanh hơn, đảm bảo đúng quy định; các chính sách ban hành phù hợp với thực tiễn và đi vào cuộc sống thực chất hơn. Kết quả các cuộc đối thoại, tiếp xúc trực tiếp ngày càng chất lượng và đi vào nề nếp; tinh thần dân chủ, cởi mở, đối thoại nhiều bên, nhiều cấp cùng tham gia; thành phần tham dự ngày càng mở rộng. Các kiến nghị, đề xuất hợp pháp, chính đáng của Nhân dân thuộc thẩm quyền cơ bản được tiếp thu và xử lý ngay tại cơ sở, hạn chế được bức xúc, khiếu kiện đông người, vượt cấp và phát sinh điểm nóng.

Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy, bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác dân vận chính quyền ở cơ sở trong đối thoại, tiếp xúc và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân còn một số khó khăn, hạn chế như: Tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân vẫn còn diễn biến phức tạp, nhất là tình trạng khiếu nại tố cáo đông người, kéo dài, vượt cấp, tụ tập đông người, gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự công cộng. Ý

thức chấp hành pháp luật, sự hiểu biết pháp luật của một bộ phận Nhân dân còn thấp, còn có công dân khiếu kiện do cố chấp, cố tình hoặc bị lợi dụng kích động nên có những đòi hỏi theo ý chủ quan cá nhân không theo quy định của pháp luật và điều kiện thực tế của địa phương; có những vụ việc đã có kết luận về kết quả giải quyết cụ thể nhưng vẫn không đồng ý, đi lại kiến nghị hoặc khiếu nại nhiều lần, từ khiếu nại không thành chuyển sang tố cáo làm tình hình bất ổn hơn... Chất lượng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân ở một số địa phương, đơn vị chưa cao;...

Những hạn chế, khuyết điểm nêu trên có nhiều nguyên nhân nhưng chủ yếu là do: Một số cấp ủy, chính quyền và người đứng đầu, cán bộ, công chức chưa nhận thức đầy đủ về ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác dân vận trong công tác tiếp xúc, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thực hiện kết luận, đánh giá sự hài lòng của Nhân dân sau tiếp xúc, đối thoại. Công tác thông tin, phối hợp ở một số cơ quan, ban, ngành, đơn vị, địa phương liên quan trong giải quyết đơn thư có lúc chưa được thường xuyên, kịp thời. Công tác quản lý nhà nước một số lĩnh vực nhạy cảm tại một số cơ sở còn dễ xảy ra sai phạm, gây bức xúc trong Nhân dân. Công tác phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội trong nắm tình hình, dư luận Nhân dân và giám sát quá trình thực hiện kết luận của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp sau tiếp xúc, đối thoại còn hạn chế. Trình độ, năng lực của đội ngũ cán bộ cấp cơ sở một số nơi còn hạn chế, thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, “tư duy nhiệm kỳ”, để lại hậu quả tiêu cực khó khắc phục, giải quyết.

Để nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện công tác dân vận chính quyền trong đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân, nhằm tạo sự đồng thuận, phát huy tối đa sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị và toàn dân trong thực hiện các chủ trương,

đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, trong thời gian tới cần thực hiện tốt một số giải pháp sau:

Một là, đẩy mạnh, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nâng cao nhận thức về pháp luật của công dân. Đồng thời, đổi mới công tác tuyên truyền, phổ biến; phải kết hợp nhiều kênh thông tin, lựa chọn hình thức, nội dung linh hoạt, phù hợp với từng địa phương, từng nhóm đối tượng. Xây dựng được và có lộ trình thực hiện chương trình, kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên chuyên nghiệp, có trình độ hiểu biết pháp luật, có kỹ năng và nghiệp vụ phổ biến.

Hai là, nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, các ngành, các cấp phải có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ lý luận chính trị, kiến thức về chính sách, pháp luật của Nhà nước, phẩm chất đạo đức và đặc biệt là văn hóa ứng xử cho cán bộ tiếp dân, nghiệp vụ xử lý mọi tình huống chính xác, khách quan, đúng pháp luật và có tình, có lý; cần có chế độ chính sách thỏa đáng đối với cán bộ, công chức đảm nhận công tác này.

Ba là, thực hiện công tác tiếp xúc, đối thoại đảm bảo quy trình, chất lượng; sau khi tiếp xúc, đối thoại phải ban hành thông báo kết luận kết quả tiếp xúc, đối thoại; trả lời những kiến nghị, đề xuất của Nhân dân. Công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo kịp thời, chính xác, việc phân loại đơn thư chuyển đúng các cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết, giảm bớt phiền hà, tốn thời gian và công sức đi lại của công dân.

