

THAM LUẬN

Giải pháp hiệu quả trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh

Kính thưa đồng chí (Lãnh đạo Cục II).....;

Kính thưa đồng chí (Lãnh đạo UBND tỉnh).....;

Kính thưa đồng chí Nguyễn Như Hoa - Tỉnh ủy viên, Chánh Thanh tra tỉnh;

Kính thưa Quý vị đại biểu cùng toàn thể Hội Nghị!

Được sự phân công của lãnh đạo Thanh tra tỉnh, thay mặt Phòng Giải quyết khiếu nại, tố cáo, tôi xin báo cáo tham luận với chủ đề: **“Giải pháp hiệu quả trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh”**.

Kính thưa Hội nghị !

Công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC là hoạt động quan trọng trong quá trình QLNN, quản lý xã hội. KNTC xảy ra trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội và liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành; việc tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên của các cấp ủy, chính quyền, nhất là trong bối cảnh nhiều vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, vượt cấp liên tục phát sinh.

Với vai trò là cơ quan chuyên môn giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC; trong những năm qua, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, Tỉnh ủy Khánh Hòa và sự chỉ đạo kịp thời, sát sao UBND tỉnh và Đảng ủy Thanh tra tỉnh, Thanh tra tỉnh đã có nhiều nỗ lực, cố gắng, chủ động tham mưu UBND tỉnh triển khai các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC.

Theo thống kê, trong năm 2025, các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã tiếp 3.329 lượt công dân (số lượt tiếp công dân tăng 76% , tức tăng 1.437 lượt so với cùng kỳ năm 2024). Toàn tỉnh đã tiếp nhận 10.109 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; đã giải quyết 311 vụ việc (250 khiếu nại, 61 tố cáo) trên tổng số 331 vụ việc KNTC thuộc thẩm quyền phải giải quyết (đạt tỷ lệ 94%, cao hơn 9% so với chỉ tiêu hàng năm của Thanh tra Chính phủ là 85%).

Từ kết quả trên cho thấy sự nỗ lực, cố gắng của cả hệ thống chính trị tỉnh Khánh Hòa trong việc nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC; người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên quan

tâm, chỉ đạo và trực tiếp tiếp công dân để giải quyết các KNTC của người dân; các vụ việc KNTC tập trung đông người đã được xử lý, giải quyết kịp thời ngay từ cơ sở, đảm bảo đúng pháp luật; không để xảy ra “điểm nóng”, hạn chế tình trạng công dân khiếu kiện đông người, vượt cấp. Qua đó góp phần ổn định tình hình chính trị, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh, góp phần thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh.

Kính thưa hội nghị!

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như:

- Sau khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp: Một số đơn vị, địa phương xử lý, giải quyết đơn còn chậm, chưa đảm bảo đúng thời hạn quy định. Nguyên nhân do số lượng đơn phát sinh nhiều, phức tạp, cần nhiều thời gian để kiểm tra, xem xét, phối hợp xử lý giữa các cơ quan, đơn vị. Bên cạnh đó, một số cán bộ, công chức địa phương chưa được đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu về nghiệp vụ nên xác định sai nội dung đơn dẫn đến xác định sai thẩm quyền giải quyết đơn; vẫn còn tình trạng chuyển đơn lòng vòng, phải xin ý kiến hướng dẫn của cơ quan cấp trên nên kéo dài thời gian giải quyết đơn.

- Một số đơn vị, địa phương chưa tuân thủ các quy định về bảo vệ bí mật người tố cáo, làm lộ bí mật thông tin của người tố cáo. Việc sao lục, thu thập hồ sơ, tài liệu các vụ việc KNTC, đặc biệt là các vụ việc cũ, kéo dài nhiều năm cũng gặp nhiều khó khăn do quá trình bàn giao, lưu trữ chưa tập trung, gây khó khăn và kéo dài thời gian xử lý, giải quyết vụ việc.

- Một số trường hợp đơn của công dân đã được giải quyết theo thẩm quyền, đã được giải thích, hướng dẫn các quy định của pháp luật nhưng công dân vẫn cố tình không chấp hành các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; bị kích động bởi các thành phần chống phá nên liên tục gửi đơn khiếu kiện và tập trung đông người gây mất an ninh, trật tự.

Kính thưa Hội nghị !

Có thể thấy, những tồn tại, hạn chế nêu trên xuất phát từ việc trong bối cảnh tỉnh Khánh Hòa hiện nay đã và đang triển khai nhiều dự án lớn, trọng điểm, nhằm xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao đời sống của Nhân dân như: Dự án Nhà máy điện hạt nhân, dự án cao tốc Khánh Hòa - Buôn Mê Thuột, dự án xây dựng các khu dân cư, khu nhà ở cao cấp... tình hình KNTC trên địa bàn tỉnh ngày

càng gia tăng và có diễn biến phức tạp mà nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ thực trạng triển khai các dự án, nếu thực hiện không tốt công tác tuyên truyền, vận động, công tác thu hồi đất, công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng, sẽ làm phát sinh một số lượng lớn đơn KNTC, KNPA của người dân, đặc biệt là người dân có đất bị thu hồi, bị ảnh hưởng bởi dự án.

Bên cạnh đó, do thực hiện sắp xếp các đơn vị hành chính và thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp, các vụ việc KNTC trước đây đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng pháp luật, vận dụng nhiều chính sách hỗ trợ có lợi cho người dân và đã ban hành thông báo chấm dứt giải quyết vụ việc nhưng người KNTC không đồng ý, tiếp tục gửi đơn tràn lan, vượt cấp với hi vọng chính quyền mới, người lãnh đạo mới sẽ không nắm rõ vụ việc và sẽ giải quyết lại (mặc dù không có tình tiết mới có thể thay đổi các quyết định giải quyết trước đây của các cơ quan có thẩm quyền).

