|  |  |
| --- | --- |
| HĐND THÀNH PHỐ ĐỒNG HỚI **THƯỜNG TRỰC HĐND** |  **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

 *Đồng Hới, ngày 17 tháng 10 năm 2019*

**THAM LUẬN**

**Một số kinh nghiệm, giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động TXCT,**

**tiếp công dân của HĐND thành phố Đồng Hới**

Hoạt động tiếp xúc cử tri, tiếp công dân là một trong những hoạt động quan trọng của đại biểu HĐND được quy định tại Luật tổ chức chính quyền địa phương và Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND năm 2015. Thông qua hoạt động TXCT, đại biểu HĐND nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị của cử tri, báo cáo trước cử tri kết quả thực hiện một số nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, quốc phòng an ninh để cử tri biết và tham gia, đồng thời tuyên truyền vận động cử tri thực hiện Nghị quyết của HĐND và chính sách, pháp luật của Nhà nước. Thông qua hoạt động TXCT, giúp cho các đại biểu dân cử thực hiện tốt hơn chức năng, nhiệm vụ của mình, từ đó tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, đóng góp ý kiến để HĐND xem xét quyết định, đề ra các chủ trương, giải pháp đúng đắn, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, thúc đẩy sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Với chủ đề của hội nghị hôm nay, thay mặt TT HĐND thành phố Đồng Hới, chúng tôi xin nêu một số kết quả đạt được trong hoạt động TXCT, tiếp công dân và từ thực tiễn hoạt động của mình xin tham luận một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động TXCT, tiếp công dân để hội nghị tham khảo.

**I. Về một số kết quả đạt được của hoạt động TXCT, tiếp công dân trong thời gian qua:**

**1.Đối với hoạt động TXCT:**

Từ đầu nhiệm kỳ đến nay, HĐND thành phố Đồng Hới đã tiến hành TXCT trước và sau các kỳ họp thường lệ hằng năm tại các xã, phường của thành phố với hàng ngàn cử tri tham dự. Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của luật, Thường trực HĐND, UBND, Uỷ ban MTTQ thành phố đã tích cực phối hợp, đổi mới phương thức hoạt động, chỉ đạo điều hành quyết liệt, sâu sát, khoa học, thiết thực và hiệu quả, nhằm đáp ứng tâm tư nguyện vọng chính đáng của cử tri về kiến nghị với Đảng, Nhà nước những vấn đề bức xúc diễn ra ở địa phương, đơn vị, về tình hình kinh tế - xã hội cũng như các vấn đề mà cử tri quan tâm.

Đối với thành phố Đồng Hới, công tác phối hợp tổ chức để đại biểu HĐND thành phố TXCT trước và sau các kỳ họp HĐND thành phố, tiếp xúc cử tri nơi cư trú, nơi công tác đã có nhiều đổi mới, đạt hiệu quả ngày càng cao. Thời gian, địa điểm tiếp xúc cử tri, nội dung trả lời của UBND thành phố đối với kiến nghị của cử tri được thông báo công khai trên Trang thông tin điện tử của thành phố, có sự giám sát chặt chẽ của MTTQ thành phố. Ngoài các thành phần theo luật định (đại biểu HĐND, đại diện UBMTTQ thành phố, chính quyền cơ sở), Thường trực HĐND thành phố đã phối hợp với UBND thành phố phân công lãnh đạo các phòng, ban, chức năng cùng tham dự tiếp xúc cử tri để có thể trả lời ngay tại hội nghị một số kiến nghị bức xúc của cử tri.

