

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TIẾP CÔNG DÂN TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

NGUYỄN THẾ TÀI*

Tiếp công dân là một trong những hoạt động quan trọng của Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị ở nước ta. Thông qua hoạt động tiếp công dân, các cơ quan, tổ chức tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật để kịp thời có những biện pháp xử lý, khắc phục để phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn. Chuyển đổi số quốc gia hiện nay đã và đang đặt ra nhiều vấn đề trong thực hiện hoạt động tiếp công dân. Bài viết đề xuất một số kiến nghị tiếp tục đổi mới và nâng cao chất lượng hiệu quả tiếp công dân trong bối cảnh hiện nay.

Từ khóa: Tiếp công dân; khiếu nại; tố cáo; phản ánh; kiến nghị; chuyển đổi số.

Receiving citizens is one of the important activities of the Party, the State, agencies and organizations in the political system in Vietnam. Through activities of receiving citizens, agencies and organizations receive complaints, denunciations, recommendations and reflections of the People related to the implementation of guidelines, policies and laws, which helps to promptly take measures to handle the situations and to serve the People better. National digital transformation has been posing many problems in the implementation of citizen reception activities. The article proposes a number of recommendations to continue innovating and improving the quality of citizen reception work in the current context.

Keywords: Citizen reception; complaints; denunciations; feedback; recommendations; digital transformation.

NGÀY NHẬN: 10/8/2023 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 12/9/2023 NGÀY DUYỆT: 10/10/2023

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.333.2023.654>

1. Vai trò, tầm quan trọng của hoạt động tiếp công dân

Thực hiện hoạt động tiếp công dân thể hiện bản chất Nhà nước của dân, do dân và vì dân, tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với Đảng và Nhà nước; giúp cho Đảng, Nhà nước tiếp nhận được những thông tin phản hồi từ thực tế, những vấn đề nảy sinh từ cuộc sống, từ đó đề ra chủ trương, quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân.

Thứ nhất, tạo điều kiện cho Nhân dân thực hiện quyền làm chủ, thực hiện quyền dân chủ trực tiếp, góp phần giải quyết các bức xúc của Nhân dân, giảm xung đột trong xã hội.

Tiếp công dân là hoạt động nhằm thực hiện hóa quyền dân chủ của Nhân dân, là sự

* TS, Học viện Hành chính Quốc gia

cụ thể hóa quyền tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội, tham gia thảo luận các vấn đề chung của Nhà nước và xã hội của Nhân dân.

Thứ hai, góp phần tăng cường mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa Đảng và Nhà nước với Nhân dân. Tiếp công dân được coi là một nhiệm vụ thường xuyên, là phương thức để người dân thể hiện tiếng nói và quyền làm chủ của mình. Thông qua hoạt động tiếp công dân, các cơ quan, tổ chức sẽ kịp thời giải quyết các bức xúc, vướng mắc của Nhân dân góp phần giúp yên lòng dân, duy trì niềm tin của Nhân dân đối với sự lãnh đạo của Đảng, sự quản lý của Nhà nước, giúp bảo đảm sự ổn định tình hình chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Thứ ba, giúp người dân thực hiện tốt quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Tiếp công dân là tiền đề quan trọng của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh của công dân. Qua đó, sẽ hạn chế việc người dân khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh không đúng, vượt cấp, kéo dài cũng như những bất cập khác trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh của Nhân dân.

Thứ tư, giúp thu hút sự tham gia của người dân vào việc đánh giá, kiểm tra, giám sát đối với chính sách, pháp luật và hoạt động của cán bộ, công chức.

Tiếp công dân chính là phương thức để cơ quan nhà nước có được những khuyến nghị về chính sách để tổ chức và hoạt động hiệu quả hơn, thiết thực hơn. Các cơ quan, tổ chức thấy được những hạn chế để từ đó có những khắc phục và các cơ quan nhà nước không ngừng nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động để phục vụ Nhân dân ngày càng tốt hơn.

