

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ Ở THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC

*SOLUTIONS TO ENHANCE THE QUALITY OF CITIZEN RECEPTION  
AT THE COMMUNE-LEVEL PEOPLE'S COMMITTEES IN THU DUC CITY*

**HỒ THỊ SONG QUỲNH<sup>(\*)</sup> và NGUYỄN THỊ TUYẾT HẰNG<sup>(\*\*)</sup>**

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận bài: 06-8-2024            Ngày biên tập xong: 23-8-2024            Ngày duyệt đăng: 31-9-2024            Mã số: TCKH47-22-2024            ISSN: 2525 – 2429</p> <p><b>Từ khóa:</b> công tác tiếp công dân; thành phố Thủ Đức; ủy ban nhân dân cấp xã.</p> <p><b>Key words:</b> citizen reception; Thu Duc city; commune-level people's committee.</p>	<p>Tiếp công dân là hoạt động quan trọng của các cấp chính quyền ở nước ta, có ý nghĩa quan trọng đối với việc phát huy quyền làm chủ của nhân dân và nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thành phố Thủ Đức là đơn vị hành chính đặc biệt, được thành lập và sắp xếp thành 34 phường. Từ khi được thành lập đến nay, công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức nói chung và ủy ban nhân dân 34 phường nói riêng luôn được quan tâm thực hiện tốt, đáp ứng nhu cầu của nhân dân và giải quyết được các vấn đề phát sinh trong đời sống xã hội, góp phần nâng cao chất lượng quản lý Nhà nước. Tuy nhiên, công tác tiếp công dân ở một số phường vẫn còn những hạn chế, thiếu sót nhất định. Do đó, cần có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân các phường ở thành phố Thủ Đức trong thời gian tới.</p> <p><b>ABSTRACT:</b> Citizen reception is a crucial activity of all levels of government in Vietnam, playing a significant role in empowering citizens and enhancing the effectiveness of grievance redress. Thu Duc City, a special administrative unit comprising 34 wards, has consistently prioritized citizen reception since its establishment. Both the People's Committee of Thu Duc City and the People's Committees of its 34 wards have demonstrated a strong commitment to this activity, effectively addressing public concerns and contributing to improved governance. Nevertheless, several limitations and shortcomings have been observed in citizen reception at certain wards. Consequently, this study proposes solutions to enhance the quality of citizen reception services provided by the People's Committees of wards in Thu Duc City in the future.</p>

(\*) TS. Học viện Chính trị khu vực II, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, quynhhts@hcma2.edu.vn

(\*\*) ThS. Học viện Chính trị khu vực II, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tiếp công dân là công tác quan trọng trong các hoạt động của Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị ở nước ta. Hoạt động tiếp công dân được quy định tại khoản 1 Điều 2 Luật Tiếp công dân 2013, theo đó, *“Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 Luật này đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giải thích hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định pháp luật”* [6]. Tiếp công dân không chỉ giới hạn ở việc tiếp đón, lắng nghe để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, mà còn bao gồm việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân và các công việc thuộc trách nhiệm của cơ quan Nhà nước phải thực hiện.

Ủy ban nhân dân cấp xã là đơn vị hành chính cuối cùng trong hệ thống hành chính ở nước ta. Đây là cấp gần dân nhất và là nơi diễn ra mọi hoạt động kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội của các tầng lớp nhân dân, trực tiếp thực hiện và bảo đảm trên thực tế việc phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong quản lý Nhà nước. Do đó, công tác tiếp công dân của ủy ban nhân dân cấp xã là việc chính quyền cấp xã tổ chức đón tiếp, gặp gỡ công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân và giải thích hướng dẫn cho người công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy trình của pháp luật trên địa bàn mà chính quyền cấp xã trực tiếp lãnh đạo, quản lý. Công tác tiếp công dân góp phần làm cho Đảng, Nhà nước và nhân dân có sự gắn kết với nhau, từ những thông tin phản hồi trong thực tiễn cuộc sống sinh động, tâm tư nguyện vọng của nhân dân sẽ giúp Đảng, Nhà nước kịp thời đề ra chủ trương, chính sách đúng đắn và phù hợp. Nhân dân cũng hiểu hơn các quy định của pháp luật, quyền và nghĩa vụ

của mình, những nội dung mà pháp luật cấm đề từ đó có những hành động phù hợp, bảo đảm hài hòa quyền lợi của bản thân và cộng đồng. Ngoài ra, công tác tiếp công dân còn đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý Nhà nước trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội.

