



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI
Số: **300** /BC-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Quảng Ngãi, ngày **10** tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO
Tổng kết 10 năm thực hiện Luật tiếp công dân
(Từ ngày 01/07/2014 đến ngày 01/7/2024)

Kính gửi: Thanh tra Chính phủ

Thực hiện Kế hoạch số 2077/KH-TTCTP Ngày 08/10/2024 của Thanh tra Chính phủ về việc báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Luật Tiếp công dân, UBND tỉnh Quảng Ngãi báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Những năm qua, tỉnh Quảng Ngãi luôn nhận được sự quan tâm, lãnh đạo của Đảng, Nhà nước, sự ủng hộ của các Bộ, ngành Trung ương và các tỉnh thành trên cả nước. Cùng với sự nỗ lực và ý chí quyết tâm cao, Đảng bộ, chính quyền, quân và dân trong tỉnh đã bám sát các chủ trương, Nghị quyết của Đảng, Nhà nước, Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh, vượt qua khó khăn, thách thức giành được nhiều kết quả quan trọng, tạo sự chuyển biến tích cực trên mọi lĩnh vực. Từ năm 2014 đến nay, tỉnh Quảng Ngãi tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi cơ cấu nền kinh tế theo hướng công nghiệp hóa, tập trung xây dựng, phát triển cơ sở hạ tầng, thực hiện đô thị hóa; các quy hoạch lớn, quan trọng của Tỉnh được tổ chức thực hiện nhìn chung bài bản, khoa học, chất lượng hơn, làm cơ sở, tiền đề để thu hút các nguồn lực đầu tư, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh,... Bên cạnh những kết quả đạt được, việc quy hoạch và quản lý quy hoạch đất đai, xây dựng, quản lý tài nguyên, khoáng sản, môi trường trong thời gian qua còn những hạn chế, đã ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của nhiều người dân; các vấn đề tồn tại do lịch sử để lại trong lĩnh vực đất đai (*nhất là liên quan đến đất nông lâm trường cũ, đất rừng sản xuất,...*), vấn đề ô nhiễm môi trường, ... dẫn đến tình hình phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn trong thời gian qua có chiều hướng gia tăng.

Qua 10 năm triển khai Luật Tiếp công dân, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo kịp thời của Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh cùng với sự nỗ lực, cố gắng của cả hệ thống chính trị, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh đã đạt được những kết quả quan trọng, phát huy vai trò lãnh đạo, đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, tập trung thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết cơ bản các vụ việc khiếu nại, tố cáo, chú trọng rà soát và giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài. Người đứng đầu các cấp thường xuyên trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với cán bộ, đoàn viên, doanh nghiệp, người dân... để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, giải quyết kịp thời

những kiến nghị của Nhân dân, hạn chế phát sinh "điểm nóng", góp phần giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân

1.1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt, triển khai Luật Tiếp công dân và văn bản hướng dẫn thi hành Luật

UBND tỉnh đã tham mưu Ban cán sự đảng UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 270/KH-BCS ngày 16/10/2014 về thực hiện Chương trình hành động số 52-CTr/TU ngày 16/9/2014 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Kế hoạch 136-KH/BCS ngày 13/3/2017 triển khai Chương trình hành động số 14-CTr/TU ngày 22/12/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Nghị quyết Đại hội XII của Đảng về công tác nội chính và PCTN; ban hành Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 12/4/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện Chỉ thị số 26-CT/TU ngày 01/02/2018 của Tỉnh ủy về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 01 Chỉ thị¹ và 171 văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt việc thực hiện Luật Tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn; thành lập Tổ tiếp công dân phục vụ Đại hội Đảng và bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp, ban hành Kế hoạch tiếp công dân, góp phần đảm bảo an ninh trật tự trong thời gian diễn ra bầu cử và các sự kiện lớn của đất nước, của tỉnh nhà; thành lập Tổ công tác đưa công dân khiếu kiện tại Thủ đô Hà Nội về địa phương,...

- Ngay sau khi Luật Tiếp công dân được ban hành, UBND tỉnh Quảng Ngãi đã thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh, bổ nhiệm Trưởng ban và Phó trưởng Ban Tiếp công dân theo quy định; hiện nay, Ban Tiếp công dân tỉnh được bố trí 05 công chức (*01 Trưởng ban do Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, 02 Phó trưởng ban và 02 công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân chuyên trách, được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định*); Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh được đầu tư cải tạo, nâng cấp đảm bảo phục vụ tốt cho hoạt động tiếp công dân của Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và UBND tỉnh.

- UBND tỉnh đã chỉ đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố thành lập và củng cố, kiện toàn tổ chức, hoạt động của Ban Tiếp công dân cấp huyện; chỉ đạo Thanh tra tỉnh hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai công tác tiếp công dân theo đúng quy định; chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các cơ quan liên quan trong bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh; yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch UBND

¹ Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 06/12/2016.

các huyện, thị xã, thành phố phối hợp tham gia ngày tiếp công dân định kỳ của Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh,...

1.2. Việc xây dựng, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân theo thẩm quyền

Hàng năm, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo Thanh tra tỉnh thường xuyên thực hiện việc rà soát, hệ thống hóa các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo do HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành để kịp thời sửa đổi, bổ sung, thay thế đảm bảo đúng với quy định hiện hành và phù hợp với tình hình thực tiễn địa phương. Từ năm 2014 đến nay, UBND tỉnh đã ban hành 09 văn bản quy phạm pháp luật² liên quan đến công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp tăng cường quản lý nhà nước, chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, yếu kém trong các lĩnh vực dễ phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo, như: Chế độ, chính sách người có công³, đất đai⁴, tài nguyên khoáng sản⁵, quản lý chợ⁶, quy hoạch xây dựng, quản lý sử dụng công sản..., đẩy mạnh thực hiện công khai minh bạch trong hoạt động công vụ, chỉ đạo chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố đã quan tâm, tăng cường trách nhiệm, đã ban hành mới Quy định về tiếp công dân, xử lý đơn và thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền và 686 văn bản lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện Luật Tiếp công dân 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 ở cấp mình, ngành mình.

Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố cũng đã tăng cường thực hiện công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan, đơn vị; thực hiện các biện pháp tăng cường quản lý nhà nước thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền của cấp mình, ngành mình; một số địa phương đã ban hành Quy chế về tiếp công dân lưu động ở cơ sở để kịp thời tiếp nhận, xử lý các vấn đề phát sinh trong Nhân dân⁷.

