

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm

KẾT LUẬN THANH TRA

Thanh tra trách nhiệm trong công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại Báo VietNamNet

Thực hiện Quyết định thanh tra số 583/QĐ-TTra ngày 16/8/2019 của Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về thanh tra trách nhiệm trong công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại Báo VietNamNet, từ ngày 26/8/2019 đến ngày 16/9/2019 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Báo VietNamNet (trụ sở tại Tòa nhà C'Land - 156 Xã Đàn 2, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội).

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 17/10/2019 của Trưởng đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của Báo VietNamNet,

Chánh thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

1. KHÁI QUÁT CHUNG:

1.1. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của Báo VietNamNet:

Báo VietNamNet là tổ chức trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, thực hiện chức năng cơ quan ngôn luận của Bộ; tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng; chính sách pháp luật của Nhà nước; thông tin về lĩnh vực thông tin và truyền thông, tình hình đời sống chính trị, kinh tế, văn hóa - xã hội trong và ngoài nước. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Báo VietNamNet được quy định tại Quyết định số 1092/QĐ-BTTTT ngày 18/7/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

Cơ cấu tổ chức của Báo VietNamNet gồm: Lãnh đạo Báo (Tổng biên tập và Phó Tổng biên tập); 03 phòng chức năng (phòng Tổ chức - Hành chính; phòng Tài chính - Kế toán; phòng Kỹ thuật - Công nghệ); 22 ban chuyên môn và các văn phòng đại diện tại các tỉnh, thành phố.

1.2. Mô hình tổ chức của công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết KNTC tại Báo VietNamNet:

Báo VietNamNet là đơn vị sự nghiệp công lập hoạt động theo Luật Báo chí và các quy định khác có liên quan. Công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết KNTC được Báo VietNamNet thực hiện với vai trò là một đơn vị sự nghiệp công lập và là một cơ quan báo chí.

Ban Ban đọc là đầu mối chuyên trách việc tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo tại Báo VietNamNet, đồng thời cũng là đơn

vị chủ trì thực hiện các nội dung: tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Báo; thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư bạn đọc của Báo VietNamNet.

Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại Báo VietNamNet được thực hiện theo Quy trình số 202a/QT-VNN ngày 22/6/2015 do Tổng biên tập Báo VietNamNet ban hành.

1.3. Khái quát kết quả việc tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại Báo VietNamNet:

Theo báo cáo của Báo VietNamNet (văn bản số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019), trong năm 2018:

Báo VietNamNet đã tiếp nhận 600 vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (được tiếp nhận qua đường văn thư, email và tiếp công dân). Nội dung khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận chủ yếu liên quan đến đất đai, mua nhà, dự án, ô nhiễm môi trường, lừa đảo chiếm đoạt tài sản.

Số đơn (vụ việc) đủ điều kiện xử lý: 464.

Số đơn (vụ việc) đã xử lý: 464.

Số đơn (vụ việc) được đăng, phát trên Báo VietNamNet: 464.

Số đơn (vụ việc) được Báo cử phóng viên xác minh, viết bài: 0.

Số đơn (vụ việc) Báo VietNamNet đã gửi công văn đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền đề nghị xem xét, giải quyết và trả lời bạn đọc: 43 vụ việc (82 công văn được gửi đi).

Số công văn phúc đáp của cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được văn bản yêu cầu trả lời bạn đọc: 41.

2. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH:

2.1. Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

Theo nội dung Báo cáo số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019 của Báo VietNamNet gửi Đoàn thanh tra về việc báo cáo công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo: “trong năm 2018, Báo VietNamNet đã thực hiện việc báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng báo cáo theo yêu cầu của Thanh tra Bộ”.