Thành phố Thủ Đức là đơn vị hành chính đặc biệt trực thuộc Thành phố Hồ Chí Minh, được thành lập vào ngày 01-01-2021 theo Quyết định số 1111/NQ-UBTVQH14 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã và thành lập thành phố Thủ Đức thuộc Thành phố Hồ Chí Minh. Cùng với việc thành lập, các đơn vị hành chính cấp xã thuộc thành phố Thủ Đức được sắp xếp lại thành 34 phường. Thời gian qua, được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thành ủy và Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức, công tác tiếp công dân ở cấp xã ở 34 phường trên địa bàn đã đạt được những kết quả đáng kể. Tuy nhiên, công tác tiếp công dân ở một số phường vẫn còn thiếu sót, như chưa sửa đổi quy trình tiếp công dân theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01-10-2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01-10-2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; không ban hành thông báo hoặc văn bản trả lời sau tiếp công dân [1]. Điều này đòi hỏi thành phố Thủ Đức cần có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân cho chính quyền cấp xã ở thành phố Thủ Đức để ổn định và phát triển kinh tế - xã hội.

## 2. NỘI DUNG

### 2.1. Đánh giá công tác tiếp công dân của ủy ban nhân dân cấp xã ở thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh

*Thứ nhất*, công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh của công dân được ủy ban nhân dân cấp xã ở thành phố Thủ Đức quan tâm thực

hiện, xác định đây là nhiệm vụ quan trọng góp phần giữ vững ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn. Theo đó, chủ tịch của ủy ban nhân dân cấp xã ở thành phố Thủ Đức thực hiện nghiêm túc quy định tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất; chủ động rà soát, phân loại xử lý kịp thời những đơn thư, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định. Trong 3 năm (2021-2023), số lượng tiếp công dân của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và ủy ban nhân dân cấp xã (34 phường) như sau:

**Bảng 1.** Thống kê số liệu tiếp công dân từ năm 2021 – 2023 [2], [3], [4]

Đơn vị tiếp Năm	Ủy ban nhân dân cấp xã (34 phường)	
	Lượt tiếp	Số người
Năm 2021	1.180	1.224
Năm 2022	1.251	1.388
Năm 2023	1.344	1.445
<b>Tổng cộng</b>	<b>3.775</b>	<b>4.057</b>

Qua bảng 1, tổng số lượt tiếp công dân của ủy ban nhân dân phường trong 3 năm là 3.775 lượt, với khoảng 4.057 người và có xu hướng tăng qua các năm cả về lượt tiếp và số người khiếu nại, tố cáo. Qua đó cho thấy, nhu cầu được giải quyết các vấn đề của người dân ở thành phố Thủ Đức là rất cao và cán bộ tiếp công dân phải thực hiện khối lượng công việc rất lớn. Thành phố Thủ Đức được thành lập trên cơ sở sáp nhập quận 2, quận 9, quận Thủ

Đức nên có nhiều khó khăn trong quá trình phát triển ở giai đoạn đầu. Thành phố Thủ Đức cũng là nơi có nhiều dự án trọng điểm quốc gia đang được triển khai trên địa bàn nên công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của người dân gửi đến trong các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực nhà, đất, bồi thường tái định cư rất nhiều và phức tạp, dễ dẫn đến tình trạng khiếu kiện đông người.