² Quyết định số 37/2014/QĐ-UBND ngày 23/7/2014; Quyết định số 38/2014/QĐ-UBND ngày 23/7/2014; Quyết định số 61/2014/QĐ-UBND ngày 15/12/2014; Quyết định số 65/2014/QĐ-UBND ngày 25/12/2014; Quyết định số 52/2015/QĐ-UBND ngày 13/11/2015; Quyết định số 53/2022/QĐ-UBND ngày 23/12/2022; Quyết định số 28/2022/QĐ-UBND ngày 04/8/2022; Quyết định số 31/2022/QĐ-UBND ngày 04/8/2022.

³ Chỉ đạo tổ chức đối thoại chính sách người có công, đối thoại về chính sách giảm nghèo và lao động, BHXH...

⁴ Sửa đổi đồng bộ cơ chế, chính sách về bồi thường, hỗ trợ đất đai và tài sản, giải quyết tái định cư khi nhà nước thu hồi đất trên địa bàn tỉnh; chỉ đạo quyết liệt các địa phương và ngành TNMT thực hiện Kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 1474/CT-TTg ngày 24/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp cấp bách để chấn chỉnh việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất và xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai toàn tỉnh.

⁵ Ban hành quy định về phân cấp quản lý cho UBND các huyện, thị xã, thành phố; quy chế và tổ chức thực hiện đấu giá quyền khai thác các mỏ khoáng sản làm vật liệu xây dựng thông thường trên địa bàn các huyện.

⁶ UBND tỉnh ban hành Quyết định số 11/2018/QĐ-UBND ngày 04/4/2018 quy định về Quy trình chuyển đổi mô hình kinh doanh, khai thác và quản lý chợ trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

⁷ Huyện Bình Sơn, thị xã Đức Phổ.

1.3. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật tiếp công dân

Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo thực hiện thường xuyên bằng nhiều biện pháp thiết thực. Sau khi Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ được ban hành, UBND tỉnh đã tổ chức 01 hội nghị cấp tỉnh để triển khai, quán triệt Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ cho hơn 150 cán bộ chủ chốt các cấp, các ngành; ban hành Kế hoạch số 1690/KH-UBND ngày 29/4/2014 để triển khai thực hiện Đề án 1-1133 “*Tiếp tục tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở xã, phường, thị trấn, giai đoạn 2013-2016*” trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; tổ chức 207 cuộc tuyên truyền, phổ biến giáo dục về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, với sự tham gia của 21.341 người.

Đã chỉ đạo cấp phát sách “*Những nội dung cơ bản của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nghị định hướng dẫn thi hành*” của Thanh tra Chính phủ đến nơi tiếp công dân các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh; giao Thanh tra tỉnh tuyên truyền trực tiếp tại 15 xã điểm trên địa bàn toàn tỉnh, thu hút hơn 1.100 lượt người dân ở cơ sở tham dự; in ấn 6.250 bộ tài liệu tuyên truyền, đã được Thanh tra Chính phủ phê duyệt để cấp phát đến cơ sở; cho đăng tải công khai tài liệu tuyên truyền trên Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; mua và cấp Báo Thanh tra đến 100% Ban Thanh tra nhân dân cấp xã; chỉ đạo Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và Báo Quảng Ngãi tham dự và đưa tin đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND tỉnh, kết quả giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo có tính chất điển hình đã góp phần nâng cao nhận thức pháp luật khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, Nhân dân,...

1.4. Kết quả thanh tra, kiểm tra trách nhiệm trong công tác tiếp công dân

UBND tỉnh chỉ đạo toàn ngành thanh tra kịp thời triển khai thanh tra, kết luận xử lý những vấn đề bức xúc, nổi cộm, những lĩnh vực dễ xảy ra tiêu cực, sai phạm,... để chấn chỉnh, qua đó đạt được những kết quả quan trọng, góp phần tích cực vào công cuộc đấu tranh phòng ngừa, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh.

Trong kỳ, các cơ quan thanh tra đã thực hiện 197 cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm về việc chấp hành pháp luật tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại 334 cơ quan, đơn vị. Qua thanh tra đã chỉ đạo thực hiện nhiều biện pháp chấn chỉnh, xử lý và xem xét trách nhiệm của tổ chức, cá nhân liên quan. Tuy nhiên, do thiếu chế tài cụ thể nên việc xử lý chỉ dừng lại ở mức độ rút kinh nghiệm.

2. Tình hình, kết quả tiếp công dân

2.1. Bối cảnh và tình hình chung về công tác tiếp công dân

UBND tỉnh thường xuyên chỉ đạo, đôn đốc trách nhiệm thủ trưởng các cấp, các ngành tập trung thực hiện tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh; qua đó, tình hình đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh cơ bản được giữ ổn định, bảo đảm an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Các vụ việc đông người, phức tạp thường xuyên được tổ chức rà soát, đề ra những biện pháp cụ thể để giải quyết dứt điểm, tạo sự đồng thuận cho người dân. Tuy nhiên, tình trạng đơn thư, khiếu nại, tố cáo vượt cấp vẫn còn xảy ra, nội dung tập trung vào vấn đề tranh chấp đất đai⁸, ô nhiễm môi trường⁹, công tác thu hồi đất, bồi thường và giải phóng mặt bằng tại các dự án lớn¹⁰ còn tiềm ẩn nguy cơ gây mất ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh.

2.2. Thống kê và phân tích số vụ việc, số lượt người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; số vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

Từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024, các cơ quan hành chính trong tỉnh đã tiếp 59.177 lượt/65.988 người/49.710 vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh¹¹; có 316 đoàn đông người của 158 vụ việc.

2.3. Kết quả xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Tiếp nhận và xử lý 94.391 đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (*chuyển đến cơ quan có thẩm quyền 17.135 đơn, đôn đốc cấp dưới giải quyết 670 đơn, trả lại và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền đối với 10.341 đơn, thụ lý và giải quyết đối với đơn thuộc thẩm quyền 21.879 đơn, còn 44.366 đơn không đủ điều kiện xử lý đã lưu đơn*); đã giải quyết 3.556/3.597 vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền (tỷ lệ 98,8%) và 18.101/18.577 vụ kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền (tỷ lệ 97,4%).

III. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA LUẬT TIẾP CÔNG DÂN

1. Việc thực hiện quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân

- **Quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:** Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được tạo điều kiện thuận lợi để thực hiện quyền của mình theo đúng quy định pháp luật; hầu hết đều chấp hành nội quy, quy chế đã được niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân; các nội dung trình bày đều được ghi chép, hướng dẫn theo quy định. Bên cạnh đó, vẫn còn một số trường hợp do khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

⁸ Trong đó có một số vụ việc tranh chấp đất lâm nghiệp, tranh chấp đất quốc phòng có tính chất phức tạp, kéo dài ...

⁹ Dự án Khu liên hợp sản xuất thép Hòa Phát – Dung Quất 2; dự án nhà máy xi măng Đại Việt; dự án nhà máy sản xuất bột giấy VNT19 ...

