

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Cẩm Lộc, ngày 23 tháng 10 năm 2023

Kính gửi:

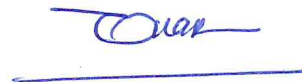
- Ủy ban nhân dân huyện Cẩm Xuyên;
 - Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học cấp huyện;
 - Hội đồng thi đua khen thưởng huyện.
-
- Họ và tên: TRẦN THỊ TUẤN
 - Sinh ngày 02 tháng 08 năm 1992 Giới tính: Nữ
 - Đơn vị công tác: Ủy ban nhân dân xã Cẩm Lộc
 - Chức vụ: Công chức Tư pháp – Hộ tịch
 - Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ: Đại học

**XÁC NHẬN CỦA UBND XÃ
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Tuấn

NGƯỜI VIẾT SÁNG KIẾN



Trần Thị Tuấn

TÊN SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

“NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO TẠI UBND XÃ CẨM LỘC”

I. PHẦN MỞ ĐẦU

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng khẳng định: "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". Thông qua tiếp công dân, Đảng và Nhà nước có điều kiện lắng nghe, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của người dân liên quan trực tiếp tới hoạt động của cán bộ, công chức, cơ quan Nhà nước hoặc về cơ chế chính sách, đời sống dân sinh... giúp cho cơ quan Nhà nước sớm thấy được những hạn chế, khiếm khuyết trong công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực để điều chỉnh chính sách sao cho phù hợp hơn, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của Bộ máy nhà nước, góp phần hoàn thành thắng lợi các nhiệm vụ chính trị, kinh tế, xã hội mà Đảng và Nhà nước ta đề ra, củng cố niềm tin của nhân dân vào chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Tại địa phương, công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo là một nhiệm vụ chính trị quan trọng được ưu tiên hàng đầu trong chiến lược ổn định chính trị, phát triển kinh tế xã hội. Thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, UBND xã đã ban hành quyết định phân công cán bộ tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND theo quy chế đã ban hành. Nhờ thực hiện tốt việc tiếp công dân nên trong những năm gần đây, lượng đơn thư trên địa bàn xã chủ yếu là các đơn thư kiến nghị phản ánh, không có đơn thư khiếu nại, tố cáo. Các kiến nghị, phản ánh của người dân đều được UBND xã đã kịp thời giải quyết không để xảy ra tình trạng đơn thư vượt cấp, đảm bảo được quyền lợi cho người dân. Ngoài tiếp dân thường xuyên và định kỳ theo quy định, đồng chí Bí thư Đảng ủy và Chủ tịch UBND xã đã thực hiện tốt việc đối thoại trực tiếp với Nhân dân theo quy chế. Thông qua công tác tiếp dân đã tuyên truyền đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước cho nhân dân đảm bảo tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ kinh tế - xã hội ở địa phương.

1. Lý do chọn đề tài:

Tiếp công dân là để lắng nghe và giải thích những thắc mắc, khó khăn của công dân, từ đó hướng dẫn công dân thực hiện các thủ tục hành chính khi thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình tại cơ quan nhà nước, giúp công dân giải quyết nhanh chóng, thuận tiện những công việc hằng ngày trong mối quan hệ với cơ quan nhà nước.

Thông qua việc tiếp dân, các cơ quan Nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc hủy bỏ các nội dung không còn phù hợp.

Đồng thời Đảng và Nhà nước nắm được tình hình thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước ở các địa phương, đánh giá được phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức. Qua đó để nâng cao, hoàn thiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, quản lý trong tổ chức Đảng và cơ quan Nhà nước.

Tuy nhiên, do sự phát triển của nền kinh tế thị trường, các con “sốt ảo” trong thị trường đất đai, việc thực hiện các hoạt động thu hồi, đền bù, hỗ trợ trong dự án quy hoạch vùng đất ở nông thôn có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân ở các địa phương có chiều hướng gia tăng.