Sau các cuộc TXCT, Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQ đã phối hợp chặt chẽ chỉ đạo các cơ quan liên quan tổng hợp phân loại và kịp thời, chuyển đầy đủ kiến nghị của cử tri trên nhiều lĩnh vực đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết về các nội dung, như: Đề nghị đầu tư kinh phí xây dựng, sửa chữa nâng cấp các công trình giao thông, thủy lợi; các vướng mắc về quy hoạch, đất đai, vệ sinh môi trường; chế độ phụ cấp cho cán bộ; thực hiện chế độ chính sách xã hội; chính sách hỗ trợ các xã xây dựng nông thôn mới; hỗ trợ xây dựng các đề án XHH của thành phố; tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội…. Các kiến nghị cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của thành phố được Thường trực HĐND thành phố tổng hợp, kịp thời chuyển đến UBND thành phố để chỉ đạo xem xét, giải quyết, trả lời cử tri. Về cơ bản nhiều kiến nghị của cử tri đã được UBND thành phố chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị tham mưu xem xét, giải quyết, trả lời cử tri hoặc trực tiếp giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, được cử tri đồng tình. Việc giải quyết kiến nghị cử tri của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ngày càng được coi trọng, các cơ quan đã thể hiện ngày càng rõ hơn trách nhiệm của mình trước cử tri. Chất lượng giải quyết kiến nghị của cử tri ngày càng được nâng cao, nhiều kiến nghị của cử tri đã được giải quyết kịp thời, góp phần tháo gỡ những khó khăn vướng mắc phát sinh trong đời sống xã hội. Đối với những kiến nghị mà việc giải quyết liên quan đến chính sách, pháp luật, trong văn bản trả lời cũng đã nêu rõ những khó khăn vướng mắc của mình để cử tri hiểu và các đơn vị cũng thấy rõ trách nhiệm phối hợp trong việc giải quyết. Qua các ý kiến kiến nghị của cử tri, Thường trực và 2 Ban của HĐND thành phố đã tổ chức nhiều cuộc giám sát, khảo sát kết quả giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri để đôn đốc và yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết những kiến nghị chính đáng của cử tri phù hợp quy định của pháp luật, đồng thời có cơ sở để xây dựng báo cáo kết quả giám sát việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri.

Từ đầu nhiệm kỳ (2016 - 2021) đến nay, thực hiện Luật giám sát của Quốc hội và HĐND, Thường trực HĐND thành phố đã tổ chức nhiều cuộc giám sát việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri trước, trong và sau các kỳ họp theo trình tự quy định. Trên cơ sở kế hoạch giám sát, sau khi nhận được Báo cáo của UBND thành phố, TT HĐND, 2 Ban của HĐND thành phố đã chủ động xem xét, đánh giá chất lượng giải quyết các ý kiến, kiến nghị; làm rõ việc giải quyết đối với từng ý kiến, kiến nghị cụ thể. Ý kiến, kiến nghị nào đã được giải quyết, giải quyết đến mức độ nào; những vấn đề nào chưa được giải quyết thì phải xác định rõ được trách nhiệm thuộc cá nhân, tổ chức nào giải quyết và khi nào sẽ giải quyết. Bên cạnh đó, để đánh giá đúng kết quả giải quyết, TT HĐND, 2 Ban HĐND thành phố lựa chọn các nội dung kiến nghị để tổ chức khảo sát, xem xét lại việc giải quyết đó. Qua hoạt động giám sát, nhận thức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trong việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri có sự thay đổi quan trọng, nhất là việc phân biệt giữa "trả lời ý kiến cử tri" và việc "giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri", xác định rõ trách nhiệm "giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri" của các cơ quan hành chính nhà nước; các ý kiến, kiến nghị của cử tri đã được UBND thành phố chỉ đạo giải quyết nghiêm túc và sát sao hơn. Theo đó việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của  cử tri ngày càng kịp thời và có chất lượng; nhất là đối với những kiến nghị lặp đi lặp lại nhiều lần, kéo dài nhiều năm, liên quan nhiều cấp, nhiều ngành.

Kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri đã góp phần từng bước nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý của bộ máy nhà nước, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội và phát triển kinh tế của thành phố.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động TXCT vẫn còn những tồn tại, hạn chế:

- Thực tế hoạt động TXCT thường được tổ chức vào dịp trước và sau các kỳ họp HĐND thành phố. Các hoạt động TXCT khác như: TXCT nơi cư trú, tổ chức tiếp xúc theo chuyên đề chưa được thường xuyên. Tại các Hội nghị TXCT, số lượng cử tri tham dự còn rất ít. Về cử tri vẫn chủ yếu là cán bộ thôn, tổ dân phố. Còn hình thức TXCT như trực tiếp gặp gỡ, đối thoại để tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của cử tri và những vấn đề cử tri quan tâm chưa được nhiều đại biểu thực hiện.

- Các ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị của cử tri chủ yếu là những vấn đề liên quan đến quyền lợi trực tiếp của cá nhân. Những vấn đề lớn liên quan đến an sinh xã hội, dân sinh hoặc những đề xuất, góp ý xây dựng chủ trương, chính sách phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, của thành phố và của địa phương cử tri chưa quan tâm nhiều.

- Việc giải trình, trả lời ý kiến cử tri của một số cơ quan còn vòng vo, thiếu trọng tâm, chưa trả lời cụ thể thời gian giải quyết hoàn thành.

- Sau các cuộc TXCT, công tác tổng hợp, phân loại ý kiến, kiến nghị của cử tri ở các Tổ đại biểu có lúc, có nơi còn chậm.

**2. Đối với hoạt động tiếp công dân:**

Tiếp công dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng và thường xuyên của đại biểu HĐND, của Thường trực HĐND thành phố theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2014 và Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, HĐND và đại biểu HĐND các cấp. Hoạt động tiếp công dân của HĐND thành phố cũng không ngừng được đổi mới theo phương châm “Sâu sát, chặt chẽ, khách quan, khoa học và kịp thời”.

Cụ thể tại địa điểm tiếp công dân của thành phố, Thường trực HĐND, lãnh đạo 2 Ban HĐND, đại biểu HĐND thành phố đã phối hợp với UBND thành phố tiếp công dân định kỳ 2 ngày/tháng, chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND thành phố giúp Thường trực HĐND thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên để trực tiếp tiếp nhận đơn thư, lắng nghe, nắm bắt các kiến nghị, tâm tư nguyện vọng của công dân, tham mưu Thường trực HĐND ban hành công văn chuyển đơn thư, ý kiến phản ánh kiến nghị của công dân đến các cơ quan hữu quan xem xét, có văn bản trả lời cho công dân.

Phòng tiếp công dân được bố trí và trang bị đầy đủ cơ sở, vật chất như: phòng chờ; phòng tiếp; bàn, ghế; nước uống; hệ thống tủ; bảng biểu; camera giám sát ... đảm bảo đúng theo quy định; có bảng niêm yết công khai Luật Tiếp công dân, các Nghị định, Thông tư, Quy định, Quy chế, Nội quy tiếp công dân; Thông báo thời gian, thành phần tiếp công dân và các văn bản kết luận các phiên tiếp công dân của lãnh đạo UBND thành phố để người dân thuận lợi trong việc nghiên cứu, theo dõi kết quả giải quyết.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động tiếp công dân vẫn còn những tồn tại, hạn chế:

- Sự phối hợp của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc giải quyết các kiến nghị, phản ánh của công dân tại các phiên tiếp công dân còn chậm. Nhiều trường hợp đã có thông báo giao nhiệm vụ và mốc thời gian giải quyết của lãnh đạo UBND thành phố nhưng vẫn thực hiện chậm; có trường hợp chưa giải quyết nhưng không có phản hồi lại cho công dân; một số công dân phải đi lại, trình bày ý kiến nhiều lần tại các phiên tiếp công dân; công tác tổng hợp, thống kê, phân loại đơn thư ở một số xã, phường còn nhiều lúng túng do cán bộ không chuyên trách.