Kết quả kiểm tra, đối chiếu cho thấy: trong thời kỳ thanh tra, các báo cáo định kỳ (hàng quý, hàng năm) do Báo VietNamNet thực hiện đảm bảo đúng về tiến độ báo cáo và số lượng báo cáo. Tuy nhiên, chất lượng báo cáo còn một số tồn tại sau:

- Báo cáo không đầy đủ chỉ tiêu và nội dung theo mẫu báo cáo số 01 kèm theo văn bản hướng dẫn số 743/TTra ngày 04/9/2013 của Thanh tra Bộ.

- Số liệu giữa các chỉ tiêu tại Báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đơn thư và phản ánh của bạn đọc quý IV năm 2018 (kèm theo công văn số 587/CV-VNN ngày 05/12/2019) không khớp nhau:

+ Tổng số đơn nhận được vụ việc: **150** vụ, trong đó: đơn thư không đủ điều kiện xử lý: 45, đã xử lý: 115 đơn thư

+ Biểu số 2b: Tổng hợp kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo (số liệu tính từ 08/9/2018 đến 08/12/2018)

Tổng số đơn	Đơn tiếp nhận trong kỳ		Đơn kỳ trước chuyển sang	
	Đơn có nhiều người đứng tên	Đơn có một người đứng tên	Đơn có nhiều người đứng tên	Đơn có một người đứng tên
1=2+3+4+5	2	3	4	5
150	10	105		

- Một số chỉ tiêu số liệu tại Báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đơn thư và phản ánh của bạn đọc năm 2018 (kèm theo công văn số 587/CV-VNN ngày 05/12/2018) không khớp với số liệu tổng hợp Báo cáo các quý (I, II, III, IV):

Chỉ tiêu	Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV	Số cả năm		Chênh lệch
					Theo báo cáo quý	Theo báo cáo năm	
1	2	3	4	5	6=2+3+4+5	7	8=6-7
Đơn thư không đủ điều kiện xử lý	25	30	30	45	130	120	10
Số vụ việc tố cáo	15	15	10	10	50	55	-5
Số vụ việc phản ánh, kêu cứu	30	35	40	35	140	135	5

2.2. Công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn, thư:

2.2.1. Việc chấp hành các quy định của pháp luật đối với công tác tiếp công dân:

- Việc bố trí địa điểm tiếp công dân; bố trí cán bộ tiếp công dân theo quy định của pháp luật:

Báo VietNamNet bố trí tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân, trụ sở Báo VietNamNet, tầng 3 Tòa nhà C'land, số 156 Xã Đàn 2, Nam Đồng, Hà Nội. Phòng tiếp công dân đã đáp ứng các yêu cầu theo quy định của pháp luật: bố trí

ở vị trí thuận lợi, bảo đảm các điều kiện vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Báo VietNamNet đã ban hành Quyết định số 195a/QĐ-VNN ngày 16/6/2015 về việc ban hành nội quy tiếp công dân và được niêm yết tại phòng tiếp công dân.

Báo VietNamNet bố trí cán bộ thường xuyên tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (buổi sáng từ 8h00 đến 11h30; buổi chiều từ 14h00 đến 16h30).

- Việc thực hiện tiếp công dân; công tác theo dõi, tổng hợp tình hình công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

Báo VietNamNet đã mở sổ tiếp công dân và sổ quản lý, theo dõi công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Theo Báo cáo số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019 của Báo VietNamNet về công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo gửi Đoàn thanh tra: năm 2018 báo VietNamNet đã tiếp 25 lượt công dân (trong đó lãnh đạo (Tổng biên tập) trực tiếp tiếp công dân: 01 lượt); tổng số đơn thư (vụ việc) tiếp nhận qua công tác tiếp dân: 20 đơn (trong đó số đơn khiếu nại: 10 đơn, đơn tố cáo: 04 đơn, đơn kiến nghị, phản ánh: 6 đơn). Các đơn thư công dân đề nghị đăng báo: 20 đơn. Nội dung đơn thư nhận được qua công tác tiếp công dân chủ yếu khiếu kiện về đất đai.