*Thứ hai*, công tác tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo ủy ban nhân dân 34 phường được duy trì, kịp thời giải quyết các vướng mắc, bức xúc, không để phức tạp các vụ việc thành điểm nóng hoặc khiếu kiện đông người. Ngoài quy định của luật tiếp công dân chủ tịch ủy ban nhân dân cấp xã (1 ngày/tuần), chủ tịch ủy ban nhân dân các phường của thành phố Thủ Đức còn bố trí cán bộ, công chức chuyên môn có phẩm chất, đạo đức, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân, thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trong những ngày làm việc. Việc tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn tại 34 phường của thành phố Thủ Đức cũng được thực hiện nghiêm túc theo quy trình theo pháp luật quy định, gắn kết chặt chẽ với công tác cải cách hành chính; kết quả giải quyết vụ việc hợp tình, hợp lý, đúng pháp luật. Kết quả phân loại đơn được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.** Thống kê số liệu phân loại đơn, vụ việc qua tiếp công dân của 34 phường từ năm 2021-2023 [2], [3], [4]

Phân loại Năm	Phân loại theo nội dung (Đơn/vụ)			Phân loại theo thẩm quyền giải quyết (Đơn/vụ)	
	Khiếu nại	Tố cáo	Phản ánh, kiến nghị	Thuộc thẩm quyền	Không thuộc thẩm quyền
2021	5/5	2/2	410/678	398/428	19/257
2022	7/7	1/1	499/685	484/622	23/71
2023	0/0	1/1	509/678	477/630	33/49

Trong 3 năm, 34 phường của thành phố Thủ Đức đã tiếp nhận 2.868 đơn để phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo. Trong đó, có 12 đơn khiếu nại; 4 đơn tố cáo; 1.418 đơn kiến

nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết tranh chấp. Kết quả xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo đều được các phường giải quyết dứt điểm, với tỷ lệ 100%. Kết quả giải quyết các đơn kiến nghị, phản ánh

và yêu cầu giải quyết tranh chấp đã được giải quyết đúng quy trình, đúng thẩm quyền và được đa số người dân thuận tình [2], [3], [4].

*Thứ ba*, thực hiện pháp luật về yêu cầu, trình tự, thủ tục tiếp công dân. Để thực hiện hiệu quả nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, các phường đều bố trí địa điểm, phòng tiếp công dân thuận lợi và được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất để phục vụ cho công tác tiếp dân, cơ bản đáp ứng được nhu cầu và tạo sự thoải mái cho người dân khi đến liên hệ. Chính quyền các phường ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và trang bị bảng nội quy tiếp công dân và bảng niêm yết đầy đủ các quy định liên quan đến tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo ủy ban nhân dân phường cũng được niêm yết rõ ràng. Hiện nay, ủy ban nhân dân các phường tiếp nhận đơn thư và các thông tin phản ánh, góp ý thông qua nhiều kênh như trực tiếp, bưu điện, email, đường dây nóng, trang tin điện tử các phường, cơ quan truyền thông báo chí... Đặc biệt, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức cho ra đời ứng dụng trực tuyến “Thành phố Thủ Đức” cho phép tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân. Do đó, số lượng đơn thư và tin phản ánh của người dân ở các phường được giải quyết hiện nay khá cao. Thông qua công tác tiếp công dân, ủy ban nhân dân các phường trên địa bàn thành phố Thủ Đức đã tiếp nhận được nhiều ý kiến đóng góp, tâm huyết của người dân góp phần trong việc hiện thực hóa chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước vào thực tiễn cuộc sống. Kết quả đã giải quyết được nhiều vấn đề khi mới phát sinh tại cơ sở, kéo giảm số lượng đơn thư phức tạp, kéo dài, tồn đọng, vượt cấp.

