

## QUẬN TÂY HỒ VỚI CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN

NGUYỄN VĂN TÀI

Chánh Thanh tra quận Tây Hồ

### 1. Kết quả thực hiện.

*a. Vài nét về tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở quận Tây Hồ.*

Trong những năm qua, việc khiếu nại, tố cáo (KN,TC) trên địa bàn quận Tây Hồ tương đối nhiều. Từ năm 1996 đến trước khi có Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1999 quận đã tiếp nhận 424 đơn (365 đơn khiếu nại, 68 đơn tố cáo). Từ năm 1999-2004 tiếp nhận 373 đơn khiếu nại và 77 đơn tố cáo. Nội dung của các KN,TC xảy ra xung quanh các vấn đề như xác định lại nguồn gốc đất, đơn giá bồi thường đất đai, hoa màu, tranh chấp đất và trật tự xây dựng đô thị...

Nguyên nhân của các KN,TC bao gồm các vấn đề như do tồn tại lịch sử, công tác quản lý đất đai nhiều năm trước còn lỏng lẻo, dẫn đến tranh chấp khiếu kiện về nhà cửa, đất đai nhưng không có đủ tài liệu, căn cứ hợp pháp để giải quyết; một số quy định của Nhà nước về quản lý, sử dụng đất đai chưa hợp lý, nhiều văn bản chồng chéo, mâu thuẫn; hệ thống văn bản quy phạm pháp luật chưa cụ thể dẫn đến nhận thức của người có chức năng giải quyết vụ việc và người khiếu nại chưa thống nhất; các dự án đầu tư có quy mô lớn trên địa bàn quận thường phải thực hiện trong thời gian dài, trong quá trình thực hiện bồi thường giải phóng mặt bằng lại có thay đổi từ phía Nhà nước về chính sách, đơn giá bồi thường cho phù hợp với giá cả thị trường, người dân cảm thấy thiệt thòi giữa

các thời điểm khác nhau khi nhận tiền đền bù. Bên cạnh đó, việc tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật trong nhân dân ở một số nơi còn hạn chế, chưa sâu, các văn bản hướng dẫn thực hiện luật KN,TC của chính quyền các cấp ở thành phố thiếu nhất quán, đồng bộ, chưa đầy đủ, dễ bị lợi dụng. Một số thủ tục hành chính còn rườm rà, chưa thông thoáng, một số cán bộ, công chức còn có những biểu hiện quan liêu, cửa quyền thiếu trách nhiệm trong giải quyết các vụ việc xảy ra. Ngoài ra, một bộ phận công dân lợi dụng dân chủ, cố tình khiếu nại đòi hỏi quyền lợi không phù hợp nhưng chính quyền còn chưa áp dụng các chế tài pháp luật kiên quyết xử lý.

*b. Triển khai thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1999 và kết quả bước đầu.*

Nhằm mục đích giải quyết thoả đáng các KN,TC của công dân, giữ vững kỷ cương, pháp luật, nâng cao lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước, góp phần ngăn chặn, đẩy lùi các hiện tượng tiêu cực, tham nhũng cũng như các tệ nạn xã hội khác, Quận uỷ xác định việc giải quyết đơn thư nói chung, KN,TC của công dân nói riêng là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của các cơ quan chính quyền trong quận, từ đó tiến hành chỉ đạo sát sao UBND và các cơ quan chức năng của quận thực hiện nghiêm túc, triệt để nhiệm vụ được giao. Từ khi Luật Khiếu nại, tố cáo có hiệu lực (01-01-1999) và

Chỉ thị số 09-CT/TW ngày 06-3-2002 của Ban Bí thư Trung ương về một số vấn đề cấp bách cần được thực hiện trong việc giải quyết KN,TC của công dân, công tác giải quyết KN,TC của quận càng được coi trọng hơn.