Xuất phát từ thực tiễn trên, là công chức Tư pháp hộ tịch được phân công trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư tôi mạnh dạn chọn đề tài sáng kiến kinh nghiệm là: **“Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại Ủy ban nhân dân xã Cẩm Lộc”** nhằm phản ánh phần nào tình hình thực tế cũng như đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp dân giải quyết đơn thư trên địa bàn xã nhằm giải quyết những vấn đề lý luận đã được nghiên cứu vào thực tiễn làm cơ sở lâu dài có tính chất định hướng cho công tác của bản thân cũng như đồng nghiệp trong thời gian tới.

2. Phạm vi và đối tượng của sáng kiến

Sáng kiến kinh nghiệm tập trung nghiên cứu quy trình và hiệu quả đạt được của công tác Tiếp dân và giải quyết đơn thư tại UBND xã Cẩm Lộc. Thời gian nghiên cứu khảo sát thực tế về công tác tiếp dân giải quyết đơn thư chia hai giai đoạn, giai đoạn từ năm 2018 – 2020 và giai đoạn 2021-2023.

3. Mục đích của sáng kiến

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Thông qua hoạt động tiếp công dân để 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 các quy định của pháp luật cho người dân.

Do đó, làm tốt công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư, sẽ góp phần huy động sự tham gia rộng rãi của công dân vào hoạt động quản lý của 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, 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, giải quyết đơn thư kịp thời, chính xác sẽ tạo được sự đồng tình trong cộng đồng, trong xã hội, góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân, cho cán bộ, nâng cao lòng tin của quần chúng xã hội vào các chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và hoạt động của bộ máy chính quyền. Làm tốt công tác tiếp công

dân giải quyết đơn thư sẽ góp phần khơi dậy tiềm năng, tranh thủ trí tuệ của nhân dân, huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào quản lý nhà nước, quản lý xã hội; đảm bảo việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, quyền giám sát của nhân dân đối với cán bộ, công chức nhà nước góp phần xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh.

II. PHẦN NỘI DUNG

1. Cơ sở lý luận và pháp chế

a. Cơ sở lý luận:

Tiếp công dân thể hiện quan điểm “Dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta. Vì thế việc nắm thông tin về công tác chỉ đạo, quản lý, điều hành của các cơ quan nhà nước cũng như phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức qua ý kiến của nhân dân là một tất yếu khách quan. Đây là một yếu tố quan trọng nhằm đưa đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước trở thành hiện thực.

Nhà nước ta là nhà nước của dân, do dân và vì dân. Các cơ quan nhà nước có trách nhiệm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, trong đó có quyền cơ bản là khiếu nại, tố cáo. Chính vì thế, tiếp công dân, xử lý đơn là trách nhiệm đương nhiên của cơ quan nhà nước. Nó không chỉ thể hiện biện pháp bảo đảm quyền dân chủ của nhân dân mà thông qua công tác xử lý đơn, các cơ quan nhà nước tiếp nhận có hiệu quả lượng thông tin phản hồi từ đối tượng bị quản lý để có biện pháp điều chỉnh thích hợp. Về mặt thực tiễn, việc xử lý kịp thời, chính xác và khoa học các đơn thư khiếu nại, tố cáo sẽ là tiền đề có ý nghĩa trong việc xác định thẩm quyền, làm cơ sở cho việc thụ lý giải quyết.

b. Cơ sở pháp chế:

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân;

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;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Thông tư 05/2021/TT-TTCP quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Thực trạng Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại UBND xã Cẩm Lộc.

