

Số: /BC-TCĐ
V/v báo cáo, đánh giá việc
thực hiện pháp luật
tiếp công dân

Quảng Ngãi, ngày tháng 01 năm 2022

Kính gửi: Thanh tra tỉnh

Thực hiện nội dung đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Công văn số 58/TTT-NV4 ngày 21/01/2022 về báo cáo, đánh giá việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo, đánh giá việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh như sau:

1. Đặc điểm tình hình

- Trước ngày 01/7/2014, Phòng Tiếp công dân là một phòng trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, Trưởng Phòng Tiếp công dân do Chánh Văn phòng UBND tỉnh bổ nhiệm. Từ sau 01/7/2014, thực hiện Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 376/QĐ-UBND ngày 03/10/2014 về việc thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi, Quyết định số 92/QĐ-UBND ngày 19/3/2015 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi và các Quyết định bổ nhiệm Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh. Về cơ cấu, tổ chức Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện theo đúng quy định tại khoản 2 Điều 9 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Tại nơi tiếp công dân đều bố trí công chức và các trang thiết bị đáp ứng yêu cầu cho việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất và phân công công chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

- Hiện nay, Ban Tiếp công dân tỉnh có 05 công chức (01 Trưởng Ban là Phó Chánh Văn phòng kiêm nhiệm; 02 Phó Trưởng Ban và 02 công chức).

2. Đánh giá việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân

a) Quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân

- Qua thực hiện các quy định về quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh nhận thấy: Đa số công dân đến Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh đều chấp hành, thực hiện tốt quy định của Luật Tiếp công dân, chấp hành nghiêm túc Nội quy Tiếp công dân. Tuy nhiên, cũng có một số trường hợp có hành vi quá khích, gây rối kích động, lôi kéo người khác khiếu kiện, làm phức

tạp thêm tình hình tại Trụ sở Tiếp công dân nhưng người tiếp công dân chỉ dừng lại ở việc vận động, thuyết phục, nhắc nhở, chưa lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý; bởi vì, chưa có quy định về biện pháp xử lý cụ thể nên còn lúng túng.

- Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Tuy nhiên, có trường hợp công dân ở địa phương xa, vì nhiều lý do khác nhau mà quên mang theo giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền nhưng người tiếp công dân cũng phải linh động, tạo điều kiện thuận lợi để tiếp và trao đổi giải thích pháp luật và hướng dẫn pháp luật, không thể từ chối tiếp.

- Tại Điều 9 Luật Tiếp công dân quy định về những trường hợp được từ chối tiếp công dân đến nơi tiếp công dân như người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

Tuy nhiên, qua thực tế người tiếp công dân không đủ khả năng và thẩm quyền để kết luận công dân có hay không trong tình trạng say do dùng chất kích thích, 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 làm căn cứ từ chối tiếp họ.

- Theo quy định của Luật Tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài. Nhưng thực tế, rất nhiều trường hợp đã có thông báo chấm dứt giải quyết hoặc từ chối tiếp, tiếp nhận và giải quyết đơn nhưng đương sự vẫn liên tục đeo bám khiếu nại gay gắt, trực tiếp đến Trụ sở làm việc của Tỉnh ủy, UBND tỉnh để gây sức ép mà cán bộ tiếp công dân không thể từ chối việc tiếp.

b) Việc tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh

- Việc thành lập, kiện toàn cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân tỉnh:

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013 và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân, Văn phòng UBND tỉnh đã trực tiếp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành: Quyết định số 376/QĐ-UBND ngày

03/10/2014 về việc thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi, Quyết định số 92/QĐ-UBND ngày 19/3/2015 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi và bổ nhiệm Trưởng Ban, các Phó Trưởng Ban.

- Việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân, Trưởng Ban Tiếp công dân, người tiếp công dân: Ban Tiếp công dân của tỉnh thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và theo quy định tại Điều 1, Điều 2 Quyết định số 92/QĐ-UBND ngày 19/3/2015 của UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, doanh nghiệp đến lãnh đạo UBND tỉnh. Phục vụ Bí thư Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh tiếp công dân định kỳ, đột xuất; lập lịch và làm giấy mời tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND tỉnh. Dự thảo thông báo kết luận từng vụ việc sau khi Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ và đôn đốc các cơ quan liên quan thực hiện ý kiến kết luận tiếp công dân; phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan tổ chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh và thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh giao.

Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ theo Điều 14 Luật Tiếp công dân và một số nhiệm vụ sau:

- Trực tiếp tổ chức, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về hiệu quả công tác và việc tuân theo pháp luật tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh.

- Chủ trì việc phối hợp công tác giữa cán bộ các cơ quan phối hợp tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh.

- Yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền cử cán bộ có trách nhiệm đến Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh để phối hợp tham gia tiếp công dân, bàn biện pháp xử lý khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan hữu quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình, hồ sơ, tài liệu cho người có thẩm quyền của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh tiếp công dân.

- Thừa ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với các vụ việc đã được tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh.

- Trực tiếp ký hoặc giao quyền cấp phó ký các văn bản hướng dẫn, xử lý đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai trong trường hợp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định pháp luật.

- Kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trả lời việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của công dân do Trụ sở Tiếp công dân tỉnh chuyển đến.

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh để thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

Ngoài ra, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Trưởng Ban Tiếp công dân của tỉnh chỉ đạo thực hiện những nội dung sau đây:

- Tổ chức việc tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc thông qua bưu điện và các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật và Quy định này.

- Tổ chức việc mở sổ, ghi chép, cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ tuần, tháng, quý, năm và báo cáo đột xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Thanh tra Chính phủ.