Trên cơ sở nội dung của Luật và Chỉ thị của Ban Bí thư, Quận uỷ đã ban hành một số văn bản hướng dẫn thực hiện (Chỉ thị số 14-CT/QUTH ngày 17-01-2000 về việc đẩy mạnh hoạt động hoà giải trên địa bàn quận; Đề án số 01-ĐQ/QUTH ngày 28-10-2003 về tăng cường công tác tư tưởng, tuyên truyền trên các lĩnh vực quản lý đất đai, trật tự xây dựng và giải phóng mặt bằng quận Tây Hồ; Thông tư số 12-TT/QUTH về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng trong công tác phổ biến giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ và nhân dân trên địa bàn quận).

Để triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ, UBND quận đã ra Quyết định số 06/20001/QĐ-UB ngày 27-3-2001 về việc ban hành Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc quận; xây dựng Kế hoạch số 30/KH-UB ngày 18-4-2002 thực hiện Đề án đẩy mạnh công tác giải quyết KN,TC, tổ chức hội nghị quán triệt tới cán bộ chủ chốt UBND các phường, thủ trưởng các phòng, ban; kế hoạch tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật năm 2004 của quận (Văn bản số 19/KH-UB ngày 05-3-2004); thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết các vụ việc tồn đọng về đất đai, trật tự xây dựng, đồng thời triển khai thực hiện đầy đủ Quyết định số 38/2000/QĐ-UB của UBND thành phố Hà Nội quy định về giải quyết KN,TC thuộc thành phố Hà Nội; thành lập "Tổ giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến công tác giải phóng mặt bằng" do Chánh Thanh tra quận làm tổ trưởng; xây dựng phòng tiếp dân khang trang, đầy đủ tiện nghi, có

niêm yết đầy đủ về lịch tiếp dân và các quy định khác liên quan đến người tiếp dân và công dân khi có nhu cầu cần giải quyết.

Cùng với việc chuẩn bị cơ sở vật chất cho các hoạt động trên, UBND quận chỉ đạo Hội đồng tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của quận, tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật cho nhân dân. Kết quả đã tổ chức được 116 buổi với 22.760 lượt người tham gia. Công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật đã bám sát các nội dung trọng tâm của năm công tác và phục vụ nhiệm vụ chính trị trên địa bàn. Nội dung công tác tuyên truyền tập trung vào các văn bản pháp luật mới ban hành và được phổ biến tới từng người dân như Luật Đất đai, Luật Xây dựng, Luật Tố tụng hình sự, Luật Khiếu nại, tố cáo, các văn bản về công tác cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế "Một cửa"; các văn bản phục vụ công tác QLNN trên các lĩnh vực, kế hoạch thực hiện các đề án của Thành uỷ và Kế hoạch của UBND thành phố Hà Nội về cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả kinh tế, cải thiện môi trường xã hội trên địa bàn thành phố. Quận đã tổ chức tập huấn về công tác tiếp dân, nội dung Luật Khiếu nại, tố cáo cho trên 1.000 lượt cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân, trực tiếp giải quyết KN,TC; lãnh đạo của các phường và các ban, ngành thuộc quận. UBND quận đã mời lãnh đạo Viện Kiểm sát nhân dân quận tham gia vào việc bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ này, đồng thời tư vấn, giám sát việc thực hiện pháp luật của cơ quan chính quyền quận, cung cấp thường xuyên các văn bản quy phạm pháp luật, những văn bản chỉ đạo giải quyết các vụ việc cụ thể cho cán bộ, công chức tìm hiểu, nắm bắt được những nội dung yêu cầu công việc giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi của công dân.