*Thứ tư*, lãnh đạo thành phố Thủ Đức thường xuyên ban hành công văn đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị, phòng ban và ủy ban nhân dân

34 phường trong công tác giải quyết và ban hành văn bản trả lời đơn thư cho người dân. Chỉ riêng trong năm 2023, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức đã xây dựng và ban hành nhiều văn bản về công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết đơn thư như: Kế hoạch số 102/KH-UBND ngày 01-02-2023 về tiếp công dân năm 2023; Kế hoạch số 406/KH-UBND ngày 22-6-2023 về phổ biến, tuyên truyền Luật Thanh tra; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản pháp luật có liên quan cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc thành phố Thủ Đức; Quyết định số 12684/QĐ-UBND ngày 11-10-2023 về việc ban hành quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đồng người trên địa bàn thành phố... Bảo đảm và duy trì lịch trực tiếp công dân của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức và 34 phường của thành phố Thủ Đức. Ngoài ra, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị. Chấn chỉnh, xử lý kịp thời đối với các trường hợp vi phạm pháp luật, thiếu trách nhiệm của cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân.

*Thứ năm*, cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân có trình độ, chuyên môn, phẩm chất, kỹ năng cần thiết để giao tiếp với người dân; thực hiện giải quyết đơn thư tăng cường đi cơ sở để xác minh, nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người dân nhằm giải quyết thấu đáo, bảo đảm theo trình tự quy định pháp luật đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị. Đồng thời, chủ động phối hợp, trao đổi về pháp lý, chuyên môn nghiệp vụ để kịp thời giải quyết vướng mắc, tạo sự đồng thuận trong giải quyết giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác

tiếp công dân của ủy ban nhân dân cấp xã thành phố Thủ Đức còn tồn tại những hạn chế sau:

*Một là*, chủ tịch ủy ban nhân dân một số phường trên địa bàn vẫn chưa phát huy hết vai trò của người đứng đầu. Theo quy định, người đứng đầu cơ quan hành chính cấp xã phải trực tiếp tham gia tiếp công dân theo quy định của pháp luật, trong những trường hợp đột xuất ủy quyền cho cấp phó của mình thực hiện tiếp công dân. Trên thực tế, việc ủy quyền cho cấp phó thực hiện tiếp công dân thuộc trách nhiệm của chủ tịch ủy ban nhân dân cấp xã đôi khi không đạt được hiệu quả như mong muốn. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời giải quyết vụ việc cho công dân; hoặc nếu chưa trả lời ngay được, thì chỉ đạo cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân. Tuy nhiên, việc ủy quyền cho cấp phó tiếp công dân hiện nay diễn ra khá nhiều ở các phường thuộc thành phố Thủ Đức. Bên cạnh đó, có một số ít trường hợp lại giao cho công chức tiếp công dân thực hiện, đôi khi vụ việc chưa được giải quyết thỏa đáng, người dân có thể phải tiếp tục liên hệ thêm lần nữa.

*Hai là*, mặc dù đã có quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng một số phường vẫn không ban hành thông báo hoặc văn bản trả lời sau tiếp công dân. Một số trường hợp đơn thư chưa bảo đảm thời gian giải quyết, công tác xử lý đơn còn chậm. Một số vụ việc đã được giải quyết theo đúng quy định pháp luật, có kết luận của các cơ quan có thẩm quyền nhưng công dân vẫn tiếp tục gửi đơn khiếu nại đến nhiều cấp, nhiều nơi hoặc sau khi khiếu nại không đạt được mục đích đã chuyển sang tố cáo. Nguyên nhân là do người dân chưa hiểu biết hết các quy định của luật pháp, cùng với đó là ảnh hưởng đến quyền lợi, lợi ích của người dân nên họ không dễ dàng đồng thuận với cách giải quyết của chính quyền.

*Ba là*, công chức làm công tác tiếp công

dân ở các phường chủ yếu là hoạt động kiêm nhiệm; một số cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, chưa tâm huyết, còn thụ động. Chất lượng, kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ chủ chốt, công chức thực thi công vụ tiếp công dân chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ. Một số địa phương, công chức chưa chủ động tham mưu, phối hợp, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện tiếp công dân, xử lý đơn thư nhanh chóng, kịp thời, đáp ứng nguyện vọng của mọi tầng lớp nhân dân.

