

# HOÀN THIỆN VIỆC TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO TẠI KIỂM TOÁN NHÀ NƯỚC

ThS. NGUYỄN MẠNH CƯỜNG\*  
ThS. NGUYỄN MINH THẮNG\*

**C**ông tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý, là một biện pháp phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật. Trong những năm qua, Kiểm toán nhà nước (KTNN) luôn quan tâm đến công tác này nên công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, trong công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của KTNN hiện vẫn còn bộc lộ một số tồn tại, hạn chế. Vì vậy, để việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của KTNN được hoàn thiện hơn, tác giả bài viết đi sâu vào phân tích thực trạng công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ngành để chỉ ra những tồn tại, hạn chế, từ đó đề ra các giải pháp đồng bộ, giúp cho việc thực hiện công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của KTNN ngày càng được tốt hơn.

**Từ khóa:** Giải quyết khiếu nại tố cáo

**Completing the settlement of complaints and denunciations procedures of SAV**

The reception and settlement of complaints and denunciations has the necessary position and role, contributing to raising the efficiency and effectiveness of the management work, as a preventive measure, detecting, preventing and treating the law violations. Over the past years, SAV has paid great attention to this task so the work of receiving and settling complaints and denouncements has gained remarkable results. However, besides the results achieved, there are still shortcomings in the work of receiving and handling complaints and denunciations of SAV. Therefore, in order to improve the reception and settlement of complaints and denunciations of SAV, the article's author goes deep into the analysis of the current situation of the settlement of complaints and denunciations to point out the shortcomings and the solutions to synchronize, to help the implementation of the better work of receiving and resolving complaints and denouncements of SAV.

**Keywords:** Complaints, denunciation settlement

**Kết quả tiếp nhận, giải quyết đơn của KTNN trong 5 năm qua**

Trong giai đoạn từ ngày 15/12/2012 đến ngày 31/12/2017, KTNN nhận được 398 đơn (274 đơn tố cáo; 36 đơn khiếu nại; 88 đơn phản ánh, kiến nghị, đề nghị), trong đó: có 44 đơn (26 đơn tố cáo, 02 đơn khiếu nại; 16 đơn đề nghị, kiến nghị, phản ánh) thuộc thẩm quyền giải quyết (chiếm 6,53% trên tổng số đơn KTNN đã nhận); 354 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết (chiếm 93,47% trên

tổng số đơn KTNN đã nhận). Đối với 44 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết, KTNN đã tiến hành xử lý dứt điểm, đúng quy định pháp luật. Đối với 354 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, phần lớn KTNN đã tiến hành xem xét, xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật (chuyển đơn đến tổ chức, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; lưu đơn; hướng dẫn người viết đơn...), không để xảy ra tình trạng tồn đọng, kéo dài. Đồng thời, sao gửi 143 đơn đến KTNN chuyên ngành, KTNN khu vực để cung cấp thông tin phục vụ hoạt động kiểm toán.

\*Văn phòng Đảng, Đoàn thể KTNN; Thanh tra KTNN



### Những tồn tại, hạn chế trong các quy định về tiếp nhận, giải quyết đơn của KTNN trong thời gian qua

Tính đến nay, Luật KTNN năm 2015 có hiệu lực thi hành gần ba năm (từ ngày 01/01/2016), trong đó có quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động của KTNN (Điều 69 và Điều 70). Tiếp đó, ngày 17/02/2016 (sau gần bốn năm khi Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo có hiệu lực), lần đầu tiên, KTNN ban hành Quy trình tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của KTNN (kèm theo Quyết định số 161/QĐ-KTNN ngày 17/02/2016 của Tổng KTNN) - viết tắt là Quy trình 161. Mặc dù mới ban hành nhưng Quy trình 161 cũng đã bộc lộ một số thiếu sót, như:

(i) Tại Điều 1 (Phạm vi điều chỉnh) của Quy trình 161 chỉ bàn đến việc tiếp nhận, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo. Về đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các loại đơn khác, Quy trình chưa bàn đến, trong khi số lượng các đơn này chiếm tỷ trọng rất nhiều trong tổng số đơn KTNN đã nhận được trong một năm (chiếm khoảng 94% trong một năm ở giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2017). Do vậy, việc bổ sung Quy trình này thêm một phần riêng sẽ là “Quy

định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh” (sẽ áp dụng thẳng theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh - viết tắt là Thông tư số 07/2014/TT-TTCP) để đảm bảo tính toàn diện, chặt chẽ trong quá trình xử lý đơn, đảm bảo việc giải quyết khiếu nại, tố cáo hợp lý, tiết kiệm, đúng pháp luật và hạn chế các rủi ro.