Trong công tác QLNN về giải quyết KN,TC của công dân, UBND quận tăng cường kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị thực hiện lịch tiếp dân, quy chế tiếp dân và giải quyết KN,TC của công dân theo Luật Khiếu nại, tố cáo. Hàng quý, UBND quận chỉ đạo các ngành, các cấp kiểm tra, rà soát toàn bộ kết quả giải quyết đơn thư KN,TC thuộc thẩm quyền để có biện pháp giải quyết dứt điểm các vụ việc kéo dài, những vụ việc đã được giải quyết đúng thẩm quyền, đúng pháp luật nhưng chưa được đôn đốc, tổ chức thực hiện kịp thời; kiên quyết xử lý những CB,CC có sai phạm, những người đứng đầu các ngành, các cấp có biểu hiện bao che, đùn đẩy trách nhiệm trong giải quyết các KN,TC nhằm bảo đảm cho việc giải quyết KN,TC được thực hiện đúng luật, có hiệu quả, củng cố lòng tin của nhân dân đối với chính quyền.

Đối với các vụ việc phức tạp, Quận uỷ chỉ đạo tập trung để các ngành, các cấp có biện pháp giải quyết dứt điểm, tránh tình trạng kéo dài, công dân khiếu nại vượt cấp (thường liên quan đến đơn giá bồi thường, hỗ trợ giải phóng mặt bằng khi thu hồi đất). Đồng thời Quận uỷ chỉ đạo các cấp ủy đảng, chính quyền có biện pháp phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc (MTTQ) và các đoàn thể quần chúng kịp thời tiến hành hoà giải những vướng mắc, mâu thuẫn trong nhân dân ngay từ khi mới phát sinh, có kế hoạch giải quyết dứt điểm, không để lan rộng, phát triển thành những khiếu nại kéo dài, vượt cấp.

Công tác giải quyết KN,TC của công dân được đặt dưới sự giám sát chặt chẽ của HĐND, MTTQ và các thành viên. Trong thời gian qua, HĐND, MTTQ đã phối hợp làm tốt công tác giám sát thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo, tổ chức công tác tiếp dân, hoà giải. Thường trực HĐND và các ban HĐND quận đã tổ chức trên 40

cuộc kiểm tra, giám sát; nhận 31 đơn kiến nghị, khiếu nại của công dân chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Từ từ năm 1999-2004, MTTQ cùng với Thanh tra nhân dân và các tổ chức đoàn thể đã tiến hành 614 vụ hoà giải, trong đó hoà giải thành 488 vụ (79%), góp phần giảm đáng kể các vụ KN,TC.

Do làm tốt công tác chuẩn bị và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, tổ chức, trong những năm qua, nhất là từ năm 1999 đến nay, quận Tây Hồ đã thực hiện tốt công tác giải quyết KN,TC của công dân theo tinh thần Luật Khiếu nại, tố cáo và Chỉ thị số 90 của Ban Bí thư Trung ương. Cụ thể:

- Về công tác tiếp dân, xử lý các đơn thư.

Từ năm 1999 - 2004, toàn quận đã tiếp 5.903 lượt người đến kiến nghị, phản ánh, KN,TC (trong đó cấp cơ sở tiếp 3.979 lượt người, cấp quận tiếp 1.708 lượt người, chủ tịch quận tiếp 216 lượt người, phòng tiếp dân Quận uỷ tiếp 83 lượt người); đã tiếp nhận 2.891 đơn thư (trong đó, đơn khiếu nại: 393; tố cáo: 95; kiến nghị, dân nguyện: 2.403). Đồng thời Quận uỷ, UBND quận đã giao cho Công an quận phối hợp với các cơ quan chức năng giữ gìn trật tự an ninh tại trụ sở tiếp công dân của trung ương đặt trên địa bàn quận, nơi hàng ngày có tới hàng trăm người, ngày cao điểm lên đến 1.000 người đến KN,TC (từ năm 1999-2004 đã có tới 68.871 lượt người).

Việc tổ chức tiếp dân, giải quyết KN,TC của các phường đi vào nề nếp, do cán bộ chuyên trách đảm nhiệm; công tác xử lý đơn thư chính xác hơn, các KN,TC được giải quyết bằng quyết định, không còn tình trạng giải quyết bằng các biên bản cuộc họp với kết luận chung chung, các quyết định của cơ quan có thẩm quyền đã được triển khai thực hiện bằng

nhiều biện pháp cụ thể từ các quyết định quản lý tại phường. Do vậy trong thời gian qua tại các phòng tiếp dân không xảy ra tình trạng lộn xộn, gây rối trật tự, xúc phạm đến uy tín danh dự của cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ.

- Về công tác giải quyết KN,TC của công dân.

Trong lĩnh vực quản lý hành chính, từ năm 1999-2004, chính quyền quận tiếp nhận 373 đơn, đã giải quyết đạt tỉ lệ 100%. Trong số này, khiếu nại đúng 15 đơn (4,02%); sai 245 đơn (65,68%); có đúng có sai 110 đơn (29,49%). Tất cả 77 đơn tố cáo đều đã được giải quyết, đạt tỉ lệ 100%. Trong đó đơn tố cáo đúng sự thật: 10 (12,9%); đơn tố cáo sai: 37 (48,1%); đơn tố cáo có đúng, có sai: 30 (39%).

Trong lĩnh vực hoạt động tư pháp, 5 năm qua Công an quận tiếp 422 lượt người, tiếp nhận, xử lý 255 đơn. Công việc tiếp dân được thực hiện theo đúng quy định. Các đơn thư đều được xử lý đúng. Trong 131 đơn thư KN,TC (67 đơn khiếu nại, 64 đơn tố cáo), Công an quận đều giải quyết thỏa đáng, đạt tỉ lệ 100%. Trong số này, khiếu nại đúng 11 (8,4%); đơn có một phần đúng; 17 (12,98%); đơn khiếu nại sai: 39 (29,77%); đơn tố cáo đúng: 5 (3,8%); đơn tố cáo sai: 44 (33,59%) và đơn có đúng, có sai: 15 (11,45%).

Viện Kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân và Đội thi hành án của quận trong thời gian qua cũng đã làm tốt công tác giải quyết KN,TC của công dân, 100% đơn thư do các cơ quan này tiếp nhận đã được giải quyết thỏa đáng theo đúng thẩm quyền. Cụ thể Viện Kiểm sát tiếp nhận 68 đơn khiếu nại, 18 đơn tố cáo trong đó 7 đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, đã được giải quyết (100%), Tòa án giải quyết 10 đơn khiếu nại, 1 đơn tố cáo; Đội thi hành án giải quyết 7 đơn khiếu nại. Trong quá

trình giải quyết các đơn tố cáo, các ngành đã có sự phối hợp chặt chẽ, những việc phức tạp, kéo dài đã tổ chức các cuộc họp liên ngành bàn thống nhất biện pháp thực hiện, tránh khiếu kiện vượt cấp phức tạp.

## 2. Một số bài học kinh nghiệm và ý kiến đề xuất.

Từ thực tiễn giải quyết KN,TC trên địa bàn quận thời gian qua, có thể rút ra một số bài học sau:

- Đảng bộ, Ban Chấp hành Đảng bộ quận nhận thức đầy đủ trách nhiệm trong lãnh đạo, chỉ đạo xây dựng kế hoạch, phối hợp các cơ quan, tổ chức chính quyền thực hiện *Luật Khiếu nại, tố cáo*; chú trọng công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật các quy định về giải quyết KN,TC của chính quyền cho nhân dân; coi trọng công tác tiếp dân, giải quyết KN,TC; có kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng nghiệp vụ và cung cấp đầy đủ tài liệu cần thiết cho những người trực tiếp giải quyết công việc.

- Phối hợp chặt chẽ giữa hoạt động của Ủy ban Kiểm tra Quận uỷ với Thanh tra quận, Thanh tra nhân dân, Thanh tra chuyên ngành để phát huy sức mạnh tổng hợp trong giải quyết công việc.

- Phối hợp chặt chẽ giữa các ban, ngành, đoàn thể trong hoà giải, sớm giải quyết kịp thời, dứt điểm, các KN,TC từ cơ sở, không để vụ việc phát triển phức tạp, nảy sinh điểm nóng; những vụ việc phức tạp cần có sự chỉ đạo tập trung các ngành, các cấp phối hợp bàn biện pháp giải quyết dứt điểm theo thẩm quyền, không để kéo dài, khiếu nại vượt cấp.

Trong những năm tới, quận Tây Hồ tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền giáo dục pháp luật cho nhân dân hiểu rõ quyền, nghĩa vụ trong thực hiện KN,TC; tăng cường phối hợp chặt chẽ giữa các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, các cơ quan chức năng

(Xem tiếp trang 54).

## GIỚI THIỆU VĂN BẢN

gian lậu thuế; gây phiền hà, khó khăn trong việc làm thủ tục hải quan; nhận hối lộ; chiếm dụng, biến thủ hàng hoá tạm giữ và thực hiện các hành vi khác nhằm mục đích vụ lợi”.

- Điều 57, BS thêm về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ có quy định: chủ sở hữu đăng kí dài hạn với cơ quan hải quan để được bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ cho phù hợp với Hiệp định TRIPS; các quy định về việc tạm dừng làm thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu vi phạm quyền sở hữu trí tuệ (không áp dụng đối với vật phẩm, không mang tính thương mại, hàng hoá quá cảnh).

- Điều 69, BS quy định trách nhiệm của

cơ quan hải quan theo chức năng, thẩm quyền được phân cấp “kiểm tra việc kê khai, tính thuế, thực hiện miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế, không thu thuế, truy thu thuế của người khai hải quan; thu thuế và quản lý việc nộp thuế”.

- Điều 74 (khoản 2 và 3), quy định Bộ Tài chính (thay Tổng cục Hải quan theo Luật hiện hành) là cơ quan chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện thống nhất quản lý nhà nước về hải quan, đồng thời quy định trách nhiệm của các cơ quan thuộc Chính phủ phối hợp với Bộ Tài chính trong việc quản lý nhà nước về hải quan. Khoản 1 Điều 20 quy định khai hải quan được thực hiện thống nhất theo quy định của Bộ Tài chính □

\* \* \* \* \*

## QUẬN TÂY HỒ VỚI...

*(Tiếp theo trang 41)*

trong giải quyết KN,TC; đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính nhằm giảm bớt phiền hà cho nhân dân; thực hiện tốt Đề án chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu; kiên quyết xử lý nghiêm minh những hành vi vi phạm pháp luật; tăng cường công tác tiếp dân, tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân trong giải quyết các vấn đề nảy sinh, phát huy dân chủ ở cơ sở; tăng cường công tác tập huấn cho đội ngũ CB,CC trực tiếp giải quyết KN,TC của dân.

Để chính quyền quận giải quyết tốt KN,TC của công dân, đề nghị:

Thành uỷ, UBND thành phố cần chỉ đạo các ngành liên quan quan tâm tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, bảo đảm các phường đều có địa điểm tiếp dân với đầy đủ tiện nghi, không gian cần thiết; có chính sách chế độ thích hợp cho CB,CC

tiếp dân;

Tổ chức tập huấn, giao lưu, trao đổi kinh nghiệm nâng cao trình độ nghiệp vụ cho đội ngũ CB,CC làm công tác tiếp dân, giải quyết KN,TC;

Nhà nước có quy định cụ thể về thẩm quyền, trách nhiệm cho các ngành, các cơ quan thông tin đại chúng khi tiếp nhận KN,TC, tránh tình trạng nhận đơn rồi chuyển xuống cơ sở đề nghị giải quyết khi cơ sở đã giải quyết hết thẩm quyền;

Đề nghị Nhà nước có quy định cụ thể về khoản lệ phí mà công dân phải đóng khi khiếu nại để tránh tình trạng khiếu nại không đúng tràn lan (65,68%). Nếu KN,TC đúng thì sau khi giải quyết khoản lệ phí đó được trả lại cho công dân, còn nếu không đúng, khoản lệ phí đó sung công quỹ để bù vào các chi phí phát sinh trong quá trình thanh tra giải quyết vụ việc □