Bốn là, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và các cấp chính quyền trong công tác dân vận chính quyền. Đưa công tác dân vận trong đối thoại, tiếp xúc trực tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào chương trình, kế hoạch công tác thường xuyên; phân công rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị; cần tăng cường trao đổi thông tin, chia sẻ kinh nghiệm, mở rộng hình thức phối hợp nắm bắt tình hình dư luận Nhân dân, đặc biệt ở vùng

sâu, vùng xa.

Năm là, ban hành quy định chi tiết một số vấn đề về trình tự, thủ tục đối thoại; quy định về giá trị pháp lý của biên bản đối thoại; quy định về nội dung đối thoại cụ thể, chặt chẽ hơn, nhất là những vấn đề về nội dung, kết quả đối thoại; thời hạn giải quyết; cơ quan nào giải quyết; biên bản cuộc đối thoại; trách nhiệm của người chủ trì đối thoại... Cần bổ sung quy định về giá trị pháp lý trực tiếp của biên bản đối thoại trong trường hợp các bên hoàn toàn đồng thuận với phương án giải quyết khiếu nại chung được đưa ra và các bên có trách nhiệm thực hiện đúng thỏa thuận đề ra. Quy định cụ thể về số lần tổ chức đối thoại trong suốt quá trình giải quyết vụ việc khiếu nại; sửa đổi quy định về thời hạn giải quyết khiếu nại cho phù hợp với thực tế. Đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều lĩnh vực, cần có quy định kéo dài hơn về thời hạn giải quyết để người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tổ chức xác minh, giám định các vấn đề liên quan, góp phần vào sự thành công của hoạt động đối thoại, giúp cho giải quyết khiếu nại thấu tình, đạt lý tiến tới

chấm dứt vụ việc khiếu nại.

Sáu là, quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở, phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân ngay từ khi mới phát sinh tại cơ sở; thực hiện tốt dân chủ ở cơ sở, công tác dân vận trong các cơ quan Nhà nước, công tác dân tộc, tôn giáo.

Bảy là, tăng cường chỉ đạo kiểm tra, giám sát, kịp thời chấn chỉnh, xử lý đối với những tổ chức, cá nhân thiếu trách nhiệm trong công tác dân vận trong tiếp xúc, đối thoại và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề xuất của Nhân dân. Tăng cường hoạt động giám sát và phản biện xã hội, nhất là với những quyết sách liên quan trực tiếp đến đời sống, sinh kế của người dân, nhằm tạo sự đồng thuận, phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị và Nhân dân trong thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Hàng năm đánh giá, biểu dương, khen thưởng các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp xúc, đối thoại, thực hiện kết luận của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền sau tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân ■

RANDOM QUIZ - GIẢI PHÁP... (Tiếp theo trang 37)

nhưng vẫn duy trì độ khó tương đương nhau.

Kết quả đánh giá từ giáo viên và học sinh cho thấy, 100% giáo viên đánh giá cao độ chính xác của hệ thống; 90% giáo viên khẳng định Random Quiz giúp giảm thiểu gian lận hiệu quả hơn so với phương pháp truyền thống; 92% học sinh nhận thấy mã đề của mình khác biệt so với bạn cùng lớp, đảm bảo tính công bằng trong kiểm tra.

Hệ thống giúp tiết kiệm thời gian tạo đề đáng kể, chỉ mất 15 phút để sinh 35 mã đề PDF và 20 phút để tạo bài thi trực tuyến.

So với phương pháp tạo đề truyền thống, Random Quiz mang lại nhiều ưu điểm vượt trội như: Không giới hạn số lượng mã đề, đảm bảo mỗi bài kiểm tra là duy nhất; Tạo đề nhanh chóng, chính xác, giảm tải đáng kể công việc

cho giáo viên; Hạn chế tối đa gian lận, nhờ việc thay đổi dữ liệu trong từng câu hỏi thay vì chỉ trộn thứ tự câu hỏi.

Hướng phát triển trong tương lai là nhằm tối ưu hóa hơn nữa hệ thống, nhóm nghiên cứu đề xuất ba cải tiến quan trọng: Cải thiện thuật toán sinh câu hỏi trắc nghiệm nhiều lựa chọn, đảm bảo không có phương án trùng lặp; Tối ưu thuật toán căn chỉnh kích thước hình ảnh, giúp hình ảnh trong đề thi hiển thị hợp lý hơn; Bổ sung chức năng rút đề từ ngân hàng câu hỏi, giúp giáo viên linh hoạt hơn trong việc tạo đề thi.

Với những cải tiến này, Random Quiz sẽ trở thành một công cụ tạo đề thi thông minh, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng kiểm tra đánh giá trong giáo dục, đồng thời hỗ trợ quá trình chuyển đổi số giáo dục một cách thiết thực ■