Cẩm Lộc là một xã thuộc xã ven sông huyện Cẩm Xuyên. Toàn xã có diện tích tự nhiên là 593,3 ha; có 5 thôn với 1.528 hộ, 5.335 nhân khẩu, có 7 doanh nghiệp, 2 Hợp tác xã, 11 Tổ hợp tác. Là địa bàn cửa ngõ phía Nam huyện Cẩm Xuyên, địa bàn giáp ranh với nhiều xã, có đường Quốc lộ 1A và đường liên xã đi qua; giao thông đường bộ, đường sông đều thuận lợi; là xã có hơn 52% dân số là đồng bào theo đạo thiên chúa, có 8 chi bộ đảng: trong đó có 3 chi bộ sự nghiệp với 225 đảng viên. Đảng bộ có truyền thống; kinh nghiệm lãnh đạo, chỉ đạo, nhiều năm liền được công nhận là Đảng bộ trong sạch; chính quyền vững mạnh toàn diện; các tổ chức trong hệ thống chính trị hoạt động tốt.

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn được thực hiện theo quy định của Luật tiếp công dân năm 2013, Luật khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

UBND xã đã bố trí Phòng Tiếp dân riêng, đã ban hành Quy chế tiếp công dân, lịch tiếp dân định kỳ của đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND được bố trí vào ngày 10 và 20 hàng tháng. Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND được bố trí vào ngày thứ ba hàng tuần, trường hợp trùng vào ngày nghỉ hoặc lễ thì bố trí tiếp vào ngày làm việc tiếp theo. Việc tiếp công dân định kỳ do đồng chí Chủ tịch UBND xã chủ trì, nếu có lý do đột xuất ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND xã tiếp dân, cử các bộ phận chuyên môn cùng tham gia tiếp dân, đối với các đơn thư hoặc kiến nghị phản ánh đơn giản, có căn cứ cụ thể thì giải quyết trả lời ngay tại phiên tiếp công dân, trường hợp vụ việc phức tạp hoặc cần kiểm tra, xác minh thì giao bộ phận chuyên môn thụ lý tham mưu giải quyết đảm bảo giải quyết yêu cầu của công dân theo đúng quy định. Đối với các trường hợp phải tiếp dân trong trường hợp đột xuất, cấp bách, thì Chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo và tổ chức tiếp công dân.

** Khó khăn:*

Sự am hiểu về Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo của người dân còn hạn chế, hiểu sai quyền khiếu nại, quyền tố cáo nên việc trình bày nội dung trong đơn thư của công dân có nội dung kiến nghị phản ánh nhưng thường ghi tên đơn là khiếu nại, tố cáo. Việc này gây nhầm lẫn cho cán bộ tiếp nhận xử lý phân loại đơn dẫn đến sai sót trong thực hiện quy trình giải quyết.

Các Tổ Hoà giải chưa phát huy được vai trò của mình nên các vụ việc có tính chất đơn giản, mâu thuẫn nhỏ trong cộng đồng dân cư, làng xóm, anh em, họ hàng không được hoá giải kịp thời mà gửi trực tiếp đơn lên cấp xã yêu cầu giải quyết gây áp lực cho cơ quan nhà nước.

Công dân khi có kiến nghị, phản ánh không thực hiện gửi đơn theo quy trình mà đồng thời gửi đơn đi nhiều cấp khác nhau, dẫn đến tình trạng đơn thư vượt cấp.

Các vụ việc dù đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết nhưng công dân vẫn gửi đơn đến cấp xã yêu cầu giải quyết để đòi quyền lợi.

Cơ sở vật chất bố trí tại phòng tiếp dân chưa được đầu tư, chưa có các thiết bị phục vụ hoạt động tiếp dân như máy tính, máy scan, máy in...nên chưa đáp ứng hết yêu cầu nhiệm vụ của hoạt động tiếp dân, giải quyết đơn thư trong giai đoạn hiện nay.

Sự phối hợp của các ban, ngành, đoàn thể trong tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo chưa thực sự chặt chẽ dẫn đến hiệu quả xử lý công việc chưa cao.

Công chức Tư pháp hộ tịch chỉ có một người, phải thường xuyên trực tại bộ phận tiếp nhận trả kết quả để giải quyết các thủ tục hành chính nên thời gian đầu tư cho lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết đơn thư sắp xếp chưa khoa học.