- Báo cáo định kỳ cho Ban Tiếp công dân Trung ương theo nội dung đề nghị của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 2079/TTCP-TD&XLĐT ngày 16/9/2013 về việc phối hợp cung cấp thông tin công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Công văn số 3876/UBND-NC ngày 30/9/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc chỉ đạo thực hiện nội dung đề nghị của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 2079/TTCP-TD&XLĐT ngày 16/9/2013.

- Thừa ủy quyền của Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Ban Tiếp công dân Trung ương về kết quả tiếp công dân định kỳ theo yêu cầu của Trưởng Ban Tiếp công dân Trung ương tại Công văn số 1411/BTCDTW-TĐĐĐ ngày 28/12/2016.

c) Việc tiếp công dân của đại diện các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh

Theo quy định của Luật Tiếp công dân, các cơ quan như Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân cấp tỉnh thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh. Tuy nhiên, hiện nay, do điều kiện biên chế và do nhu cầu tiếp

công dân liên quan đến thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan này không nhiều, nên việc cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân tỉnh để tiếp công dân thường xuyên thường chỉ được thực hiện khi có vụ việc liên quan.

d) Mọi quan hệ phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh

- Từ năm 2017 đến nay, các Văn phòng: Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh; Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh đã tham gia ký kết và thực hiện Quy chế phối hợp trong công tác xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm tránh việc xử lý chồng chéo, trùng lặp trong xử lý đơn thư công dân gửi đến các đồng chí lãnh đạo tỉnh.

- Định kỳ, Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan như: Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh phối hợp, trao đổi thông tin về tình hình công dân đến tỉnh yêu cầu gặp các đồng chí lãnh đạo của tỉnh để tham mưu, đề xuất lãnh đạo xử lý; phối hợp tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, tham gia tiếp công dân đột xuất khi có đề nghị của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh; phối hợp với Thanh tra tỉnh để phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh đạt kết quả; trao đổi thông tin để xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung và trường hợp đông người, phức tạp.

d) Tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh

Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, nếu lịch tiếp công dân định kỳ trùng ngày nghỉ hàng tuần, ngày nghỉ Lễ, Tết thì ngày tiếp công dân sẽ được bố trí vào ngày làm việc tiếp theo. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh còn tổ chức tiếp đột xuất để gặp gỡ, đối thoại với công dân trong trường hợp cần thiết nhằm đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật trước khi Chủ tịch UBND tỉnh kết luận, quyết định giải quyết.

e) Việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về nội dung

- Khi xảy ra trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Trụ sở Tiếp công dân hoặc Trụ sở các cơ quan hành chính Nhà nước của tỉnh thì Ban Tiếp công dân tỉnh đã chủ động thông tin và mời người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương có công dân đến cùng phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh để đón tiếp công dân hoặc đưa công dân về lại địa phương để xem xét, giải quyết vụ việc theo quy định.

- Theo quy định của Luật Tiếp công dân, khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân yêu

cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Tuy nhiên, thực tế một số công dân không muốn cử đại diện hoặc đã cử đại diện nhưng vẫn yêu cầu được tiếp hoặc một số trường hợp người đại diện sợ trách nhiệm trước pháp luật về vai trò đại diện của mình nên không muốn làm người đại diện, đây cũng là khó khăn cho cán bộ tiếp công dân trong việc tiếp nhận đơn thư, ý kiến phản ánh. Bên cạnh đó, trong nhiều trường hợp, việc yêu cầu và hướng dẫn công dân viết văn bản đề nghị cử người đại diện gặp khó khăn do nhận thức pháp luật của công dân còn hạn chế hoặc họ không tin tưởng vào người đại diện mà muốn trực tiếp trình bày vấn đề bức xúc và đề nghị xem xét, giải quyết. Những tình huống này đã gây khó khăn trong quá trình tiếp công dân. Để thống nhất trong quá trình thực hiện, cần có văn bản hướng dẫn chi tiết về việc cử đại diện trong các tình huống khác nhau.

f) Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân

- Địa điểm, điều kiện vật chất tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh cơ bản đáp ứng các yêu cầu theo quy định tại Điều 18, Điều 19 Luật Tiếp công dân. Tuy nhiên, theo Điều 33 Luật Tiếp công dân quy định: Nhà nước có chính sách, bảo đảm kinh phí đối với hoạt động tiếp công dân, áp dụng công nghệ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác để xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phục vụ công tác tiếp công dân nhưng do hiện nay cơ sở dữ liệu quốc gia này chưa được triển khai áp dụng thống nhất trên toàn quốc nên khó khăn cho việc theo dõi vụ việc liên thông, xuyên suốt từ địa phương đến Trung ương

- Hiện nay công chức Ban Tiếp công dân tỉnh hưởng chế độ bồi dưỡng theo Nghị quyết số 43/2017/NQ-HĐND ngày 29/9/2017 của HĐND tỉnh. Theo đó, khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân được bồi dưỡng 100.000 đồng/ngày/người. Đã thực hiện việc đo may trang phục đối với công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 03/2016/TT-TTCP ngày 29/12/2016 của Thanh tra Chính phủ.

3. Kiến nghị, đề xuất

- Cần phải ban hành Nghị định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để làm cơ sở xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực này.

- Cần khẩn trương triển khai áp dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phần mềm xử lý, quản lý công tác tiếp công dân để thống nhất áp dụng trong toàn quốc.

- Cần có văn bản hướng dẫn chi tiết về việc cử đại diện trong các tình huống khác nhau.

- Cần có hướng dẫn cụ thể hơn nữa đối với việc cán bộ tiếp công dân từ chối tiếp trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài để tạo thuận lợi cho cán bộ tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ.

Kính báo cáo Thanh tra tỉnh theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (*báo cáo*);
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, CBTH;
- Lưu: VT, TCD.

TRƯỞNG BAN

Trương Minh Sang