- Việc nắm thông tin một số vụ việc còn hạn chế do công dân chỉ gửi đơn không kèm theo tài liệu hoặc nếu có gửi kèm thì hầu hết là những tài liệu có lợi cho đương sự nên rất khó cho việc nghiên cứu, đánh giá việc giải quyết của cơ quan chức năng. Công tác giám sát, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị của công dân thiếu thường xuyên và quyết liệt.

**II. Để nâng cao hiệu quả hoạt động TXCT, tiếp công dân chúng tôi xin nêu ra một số giải pháp sau đây:**

**Thứ nhất, đối với hoạt động tiếp xúc cử tri**

**Một là:** Phải nâng cao nhận thức của đại biểu HĐND, cơ quan của HĐND nói riêng và cơ quan chính quyền các cấp nói chung về công tác tiếp xúc cử tri. Đại biểu HĐND cần nhận thức sâu sắc, đúng đắn về vị trí, vai trò của HĐND trong hệ thống cơ quan Nhà nước ở địa phương, từ đó xác định việc tiếp xúc cử tri vừa là nghĩa vụ, vừa là trách nhiệm của đại biểu HĐND; gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc cử tri vào việc đánh giá tình hình thực hiện chức trách, nhiệm vụ hàng năm của mỗi đại biểu HĐND. Nâng cao nhận thức của các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết kiến nghị của cử tri, xác định việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri theo đúng quy định cua pháp luật, là trách nhiệm, nghĩa vụ, trong đó người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải chịu trách nhiệm khi không giải quyết hoặc giải quyết chậm trễ, không đúng quy định của pháp luật các kiến nghị của cử tri.

**Hai là:** Đổi mới nội dung và hình thức tiếp xúc cử tri:

- Thường trực HĐND phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực Ủy ban MTTQVN chủ động thống nhất xây dựng kế hoạch tiếp xúc cử tri đảm bảo quy định của nhà nước về hoạt động TXCT. Thời gian tổ chức hội nghị tiếp xúc cử tri đảm bảo hợp lý. Thành phần tiếp xúc cử tri cần phải có đại diện lãnh đạo UBND cấp huyện, một số phòng ban chuyên môn, lãnh đạo UBND cấp xã tham dự để giải đáp ngay tại hội nghị về những vấn đề thuộc thẩm quyền, mời thêm đại diện lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị liên quan cùng dự để nắm, trả lời và làm sáng tỏ những vấn đề mà cử tri kiến nghị. Tăng cường tổ chức tiếp xúc cử tri tại thôn, tổ dân phố, nhất là những nơi người dân đã có ý kiến, kiến nghị nhiều lần nhưng chưa được giải quyết dứt điểm; những nơi có vấn đề nổi cộm, bức xúc.

**-** Tăng cường hoạt động tiếp xúc cử tri thường xuyên (TXCT trước và sau các kỳ họp) và TXCT theo chuyên đề. Ngoài ra, tùy theo điều kiện cụ thể, đại biểu HĐND có thể trực tiếp gặp gỡ, liên hệ với cử tri để tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của cử tri và những vấn đề mà đại biểu quan tâm để tổ chức hoạt động tiếp xúc, liên hệ với cá nhân, nhóm cử tri thông qua các hình thức: Trực tiếp hoặc thông qua các kênh thông tin tiếp nhận, thu thập ý kiến, kiến nghị của cử tri.

- Đổi mới việc chuẩn bị tài liệu phục vụ Hội nghị TXCT. Trên cơ sở kế hoạch, đề cương TXCT, đại biểu HĐND cần nghiên cứu, chuẩn bị lựa chọn nội dung, những vấn đề liên quan trực tiếp đến cử tri để thông báo tới cử tri đảm bảo ngắn gọn, phù hợp với địa bàn tiếp xúc và đối tượng cử tri; dành thời gian hợp lý để cử tri tham gia ý kiến và trình bày kiến nghị của mình, thông báo cho cử tri biết kết quả giải quyết các kiến nghị tại các buổi TXCT trước và tại các kỳ họp của HĐND; thông báo chương trình, kế hoạch và các nghị quyết HĐND mới được thông qua tại kỳ họp và một số nội dung khác nhằm tuyên truyền, phổ biến, giải thích, vận động Nhân dân thực hiện.