(ii) Tại khoản 3 Điều 6 của Quy trình 161 quy định: “Hồ sơ, mẫu biểu giải quyết khiếu nại, tố cáo của KTNN được ban hành kèm theo Quy trình này. Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo”. Tuy nhiên, hiện tại, chưa có hệ thống Hồ sơ, mẫu biểu giải quyết khiếu nại, tố cáo của KTNN như Quy trình 161 đang nêu. Tác giả đề xuất nên ghi chú là áp dụng thẳng các hồ sơ, mẫu biểu liên quan tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP, Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

(iii) Tại khoản 1 Điều 3 của Quy trình 161 quy định về thẩm quyền giải quyết khiếu nại: “Tổng KTNN có thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của KTNN, của người có thẩm quyền trong khối tham mưu thuộc bộ máy điều hành và KTNN chuyên ngành; quyết định kỷ luật công chức, viên chức và người lao động (sau đây gọi chung là quyết định kỷ luật) do Tổng KTNN ban hành; Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật của người đứng đầu cơ quan cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết. Kiểm toán trưởng KTNN khu vực, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp thuộc KTNN có thẩm quyền giải quyết lần đầu các quyết định giải quyết khiếu nại nêu trên tại đơn vị”. Bên cạnh đó, tại khoản 4, Điều 3 (Áp dụng pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại) của Luật Khiếu nại có quy định: “Căn cứ vào Luật này,... Kiểm toán nhà nước, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước và các cơ quan khác của Nhà nước quy định việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong cơ quan mình”. Có nghĩa là trong Luật Khiếu nại cũng chưa có quy định rõ về thẩm quyền giải quyết khiếu nại tại KTNN. Như vậy, nếu theo quy định trên thì “Tổng KTNN có thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của KTNN, của người có thẩm quyền trong khối tham mưu thuộc bộ máy điều hành và KTNN chuyên ngành; quyết định kỷ luật công chức, viên chức và người lao động (sau đây gọi chung là quyết định kỷ luật) do Tổng KTNN ban hành”. Tuy nhiên, tại quy định này chưa nêu rõ việc “giải quyết khiếu nại” (nêu trên) là khiếu nại lần đầu hay là khiếu nại lần hai hoặc cả khiếu nại lần đầu và khiếu nại lần hai (?). Ngoài ra, cụm từ “người có thẩm quyền” đang nêu ở đây cũng chưa rõ ràng, gây khó khăn khi áp dụng trên thực tế. Đây là các vấn đề cần phải làm rõ để tránh mâu thuẫn về thẩm quyền giải quyết và tránh khiếu kiện kéo dài, tránh phát sinh các vụ kiện ra Tòa án do chưa được giải quyết thỏa đáng ở lần hai (nếu có). Ngay sau đó, Quy trình 161 quy định: “Tổng KTNN giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật của

người đứng đầu cơ quan cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại”. Ở đây, có thể hiểu “người đứng đầu cơ quan cấp dưới trực tiếp” là gồm cả khối tham mưu thuộc bộ máy điều hành, KTNN chuyên ngành, KTNN khu vực và đơn vị sự nghiệp. Như vậy, đây cũng là một điểm chưa rõ ràng cần nghiên cứu, xem xét để làm rõ, sửa đổi...

Bên cạnh những hạn chế tại Quy trình 161, trong công tác tiếp nhận, giải quyết đơn của KTNN còn một số tồn tại như: (i) Công tác tham mưu, giải quyết khiếu nại, tố cáo của một số đơn vị, cá nhân có thẩm quyền còn chậm; (ii) Tình trạng vi phạm thời hạn giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc giải quyết đơn chưa đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo đôi khi còn xảy ra; (iii) Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo còn một số thiếu sót, còn một số vụ việc không ban hành quyết định giải quyết khiếu nại; (iv) Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu đối với các đơn khiếu nại, đơn tố cáo đôi khi còn lúng túng, chưa được quan tâm đúng mức; (v) Công tác phối hợp giữa các đơn vị trực thuộc KTNN trong giải quyết khiếu nại, tố cáo có lúc còn chưa rõ ràng, chưa nhịp nhàng.