2. Yêu cầu của việc tiếp công dân trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia

Một là, yêu cầu về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với hoạt động tiếp

công dân trong tình hình mới.

Qua thực tiễn hoạt động tiếp công dân cho thấy nơi nào các cấp ủy nhận thức đúng vị trí, vai trò và quan tâm đến công tác tiếp công dân thì ở đó hoạt động tiếp công dân đem lại những kết quả tốt, giải quyết kịp thời các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân.

Trong bối cảnh chuyển đổi số với nhiều vấn đề mới xuất hiện, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với hoạt động tiếp công dân là yêu cầu cấp thiết, đòi hỏi Đảng phải có phương thức lãnh đạo phù hợp bằng cách đề ra phương hướng chỉ đạo việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân, thông qua việc ban hành các nghị quyết, chỉ thị của Đảng, tăng cường lãnh đạo thực hiện hoạt động tiếp công dân trong tình hình mới.

Hai là, yêu cầu nâng cao chất lượng hoạt động tiếp công dân gắn liền với xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa (XHCN) của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân.

Hoạt động tiếp công dân đã đóng vai trò tích cực trong việc trực tiếp thực hiện quyền của công dân, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho người dân; góp phần thực hiện chủ trương xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN. Để thực hiện định hướng này, yêu cầu đặt ra là hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải dựa trên cơ sở quan điểm của Đảng và pháp luật của Nhà nước, cụ thể hóa các quy định của *Hiến pháp* về xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân; bảo đảm quyền con người, quyền tự do, dân chủ của công dân. Tiếp đó, Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09/11/2022 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XIII) về tiếp tục xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam trong giai đoạn mới đã xác định một trong những giải pháp đó là bảo đảm quyền làm chủ của Nhân dân,

thượng tôn *Hiến pháp* và pháp luật, tôn trọng, bảo đảm và bảo vệ quyền con người, quyền công dân.

Ba là, yêu cầu nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tiếp công dân gắn với quá trình chuyển đổi số của cơ quan nhà nước.

Quá trình này bao gồm việc thay đổi các quy trình cũ bằng các quy trình mới, áp dụng các công nghệ mới, thúc đẩy sự hợp tác, liên kết và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan và tổ chức. Do đó, việc tiếp công dân trong bối cảnh hiện nay, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số đòi hỏi các cơ quan nhà nước đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân để nâng cao hiệu quả, chất lượng của hoạt động này.

3. Những khó khăn, thách thức của hoạt động tiếp công dân trong bối cảnh chuyển đổi số

Hiện nay vẫn còn tình trạng người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị chưa nhận thức đầy đủ, sâu sắc về hoạt động tiếp công dân và chưa xem tiếp công dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần ổn định chính trị, xã hội, phát huy quyền dân chủ của Nhân dân.

Theo Báo cáo giám sát chuyên đề của Ủy ban Thường vụ Quốc hội năm 2022, số lượng tiếp công dân của các cơ quan từ ngày 01/01/2022 - 31/12/2022, như sau: Thanh tra Chính phủ tiếp 75.000 lượt (chiếm 38%); các bộ, ngành tiếp 472.000 lượt (chiếm 38%); các địa phương tiếp 2.2 triệu lượt (Ủy ban nhân dân (UBND) cấp tỉnh 56%; UBND cấp huyện 94% và UBND cấp xã 494%). Qua số liệu tiếp công dân tại cơ quan, địa phương quá thấp, đặc biệt, vẫn còn có một số bộ trưởng trong 5 năm không tiếp công dân lần nào; một số bộ, ngành, cơ quan có tỷ lệ dưới 20%; có một số UBND cấp tỉnh không có số liệu tiếp công dân, là: Bắc Ninh, Đồng Nai, Kiên Giang và Nghệ An¹.