¹⁰ Như: Dự án đường cao tốc Quảng Ngãi – Hoài Nhơn, đường Dung Quất - Sa Huỳnh,...

¹¹ Tiếp thường xuyên 44.623 lượt/48.025 người/ 37.741 vụ việc; Tiếp định kỳ và đột xuất 14.663 lượt/ 18.034 người/ 49.710 vụ việc.

không đạt được mục đích chuyển sang tố cáo công chức tiếp công dân, có thái độ bức xúc; thậm chí một số trường hợp có lời lẽ gay gắt, xúc phạm công chức tiếp công dân. Một số trường hợp người dân tự ý ghi âm buổi tiếp công dân mà chưa có ý kiến của cán bộ, công chức tiếp công dân.

- **Trách nhiệm của người tiếp công dân:** Phần lớn cán bộ, công chức tiếp công dân đều thực hiện trách nhiệm theo đúng quy định pháp luật; tôn trọng, lắng nghe người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, hướng dẫn và giải thích pháp luật tận tình, trách nhiệm cho người dân. Tuy nhiên, vẫn còn một số trường hợp có thái độ không đúng mực trong giao tiếp với người dân; do hạn chế về kỹ năng, nghiệp vụ nên việc phân loại nội dung đơn không chính xác, dẫn đến việc xử lý đơn không đúng quy định.

2. Việc thực hiện trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân

- UBND tỉnh đã chỉ đạo triển khai Luật Tiếp công dân 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 trên địa bàn tỉnh¹², chỉ đạo thực hiện đồng bộ các giải pháp đã nêu tại Kế hoạch số 270; Ban Thường vụ Tỉnh ủy quyết định¹³ thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện các công trình trọng điểm tỉnh Quảng Ngãi, giai đoạn 2024 - 2025 do Phó Bí thư Thường trực Tỉnh ủy làm Trưởng Ban Chỉ đạo; Chủ tịch UBND tỉnh thành lập các Ban Chỉ đạo thực hiện các Dự án trọng điểm trên địa bàn tỉnh do Chủ tịch UBND tỉnh làm Trưởng ban¹⁴, Tổ giúp việc cho Ban Chỉ đạo thực hiện các công trình trọng điểm tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2024 - 2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy¹⁵; thành lập Tổ tư vấn đề tham mưu xử lý các vấn đề vướng mắc trong bồi thường, giải phóng mặt bằng, chỉ đạo giải quyết trực tiếp thông qua việc xử lý cơ chế, chính sách về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư để kết thúc trên thực tế hàng trăm vụ việc; tổ chức nhiều buổi đối thoại, gặp gỡ trực tiếp người dân để kết luận, giải quyết nhiều dự án lớn trên địa bàn.

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố đã quan tâm, tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong công tác tiếp công dân; đã củng cố, kiện toàn Ban Tiếp công dân, chỉ đạo thực hiện việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện theo quy định. Thủ trưởng nhiều cơ quan, đơn vị đã tích cực đối thoại

¹² Công văn số 3910/UBND-NC ngày 04/9/2014 của UBND tỉnh; Công văn số 3876/UBND-NC ngày 14/9/2014 của UBND tỉnh; Công văn số 254-CV/BCS ngày 11/8/2014 của Ban cán sự đảng UBND tỉnh; Quyết định 52/2015/QĐ-UBND ngày 13/11/2015 của UBND tỉnh

¹³ Quyết định số 1514-QĐ/TU ngày 03/6/2024 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

¹⁴ Quyết định số 793/QĐ-UBND ngày 21/6/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng Dự án xây dựng công trình đường bộ cao tốc Bắc - Nam phía Đông, giai đoạn 2021-2025, đoạn qua địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 988/QĐ-UBND ngày 30/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Ban chỉ đạo giải phóng mặt bằng dự án đầu tư xây dựng công trình Đường Hoàng Sa -Đốc Sỏi.

¹⁵ Quyết định số 01/QĐ-BCĐ ngày 11/6/2024 (Tổ trưởng Tổ giúp việc là đồng chí Chánh Văn phòng UBND tỉnh).

với người dân để giải quyết kịp thời các vụ việc phát sinh; người đứng đầu cơ quan hành chính đã thường xuyên đến hiện trường để kiểm tra, chỉ đạo, giải quyết tại chỗ các vụ việc thuộc thẩm quyền; một số địa phương giải quyết dứt điểm được các vụ việc kéo dài, phức tạp, giúp ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

3. Việc tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân

- UBND tỉnh đã ban hành Quyết định¹⁶ thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh và quy định¹⁷ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân. Tại trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh được bố trí 05 công chức (01 Trưởng ban do Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, 02 Phó Trưởng ban và 02 công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân chuyên trách), được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định. Trụ sở tiếp công dân của tỉnh được đầu tư cải tạo, nâng cấp đảm bảo phục vụ tốt cho hoạt động tiếp công dân của Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và UBND tỉnh.

UBND các huyện, thị xã, thành phố đã thành lập Ban Tiếp công dân cấp huyện, bổ nhiệm, kiện toàn chức danh Trưởng ban Tiếp công dân, phân công công chức tiếp công dân thường xuyên, giải quyết chế độ bồi dưỡng cho Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn¹⁸. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố đã từng bước củng cố đội ngũ làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo của cấp mình, ngành mình. Tuy nhiên, nhân lực làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cấp, các ngành vẫn còn nhiều bất cập, nhất là ở cấp huyện vừa thiếu về số lượng, vừa không ngang tầm nhiệm vụ¹⁹. Nguyên nhân là do không có biên chế, trong khi Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thiếu biện pháp thực tiễn để bố trí cho phù hợp.

- Trưởng Ban tiếp công dân các cấp cơ bản đã thực hiện nhiệm vụ của mình theo đúng quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; đã thực hiện phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân. Tuy nhiên, công tác đôn đốc, kiểm tra sau tiếp công dân, xử lý đơn đối với việc giải quyết, xử lý của Thủ trưởng cấp dưới còn chưa thường xuyên, hiệu quả chưa cao. Quy định về tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa ràng buộc nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo trong việc chấp hành trình tự, thủ tục, biểu mẫu khi khiếu nại, tố cáo, dẫn đến dễ vi phạm thời hạn

¹⁶ Quyết định số 376/QĐ-UBND ngày 03/10/2014;

¹⁷ Quyết định số 92/QĐ-UBND ngày 19/3/2015.

¹⁸ Các huyện, thành phố cơ bản thực hiện đầy đủ ở Trụ sở tiếp công dân cấp huyện và một số phòng, ban chuyên môn có phát sinh nhiều dân, đơn.