Giải pháp thực hiện trước khi chưa có sáng kiến:

Trước đây công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư được coi là công việc của khối chính quyền, chưa có sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, chưa chú trọng đến công tác đối thoại của người đứng đầu cấp ủy Đảng; công tác tuyên truyền pháp luật tới người dân chưa được thường xuyên chủ yếu áp dụng hình thức tuyên truyền truyền thống qua đài truyền thanh xã; Đặc biệt chưa bố trí được địa điểm tiếp công dân riêng mà đang dùng chung với phòng tiếp nhận hồ sơ trả kết quả. Giai đoạn này đơn vị xã Cẩm Lộc là một trong những địa phương bị chịu ảnh hưởng nặng nề bởi sự cố môi trường biển, dẫn đến phát sinh nhiều vụ việc khiếu kiện về việc thực hiện chính sách hỗ trợ, đền bù thiệt hại, số vụ việc khiếu kiện đoàn đông người nhiều, công dân đến khiếu kiện trong không gian chật hẹp, thiếu cơ sở vật chất làm ảnh hưởng đến tâm lý của người khiếu kiện; chưa quan tâm về thời gian giải quyết vụ việc theo quy định khiến vụ việc kéo dài, gây bức xúc cho nhân dân.

** Kết quả khảo sát thực tế:*

Kết quả khảo sát giai đoạn 2018-2020

- Kết quả tiếp công dân:

Năm	Tiếp định kỳ (lượt)	Tiếp thường xuyên (lượt)	Số vụ việc	Số vụ việc có đoàn đông người
2018	24	52	27	2
2019	9	17	5	0
2020	8	15	5	0

-Kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

Năm	Khiếu nại	Tổ cáo	Kiến nghị, phản ánh	Đoàn đồng người
2018	0	0	27	2
2019	0	0	5	0
2020	1	0	5	1

Giải pháp thực hiện khi có sáng kiến:

Nhằm nâng cao chất lượng trong công tác giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, bản thân đưa ra một số giải pháp thực hiện như sau:

Thứ nhất, Tăng cường vai trò của Đảng trong lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý các loại đơn, thư và việc thực hiện báo cáo kết quả giải quyết đơn thư

Cấp ủy Đảng, Chính quyền phải thường xuyên quan tâm đến việc quản lý, theo dõi và tổng hợp kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, lãnh đạo quán triệt các quan điểm của Đảng “về xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở”, phát huy quyền làm chủ của nhân dân. Đồng thời phải coi trọng việc đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân dân là hoạt động thường xuyên chứ không phải là hoạt động mang tính hình thức. Thông qua đối thoại, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền có điều kiện nắm bắt kịp thời, đầy đủ hơn những tâm tư, nguyện vọng, băn khoăn, vướng mắc của nhân dân; đồng thời cũng là dịp thông tin, tuyên truyền, giải thích để nhân dân hiểu rõ, nhận thức đầy đủ, sâu sắc hơn chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; định hướng phát triển KT-XH của địa phương.

Chăm lo công tác quy hoạch, đào tạo, bố trí sử dụng cán bộ, phân công đồng chí lãnh đạo có năng lực, trình độ, uy tín phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Thứ hai, thực hiện nghiêm minh, chặt chẽ quản lý xã hội bằng pháp luật.

Việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo phải thực hiện đúng các trình tự được quy định trong Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân; 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; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Thông tư 05/2021/TT-TTCP quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Đối với những vụ việc có đoàn đông người với tính chất phức tạp, kéo dài cần chủ động thành lập các đoàn liên ngành để xem xét giải quyết, phân công người có năng lực, trình độ và uy tín làm trưởng đoàn. Đối với các vụ việc giải quyết có sự chông chéo cần xin ý kiến chỉ đạo của các cấp, ngành quản lý liên quan để đảm bảo giải quyết vụ việc một cách khách quan, chính xác. Đối với các vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật các cấp, ngành liên quan phải tổ chức thực hiện một cách nghiêm túc