Luật Tiếp công dân năm 2013 xác định rõ trách nhiệm tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Đối với hoạt động tiếp công dân định kỳ, theo khoản 2 Điều 18 *Luật Tiếp công dân* quy định, người đứng đầu cơ quan có trách nhiệm trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 1 ngày trong 1 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình. Khoản 5 Điều 12 cũng quy định, chủ tịch UBND cấp tỉnh phải tiếp công dân định kỳ ít nhất 1 ngày trong 1 tháng. Ngoài ra, khoản 5 Điều 13 quy định chủ tịch UBND cấp huyện phải tiếp công dân ít nhất 2 ngày trong 1 tháng; điểm d khoản 2 Điều 15 quy định chủ tịch UBND cấp xã phải tiếp công dân ít nhất 1 ngày trong 1 tuần. *Luật Tiếp công dân* không quy định người đứng đầu được ủy quyền trong công tác tiếp công dân, (khoản 4, Điều 24).

Thực tế cho thấy, quy định này khó có tính khả thi, nhất là đối với việc tiếp công dân của bộ trưởng, chủ tịch UBND cấp tỉnh, cấp huyện vì các chức danh này phải quản lý, điều hành rất nhiều công việc. Tuy nhiên, lại không có quy định yêu cầu cụ thể thời gian phải tiếp công dân bổ sung nếu người đứng đầu lùi lịch tiếp công dân cũng như thiếu quy định ủy quyền tiếp công dân cho cấp phó của người đứng đầu nên “việc ủy quyền nghĩa vụ này cho người khác là hành vi vi phạm pháp luật”². *Luật Tiếp công dân* hiện hành không quy định người đứng đầu được ủy quyền trong công tác tiếp công dân, nhưng: “Từ thực tế Thanh tra Chính phủ và nhiều bộ, ngành, địa phương, quy định này đã gây khó khăn cho công tác tiếp dân của người đứng đầu”³.

Bên cạnh đó, hiện nay chưa có đầy đủ các quy định có liên quan đến việc thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động tiếp công dân nên chưa bảo đảm đầy đủ cơ sở pháp lý, gây ra những khó khăn nhất định cho việc thực hiện tiếp công dân.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tiếp công dân được xem là nội dung

quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả, tạo thuận lợi và phục vụ người dân được tốt hơn. Yêu cầu này được quán triệt thực hiện trong Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 về việc tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, trên thực tế, mô hình này vẫn chưa được triển khai thực hiện thống nhất trên cả nước, đặc biệt là ở chính quyền địa phương.

4. Một số giải pháp, kiến nghị

Thứ nhất, tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức trong hoạt động tiếp công dân.

Các cấp ủy có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân; phải xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, đồng thời chỉ đạo việc khắc phục kịp thời sơ hở, bất cập trong chính sách, pháp luật và công tác quản lý nhà nước để hạn chế tình trạng bức xúc, khiếu kiện của người dân.

Bên cạnh đó, cần nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức trong công tác tiếp công dân, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân đến Nhân dân, triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị và Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo duy trì công tác tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị, địa phương theo đúng quy định pháp luật về tiếp công dân...

Thứ hai, hoàn thiện các quy định pháp luật về tiếp công dân và quy định về khiếu nại, tố cáo gắn với quá trình chuyển đổi số.

Cần tổ chức rà soát những vướng mắc,

khó khăn trong việc tổ chức, thực hiện *Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo* để hướng dẫn các bộ ngành và địa phương thực hiện bảo đảm tính đồng bộ, khắc phục mâu thuẫn, chồng chéo⁴.

Bổ sung quy định cho phép người đứng đầu ủy quyền đối với cấp phó của các cơ quan hành chính nhà nước trong tiếp công dân. *Luật Tiếp công dân* năm 2013 quy định người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước các cấp phải trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất. Tuy nhiên, đa số người đứng đầu đều ủy quyền cho cấp phó của mình thực hiện nhiệm vụ tiếp dân. Vì vậy, cần bổ sung vào Điều 4 *Luật Tiếp công dân* năm 2013 nội dung “Người đứng đầu các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân và có thể ủy quyền cho cấp phó của mình tiếp công dân theo lĩnh vực được phân công phụ trách, trừ trường hợp phức tạp”. Đây là giải pháp hữu hiệu nhằm giảm tải nhiệm vụ cho vị trí người đứng đầu các cơ quan nhà nước cũng như phát huy vai trò cấp phó người đứng đầu trong việc tiếp công dân.