Cũng do sắp xếp đơn vị hành chính nên một số công chức mới công tác tại các địa phương chưa có nhiều kinh nghiệm và nghiệp vụ chuyên sâu về công tác này, còn lúng túng khi xác định nội dung đơn và thẩm quyền giải quyết dẫn đến phân loại đơn chưa chính xác. Đây cũng là một trong những nguyên nhân phát sinh đơn KNTC của người dân.

Mặt khác, do nhận thức của một bộ phận người dân về chính sách, pháp luật nói chung cũng như các quy định của pháp luật về đất đai nói riêng còn hạn chế; dễ bị lôi kéo, kích động, kéo đến các trụ sở cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh khiếu kiện đông người và gửi đơn thư vượt cấp, gây áp lực lớn cho cơ quan chính quyền và tiềm ẩn nguy cơ mất ổn định an ninh trật tự nếu không được xử lý kịp thời, hiệu quả.

Do đó, mặc dù kết quả giải quyết KNTC của tỉnh Khánh Hòa đạt tỷ lệ cao nhưng trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số vụ việc phức tạp, kéo dài, khiếu kiện đông người vượt cấp lên Trung ương mà nội dung liên quan đến việc thu hồi, giải phóng mặt bằng, bồi thường, hỗ trợ khi thu hồi đất thực hiện các dự án phát triển kinh tế, xã hội củ tỉnh, khiếu nại đòi lại đất cũ...

Kính thưa Hội nghị!

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên và nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn KNTC trên địa bàn tỉnh, trong thời gian tới cần tập trung thực hiện tốt một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm sau:

Một là, cần coi trọng vấn đề của Nhân dân, lấy dân làm gốc; coi trọng công tác tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo

Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/12/2019 của Bộ Chính trị. Thông qua công tác tiếp công dân, kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng và nội dung vụ việc cụ thể của người dân ngay từ khi mới phát sinh để vừa tuyên truyền, giải thích chính sách, pháp luật, vừa nghiên cứu, phân loại nội dung đơn để xác định đúng thẩm quyền, xác định đúng nội dung; từ đó có phương án xử lý, giải quyết dứt điểm các vấn đề phát sinh của người dân ngay từ cơ sở.

Hai là, tiếp tục thực hiện tốt, đúng và đầy đủ các quy định của pháp luật về tiếp công dân, đối thoại trong giải quyết khiếu nại và các quy định của pháp luật về KNTC. Đối với các khiếu nại phát sinh từ các dự án, phải chủ động tổ chức tiếp công dân tại địa bàn dân cư và giải thích rõ chủ trương triển khai dự án và quy định về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư để dân hiểu và chấp hành; kiên quyết xử lý các thành phần kích động, lôi kéo lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối; công tác thông tin, tuyên truyền phải được thực hiện chính xác, thống nhất; tránh thông tin lệch lạc, trái chiều, gây tâm lý hoang mang, thiếu tin tưởng trong nội bộ.

Ba là, Thanh tra tỉnh tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật tiếp công dân; kịp thời phát hiện những tồn tại, bất cập và đề ra biện pháp khắc phục; đồng thời xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực này.

Bốn là, Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng mềm và tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn nâng cao nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KNTC trên phạm vi toàn tỉnh, trong đó hướng đến việc xử lý các tình huống phát sinh cụ thể trong quá trình thực hiện nhiệm vụ này để tạo sự dễ nhớ, dễ áp dụng khi thực tế phát sinh vướng mắc.

Năm là, chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn cho cán bộ làm công tác tiếp công dân, bồi thường giải tỏa và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo để đảm bảo trang bị đầy đủ nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng xử lý tình huống khi tiếp xúc, giải quyết công việc của Nhân dân, phân loại và xử lý đơn chính xác, xác định rõ nội dung thẩm quyền giải quyết vụ việc.

Sáu là, chủ động nắm thông tin, tình hình; tiếp tục phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc KNTC phức tạp, kéo dài, vượt cấp lên Trung ương theo chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Tổ công tác số 58 của Tỉnh ủy và UBND tỉnh Khánh Hòa.

Bên cạnh đó, cần làm tốt công tác phối hợp, trước hết là sự phối hợp của cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các thành viên của mặt trận, Ban Dân tộc...; huy động sự tham gia của các ngành, đoàn thể liên quan làm tốt công tác dân vận chính quyền nhằm động viên Nhân dân chấp hành nghiêm chỉnh sách, pháp luật, tạo sự đồng thuận trên các lĩnh vực quản lý nhà nước.

Bây là, phát huy vai trò tích cực của báo chí, truyền thông, thực hiện tốt việc phối hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong cộng đồng dân cư, đồng thời, tuyên truyền về chủ trương, chính sách và các chế độ liên quan về BTHT và tái định cư để người dân hiểu và chấp hành.

Kính thưa Hội nghị!

Trong bối cảnh hiện nay, khi yêu cầu của Đảng và Nhà nước về công tác dân vận, xây dựng chính quyền liêm chính, phục vụ nhân dân ngày càng cao thì việc nâng cao hiệu quả công tác tham mưu trong tiếp công dân, giải quyết KNT, đặc biệt là các vụ việc khiếu kiện đông người, kéo dài, vượt cấp càng trở nên cấp thiết. Thời gian tới, với những nhiệm vụ, giải pháp đề ra, Thanh tra tỉnh rất mong tiếp tục nhận được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sâu sát của Tỉnh ủy, UBND tỉnh; sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương để công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh ngày càng đi vào nền nếp, đạt hiệu quả thực chất.

Kính chúc Quý vị đại biểu sức khỏe, hạnh phúc. Chúc Hội nghị thành công tốt đẹp.

Xin trân trọng cảm ơn !