Tuy nhiên, qua kiểm tra đối chiếu với các Báo cáo của Báo VietNamNet về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đơn thư và phản ánh của bạn đọc gửi Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông theo định kỳ hàng quý, năm: nội dung tiếp công dân không có số liệu báo cáo hoặc số liệu báo cáo không đầy đủ.

2.2.2. Công tác tiếp nhận và phân loại đơn thư

Báo VietNamNet đã ban hành văn bản số 202a/QT-VNN ngày 22/6/2015 quy định Quy trình tiếp và xử lý đơn thư bạn đọc, theo đó quy trình tiếp nhận và phân loại đơn thư được thực hiện tại Báo như sau:

* Đối với đơn thư do bạn đọc gửi đến:

Sau mỗi ngày làm việc, người trực tiếp tiếp bạn đọc tổng kết hồ sơ nhận được trong ngày gửi Ban Biên tập qua email và báo cáo Trưởng ban Bạn đọc để quyết định:

- Những đơn thư, hồ sơ Ban Bạn đọc có thể trực tiếp xử lý thì phân công Biên tập viên, phóng viên trong Ban thực hiện (Hồ sơ lưu tại tủ hồ sơ của Ban).

- Những đơn thư, hồ sơ có tính chất phức tạp, nhạy cảm sẽ chuyển tới Ban Biên tập để Ban Biên tập phân công nhiệm vụ cho các Ban liên quan xử lý. Ban nào tiếp nhận hồ sơ thì chậm nhất 07 ngày sau phải báo cáo Ban Biên tập và thông báo cho Ban Bạn đọc phương án xử lý đơn thư, hồ sơ đó.

- Sau 7-15 ngày kể từ khi hồ sơ được tiếp nhận, ban Ban đọc có bản tin vắn trên trang Ban đọc để bạn đọc theo dõi việc tòa soạn VietNamNet đã thụ lý hồ sơ, đơn thư của họ ra sao.

* Đối với thông tin được tiếp nhận qua đường dây nóng:

- Người trực ban (có trách nhiệm giữ đường dây nóng của tòa soạn trong thời gian trực) tiếp nhận thông tin và ghi chép vào sổ trực đường dây nóng, thông báo cho phụ trách ban hoặc Phó Tổng biên tập để điều phối phóng viên triển khai làm tin/bài hoặc giao người có trách nhiệm trả lời bạn đọc.

- Cuối ngày, có bản thống kê số lượng thông tin nhận được trong ngày báo cáo phụ trách ban.

* Đối với thông tin được bạn đọc gửi đến qua email:

- Với những thông tin nóng (sự kiện đang diễn ra) về cháy nhà, chết người, bão lụt... khi tiếp nhận cần sao lưu ngay và chuyển phụ trách ban, Phó Tổng biên tập qua điện thoại, email hoặc báo cáo trực tiếp để điều phối phóng viên thực hiện. Mỗi ngày 02 lần (cuối giờ sáng và cuối giờ chiều) người trực có bản thống kê email nội dung những thông tin nhận được có tính chất tin tức này chuyển phụ trách ban và Phó Tổng biên tập qua email.

- Với những thông tin có tính chất bình luận (ủng hộ hoặc phản biện) được sử dụng như sau:

+ Đối với các chuyên đề của tòa soạn tiến hành: tập trung, xâu chuỗi, biên tập, viết lại thành các bài và xuất bản lên Báo theo định hướng của Ban biên tập.

+ Đối với các bài viết của các ban: tập hợp, xâu chuỗi, biên tập thành từng vấn đề, chuyển các Ban đề xuất bản hoặc xuất bản lên trang Ban đọc theo yêu cầu của Ban biên tập.

+ Đối với các thông tin phản hồi: cuối tuần tổng hợp, biên tập lại các phản hồi và xuất bản lên trang Ban đọc.

- Với những góp ý thông tin Báo VietNamNet đã đăng phát:

Thông tin được người tiếp nhận (người trực) chuyển ngay đến Trưởng ban hoặc thư ký xuất bản của trang đó xem xét sửa lỗi ngay lập tức. Cuối ngày tập hợp các email này chuyển Phụ trách Ban và Phó Tổng biên tập.

- Với những tin/bài cộng tác:

Thông tin được chuyển ngay đến Phụ trách Ban và Ban chuyên môn để các Ban chủ động sử dụng. Cuối tuần có tổng hợp vào báo cáo tuần.

Theo nội dung Báo cáo số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019 của Báo VietNamNet gửi Đoàn thanh tra, số liệu tiếp nhận và phân loại đơn thư trong năm 2018 tại Báo như sau:

+ Tổng số đơn thư (vụ việc) đã tiếp nhận bao gồm cả đơn thư tiếp nhận từ công tác tiếp công dân: 600 đơn, trong đó:

Đơn đủ điều kiện xử lý: 464 đơn.

Đơn không đủ điều kiện xử lý: 136 đơn.

Số đơn có nội dung tố cáo: 55 đơn.

Số đơn có nội dung khiếu nại: 290 đơn.

+ Nội dung tố cáo, khiếu nại chủ yếu: về đất đai, mua nhà dự án, ô nhiễm môi trường số chiếm tỷ trọng lớn; một số vụ tố cáo bị lừa đảo chiếm đoạt tài sản, tiền giá trị lớn, một số vụ tố lừa đảo liên quan đến đất đai, bất động sản.

+ Số đơn công dân đề nghị đăng, phát trên báo VietNamNet: 464 đơn

+ Số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước (mà Báo VietNamNet đã chuyển đơn, yêu cầu trả lời): 43 đơn.

+ Số đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng thi hành án (mà Báo VietNamNet đã chuyển đơn, yêu cầu trả lời): 24 đơn.

Kết quả kiểm tra đối chiếu cho thấy số liệu giữa Báo cáo số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019 và Báo cáo năm 2018 kèm theo công văn số 587/CV-VNN ngày 05/12/2019 còn một số chỉ tiêu không khớp (bao gồm: chỉ tiêu đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý), cụ thể như sau:

TT	Chỉ tiêu	Báo cáo năm 2018 kèm theo CV số 587/BC-VNN	Báo cáo số 598/BC-VNN gửi Đoàn thanh tra	Chênh lệch
1	2	3	4	5=4-3
1	Đơn không đủ điều kiện xử lý	120	136	16
2	Đơn đủ điều kiện xử lý	480	464	-16

Theo Báo cáo của Báo VietNamNet, số đơn không đủ điều kiện xử lý (136 đơn) là những đơn nặc danh, địa chỉ không rõ ràng, nội dung không đáng tin cậy và Báo không cập nhật vào danh mục đơn thư đã tiếp nhận, hồ sơ của những đơn thư này cũng không còn lưu trữ. Vì vậy, Đoàn thanh tra không có cơ sở để xác định cũng như thanh tra đối với những đơn thư này.

2.3. Công tác xử lý đơn thư, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo:

2.3.1. Việc đăng, phát kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; việc yêu cầu tổ chức, người có thẩm quyền trả lời bằng văn bản hoặc trả lời trên báo chí về kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; việc đăng, phát thông tin khi nhận được văn bản trả lời của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc văn bản trả lời kiến nghị, phê bình của cơ quan, tổ chức, cá nhân mà Báo VietNamNet đã nêu hoặc tiếp nhận:

- Số đơn thư (vụ việc) được đăng phát trên Báo VietNamNet: 464 (đạt 100% số đơn công dân đề nghị đăng, phát trên báo).

- Số đơn thư (vụ việc) nhận được phản hồi của tổ chức, người có thẩm quyền được yêu cầu trả lời bạn đọc: 41.

- Số đơn thư (vụ việc) được Báo VietNamNet có văn bản yêu cầu tổ chức, người có thẩm quyền trả lời về kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân: 43 vụ việc (82 công văn đề nghị).