*Bốn là*, 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 phải cử đại diện để trình bày nội dung. Tuy nhiên, việc cử đại diện gặp khó khăn do có trường hợp người đại diện sợ trách nhiệm nên trình bày không đầy đủ, thiếu thiện chí hợp tác. Nhận thức pháp luật của công dân trong một số trường hợp còn hạn chế nên khó khăn trong việc hướng dẫn viết văn bản đề nghị cử người đại diện gặp khó khăn; hoặc trong trường hợp đã cử người đại diện nhưng người dân không tin tưởng mà vẫn muốn trực tiếp trình bày với người tiếp công dân.

*Năm là*, việc xử lý người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân còn hạn chế. Hiện nay, pháp luật chưa quy định cụ thể về xử lý các trường hợp người vi phạm nội quy tiếp công dân, một số người dân do trình độ, nhận thức hạn chế hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để cố tình gây khó khăn cho cơ quan có thẩm quyền. Việc từ chối tiếp công dân đối với các vụ việc đã được giải quyết đúng quy định cũng còn khó khăn. Trên thực tế, nhiều trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết, nhưng đương sự vẫn liên tục đến khiếu nại gay gắt (không có tinh tiết mới), trong khi đó người tiếp công dân không thể từ chối tiếp, bởi có thể phát sinh nhiều yếu tố phức tạp, công dân gây mất an ninh trật tự hoặc tố cáo người tiếp công dân.

*Sáu là*, việc ứng dụng công nghệ vào việc xây dựng cơ sở dữ liệu về khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân còn hạn chế. Tuy nhiên, hiện nay cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chưa được xây dựng hoàn thiện để triển khai thực hiện có hiệu quả nên nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được cơ quan có thẩm quyền thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết nhưng các cơ quan chức năng ở Trung ương vẫn chuyển đơn về địa phương yêu cầu xem xét lại. Trong khi đó, ủy ban nhân dân thành phố vẫn chưa xây dựng được cơ sở dữ liệu về vấn đề này.

*Thứ bảy*, việc thực hiện pháp luật về chế độ đãi ngộ trong công tác tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã còn bất cập. Thành phố Thủ Đức là đô thị lớn, với hơn 1,2 triệu dân và khối lượng công việc khổng lồ nhưng theo Đề án tinh gọn bộ máy, giảm biên chế như hiện nay đã tạo áp lực công việc rất lớn, trong khi chế độ đãi ngộ còn hạn chế, đặc biệt là đối với cán bộ, công chức ở phường, xã, thị trấn. Theo thống kê, từ ngày 01-01-2020 đến ngày 30-6-2022, Thành phố Hồ Chí Minh có 676 cán bộ, công chức nghỉ việc theo nguyện vọng, trong đó thành phố Thủ Đức là địa phương có số cán bộ, công chức nghỉ việc nhiều nhất, với 40 người [5]. Tiếp công dân là công việc đặc thù, phức tạp, nên cần có chế độ bồi dưỡng đặc thù công việc đối với cán bộ giữ nhiệm vụ tiếp công dân, sẽ giúp cán bộ làm công tác tiếp công dân miễn cán hơn đối với công việc được giao.

## **2.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân của ủy ban nhân dân cấp xã ở thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh**

*Một là*, tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân. Thực hiện pháp luật về tiếp công dân có vai trò quan trọng trong việc đưa chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đi vào cuộc sống, thực hiện pháp luật về tiếp công dân tốt sẽ giúp ổn định an ninh trật tự trên địa bàn, góp phần vào sự phát triển chung của địa phương.

Thời gian tới, Thành ủy Thủ Đức cần quan tâm chỉ đạo tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm 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; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18-5-2018 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 20-12-2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Quyết định số 12684/QĐ-UBND ngày 11-10-2023 về việc ban hành quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người trên địa bàn thành phố.