**-** Thực hiện tốt công tác tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri. Đây là vấn đề quan trọng cần quan tâm, để nâng cao chất lượng tổng hợp, ngay từ khâu tổng hợp của từng đại biểu đến tổng hợp của Tổ trưởng Tổ đại biểu phải bảo đảm chính xác, trọng tâm những vấn đề cử tri quan tâm kiến nghị và phải đúng thẩm quyền của từng cấp. Trong thời hạn quy định, Văn phòng có trách nhiệm phân loại, tham mưu cho Thường trực HĐND ban hành văn bản yêu cầu UBND, các cơ quan chức năng xem xét chỉ đạo giải quyết theo quy định.

**-**Phối hợp tốt việc tổ chức tiếp xúc cử tri giữa đại biểu HĐND 3 cấp (tỉnh - huyện - xã). Thống nhất mỗi điểm tiếp xúc cử tri bố trí 2 - 3 đại biểu HĐND mỗi cấp, tránh bố trí nhiều đại biểu cùng tiếp xúc 01 điểm sẽ không tiếp xúc đươc nhiều nơi. Thực hiện hình thức “trước kỳ họp đại biểu tiếp xúc cử tri điểm nào, sau kỳ họp tiếp xúc tại điểm đó” để thuận tiện cho việc trả lời với cử tri. Việc luân chuyển địa điểm tiếp xúc cử tri do đại biểu đề xuất với Tổ trưởng Tổ đại biểu để sắp xếp lịch tiếp xúc cử tri cho phù hợp. Việc giải đáp, tiếp thu ý kiến, kiến nghị của cử tri thuộc cấp nào, đại biểu HĐND cấp đó có trách nhiệm giải đáp, tiếp thu, tổng hợp để gửi đến Tổ trưởng Tổ đại biểu tổng hợp chuyển đến Thường trực HĐND cùng cấp.

**Ba là:** Nâng cao vai trò, trách nhiệm, kỹ năng tiếp xúc cử tri, đại biểu HĐND cần nâng cao tinh thần trách nhiệm, thường xuyên tự học tập, nghiên cứu và rèn luyện để thực hiện tốt nhiệm vụ của người đại biểu dân cử, trong đó có nhiệm vụ tiếp xúc cử tri; nắm chắc các quy định của pháp luật và các chính sách của địa phương để kịp thời giải đáp cho cử tri. Để nâng cao kỹ năng tiếp xúc cử tri, Thường trực HĐND cần quan tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng hoạt động tiếp xúc cử tri cho đại biểu HĐND.

**Bốn là:**Chỉ đạo tăng cường làm tốt công tác theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri. Thường trực HĐND, 2 ban HĐND, Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND và từng đại biểu HĐND chủ động, tích cực theo dõi, đôc đốc và giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri của các cơ quan chức năng.

**Năm là:** Lựa chọn kỹ nội dung giám sát, cần tập trung lựa chọn đó là những vấn đề chưa được giải quyết, đã được giải quyết nhưng chưa dứt điểm và những kiến nghị mà UBND và các cơ quan liên quan đã hứa sẽ giải quyết trong thời gian nhất định để tiến hành giám sát. Để thực hiện tốt khâu này, Thường trực HĐND nên giao cho Văn phòng cử công chức theo dõi, rà soát, tổng hợp các ý kiến có thể tiến hành giám sát để cung cấp cho đoàn giám sát.