### **Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp nhận, giải quyết đơn của KTNN**

Những tồn tại, hạn chế nêu trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân, trong đó xuất phát từ những nguyên nhân chủ yếu sau:

(i) Hầu hết, trong bộ máy của các đơn vị trực thuộc KTNN không có người am hiểu, chuyên sâu về việc giải quyết đơn thư nên dẫn tới các hạn chế nêu trên;

(ii) Theo Khoản 2 Điều 50 Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ban hành ngày 11/11/2011 “Căn cứ vào Luật này, cơ quan khác của Nhà nước, cơ quan có thẩm quyền của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội hướng dẫn việc thực hiện pháp luật về tố cáo và giải quyết tố cáo trong phạm vi cơ quan, tổ chức mình.” Và Khoản 1 Điều 64 Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ban hành ngày 11/11/2011 thì “Toà án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Kiểm toán nhà nước, Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước, các cơ quan khác của Nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị

- xã hội trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình quản lý công tác giải quyết khiếu nại, định kỳ thông báo với Chính phủ về công tác giải quyết khiếu nại của cơ quan, tổ chức mình.” Tuy nhiên, đến ngày 17/02/2016, KTNN mới ban hành Quy trình 161. Việc chậm ban hành văn bản hướng dẫn công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nội bộ KTNN cũng là một nguyên nhân dẫn tới các hạn chế nêu trên;

(iii) Mặc dù đã ban hành được văn bản hướng dẫn công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nội bộ KTNN (Quy trình 161) nhưng Quy trình này còn một số hạn chế, đặc biệt là chưa có quy định về hệ thống hồ sơ mẫu biểu và chưa có quy định cụ thể, rõ ràng về việc tiếp nhận, xử lý ban đầu đối với các loại đơn nên đã dẫn tới các hạn chế nêu trên;

(iv) Đôi khi, nhận thức của một số cá nhân được tham gia, thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo còn chủ quan, xem nhẹ vụ việc nên đã dẫn tới công tác tham mưu chưa kịp thời và trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo còn một số thiếu sót;

(v) Việc tiếp nhận, xử lý ban đầu đối với các loại đơn gửi tới KTNN có khi chưa tập trung vào một mối nên dẫn tới hiện tượng đơn thư di chuyển trong nội bộ các đơn vị trực thuộc KTNN một khoảng thời gian khá dài mới được nơi đơn vị chuyên trách, có đủ năng lực để xử lý đúng đắn, phù hợp. Do vậy, có thể dẫn tới làm chậm thời hạn xử lý đơn;

(vi) Quy định của Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành còn một số hạn chế, tồn tại cần nghiên cứu để sửa đổi, bổ sung trong thời gian tới nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác giải quyết khiếu nại, cụ thể:

*- Về việc xác định khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng không được giải quyết*

Theo quy định tại khoản 1, Điều 7 Luật Khiếu nại 2011 về trình tự khiếu nại: “Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu

nại lần hai đến Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết lần đầu...”. Đồng thời, Điều 18, Điều 19 và Điều 21 Luật Khiếu nại quy định về thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai: “Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của... đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng không được giải quyết”. Theo quy định tại các điều luật này, khi khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn mà không được giải quyết thì người khiếu nại có quyền khiếu nại lần hai và người có thẩm quyền phải thực hiện trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai.

Tuy nhiên, theo quy định tại khoản 1, Điều 31 Luật Khiếu nại 2011: “Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại”. Đoạn 2, khoản 1, Điều 33 Luật Khiếu nại quy định: “Trong trường hợp khiếu nại lần hai thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu có liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai”. Thực tế cho thấy, quy định này chỉ đúng với trường hợp khiếu nại lần đầu được thụ lý giải quyết, còn trong trường hợp người khiếu nại lần hai với lý do “khiếu nại lần đầu đã hết hạn nhưng không được giải quyết” thì không thể thực hiện theo quy định nêu trên vì khiếu nại lần đầu không được giải quyết thì không thể có quyết định giải quyết lần đầu để gửi kèm theo đơn khiếu nại lần hai. Bên cạnh đó, việc quy định “Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại” cũng sẽ dẫn đến cách hiểu nếu khiếu nại lần đầu chưa được xem xét, giải quyết thì không thể ban hành quyết định giải quyết khiếu nại và cũng không thể coi là khiếu nại đã được giải quyết.