Thứ ba, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật

Đối với cán bộ thiếu trách nhiệm, né tránh hoặc cố tình kéo dài việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, thiếu nghiêm túc trong thực hiện các kết luận, quyết định giải quyết KNTC phải làm rõ tính chất, mức độ vi phạm để xử lý bằng các hình thức kỷ luật khiển trách, cảnh cáo, khai trừ khỏi Đảng... nhất thiết không chuyển công tác sang đơn vị khác hoặc phải truy cứu trách nhiệm hình sự bảo đảm tính nghiêm minh của pháp luật. Đối với những người bị lôi kéo, kích động thì phải kiên trì giáo dục, thuyết phục, cảm hoá để họ tự nhận ra sai phạm mà từ bỏ khiếu kiện

Thứ tư, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật trong nhân dân

Nâng cao ý thức pháp luật của cán bộ, công chức về tiếp công dân và giải quyết đơn thư đồng thời làm tốt công tác tổ chức tuyên truyền thực hiện các văn bản pháp luật. Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các Nghị quyết, Chỉ thị của Trung ương, Quốc hội, Chính phủ và các Văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng nhiều hình thức đa dạng, phong phú như: Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư; in tờ rơi cấp phát cho những người yếu thế trong xã hội, lập hệ thống thông tin trên môi trường mạng để tuyên truyền các văn bản về tiếp công dân, giải quyết đơn thư; Lồng ghép thông qua các Hội nghị, cuộc họp; Lập thành chuyên đề sinh hoạt cho câu lạc bộ pháp luật, đăng tải trên trang thông tin điện tử xã, phát thường xuyên trên đài truyền thanh xã...

Thứ năm, phát huy sức mạnh tổng hợp của hệ thống chính trị trong công tác giải quyết đơn thư, kiến nghị phản ánh, tiếp công dân, phát huy vai trò của các tổ hòa giải cơ sở.

Thường trực HĐND, các đại biểu HĐND phát huy hơn nữa trong việc thực hiện chức năng của mình đó là giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

Cấp ủy Đảng chỉ đạo tốt việc phối hợp của các tổ chức chính trị nhất là sự phối hợp vào cuộc của Mặt trận tổ quốc và các tổ chức thành viên trong công tác vận động, giáo dục hướng dẫn các thành viên tự giác chấp hành pháp luật, nắm bắt kịp thời tâm tư nguyện vọng cũng như những kiến nghị, phản ánh của đoàn viên hội viên, nhằm

phục vụ tốt cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chú trọng làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở gắn với công tác dân vận, tích cực vận động quần chúng Nhân dân chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Thứ sáu, bố trí đầy đủ cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong hoạt động tiếp công dân giải quyết đơn thư.

Xây dựng phòng tiếp công dân riêng biệt ở vị trí thuận lợi, không gian thoáng mát, đầy đủ trang thiết bị cơ bản về máy tính kết nối Internet, bàn ghế, máy lọc nước, tủ đựng hồ sơ, máy in, máy scan, hòm thư góp ý... Để tạo tâm lý thoải mái, cởi mở và niềm tin cho nhân dân vào chính quyền trong hoạt động giải quyết các quyền, lợi ích hợp pháp của người mình.

Thứ bảy, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư

Xác định việc ứng dụng công nghệ thông tin là yêu cầu cấp thiết, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của tiếp công dân, giải quyết đơn thư: Các văn bản chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết đều được gửi qua hệ thống thông tin điện tử, giúp tiết kiệm văn bản giấy, thời gian nhận văn bản nhanh và công tác lưu trữ, tìm kiếm được thuận tiện; Các văn bản trả lời đơn đều được đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của xã để các cá nhân, cơ quan có liên quan và công dân tra cứu, theo dõi; sử dụng phần mềm zalo để trao đổi công việc, đồng thời ứng dụng chữ ký số vào việc ký phát hành văn bản, giúp việc trao đổi công việc, trình ký, xin ý kiến lãnh đạo về việc xử lý đơn, thư được nhanh chóng, kịp thời, hiệu quả.