*Hai là*, phát huy vai trò của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường cần nêu cao trách nhiệm, thực hiện tốt tiếp công dân định kỳ, đột xuất, quá trình tiếp công dân luôn cầu thị, lắng nghe những tâm tư, nguyện vọng chính đáng của người dân để kịp thời điều chỉnh các chủ trương, chính sách hoặc chỉ đạo cơ quan chuyên môn kiểm tra, rà soát; từ đó, tạo dựng niềm tin của người dân đối với chính quyền địa phương, giảm bớt được tình trạng khiếu nại đông người, vượt cấp lên cơ quan Trung ương. Quan tâm phân công cán bộ phụ trách tiếp công dân, xử lý đơn có kinh nghiệm thực tiễn, am hiểu chính sách pháp luật; bố trí cơ sở vật chất, thực hiện đầy đủ các chế độ chính sách bồi dưỡng cho đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn bảo đảm đúng theo luật định. Chỉ đạo thẩm tra, xác minh, giải quyết kịp thời các đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm

quyền phát sinh ngay từ cơ sở. Bên cạnh đó, cần gắn với thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội, giúp người dân ổn định cuộc sống; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan nhằm huy động sức mạnh của cả hệ thống chính trị trong giải quyết từng vụ việc cụ thể, góp phần ổn định tình hình an ninh trật tự trên địa bàn.

*Ba là*, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, đặc biệt là những người thường xuyên đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để nâng cao ý thức và hiểu biết pháp luật; từ đó người dân thực hiện tốt hơn các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

*Về đối tượng tuyên truyền:* Tất cả công dân trên địa bàn thành phố Thủ Đức, tập trung vào những người dân thường đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

*Về hình thức tuyên truyền:* Thực hiện đa dạng hình thức tuyên truyền, trực tiếp tại nơi tiếp công dân; sinh hoạt tổ nhân dân tự quản, sinh hoạt của các hội, đoàn thể; tuyên truyền thông qua các kênh thông tin đại chúng, đài phát thanh, fanpage, kênh YouTube, Tiktok... Thành lập các tổ công tác với những cán bộ có kinh nghiệm trong công tác dân vận, thường xuyên đến từng gia đình của các trường hợp thường xuyên đến khiếu nại, tố cáo liên quan, nhất là những vụ việc đã được cơ quan chức năng giải quyết đúng quy định, không có cơ sở xem xét lại, nhưng vẫn cố tình khiếu nại kéo dài.

*Về nội dung tuyên truyền:* Các quy định của pháp luật có liên quan đến công tác thực hiện pháp luật về tiếp công dân như: Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo. Các văn bản pháp luật mới và các văn bản pháp luật của thành phố có liên quan trực tiếp đến quyền lợi, nghĩa vụ của người dân, liên quan đến nội dung mà người dân khiếu nại, phản ánh. Đồng thời kết hợp với

Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các ban ngành đoàn thể, công an cấp xã cùng tham gia công tác tuyên truyền. Các nội dung tuyên truyền phải bảo đảm chính xác, khách quan, trung thực, phê phán những hành vi vi phạm pháp luật và có những biểu hiện lệch lạc trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo.

*Bốn là*, trang bị cơ sở vật chất cho hoạt động tiếp công dân, đổi mới cách tiếp nhận các thông tin góp ý, phản ánh, kiến nghị. Trong điều kiện hiện nay, trình độ dân trí phát triển, nhu cầu của người dân ngày càng cao, thì nhu cầu được đối thoại với cơ quan nhà nước cũng cần được quan tâm hơn. Cần quan tâm trang bị cơ sở vật chất cho nơi chôn tiếp công dân khang trang hơn, bảo đảm đầy đủ tiện nghi hơn, nên bố trí phòng chờ trang bị máy điều hòa, nước uống để công dân đến liên hệ khi có nhu cầu, chờ đến lượt được tiếp để người dân cảm thấy thoải mái nhất, thấy mình được tôn trọng, được “là chủ” khi đến nơi tiếp công dân của các phường. Cần thiết nên lắp đặt hệ thống camera tại nơi tiếp công dân, trang bị phòng cách âm để thuận lợi trong quá trình bảo mật thông tin, bảo vệ người dân đến tố cáo.