Thực tế nêu trên dẫn đến người giải quyết khiếu nại lần hai không thể xác định được khiếu nại trong trường hợp này là lần đầu hay lần hai bởi vì những mâu thuẫn ở ngay chính các quy định của pháp luật khiếu nại. Vì nếu xác định là giải quyết khiếu nại lần đầu thì sẽ phát sinh thẩm quyền giải quyết lần hai ở cấp cao hơn, điều này là không đúng về thẩm quyền giải quyết, còn nếu xác định là giải quyết lần hai vì cho rằng người có thẩm quyền đã giải quyết lần đầu từ bỏ trách



nhiệm giải quyết thì có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi của người khiếu nại, đồng thời sẽ không đề cao trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại. Đây là vấn đề cần có hướng dẫn cụ thể trong các văn bản dưới luật để thống nhất áp dụng và bảo đảm quyền của người khiếu nại.

*- Về tình trạng chuyển từ khiếu nại sang tố cáo chưa có hướng dẫn cụ thể để xem xét, xử lý cho thỏa đáng*

Trên thực tế có xảy ra tình trạng người khiếu nại sau khi không đạt được mục đích của mình, đã chuyển sang tố cáo người giải quyết khiếu nại, gây ra nhiều khó khăn, lúng túng cho các cơ quan nhà nước. Về vấn đề này hiện có hai quan điểm khác nhau khi xử lý vụ việc. Quan điểm thứ nhất cho rằng, nếu tố cáo có cơ sở thì phải thụ lý và giải quyết theo trình tự thủ tục quy định; quan điểm thứ hai cho rằng, bản chất đây là việc khiếu nại, nên không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo mà cần tập trung vào việc giải quyết khiếu nại nếu khiếu nại có căn cứ. Tuy nhiên, đó chỉ là các quan điểm chúng tôi ghi nhận được qua thực tế trao đổi, tranh luận – chưa có quy định của pháp luật là phải xử lý như thế nào là đúng.

*- Về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật*

Luật Khiếu nại quy định về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật song lại chưa được quy định và hướng dẫn cụ thể làm cơ sở cho việc tổ chức thi hành như: trách nhiệm, nghĩa vụ của các bên có liên quan, trình tự thủ tục trong việc triển khai, việc tổ chức cưỡng chế, việc theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, xử lý vi phạm. Bên cạnh đó, việc phối hợp của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong tổ chức thi hành cũng chưa được chặt chẽ và đầy đủ. Vì vậy, quá trình tổ chức thực hiện gặp nhiều khó khăn, vướng mắc, thậm chí có thể dẫn đến sai phạm, gây bức xúc cho người dân và dư luận xã hội.

Trên thực tế, có không ít vụ việc đã được giải quyết hết thẩm quyền, đúng chính sách, pháp luật, đã được rà soát, thông báo nhưng công dân vẫn không đồng ý, tiếp tục khiếu nại đến nhiều cấp, nhiều ngành kể cả lên Trung ương, nhưng không

cung cấp được bằng chứng, tình tiết mới. Các cơ quan nhà nước lại thiếu thống nhất trong việc chấm dứt, từ chối không thụ lý giải quyết, nên vụ việc kéo dài, gây lãng phí thời gian, công sức của cơ quan nhà nước. Bên cạnh đó, một trong những lý do của khiếu nại không có điểm dừng, nhất là khiếu nại về đất đai, đền bù, giải phóng mặt bằng, do chính sách áp dụng trong giải quyết lần đầu và các lần tiếp theo thiếu nhất quán, nên không được sự đồng tình của nhân dân, khiếu nại kéo dài. Vì vậy, cần nghiên cứu một cơ chế riêng để giải quyết khiếu nại về đền bù, giải phóng mặt bằng, chính sách đất đai.

*- Về tổ chức đối thoại lần hai*

Luật Khiếu nại quy định người giải quyết khiếu nại lần hai có nghĩa vụ “Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan”. Nhưng tại điểm a, khoản 1, Điều 21 Thông tư 07/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính (Thông tư 07/2013/TT-TTCP) quy định: “Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại...” Quy định của Thông tư 07/2013/TT-TTCP về mở rộng chủ thể có trách nhiệm đối thoại (tức là bổ sung cả “người có trách nhiệm xác minh”) đã tháo gỡ được một phần khó khăn thực tế hiện nay vì phần lớn các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng KTNN nên việc Tổng KTNN phải trực tiếp đối thoại khi giải quyết khiếu nại (lần hai) là rất khó thực hiện. Tuy nhiên, quy định tại Thông tư 07/2013/TT-TTCP lại không phù hợp, đúng tinh thần của Luật Khiếu nại quy định về trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại trong việc đối thoại với người khiếu nại.