Thứ tám, thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho, quan tâm đến chế độ cho cán bộ phụ trách tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

Việc tổ chức các lớp tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ phụ trách tiếp công dân là vô cùng cần thiết. Đặc biệt là các kỹ năng như phân loại đơn thư theo thông tư 05/2021/TT-TTCT, việc thực hiện các bước trong quy trình giải quyết khiếu nại và các vụ việc giải quyết điển hình. Thông qua lớp tập huấn góp phần nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giúp cán bộ, công chức nắm vững kiến thức, nghiệp vụ và kỹ năng trong công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hạn chế đơn thư, khiếu nại vượt cấp, kịp thời phát hiện và giải quyết ngay từ cơ sở. Việc quan tâm đến chế độ cho cán bộ phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư góp phần động viên, khích lệ cũng như nêu cao được tinh thần trách nhiệm của cán bộ phụ trách hoạt động này.

3. Hiệu quả của sáng kiến

- Hiệu quả kinh tế:

Giúp các cơ quan Nhà nước xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của

cả hệ thống chính trị nhất là sự phối hợp của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức thành viên, vai trò giám sát của Thường trực HĐND và các đại biểu dân cử.

Nêu cao vai trò đối thoại của người đứng đầu cấp uỷ, chính quyền với nhân dân qua đó nắm được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc huỷ bỏ các nội dung không còn phù hợp. Đồng thời Đảng và Nhà nước nắm được tình hình thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước ở các địa phương, đánh giá được phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức để nâng cao, hoàn thiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, quản lý trong tổ chức Đảng và cơ quan Nhà nước. Đảm bảo được tình hình an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội trong nhân dân. Các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước được thực hiện hiệu quả, phát huy quyền làm chủ của nhân, các vụ việc khiếu kiện được giải quyết nhanh chóng, giảm thiểu lượng đơn thư, tiết kiệm được thời gian, kinh phí cho nhân dân và Nhà nước; tạo đòn bẩy thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

Kết quả khảo sát giai đoạn 2021-2023:

- Kết quả tiếp công dân:

Năm	Tiếp định kỳ (lượt)	Tiếp thường xuyên (lượt)	Số vụ việc	Đoàn đông người
2021	18	21	5	0
2022	13	11	7	0
2023	8	10	4	0

- Kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

Năm	Khiếu nại	Tố cáo	Kiến nghị, phản ánh	Đoàn đông người
2021	0	0	5	0
2022	0	0	7	0
2023	0	0	3	0

So với giai đoạn từ năm 2018-2020, công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư đã có những hiệu quả tích cực hơn lượng tiếp công dân có xu hướng giảm rõ rệt, không có đơn thư khiếu nại, tố cáo, không xảy ra các vụ việc có đoàn đông người.

- Hiệu quả xã hội:

Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “con sốt” trong lĩnh

vực đất đai, các hoạt động đền bù thiệt hại; bồi thường giải phóng mặt bằng dự án quy hoạch đất ở tại nông thôn, số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế "một cửa, một cửa liên thông" đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân, có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

III. PHẦN KẾT LUẬN

Tiếp dân, giải quyết đơn thư, kiến nghị, phản ánh là hoạt động quan trọng trong quá trình quản lý Nhà nước. Đơn thư, kiến nghị, phản ánh xảy ra trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội và liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành. Muốn giải quyết tốt công tác này cần huy động sức mạnh của cả hệ thống chính trị. Giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng quy định của Pháp luật thể hiện bản chất tốt đẹp của Nhà nước ta. Những quyết định, hành vi trái pháp luật của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước hoặc công dân bị xử lý nghiêm minh thì quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước được củng cố ngày một vững chắc, dân chủ được phát huy, tính tích cực, sáng tạo của nhân dân được nâng cao.