*Năm là*, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở các phường của thành phố Thủ Đức. Hiện nay, các phường đều được trang bị máy tính, máy in và hệ thống mạng để phục vụ chung cho hoạt động hành chính và bao gồm cả hoạt động tiếp công dân. Theo Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23-8-2022 của Chính phủ quy định cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hiệu lực từ ngày 10-10-2022, nhưng hiện tại việc nhập số liệu cho cơ sở dữ liệu quốc gia vẫn chưa được triển khai thực hiện. Các phường của thành phố Thủ Đức cần chủ động thực hiện công việc này và tăng cường sử dụng các website, fanpage... để cung cấp thông tin cho người dân về lịch

tiếp công dân, tuyên truyền phổ biến các văn bản có liên quan đến hoạt động tiếp công dân.

Sáu là, thường xuyên bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng, phương pháp và bảo đảm chế độ cho cán bộ tiếp công dân nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân. Trong hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo của các cơ quan hành chính nói chung và cấp xã nói riêng, cán bộ, công chức đóng vai trò then chốt, quyết định đến hiệu quả, chất lượng, tính đúng đắn, khách quan của hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo. Do đó, cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức theo hướng chuyên nghiệp, giỏi về pháp luật, am hiểu lý luận và thực tiễn quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, cử cán bộ công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng về khả năng thuyết phục, giải giao tiếp, diễn đạt tốt để công dân có thể hiểu được những vướng mắc và làm cho người dân hiểu được những nội dung khiếu nại không đúng, không có cơ sở, từ đó, hạn chế được việc khiếu không đúng thẩm quyền và

phản ánh sai sự thật. Ngoài ra, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức cần quan tâm hơn nữa trong việc tuyển dụng, phân công, bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức, bảo đảm chi trả đầy đủ chế độ phụ cấp theo quy định cho cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo để phát huy hết vai trò, trách nhiệm của cán bộ trong công tác tiếp công dân.

### 3. KẾT LUẬN

Công tác tiếp công dân ở các phường trên địa bàn thành phố Thủ Đức thời gian qua đã góp phần giữ vững ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân trong thời gian tới, cần phải phát huy và nhận thức đầy đủ của cả hệ thống chính trị đối với lĩnh vực này; đồng thời chú trọng nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy Đảng và ủy ban nhân dân các phường của thành phố Thủ Đức trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo lĩnh vực tiếp công dân nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển thành phố trở thành đô thị thông minh, sáng tạo.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Thanh tra Thành phố Hồ Chí Minh (2023), *Thông báo số 143/TB-TTTP-P4 ngày 12 tháng 10 năm 2023 về thanh tra trách nhiệm Thủ trưởng trong thực hiện pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thực hành tiết kiệm chống lãng phí; việc thực hiện các nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân Thành phố giao và việc quản lý nhà, đất do Nhà nước quản lý tại Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức niên độ 2021-2022*, Thành phố Hồ Chí Minh.
- [2] Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức (2023), *Báo cáo số 926/BC-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2023 về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý IV và năm 2023*, thành phố Thủ Đức.
- [3] Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức (2022), *Báo cáo số 665/BC-UBND ngày 14 tháng 12 năm 2022 về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý IV và năm 2022*, thành phố Thủ Đức.
- [4] Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức (2021), *Báo cáo số 576/BC-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2022 về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý IV và năm 2021*, thành phố Thủ Đức.
- [5] Phan Anh (2022), *Thành phố Hồ Chí Minh: Hàng ngàn cán bộ, công chức, viên chức xin nghỉ việc*, <https://nld.com.vn/chinh-tri/tp-hcm-do-qua-ap-luc-hang-ngan-can-bo-cong-chuc-vien-chuc-xin-nghi-viec-20220813092008925.htm>, ngày truy cập: 15-4-2024.
- [6] Quốc hội (2013), *Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13*, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-tiep-cong-dan-2013-215839.aspx>, ngày truy cập: 12-3-2024.