Hiện tại, Thanh tra Chính phủ đã ban hành Thông tư số 02/2016/TT-TTCP sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính (Thông tư số 02/2016/TT-TTCP) - Thông tư có hiệu lực thi hành từ ngày 05/12/2016. Theo đó, Thông tư 02/2016/TT-TTCP quy định về tổ chức đối thoại như sau: “Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải

tiến hành đối thoại”. Như trên đã phân tích, quy định này về nguyên tắc phù hợp với Luật Khiếu nại nhưng lại chưa phù hợp với thực tiễn công tác giải quyết khiếu nại. Về lâu dài, để tháo gỡ khó khăn từ thực tiễn công tác giải quyết khiếu nại, đồng thời vẫn bảo đảm tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết khiếu nại, Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thì hành nên quy định theo hướng: Người giải quyết khiếu nại được uỷ quyền cho cấp phó của mình tiến hành đối thoại. Quy định này đảm bảo tính linh hoạt trong hoạt động quản lý hành chính, không ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết khiếu nại, đồng thời phù hợp với Luật tố tụng hành chính 2015 là cho phép người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị được uỷ quyền cho cấp phó của mình làm người đại diện trong trường hợp người bị kiện là cơ quan, tổ chức hoặc người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

(vii) Luật Tố cáo còn một số điểm cần phải làm rõ để việc áp dụng trong thực tiễn được phù hợp, khả thi, cụ thể:

Tại khoản 2, Điều 14 Luật Tố cáo có quy định: “Tổng Kiểm toán nhà nước có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Kiểm toán trưởng, Phó Kiểm toán trưởng Kiểm toán nhà nước chuyên ngành, Kiểm toán nhà nước khu vực và công chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp. Kiểm toán trưởng Kiểm toán nhà nước chuyên ngành, Kiểm toán nhà nước khu vực có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp”. Tuy nhiên, tại điểm b, khoản 1 Điều 10 Quyết định số 1786/QĐ-KTNN ngày 01/11/2016 của Tổng KTNN ban hành Quy định về việc bổ nhiệm, miễn nhiệm các ngạch Kiểm toán viên nhà nước (Quyết định số 1786/QĐ-KTNN) quy định: “Tổng KTNN quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm các ngạch Kiểm toán viên nhà nước đối với công chức Kiểm toán nhà nước”. Bên cạnh đó, theo quy định tại Quyết định số 1294/QĐ-KTNN ngày 25/7/2016 của Tổng KTNN ban hành Quy định về bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, từ chức và miễn nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo

của Kiểm toán nhà nước (Quyết định số 1294/QĐ-KTNN) thì Tổng KTNN cũng là người quyết định bổ nhiệm công chức, viên chức lãnh đạo của KTNN (trừ các Phó Tổng KTNN thì thực hiện theo các quy chế, quy định về quản lý cán bộ, về bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, từ chức, miễn nhiệm cán bộ, công chức lãnh đạo của Đảng và Nhà nước). Như vậy, Kiểm toán trưởng KTNN chuyên ngành, KTNN khu vực không có quyền bổ nhiệm công chức. Do đó, nếu không làm rõ cụm từ “công chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp” (tại khoản 2, Điều 14 Luật Tố cáo) thì sẽ gây khó khăn rất lớn trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của KTNN.

### **Đề xuất các giải pháp pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp nhận, giải quyết đơn của KTNN**

Để khắc phục các tồn tại, hạn chế trong Quy trình 161 và trong công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong thời gian qua của KTNN, tác giả đề xuất một số giải pháp chính như sau:

(i) Đề nghị tiến hành việc sửa đổi, bổ sung Quy trình 161 để đảm bảo phù hợp với thực tế. Sau đó, tổ chức phổ biến, tập huấn Quy trình 161 (đã được sửa đổi, bổ sung) trong toàn ngành để các đơn vị trực thuộc KTNN nắm rõ và thực hiện đúng, kịp thời trong công tác tiếp nhận giải quyết khiếu nại, tố cáo.