Quan tâm lựa chọn thành phần tham gia Đoàn giám sát cũng rất quan trọng vì các nội dung kiến nghị bao trùm tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội. Số lượng Đoàn giám sát không nhất thiết phải nhiều người, nên bố trí 3 đến 5 người là phù hợp. Kế hoạch, đề cương báo cáo nội dung giám sát được gửi đến đối tượng được giám sát đúng theo quy định; đề cương nêu rõ kiến nghị của cử tri và nội dung trả lời của UBND thành phố, nhất là phần “hứa” thực hiện để cơ quan, đơn vị nắm rõ hơn để chuẩn bị nội dung làm việc với đoàn giám sát.

Tiến hành giám sát, Đoàn giám sát nên chia thành các tổ giám sát, sau khi kết thúc, các Tổ giám sát tổng hợp, báo cáo với Trưởng đoàn giám sát để chỉ đạo tổng hợp báo cáo kết quả giám sát, đảm bảo thời gian quy định.

**Thứ 2, đối với động tiếp công dân:**

**Một là:** Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt sâu sắc, rộng rãi trong toàn thể cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân 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; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật. Cấp ủy, chính quyền địa phương, nhất là cấp xã cần tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng nhiều hình thức thích hợp để mọi người dân hiểu rõ; gắn liền công tác phổ biến giáo dục pháp luật kết hợp công tác dân vận trong công tác tiếp công dân, giải quyết các ý kiến phản ánh, kiến nghị của công dân.

**Hai là:** Nâng cao chất lượng hoạt động giám sát của Thường trực HĐND, Đại biểu HĐND thành phố theo quy định của Luật Tiếp công dân; Nghị quyết 759/2014/UBTVQH13 của UBTVQH Quy định về hoạt động tiếp công dân của HĐND, đại biểu HĐND; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; giám sát trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan chuyên môn cấp huyện, cấp xã trong việc tiếp công dân, giải quyết ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; đặc biệt coi trọng giám sát đối với các vụ việc tồn đọng, bức xúc, kéo dài chưa được giải quyết hoặc giải quyết chưa hợp tình hợp lý, vi phạm trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết.

**Ba là:** Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc các cơ quan chức năng giải quyết các kiến nghị do Thường trực HĐND thành phố chuyển đến; gắn với từng bước thực hiện công khai hóa kết quả giải quyết của công dân trên cổng thông tin điện tử, giúp nhân dân nắm bắt, theo dõi, giám sát việc giải quyết của các cơ quan chức năng nhằm tạo ra sự đồng thuận trong dư luận xã hội.

**Bốn là:** Tăng cường và tổ chức thực hiện tốt việc giám sát chuyên đề giải quyết ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định. Việc tổ chức giám sát cần tập trung vào các vụ việc cụ thể, khiếu kiện phức tạp kéo dài, đông người... Tránh giám sát chung chung, theo định kỳ tại các cơ quan, đơn vị.

**Năm là:** Hoàn thiện cơ sở dữ liệu, ứng dụng công nghệ thông tin trong việc theo dõi, quản lý, giải quyết đơn của công dân, nhằm thông tin kịp thời đến các cơ quan và cá nhân có thẩm quyền về quá trình xử lý và kết quả giải quyết của các cơ quan chức năng, tránh tình trạng chuyển đơn chồng chéo hoặc đã hết thẩm quyền giải quyết. Cần đặc biệt quan tâm đến việc bố trí cán bộ, công chức có bản lĩnh, trung thực, có tinh thần trách nhiệm cao, đồng thời biết kiên nhẫn, lắng nghe ý kiến của dân, giải thích cho dân rõ về pháp luật và hướng dẫn công dân thực hiện đúng quy trình thủ tục làm công tác tham mưu giúp Thường trực HĐND tiếp dân, xử lý đơn thư.

Trên đây là một số ý kiến của Thường trực HĐND thành phố về một số kết quả đạt được trong hoạt động TXCT, tiếp công dân của HĐND thành phố Đồng Hới trong thời gian qua và một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động TXCT, tiếp công dân. Thường trực HĐND xin báo cáo trước hội nghị.

Kính chúc các vị đại biểu sức khỏe

Chúc hội nghị thành công tốt đẹp.

Xin trân trọng cảm ơn!