¹⁹ Trụ sở tiếp công dân của tỉnh có 03 công chức và 01 cán sự làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và xử lý đơn; Đề án vị trí việc làm của UBND các huyện, thành phố đã được phê duyệt thì có 04 huyện bố trí công chức kiêm nhiệm làm công tác tiếp công dân, 09 huyện bố trí cán sự làm công tiếp dân tại Trụ sở TCD huyện. Biên chế cơ quan thanh tra nhiều sở, huyện chỉ 02-03 người, không đủ khả năng thực hiện nhiệm vụ; không có vị trí việc làm “tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo” tại Phòng Tài nguyên-Môi trường cấp huyện.

xử lý đơn khi xác lập thủ tục thụ lý; chưa có quy định về trình tự, thủ tục thụ lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh.

- Các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân các cấp. Quy chế tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị, địa phương đều quy định trách nhiệm tham gia phối hợp tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân các cấp của các cơ quan, đơn vị. Phương thức phối hợp chủ yếu là đăng ký danh sách cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên gửi đến Ban Tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện; khi nhận được yêu cầu của Ban tiếp công dân thì cơ quan phối hợp cử ngay cán bộ, công chức đến tham gia tiếp công dân.

4. Việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng. Chủ tịch UBND cấp huyện trực tiếp tiếp công dân 02 ngày/tháng (*có huyện tiếp ngày 01 và ngày 15, có huyện tiếp ngày 10 và ngày 20 hàng tháng*). Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh hầu hết tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng. Trong kỳ báo cáo, Chủ tịch UBND các cấp và người đứng đầu của các sở, ban, ngành tỉnh tiếp định kỳ và đột xuất 12.597 lượt/13.690 người của 11.826 vụ việc; ủy quyền tiếp 892 lượt/1491 người của 889 vụ việc.

Lãnh đạo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh cũng thực hiện việc tiếp công dân định kỳ theo quy định.

- Các sở, ban, ngành tỉnh đều bố trí nơi tiếp công dân riêng và cử công chức kiêm nhiệm tiếp công dân theo quy định. UBND các huyện, thị xã, thành phố đều thành lập Ban Tiếp công dân, kiện toàn chức danh Trưởng Ban Tiếp công dân, phân công chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định. Hằng năm, các cơ quan trên địa bàn tỉnh đều ban hành và niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân và đăng công khai trên cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; danh sách công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trên địa bàn toàn tỉnh, đều được đăng trên cổng thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh.

- Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã được ban hành từ đầu năm và đăng tải công khai trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, huyện. Qua tiếp công dân đã kết luận, chỉ đạo thực hiện các nội dung thuộc phạm vi thẩm quyền, trả lời, giải thích pháp luật cho người dân hoặc thụ lý giải quyết đối với các nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Kết thúc tiếp công dân, Chủ tịch UBND các cấp đều ban hành Thông báo kết luận tiếp công dân; thông báo này được gửi đến công dân được tiếp, đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và được công khai trên Cổng Thông tin điện tử; đồng thời, giao nhiệm vụ cho Trưởng Ban Tiếp công dân chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện. Tuy nhiên, người đứng đầu tiếp công

dân vẫn còn ít; việc kết luận, giải quyết trực tiếp qua tiếp công dân còn hạn chế do tính chất vụ việc đòi hỏi phải có thời gian xác minh, phải căn cứ trên tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ mới kết luận được; chưa gắn tiếp công dân định kỳ theo lịch với đối thoại giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền... Một số công chức tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện còn thiếu kỹ năng, kinh nghiệm và kiến thức pháp luật.

Đối với cấp xã, việc tuân thủ lịch tiếp công dân định kỳ vẫn còn hạn chế; một số xã phân công cho nhiều công chức luân phiên làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, không mở sổ sách theo dõi, ghi chép thông tin không đầy đủ, phân loại đơn không chính xác...; công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân còn thiếu kiến thức, kỹ năng; hầu hết UBND các xã chưa đủ nguồn nhân lực giải quyết chế độ bồi dưỡng cho công chức làm công tác tiếp công dân theo quy định của UBND tỉnh... làm ảnh hưởng đến chất lượng tiếp công dân.

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

- Các vụ việc đông người phát sinh trên địa bàn tỉnh chủ yếu là người dân tụ tập đông người để gây áp lực lên chính quyền, đưa ra yêu sách, đòi hỏi giải quyết nhanh chóng, giải quyết theo nội dung yêu cầu của họ, ngoại trừ một số ít trường hợp nhiều người cùng phản ánh về vấn đề ô nhiễm môi trường, quy hoạch,... Nhiều trường hợp công dân không đồng ý cử người đại diện hoặc đã cử người đại diện nhưng vẫn đòi được tiếp, hoặc người được cử đại diện không làm văn bản theo quy định... gây khó khăn trong quá trình tiếp công dân. Hơn nữa, hiện trong tiêu chí thống kê vụ việc đông người chưa tính đến các vụ phát sinh tại hiện trường - nơi xảy ra sự kiện.

- Chủ tịch UBND tỉnh đã thành lập Tổ công tác chỉ đạo giải quyết một số vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh do Phó Chủ tịch thường trực UBND tỉnh làm Tổ trưởng, trực tiếp²⁰ chỉ đạo (*viết tắt là Tổ công tác 571*) và Tổ giúp việc cho Tổ công tác của Chủ tịch UBND tỉnh. Tổ trưởng Tổ công tác 571 và Tổ giúp việc đều ban hành Quy chế làm việc và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên của Tổ để thực hiện. Các huyện, thị xã, thành phố cũng đã ban hành Quy chế và thành lập Tổ công tác phối hợp, xử lý các trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, có tính chất phức tạp, gay gắt tại địa phương; tổ chức chỉ đạo xử lý, giải quyết cơ bản kịp thời các vụ việc đông người phát sinh trên địa bàn, góp phần giữ vững ổn định chính trị và an ninh trật tự của tỉnh nhà.

Trong kỳ báo cáo, UBND tỉnh đã ban hành 02 Kế hoạch số: 847/KH-UBND ngày 17/3/2014 và 80/KH-UBND ngày 24/5/2019 để triển khai thực hiện Kế hoạch số 2100/KH-TTCT ngày 19/9/2013 và Kế hoạch số 363/KH-TTCT ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ về kiểm tra, rà soát, giải quyết

²⁰ Quyết định số 571/QĐ-UBND ngày 25/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài. Qua đó, toàn tỉnh đã giải quyết 58/68 vụ việc. Còn 10 vụ việc hiện đang được UBND tỉnh và các địa phương tiếp tục tập trung xử lý, giải quyết²¹.

6. Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân

- Trụ sở Tiếp công dân tỉnh được bố trí riêng, điều kiện vật chất được trang bị tốt, đáp ứng các yêu cầu theo quy định tại Điều 18, 19 Luật Tiếp công dân. Có 13/13 huyện, thị xã, thành phố đã bố trí trụ sở tiếp công dân riêng, trang thiết bị đảm bảo, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Hiện nay, UBND tỉnh Quảng Ngãi đã triển khai việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến theo Mô hình Tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ. Chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý trùng lặp trong thống kê đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo...

- Tại nơi tiếp công dân niêm yết đầy đủ nội quy, quy chế tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo; đã giải quyết chế độ bồi dưỡng và thực hiện việc cấp phát trang phục cho công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định.

7. Đánh giá chung về công tác tiếp công dân

7.1. Đánh giá chung về kết quả của công tác tiếp công dân

- Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, vừa cấp bách, vừa lâu dài của cả hệ thống chính trị; do đó, UBND tỉnh đã tổ chức triển khai quán triệt kịp thời Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ, ban hành kế hoạch thực hiện với nội dung bám sát các nhiệm vụ theo chỉ đạo; kịp thời ban hành các văn bản nhằm hoàn thiện thể chế công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn. Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu các cấp, các ngành tiếp tục được nâng lên. Qua tiếp công dân, cơ quan hành chính các cấp đã ban hành văn bản thông báo ý kiến kết luận, chỉ đạo giải quyết, giao nhiệm vụ cho cơ quan chức năng xem xét, giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền. Tuy nhiên, việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cấp, các ngành trong tổ chức thực hiện các chỉ đạo của UBND tỉnh có lúc, có nơi còn chưa được thường xuyên, sâu sát.

Chủ tịch UBND các cấp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh đã tập trung chỉ đạo và thực hiện tốt công tác này, hạn chế đến mức thấp nhất các vụ khiếu nại, tố cáo, bức xúc, kéo dài, không để tồn đọng.

- Việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND các cấp và Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh được đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân và theo lịch đã niêm yết. Chủ tịch UBND các cấp và

²¹ UBND tỉnh 04 vụ, thành phố Quảng Ngãi: 03 vụ; huyện Bình Sơn: 02 vụ; huyện Tư Nghĩa: 01 vụ.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh đã dành thời gian và trực tiếp chủ trì giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật. Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đối với đơn khiếu nại, tố cáo của công dân đảm bảo về trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết, chất lượng và nội dung giải quyết ngày càng được nâng lên. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, yêu cầu của công dân, Chủ tịch UBND các cấp, thủ trưởng các ngành đã thực hiện việc tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân, nhằm công khai, minh bạch chứng cứ xác minh theo quy định pháp luật. Đại diện Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tham dự cùng UBND cùng cấp để thực hiện tốt việc tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân trước khi ban hành văn bản giải quyết; đồng thời, giám sát việc giải quyết của UBND các cấp.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật được các cấp, các ngành quan tâm triển khai sâu rộng cho cán bộ, công chức, viên chức và trong quần chúng Nhân dân. Từ đó, người dân thông hiểu và đồng tình với các đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, công vụ hiểu rõ được vai trò, trách nhiệm của mình để thực hiện đúng các quy định của pháp luật, đảm bảo dân chủ, công khai.

Đồng thời, thực hiện các quy định về hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân. Cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh đã thực hiện đúng các nội dung, như: Việc công bố thông tin về tiếp công dân của đơn vị, đặc biệt là lịch tiếp công dân của người đứng đầu; việc tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; việc thực hiện thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến....

Nhìn chung, việc thực hiện các quy định về hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đảm bảo về trình tự, thủ tục theo quy định, đặc biệt là trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết. Qua đó, góp phần nâng cao trách nhiệm của cơ quan, tổ chức trong thực hiện chức trách và minh bạch các hoạt động quản lý nhà nước theo nhiệm vụ được giao.

- Các vụ việc đông người, phức tạp được chỉ đạo tổ chức rà soát, đề ra những biện pháp cụ thể để giải quyết dứt điểm, tạo sự đồng thuận cho người dân. Thủ trưởng của nhiều cơ quan, đơn vị đã thực hiện tốt trách nhiệm tiếp công dân theo luật. Công tác phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh với các địa phương được thực hiện thường xuyên, đã kịp thời tham vấn, tháo gỡ các vướng mắc về chuyên môn, nghiệp vụ trong quá trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các địa phương. Qua đó, góp phần nâng cao chất lượng tham mưu xử lý đơn, kết quả xác minh giải quyết khiếu nại, tố cáo;

tỷ lệ giải quyết của nhiều địa phương đạt chỉ tiêu đề ra.

7.2. Đánh giá những khó khăn, vướng mắc, hạn chế, nguyên nhân trong công tác tiếp công dân

a) Những hạn chế, khó khăn, vướng mắc

- Một số địa phương vẫn chưa làm tốt công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; vẫn còn một số cơ quan, đơn vị người đứng đầu chưa thực hiện đầy đủ, nghiêm túc lịch tiếp công dân định kỳ đã công bố; chất lượng công tác tiếp công dân, xử lý đơn của một số địa phương vẫn còn thấp, nhất là ở cấp xã; công tác theo dõi sau tiếp công dân, xử lý đơn ở một số địa phương vẫn còn hạn chế, chưa kịp thời; thủ trưởng một số cơ quan, đơn vị còn ủy quyền cho cấp phó, cấp dưới đối thoại.

- Công tác tuyên truyền pháp luật tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nói riêng và pháp luật nói chung cho người dân, nhất là pháp luật trong các lĩnh vực quan trọng, liên quan thiết thực đến đời sống phần lớn người dân kết quả còn hạn chế, thiếu những cách thức, biện pháp thiết thực, phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau nên hiệu quả không cao. Việc ứng dụng công nghệ thông tin có cải thiện nhưng vẫn còn hạn chế.

- Công tác thanh tra trách nhiệm trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được quan tâm thực hiện thường xuyên, nhưng chỉ dừng lại ở mức hướng dẫn, chấn chỉnh và đôn đốc, nhắc nhở trách nhiệm; chưa có người đứng đầu nào bị xử lý kỷ luật do vi phạm nên hiệu quả chưa cao.

b) Nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế, khó khăn, vướng mắc

Những hạn chế, khó khăn, vướng mắc nêu trên do nhiều nguyên nhân, tuy nhiên tập trung ở những nguyên nhân chính như sau:

- Cơ chế, chính sách pháp luật từng bước đã được hoàn thiện nhưng vẫn còn nhiều bất cập, chồng chéo. Tinh thần trách nhiệm của một bộ phận cán bộ, công chức một số cơ quan, đơn vị vẫn còn hạn chế, còn đùn đẩy; một số địa phương chưa có sự vào cuộc quyết liệt của hệ thống chính trị, do đó làm ảnh hưởng đến hiệu quả, chất lượng của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Nhân lực làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở các cấp, các ngành dù đã được cấp ủy và Thủ trưởng các cấp, các ngành quan tâm nhưng năng lực chuyên môn, kỹ năng còn nhiều hạn chế dẫn đến chất lượng chưa cao.

(Kèm theo Biểu số 01/TCD, 02/TCD, 03/XLD)

III. ĐÁNH GIÁ CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN

1. Ưu điểm

- Luật Tiếp công dân đã cụ thể hóa đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân để đổi mới một cách toàn diện về tổ chức và hoạt động tiếp công dân nhằm thể hiện bản chất dân chủ của Nhà nước ta “*Nhà nước của dân, do dân và vì dân*”; góp phần giải quyết những bất cập đang đặt ra trong thực tiễn về công tác tiếp công dân; xây dựng cơ chế hữu hiệu, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách đầy đủ, công khai và minh bạch; đề cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Xác định rõ mô hình tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị; quy định rõ tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan tiếp công dân, người phụ trách cơ quan tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân; mối quan hệ giữa các cơ quan tiếp công dân, giữa cơ quan tiếp công dân với các cơ quan, tổ chức; quy định rõ hoạt động tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân, quản lý về công tác tiếp công dân.

- Luật Tiếp công dân được xây dựng trên cơ sở tổng kết thực tiễn tình hình tiếp công dân, kế thừa các quy định còn phù hợp của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định số 89/NĐ-CP ngày 08/7/1997 về ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác quy định về vấn đề này; có cơ cấu, bố cục hợp lý, nội dung khả thi; đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, sự thống nhất, đồng bộ của hệ thống pháp luật.

2. Hạn chế

Qua 10 năm thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, cho thấy một số hạn chế, bất cập nhất định, cụ thể như sau:

- Tại Điều 8 Luật Tiếp công dân quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân như: Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết; trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;...

Như vậy, người tiếp công dân là người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên chỉ tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, không có thẩm quyền giải quyết bởi thẩm quyền giải quyết thuộc về thủ trưởng cơ quan, đơn vị. Từ đó dẫn đến hiệu quả tiếp công dân có lúc còn hạn chế, nhiều trường hợp công dân bức xúc, đề nghị gặp thủ trưởng, cơ quan đơn vị là những người

giải quyết trong khi công chức đang thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

- Theo quy định của Luật Tiếp công dân, khi đến nơi tiếp công dân, công dân cần nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Tuy nhiên, việc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp chỉ phù hợp với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh. Đối với trường hợp người tố cáo, Luật Tố cáo năm 2018 không quy định việc ủy quyền của người tố cáo cho người khác. Do vậy, Luật Tiếp công dân cần quy định cụ thể công dân xuất trình giấy tờ ủy quyền (nếu có) đối với các trường hợp khiếu nại, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Bên cạnh đó, thực tế trong quá trình tiếp công dân có tình trạng khi cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, công dân không hợp tác vì cho rằng Luật Tiếp công dân chỉ quy định công dân nêu rõ họ và tên hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân chứ không bắt buộc công dân phải xuất trình giấy tờ tùy thân.

- Về việc công dân tự ý ghi âm, ghi hình, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội: Hiện nay, trong nhiều cuộc tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến nơi tiếp công dân tự ý ghi âm, ghi hình, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội. Mặc dù, tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 đã quy định cơ bản đầy đủ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân. Tuy nhiên, không quy định cụ thể về việc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân có được ghi âm, ghi hình, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội hay không mà mới chỉ quy định tại khoản 8 Điều 6 Luật Tiếp công dân quy định nghiêm cấm vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân. Do đó, nhiều địa phương, cơ quan, đơn vị đã đưa nội dung cấm công dân ghi âm, ghi hình tại nơi tiếp công dân trong nội quy tiếp công dân, dẫn đến nhiều trường hợp công dân khi bị xử lý đã phản ứng vì cho rằng Luật Tiếp công dân không cấm công dân ghi âm, ghi hình nhưng nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị quy định cấm công dân ghi âm, ghi hình là chưa phù hợp.

- Về thời hạn giải quyết đối với đơn kiến nghị, phản ánh: Hiện nay, tại Điều 28 Luật Tiếp công dân quy định thời hạn thông báo kết quả xử lý đơn như đơn đã được thụ lý hoặc không thụ lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Bên cạnh đó, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo quy định cụ thể về thời hạn giải quyết đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được thụ lý. Tuy nhiên, thời hạn giải quyết đối với đơn kiến nghị, phản ánh Luật Tiếp công dân cũng như văn bản quy phạm pháp luật khác chưa quy định cụ thể.

- Về trách nhiệm người đứng đầu trong tiếp công dân định kỳ: Tại khoản 5 Điều 12 và khoản 5 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp tỉnh tiếp dân định kỳ ít nhất 01 ngày/01 tháng, Chủ tịch UBND cấp huyện tiếp dân định kỳ ít nhất 02 ngày/01 tháng. Tuy nhiên,

do tính chất công việc nhiều, có việc đột xuất, bất khả kháng nên phải ủy quyền cho cấp phó để tiếp công dân nhưng Luật Tiếp công dân năm 2013 lại không quy định về việc ủy quyền.

- Về tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung: Hiện nay, Luật Tiếp công dân có quy định việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung nhưng chưa giải thích thế nào “*một nội dung*”. Do đó, khi nhiều công dân đến Trụ sở tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ khó khăn, thiếu căn cứ pháp lý trong việc giải thích và đề nghị cử đại diện. Đồng thời, 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 đòi được tiếp hoặc một số trường hợp người đại diện sợ trách nhiệm trước pháp luật về vai trò đại diện của mình 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 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.

- Tại khoản 4 Điều 9 quy định những trường hợp được từ chối tiếp công dân “*Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật*”, nhưng không quy định cụ thể những trường hợp khác là trường hợp nào.

(Kèm theo Biểu số 04/TCD)

IV. KIẾN NGHỊ

1. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật

Từ những hạn chế, bất cập của Luật Tiếp công dân năm 2013 nêu trên, UBND tỉnh Quảng Ngãi kiến nghị một số nội dung như sau:

- Quy định hướng dẫn cụ thể hơn nữa trường hợp từ chối tiếp công dân đối với 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.

Bên cạnh đó, cơ sở dữ liệu về công tác tiếp công dân chưa được xây dựng, triển khai đồng bộ từ Trung ương đến địa phương nên một số vụ việc đã được địa phương thông báo chấm dứt giải quyết khiếu nại nhưng các cơ quan Trung ương vẫn chuyển đơn về đề nghị xem xét, giải quyết nên người dân đến Trụ sở các cơ quan ở địa phương yêu cầu giải quyết mặc dù đã được giải thích nhiều lần, gây khó khăn trong việc giải thích khi tiếp công dân.

- Đề nghị Chính phủ tiếp tục cụ thể hóa tiêu chuẩn công chức tiếp dân chuyên trách ở cấp tỉnh, cấp huyện theo hướng yêu cầu phải là người có trình độ Cử nhân Luật, đã có thời gian kinh nghiệm công tác thực tiễn nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng tiếp công dân theo tinh thần xây dựng chế độ nhà nước pháp quyền.

- Nên phân định cụ thể về thẩm quyền tiếp công dân thường xuyên của công chức tiếp công dân và thẩm quyền tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

- Luật Tiếp công dân cần quy định cụ thể về việc công dân phải xuất trình giấy tờ tùy thân khi đến nơi tiếp công dân.

- Cần quy định cụ thể trong Luật Tiếp công dân về việc công dân không tự ý ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội mà phải theo sự điều hành của cán bộ, công chức tiếp công dân. Qua đó đảm bảo quyền giám sát của công dân đối với việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, cũng như đảm bảo hoạt động tiếp công dân phải được công khai, dân chủ, đúng quy định pháp luật. Đồng thời, tránh lợi dụng việc ghi âm, ghi hình, cắt xén, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội để làm mất uy tín của cơ quan, tổ chức cũng như công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân. Việc quy định cụ thể nội dung này cũng là căn cứ xử lý đối với những người lợi dụng quyền tự do, dân chủ để thực hiện những hành vi xấu, gây rối trật tự công cộng.

- Để quy định rõ trách nhiệm của người có thẩm quyền giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh, Luật Tiếp công dân cần phải quy định thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh cụ thể, qua đó đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp cho người kiến nghị, phản ánh và cũng là cơ sở để xử lý trách nhiệm của người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh khi vi phạm thời hạn giải quyết.

- Để đảm bảo hiệu quả công tác tiếp công dân, đảm bảo quyền, lợi ích cho công dân khi thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Luật Tiếp công dân cần có quy định cụ thể về một số trường hợp nhất định được ủy quyền cho cấp phó thực hiện việc tiếp công dân định kỳ.

- Cần quy định cụ thể những trường hợp nào được từ chối tiếp công dân, đặc biệt đối với trường hợp công dân có kiến nghị, phản ánh, cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết nhưng vẫn có đơn thư kéo dài.

- Cần có văn bản hướng dẫn chi tiết về việc cử đại diện trong các tình huống khác nhau về các trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

- Để thống nhất trong công tác quản lý nhà nước về công tác tiếp công, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ Trung ương đến cơ sở, đề nghị đưa Ban Tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện về cơ quan Thanh tra

cùng cấp thực hiện nhiệm vụ này và giao cho 01 Phó Chánh thanh tra cấp tỉnh, cấp huyện làm Trưởng Ban Tiếp công dân.

UBND tỉnh Quảng Ngãi kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục II, Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ban Thường trực UBMTTQVN tỉnh;
- Các cơ quan TMGV Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TCD;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TCD.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



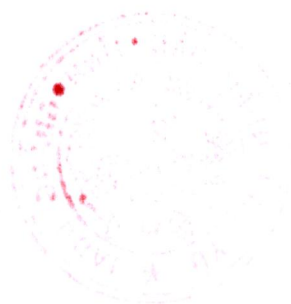
Trần Hoàng Tuấn

TỔNG HỢP KẾT QUẢ VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Số liệu tính từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024

(Kèm theo Báo cáo số 300/BC-UBND ngày 10/12/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)

TT	NỘI DUNG	ĐVT	SỐ LIỆU
	CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT		
1	Số văn bản ban hành mới để thực hiện Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân	Văn bản	877
2	Số văn bản được sửa đổi, bổ sung để thực hiện Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành	Văn bản	9
	TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN		
1	Số lớp tuyên truyền, quán triệt pháp luật về tiếp công dân được tổ chức	Lớp	223
2	Số lượt cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân tham gia các lớp tập huấn, quán triệt pháp luật về tiếp công dân	Lượt người	22,591
	THANH TRA, KIỂM TRA TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN		
1	Tổng số cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân	Cuộc	197
2	Số cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân đã ban hành kết luận	Cuộc	197
3	Số đơn vị được thanh tra, kiểm tra	Đơn vị	334
4	Kiến nghị xử lý hành chính		
	+ Tập thể		
	+ Cá nhân		
	NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN		
1	Số lượng công chức của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh	Người	5
2	Số lượng công chức của Ban Tiếp công dân cấp huyện	Người	28
3	Số người làm công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị	Người	276



TỔNG HỢP KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN (THƯỜNG XUYÊN, ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT)

Số liệu tính từ ngày 01/7/2024 đến ngày 01/7/2024

(Kèm theo Báo cáo số 300/BC-UBND ngày 01/7/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)



Đơn vị	Tổng số lượt tiếp	Tổng số người được tiếp	Tổng số vụ việc tiếp	Tiếp thường xuyên										Tiếp định kỳ và đột xuất của Thủ trưởng															
				Số vụ việc				Trong đó đoàn đồng người			Thủ trưởng tiếp			Ủy quyền tiếp															
				Số lượt tiếp	Số người được tiếp	Tiếp lần đầu	Tiếp nhiều lần	Số đoàn được tiếp	Số người được tiếp	Số vụ việc tiếp lần đầu	Số vụ việc tiếp nhiều lần	Số kỳ tiếp	Số lượt tiếp	Số người được tiếp	Số vụ việc		Trong đó đoàn đồng người		Số kỳ tiếp	Số lượt tiếp	Số người được tiếp	Số vụ việc		Trong đó đoàn đồng người					
															Số vụ việc tiếp lần đầu	Số vụ việc tiếp nhiều lần	Số vụ việc tiếp lần đầu	Số vụ việc tiếp nhiều lần				Số vụ việc tiếp lần đầu	Số vụ việc tiếp nhiều lần	Số vụ việc tiếp lần đầu	Số vụ việc tiếp nhiều lần	Số vụ việc tiếp lần đầu	Số vụ việc tiếp nhiều lần		
MS	1=4+13+22	2=5+14+23	3=6+7+15+16+24+25	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
UBND tỉnh Quảng Ngãi	59,177	65,988	49,710	45,688	50,807	28,514	8,481	316	2,059	104	54	13,292	12,597	13,690	9,327	2,499	115	1,577	75	38	818	892	1,491	731	158	20	370	4	8

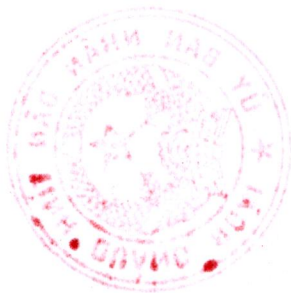
TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ ĐƠN