(ii) Đề nghị Tổng KTNN cho phép thực hiện phương pháp quản lý, điều hành việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại KTNN như sau:

- Giao cho Thanh tra KTNN chủ trì trong công tác tham mưu giúp Tổng KTNN quản lý, điều hành việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại KTNN;

- KTNN sẽ thiết kế một hòm thư điện tử nóng (email nóng) giao cho Phó Tổng KTNN phụ trách giải quyết đơn thư và Thanh tra KTNN quản lý. Email nóng này có nhiệm vụ tiếp nhận nhanh nhất các đơn thư gửi tới KTNN theo cách:

+ Nếu là các đơn thư gửi tới các đơn vị trực thuộc KTNN (không phải là Thanh tra KTNN, Văn phòng KTNN): Ngay sau khi nhận được đơn thư,

các đơn vị này có trách nhiệm chụp ảnh, scan đơn thư và toàn bộ tài liệu kèm theo đơn thư để gửi về email nóng, đồng thời, điện thoại hoặc nhắn tin ngay để Phó Tổng KTNN phụ trách giải quyết đơn thư và Thanh tra KTNN biết việc đơn vị vừa gửi đơn thư vào email nóng;

+ Nếu là các đơn thư gửi tới Thanh tra KTNN, Văn phòng KTNN thì hai đơn vị này có trách nhiệm báo cáo ngay tới lãnh đạo KTNN để xử lý kịp thời.

- Ngay sau khi Thanh tra KTNN nhận được đơn thư qua email nóng, Thanh tra KTNN có trách nhiệm báo cáo và tham mưu tới lãnh đạo về phương án xử lý ban đầu đối với đơn thư nhận được. Sau đó, trên cơ sở chỉ đạo của lãnh đạo KTNN phải liên hệ ngay với các đơn vị trực thuộc đã gửi đơn vào email nóng để tiến hành trao đổi, tư vấn các bước tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư theo quy định.

(iii) Đề nghị Tổng KTNN cho phép tiến hành hoàn thiện tổ chức, bộ máy, đảm bảo về nhân sự trong việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Kiểm toán nhà nước, cụ thể: Bổ sung cho Thanh tra KTNN từ 2 đến 3 công chức có kinh nghiệm, năng lực về giải quyết đơn thư; Ngoài Thanh tra KTNN, mỗi đơn vị trực thuộc KTNN nên bố trí 01 công chức (ở Văn phòng hoặc Phòng Tổng hợp) được giao nhiệm vụ thường xuyên về tham mưu giải quyết đơn thư giúp thủ trưởng đơn vị;

(iv) Thường xuyên tổ chức tập huấn, trau dồi chuyên môn, nghiệp vụ về tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư đối với các công chức, người có liên quan tại các đơn vị trực thuộc KTNN.

Thông qua bài viết, tác giả bước đầu đã đánh giá được thực trạng, chỉ ra một số tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại KTNN, đồng thời, cũng đề xuất một số giải pháp để Lãnh đạo KTNN có một góc nhìn toàn diện hơn về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ngành và có những điều chỉnh kịp thời giúp cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ngành ngày càng được hoàn thiện và hiệu quả hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Kiểm toán nhà nước, Chiến lược phát triển Kiểm toán nhà nước đến năm 2020, năm 2010;
2. Kiểm toán nhà nước, Kế hoạch Chiến lược phát triển Kiểm toán nhà nước đến năm 2013-2017, năm 2013;
3. Luật Kiểm toán nhà nước năm 2015;
4. Luật Khiếu nại năm 2011;
5. Luật Tố cáo năm 2011;
6. Luật Tiếp công dân năm 2013;
7. Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
8. Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;
9. Thông tư số 06/2013/TT-TTCTP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo;
10. Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
11. Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
12. Từ điển Tiếng Việt, Nhà xuất bản Khoa học Xã hội, Hà Nội, năm 1994;
13. Từ điển Tiếng Việt - Viện Ngôn ngữ học, Nhà xuất bản Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2002;
14. Báo cáo sơ kết 5 năm thực hiện Thông báo số 130-TB/TW ngày 10/01/2008 của Bộ Chính trị về giải quyết khiếu nại, tố cáo;
15. Báo cáo số 984/BC-UBTVQH13 ngày 05/11/2015 của Ủy ban thường vụ Quốc hội về kết quả giám sát việc giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Quốc hội;
16. Báo cáo số 2804/BC-UBPL13 ngày 14/11/2014 của Ủy ban Pháp luật về kết quả giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước.