

NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÁC HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ CỦA ĐOÀN ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI TỈNH QUẢNG BÌNH

ThS. NGUYỄN NGỌC PHƯƠNG

Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Quảng Bình

Thực hiện quy định của pháp luật, phát huy tinh thần trách nhiệm trước cử tri và Nhân dân, trong những năm qua Đoàn đại biểu Quốc hội (ĐBQH) tỉnh Quảng Bình đã chú trọng quan tâm đến các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của công dân của các cơ quan chức năng; luôn coi đây là những nhiệm vụ hết sức quan trọng của mỗi ĐBQH nói riêng và của Đoàn ĐBQH tỉnh nói chung. Kết quả, đã tạo được nhiều chuyển biến tích cực, góp phần củng cố chính quyền và các cơ quan chức năng địa phương xử lý, giải quyết dứt điểm được nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của công dân, ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường, điều kiện thuận lợi để xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

Tuy vậy, bên cạnh những kết quả đạt được, việc thực hiện các nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của ĐBQH và Đoàn ĐBQH tỉnh thời gian qua vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc. Công tác tiếp công dân dù đã được duy trì thường xuyên nhưng hiệu quả, tính thuyết phục chưa cao. Việc lắng nghe, trao đổi, đối thoại, giải thích, hướng dẫn cho công dân trong khi tiếp cũng như xử lý các vấn đề công dân đặt ra sau khi tiếp vẫn chưa thỏa đáng. Trong việc xử lý đơn thư, nhất là đối với các loại đơn thư khiếu nại, tố cáo còn nhiều lúng túng, nhiều lúc thiếu kịp thời. Công tác giám

sát việc giải quyết đơn thư của công dân, nhất là đơn thư do Đoàn ĐBQH tỉnh tiếp nhận chuyển cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền yêu cầu trả lời, hoặc giải quyết vẫn còn thiếu tính chủ động và giám sát gián tiếp qua văn bản là chủ yếu; việc tổ chức các cuộc giám sát trực tiếp còn ít. Mặt khác, chưa thường xuyên theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở, hoặc thiếu những giải pháp quyết liệt, chế tài áp dụng để buộc các cơ quan chức năng có thẩm quyền phải ban hành các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật và giải quyết dứt điểm vụ việc, không để đơn thư tồn đọng, kéo dài, khiếu kiện lòng vòng, vượt cấp.

Trong phạm vi nghiên cứu đề tài khoa học: “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của Đoàn ĐBQH tỉnh Quảng Bình trong giai đoạn hiện nay”, Đoàn ĐBQH tỉnh đã tập trung nghiên cứu làm rõ các nguyên nhân khách quan, chủ quan của những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc nêu trên và nhận thấy nổi lên một số nguyên nhân cơ bản sau:

Nguyên nhân khách quan

Một số quy định pháp luật khi mới ban hành thì phù hợp, nhưng khi đi vào áp dụng trong thực tiễn một thời gian đã bộc lộ những bất cập, hạn chế, thiếu tính khả thi nhưng chưa được sửa đổi, bổ sung kịp thời để phù hợp với thực tiễn. Đơn cử như chưa quy định về thẩm quyền giám sát công tác tiếp công dân của

ĐBQH; quy định về tổ chức bộ máy tiếp công dân còn bất cập; quy định về trách nhiệm xử lý đơn thư của các cơ quan của Quốc hội, ĐBQH và Đoàn ĐBQH có ở nhiều văn bản nhưng thiếu thống nhất; một số vi phạm quy định trong tiếp công dân, giải quyết đơn thư chưa có chế tài đủ mạnh để điều chỉnh, xử lý... Những bất cập trên đã gây vướng mắc trong quá trình thực hiện và trở thành nguyên nhân cơ bản tác động làm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của ĐBQH và Đoàn ĐBQH tỉnh.

Hoạt động của ĐBQH và Đoàn ĐBQH phụ thuộc vào hoạt động chung của Quốc hội, trong đó, nhiệm vụ chính là xây dựng pháp luật, quyết định các vấn đề quan trọng của đất nước và giám sát tối cao các hoạt động của bộ máy Nhà nước. Thực hiện các nhiệm vụ trên, hàng năm Quốc hội nói chung, Đoàn ĐBQH và mỗi ĐBQH nói riêng phải tham gia nhiều hoạt động với khối lượng công việc rất lớn và mất rất nhiều thời gian. Mỗi năm, Đoàn ĐBQH tỉnh phải tham gia 2 kỳ họp định kỳ, với thời gian có khi kéo dài trên 2 tháng; chưa tính việc ĐBQH còn phải tham gia đầy đủ các cuộc họp, hội nghị, hội thảo của Ủy ban của Quốc hội mà đại biểu là thành viên nên quỹ thời gian còn lại dành để đầu tư cho các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư rất ít.

Các điều kiện bảo đảm cho Đoàn ĐBQH để thực hiện các nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của Đoàn và ĐBQH chưa đáp ứng yêu cầu, nhất là chưa được trang bị phần mềm cơ sở dữ liệu hỗ trợ tiếp công dân và xử lý đơn thư. Nguồn nhân lực tham mưu, phục vụ hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân của Đoàn ĐBQH còn mỏng, rất khó để nắm bắt, kiểm soát hết tình hình trong điều kiện

thiếu sự hỗ trợ của công nghệ thông tin và đồng nghiệp.

Một số cấp ủy đảng và chính quyền các cấp chưa thực sự quan tâm tăng cường chỉ đạo và chưa thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, như quá trình tiếp công dân thiếu tuyên truyền, giải thích để công dân hiểu, chấm dứt đối với các khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng pháp luật; thiếu đôn đốc, nhắc nhở các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền quan tâm giải quyết dứt điểm các vụ việc, nhất là các khiếu nại, tố cáo kéo dài, dẫn đến đơn thư tồn đọng hoặc khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, đơn thư lòng vòng gây khó khăn cho Đoàn ĐBQH trong quá trình tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư.

Nguyên nhân chủ quan

Nhận thức về vai trò, trách nhiệm trong hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của một số ĐBQH và công chức tham mưu, phục vụ thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH chưa đồng đều. Vẫn còn một số ĐBQH và công chức tham mưu, giúp việc chưa ý thức được vai trò, trách nhiệm của mình trong các hoạt động này nên ỷ lại cho ĐBQH chuyên trách và chuyên viên trực tiếp tham mưu; không hoặc rất ít quan tâm tham gia các hoạt động nói trên. Bên cạnh đó, do không được tập huấn, bồi dưỡng thường xuyên về kỹ năng, nghiệp vụ, phương pháp tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của công dân nên ĐBQH và chuyên viên tham mưu, phục vụ chủ yếu tự học hỏi và sử dụng kinh nghiệm để thực hiện các nhiệm vụ này, nên về cơ bản chỉ xử lý tốt những vụ việc đơn giản, đối với các vụ việc phức tạp nhiều khi lúng túng, vấp vấp là điều khó tránh khỏi.

Công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hiểu biết và chấp hành pháp luật trên mọi lĩnh vực còn nhiều hạn chế, nhất là trong việc tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hiểu biết cho Nhân

dân về vị trí, vai trò, thẩm quyền và trách nhiệm của ĐBQH, Đoàn ĐBQH trong các hoạt động, công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của công dân của các cơ quan chức năng, gây khó khăn và hạn chế chất lượng hoạt động của ĐBQH và Đoàn ĐBQH.

Sự phối hợp tham gia của các cơ quan chức năng ở địa phương như HĐND, UBND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp, các sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh trong các hoạt động tiếp công dân và giám sát việc giải quyết đơn thư của Đoàn ĐBQH tỉnh còn thiếu thường xuyên, hiệu quả chưa cao.

Một số công dân khi đến các điểm tiếp công dân của các cơ quan chức năng, trong đó có Đoàn ĐBQH thiếu tinh thần xây dựng, thậm chí có thái độ đối đầu với ĐBQH và đại diện các cơ quan chức năng liên quan; nhiều trường hợp không phải do thiếu hiểu biết pháp luật mà cố tình không hiểu, có biểu hiện bị kích động, lời kéo để phá rối, nói xấu Đảng, bôi nhọ chính quyền, hạ thấp uy tín cán bộ... Tuy vậy, pháp luật chưa có chế tài xử lý nghiêm đối với các trường hợp này, dẫn tới gây khó khăn, áp lực cho việc tiếp công dân của Đoàn ĐBQH nói riêng và của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị nói chung.

Việc đánh giá sát đúng, công bằng và khách quan các nguyên nhân cơ bản của tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc nêu trên đã tạo cơ sở khoa học quan trọng giúp Đoàn ĐBQH tỉnh xây dựng được hệ thống các quan điểm, xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ và đưa ra được hệ thống các giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của ĐBQH và Đoàn ĐBQH tỉnh trong giai đoạn hiện nay. Đặc biệt, phân giải pháp đã căn cứ tính liên kết, xuyên chuỗi giữa các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư để

đưa ra hệ thống các giải pháp chung; đồng thời, trên cơ sở tính chất, đặc điểm và yêu cầu nhiệm vụ trong từng lĩnh vực hoạt động để đưa ra nhóm các giải pháp riêng biệt.

Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của Đoàn ĐBQH tỉnh Quảng Bình trong giai đoạn hiện nay

Về hệ thống nhóm các giải pháp chung, đề tài đã tập trung nghiên cứu đưa ra 5 giải pháp có tác động điều chỉnh nâng cao chất lượng, hiệu quả trên cả ba lĩnh vực hoạt động, gồm: Tiếp tục quán triệt thực hiện nghiêm túc các chỉ thị, nghị quyết của Đảng và các quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư; Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của ĐBQH, vai trò của lãnh đạo Đoàn ĐBQH đối với các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư; Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của ĐBQH và Đoàn ĐBQH trong các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư để cử tri và Nhân dân hiểu, hợp tác và giám sát; Tăng cường chất lượng các dịch vụ thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác xử lý đơn thư và công cụ giám sát việc giải quyết đơn thư.