Bổ sung các quy định của pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố cáo, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến của công dân trên môi trường số cũng như các quy định tiếp công dân trực tuyến để tạo hành lang pháp lý cho việc triển khai thống nhất quy định này trong bối cảnh chuyển đổi số.

Thứ ba, tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật và công khai, minh bạch về tiếp công dân trên môi trường số.

Trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, tăng cường tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân trên môi trường số cần được thực hiện thường xuyên, liên tục. Các cơ quan, tổ chức phải đẩy mạnh việc công khai, minh bạch về tiếp công dân lên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức để người dân dễ dàng tiếp cận.

Thứ tư, đẩy mạnh việc bồi dưỡng kỹ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân gắn với quá trình chuyển đổi số.

Trong đó, cần thiết nâng cao các kỹ năng mềm liên quan đến hoạt động tiếp công dân, như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thu thập thông tin trên môi trường số, kỹ năng làm việc trong môi trường số... Qua đó, giúp cán bộ, công chức tiếp công dân có thêm tự tin, mạnh dạn hơn trong giao tiếp, có thêm kinh nghiệm trong xử lý tình huống liên quan đến tiếp công dân đặc biệt trên môi trường số để hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ tiếp công dân.

Thứ năm, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân, áp dụng mô hình tiếp công dân trực tuyến gắn với quá trình chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước.

Triển khai mở rộng phần mềm “Quản lý hồ sơ khiếu nại, tố cáo” theo hướng liên thông giữa các cơ quan sử dụng phần mềm, liên thông giữa các cơ quan, tổ chức, giúp tra cứu kết quả xử lý đơn của các cơ quan qua cơ sở dữ liệu dùng chung, qua đó giúp nâng cao hiệu quả công tác tham mưu giải quyết đối với những trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị.

Bên cạnh đó, các cơ quan, tổ chức cần đẩy mạnh xây dựng cổng thông tin điện tử riêng của Ban Tiếp công dân các cấp để mở rộng kênh tiếp xúc, trao đổi với Nhân dân; vừa tích cực tuyên truyền chính sách, pháp luật của Nhà nước cho Nhân dân, vừa nắm được tình hình tư tưởng, dư luận xã hội, những vấn đề nổi lên được dư luận quan tâm; đồng thời, có thể giải đáp những thắc mắc của người dân hoặc hướng dẫn người dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

Bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đã và đang mang đến những phương tiện và cách thức giao tiếp mới tiết kiệm hơn và hiệu quả hơn. Tiếp công dân

trực tuyến có sự hỗ trợ từ các thiết bị điện tử và phần mềm ứng dụng truyền hình trực tuyến được thiết lập, kết nối với nhau thông qua môi trường mạng. Việc tiếp công dân trực tuyến sẽ giúp nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đáp ứng trong điều kiện xã hội có dịch bệnh cũng như trong điều kiện xã hội bình thường; nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm an ninh, an toàn trật tự và công tác phòng, chống dịch bệnh (nếu có); hạn chế tối đa tình trạng khiếu kiện đông người, vượt cấp, phức tạp, mất an ninh, trật tự. □

Chú thích:

1. Trưởng ban Dân nguyện: Nhiều người đứng đầu ngại tiếp dân. <https://vnexpress.net>, ngày 13/9/2022.
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân ủy quyền tiếp công dân cho người khác là vi phạm luật. <https://vov.vn>, ngày 29/6/2021.
3. Người đứng đầu không được ủy quyền tiếp công dân: Gây khó. <https://thanhtra.com.vn>, ngày 09/11/2018.
4. Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tài liệu tham khảo:

1. Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
2. Luật Khiếu nại năm 2011.
3. Luật Tiếp công dân năm 2013.
4. Luật Tố cáo năm 2018.
5. Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09/11/2022 của Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XIII) về tiếp tục xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới.
6. 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 dân.