Số liệu tính từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024

(Kèm theo Báo cáo số 300/BCLUBND ngày 10/12/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)



Đơn vị	Tổng số đơn phải xử lý			Số đơn đã xử lý	Số đơn chưa xử lý (chuyển kỳ sau xử lý)	Đủ điều kiện xử lý		Phân loại đơn theo tính đơn theo nội dung					Phân loại đơn theo tình trạng giải quyết										Kết quả xử lý					Số văn bản nhận được do chuyển đơn
	Tổng số	Kỳ trước chuyển sang	Tiếp nhận trong kỳ			Số đơn	Số vụ việc	Khuyết nại	Tổ cáo	Kiến nghị, phản ánh	Đã giải quyết		Chưa giải quyết xong	Đơn thuộc thẩm quyền				Đơn không thuộc thẩm quyền										
											Lần đầu	Nhiều lần		Tổng số	Khuyết nại	Tổ cáo	Kiến nghị, phản ánh	Tổng số	Hướng dẫn	Chuyển đơn	Đón đốc giải quyết							
MS	$l = 2 + 3 = 4 + 5$	2	3	4	5	$6 = 8 + 9 + 10 = 11 + 12 + 13$	7	8	9	10	11	12	13	$14 = 15 + 16 + 17$	15	16	17	$18 = 19 + 20 + 21$	19	20	21	22						
UBND tỉnh Quảng Ngãi	94391	10841	83550	94391	0	50025	50025	12223	2571	35231	40370	2571	7084	21879	1978	675	19226	28146	10341	17135	670	1338						



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI

Biểu số: 04/TCĐ

TỔNG HỢP KẾT QUẢ RÀ SOÁT, KIỂM NGHIỆM SỬA ĐỔI, BỔ SUNG
CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN
Số liệu tính từ ngày 01/7/2014 đến ngày 01/7/2024

(Kèm theo Báo cáo số 300 /BC-UBND ngày 01/7/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)



TT	ĐIỀU KHOẢN/VẤN ĐỀ (ghi rõ khoản điểm)	HẠN CHẾ, TỒN TẠI, VƯỚNG MẮC, BẤT CẬP	KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT
I	Những chủ trương, chính sách của Đảng chưa được thể chế hóa và những vấn đề phát sinh trong thực tiễn chưa có quy định để điều chỉnh: Không		
II	Những quy định không khả thi, không phù hợp với thực tiễn: Không		
III	Những quy định còn chưa rõ ràng, còn có nhiều cách hiểu khác nhau		
1	Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013	Chưa phân định cụ thể về thẩm quyền tiếp công dân thường xuyên của công chức tiếp công dân và thẩm quyền tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, đơn vị	Bổ sung quy định cụ thể về thẩm quyền tiếp công dân thường xuyên của công chức tiếp công dân và thẩm quyền tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, đơn vị.
2	Khoản 4 Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013	Không quy định cụ thể những trường hợp khác được từ chối tiếp công dân	Cần cụ thể những trường hợp nào được từ chối tiếp công dân, đặc biệt đối với trường hợp công dân có kiến nghị, phản ánh, cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết nhưng vẫn có đơn thư kéo dài

3	Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013	Thời hạn giải quyết đối với đơn kiến nghị, phản ánh Luật Tiếp công dân cũng như văn bản quy phạm pháp luật khác chưa quy định cụ thể.	Cần quy định thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh cụ thể, qua đó đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp cho người kiến nghị, phản ánh. Đồng thời đó cũng là cơ sở để xử lý trách nhiệm của người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh khi vi phạm thời hạn giải quyết
IV	Những quy định còn mâu thuẫn, chồng chéo		
1	Khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013	Luật Tiếp công dân năm 2013 không quy định bắt buộc công dân phải xuất trình giấy tờ ủy quyền (nếu có) đối với các trường hợp khiếu nại, kiến nghị, phản ánh theo quy định.	Bỏ chữ “hoặc” tại điểm a Khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 và thay bằng dấu “,” (phẩy).
V	Những vướng mắc, bất cập khác		
1	Khoản 5 Điều 12 và khoản 5 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013	Chưa quy định cụ thể về các trường hợp được ủy quyền cho cấp phó thực hiện việc tiếp công dân định kỳ	Bổ sung quy định cụ thể về các trường hợp được ủy quyền cho cấp phó thực hiện việc tiếp công dân định kỳ.

2	Khoản 8 Điều 6, Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013	Về việc công dân tự ý ghi âm, ghi hình, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội chưa được quy định cụ thể, dẫn đến nhiều trường hợp công dân khi bị xử lý đã phản ứng vì cho rằng Luật Tiếp công dân không cấm công dân ghi âm, ghi hình nhưng nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị quy định cấm công dân ghi âm, ghi hình là chưa phù hợp.		Cần quy định cụ thể trong Luật Tiếp công dân về việc công dân không tự ý ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội mà phải theo sự điều hành của cán bộ tiếp công dân. Qua đó đảm bảo quyền giám sát của công dân đối với việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, cũng như đảm bảo hoạt động tiếp công dân phải được công khai, dân chủ, đúng quy định pháp luật. Đồng thời, tránh việc lợi dụng việc ghi âm, ghi hình, đưa hình ảnh tại nơi tiếp công dân lên mạng xã hội để làm mất uy tín của cơ quan, tổ chức cũng như công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân. Việc quy định cụ thể nội dung này cũng là cần cứ xử lý đối với những người lợi dụng quyền tự do, dân chủ để thực hiện những hành vi xấu, gây rối trật tự công cộng.
3	Điều 29 Luật Tiếp công dân năm 2013	Luật Tiếp công dân có quy định việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, nhưng chưa giải thích thể nào “ <i>một nội dung</i> ”. Do đó, khi nhiều công dân đến Trụ sở tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ khó khăn, thiếu căn cứ pháp lý trong việc giải thích và đề nghị cử đại diện		Cần có văn bản hướng dẫn chi tiết về việc cử đại diện trong các tình huống khác nhau về các trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung
4	Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân năm 2013	Luật Tiếp công dân, Nghị định hướng dẫn thi hành quy định cụ thể trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị bố trí cán bộ có năng lực, phẩm chất, có trách nhiệm làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế. Tuy nhiên, thực tế hiện nay công chức tiếp công dân phần nhiều còn kiêm nhiệm, chưa được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.		Cụ thể hóa tiêu chuẩn công chức tiếp dân chuyên trách ở cấp tỉnh, cấp huyện theo hướng yêu cầu phải là người có trình độ Cử nhân Luật, đã có thời gian kinh nghiệm công tác thực tiễn nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng tiếp công dân theo tinh thần xây dựng chế độ nhà nước pháp quyền.