Giải pháp cuối cùng trong nhóm giải pháp chung là Đoàn ĐBQH cần thường xuyên quan tâm đôn đốc các cơ quan, tổ chức hữu quan ở địa phương chú trọng thực hiện đảm bảo chất lượng các nhiệm vụ, như: Đẩy mạnh công tác tuyên truyền và thực hiện nghiêm túc các quy định pháp luật liên quan về tiếp công dân và về xử lý, giải quyết đơn thư của công dân. Nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc, vụ án bảo đảm đúng pháp luật để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Thường xuyên phối hợp thông tin cho Đoàn ĐBQH tỉnh được biết về tình hình, kết quả tiếp công dân và giải quyết đơn thư của công dân. Tiếp

tục cải cách thủ tục hành chính trong các hoạt động tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư; chú trọng rà soát, sắp xếp, bố trí cán bộ trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư đảm bảo đủ về số lượng, nâng cao chất lượng; thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra, thông báo kết quả, rút kinh nghiệm công tác, phát hiện kịp thời và xử lý nghiêm minh những cán bộ có vi phạm pháp luật hoặc có hành vi tiêu cực. Tăng cường mở các lớp bồi dưỡng chuyên sâu, tập huấn nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, nhất là đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực phụ trách.

Trong 5 giải pháp trên, giải pháp “Tiếp tục quán triệt thực hiện nghiêm túc các chỉ thị, nghị quyết của Đảng và các quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư” được coi là giải pháp cơ bản, quan trọng nhất, có tính chất nền tảng, định hướng để thực hiện có hiệu quả các giải pháp tiếp theo. Ở giải pháp này, bên cạnh yêu cầu các ĐBQH và Đoàn ĐBQH tiếp tục quán triệt thực hiện nghiêm túc các chỉ thị, nghị quyết của Đảng và các quy định pháp luật hiện hành, còn đặt ra yêu cầu cần phải tiếp tục nghiên cứu, rà soát, phát hiện những điểm bất cập, hạn chế, thiếu đồng bộ hoặc chồng chéo trong các quy định pháp luật để kiến nghị Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ cũng như các bộ, ngành liên quan xem xét bổ sung, sửa đổi nhằm hoàn thiện hơn nữa hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư để thuận lợi và hiệu quả trong việc áp dụng pháp luật.

Đối với nhóm các giải pháp riêng trong từng lĩnh vực hoạt động, đề tài đã đưa ra các giải pháp cụ thể, như: Đoàn ĐBQH tăng cường tổ chức giám sát trực tiếp chuyên đề về tình hình giải quyết đơn thư của công dân trên cơ sở phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức liên

quan như HĐND và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; Phát huy vai trò của các phương tiện thông tin đại chúng trong hoạt động giám sát việc giải quyết đơn thư; Thường xuyên nâng cao kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng xử lý đơn thư và kỹ năng giám sát việc giải quyết đơn thư, nhất là các đơn thư khiếu nại, tố cáo của các cơ quan chức năng cho các ĐBQH, Đoàn ĐBQH và đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp tham mưu, phục vụ ĐBQH, Đoàn ĐBQH; Phối hợp và yêu cầu UBND tỉnh quan tâm thực hiện có hiệu quả một số công việc, như: Chỉ đạo Ban Tiếp công dân tỉnh tăng cường mối quan hệ phối hợp với Văn phòng Đoàn ĐBQH tỉnh trong việc cung cấp thông tin, trao đổi kỹ năng, kinh nghiệm tiếp công dân; rà soát, đối chiếu các quy định để sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh theo hướng quy định thống nhất trong toàn tỉnh về mô hình tổ chức và thành phần. Quan tâm công tác tuyển chọn cán bộ làm công tác tiếp công dân; thường xuyên chỉ đạo các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các cấp huyện, xã và các cơ quan, đơn vị nâng cao trách nhiệm tiếp công dân, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu. Quan tâm thực hiện đảm bảo quy định về chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức tham mưu các công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư; tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động; chú trọng chỉ đạo ứng dụng hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo trong các cơ quan, đơn vị và có kết nối với Đoàn ĐBQH tỉnh để có sự phối hợp hoạt động.

Với hệ thống các nhóm giải pháp sát hợp và có tính khả thi nêu trên, nếu được triển khai áp dụng một cách kịp thời, đồng bộ và quyết liệt sẽ góp phần làm chuyển biến nhận thức và hành động, nâng cao chất lượng, hiệu quả các hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết đơn thư của ĐBQH và Đoàn ĐBQH trong giai đoạn hiện nay ■