Từ những yếu tố trên, năm 2023 công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Cẩm Lộc đã có những chuyển biến tích cực nhận thức về pháp luật và chấp hành pháp luật của cán bộ, nhân dân từng bước được nâng lên, hạn chế các hành vi vi phạm pháp luật, đảm bảo an ninh trật tự trên địa bàn.

1. Bài học kinh nghiệm của sáng kiến

Tùy theo từng điều kiện, hoàn cảnh, đối tượng cụ thể mà cán bộ tiếp công dân có cách xử lý phù hợp. Điều này tuy vẫn đáp ứng được những nguyên tắc và mục đích do pháp luật đề ra nhưng để có thể hoàn thành có hiệu quả nhiệm vụ của mình cán bộ tiếp công dân không chỉ thành thạo về nghiệp vụ, chuyên môn mà phải có kiến thức tương đối sâu sắc, toàn diện ở nhiều lĩnh vực.

Công dân đến nơi tiếp công dân khiếu nại, tố cáo thường có tâm trạng cho rằng bản thân mình bị xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp hoặc Nhà nước, tập thể bị xâm hại lợi ích một cách nghiêm trọng, bị ức chế về tinh thần. Do đó, họ dễ mất bình tĩnh, nóng nảy. Người tiếp công dân cần động viên họ bình tĩnh, trình bày rõ ràng và có chứng cứ minh họa.

Đọc kỹ nội dung đơn thư, xác định nội dung đơn, tóm tắt nội dung vụ, việc loại bỏ những nội dung trùng lặp trong đơn thư. Để xử lý đơn thư của công dân được khách quan, chính xác, trong quá trình làm việc, cán bộ thanh tra cần tôn trọng và đặt địa vị mình vào địa vị của công dân có đơn thư; cố gắng xác minh thông tin nhiều chiều, dù mất rất nhiều thời gian, vẫn quyết tâm làm thật chu đáo, không vội vàng kết luận, tránh tình trạng “xác minh sót, kết luận sai”. Đặc biệt, đối với những trường hợp đơn tố cáo, cán bộ thanh tra luôn quan tâm chú ý xác minh thật kỹ mọi thông tin, thu thập chính xác tài liệu; tổ chức tập hợp, tranh thủ ý kiến các cơ quan liên quan và các nhà chuyên môn để giải quyết đúng pháp luật, bảo đảm quyền lợi cho công dân.

Tập trung chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, không để xảy ra đơn thư vượt cấp; tiến hành thụ lý, giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền; rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc không để tồn đọng, bức xúc, kéo dài. Tăng cường vai trò của người đứng đầu cấp ủy Đảng, chính quyền, công tác kiểm tra, đôn đốc, chỉ đạo và tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Kịp thời thông tin, công khai văn bản giải quyết vụ việc cho các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo đúng pháp luật.

Quan tâm xây dựng, kiện toàn đội ngũ làm công tác tiếp công dân bởi chính họ mới là cầu nối giữa pháp luật với người dân.

2. Phạm vi ứng dụng:

Sáng kiến “Nâng cao chất lượng trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại UBND xã Cẩm Lộc” có thể được áp dụng trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư ở các xã trên địa bàn toàn huyện. Nhất là những xã có dân số đông đúc, thường xảy ra những vụ việc phức tạp, kéo dài.

Với sáng kiến “Nâng cao chất lượng trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại UBND xã Cẩm Lộc” tuy còn nhiều hạn chế nhưng mong rằng với sáng kiến này bản thân sẽ đóng góp được phần nhỏ giúp cho Đảng ủy, Chính quyền trong quản lý Nhà nước, giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn đang công tác. Rất mong nhận được mọi ý kiến đóng góp, xây dựng để bản thân hoàn thiện nội dung sáng kiến tốt hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Cẩm Lộc, ngày 18 tháng 10 năm 2023

Người viết sáng kiến



Trần Thị Tuấn