Nội dung đơn thư bạn đọc gửi đến được biên tập ngắn gọn thành bản tin vắn trên trang Bạn đọc; phúc đáp của các cơ quan có thẩm quyền, nửa tháng một lần được tổng hợp ngắn gọn và xuất bản trong chuyên mục hỏi âm của trang Bạn đọc.

Theo báo cáo của Báo VietNamNet (tại văn bản số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019), trong năm 2018 Báo tiếp nhận 600 vụ việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do bạn đọc gửi đến. Tuy nhiên, không có vụ việc nào Báo cử phóng viên điều tra, viết tin bài. Vì vậy Đoàn thanh tra không tiến hành thanh tra nội dung này.

Căn cứ vào danh mục những đơn thư (vụ việc) đủ điều kiện xử lý Báo VietNamNet đã cung cấp cho Đoàn thanh tra, Đoàn thanh tra chọn mẫu 12 vụ việc và đề nghị Báo VietNamNet cung cấp hồ sơ tài liệu để tiến hành thanh tra, cụ thể:

+ Đơn đề ngày 02/4/2018 của bạn đọc Lê Bá Thanh (số 8 Huỳnh Tân Phát, phường Tân Phú, thành phố Huế). Nội dung đơn phản ánh dấu hiệu sai phạm trong công tác quản lý đầu tư XD CB, thất thoát vốn tại dự án hồ Tả Trạch và việc cá nhân bị trừ đập khi tố cáo sai phạm.

+ Đơn đề ngày 01/4/2018 của bạn đọc Nguyễn Văn Thông, Trưởng thôn An Thái và Nguyễn Minh Châu, trưởng thôn Hoàng Long (Gia Trung, Gia Viễn, Ninh Bình). Nội dung đơn phản ánh về việc không nhất trí đối với nội dung 02 văn bản 170/TB-UBND và 21/CV-TNMT trong việc xác nhận và bồi thường đất màu.

+ Đơn đề ngày 10/4/2018 của bạn đọc Trịnh Thị Phương (số 12 lầu 9 chung cư quân khu 7, quận 12, thành phố Hồ Chí Minh). Nội dung đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của nguyên GD trường ĐH Lao động cơ sở 2.

+ Đơn đề ngày 22/4/2018 của bạn đọc Trần Thị Mai Phương, giáo viên trường THCS Tô Hiệu, Thường Tín, Hà Nội. Nội dung đơn tố cáo một số việc làm sai của lãnh đạo trường THCS Tô Hiệu.

+ Đơn đề ngày 21/4/2018 của bạn đọc Nguyễn Quốc Tuấn (TDP 3, thị trấn Phước An, huyện Krông Păk, tỉnh Đắk Lắk). Nội dung đơn phản ánh những dấu hiệu sai phạm trong công tác thi tuyển công chức tại tỉnh Đắk Lắk.

+ Đơn đề ngày 17/4/2018 của bạn đọc Lê Văn Vỹ (phường Phước Hòa Nha Trang, Khánh Hòa). Nội dung đơn tố cáo các dấu hiệu sai phạm của Ban Giao thông và Thủy lợi tỉnh Khánh Hòa tại một số dự án.

+ Đơn đề ngày 10/5/2018 của các bạn đọc Đoàn Thị Ngọc, Nguyễn Thị Dung, Nguyễn Thị Đức, Bùi Thủy, Trần Thị Oanh là giáo viên trường THPT Ngô Thì Nhậm, xã Tả Thanh Oai, Thanh Trì, Hà Nội. Nội dung đơn phản ánh về việc kết quả kiểm tra, xác minh của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội giải quyết đơn kiến nghị tại trường THPT Ngô Thì Nhậm có những nội dung chưa rõ ràng.

+ Đơn đề ngày 09/5/2018 của bạn đọc Nguyễn Hy Quang, phản ánh việc Công ty TNHH Đầu tư Xây dựng và XNK Tây Đô là chủ đầu tư dự án Golden Park nhận tiền đăng ký đặt chỗ của khách hàng không đúng quy định.

+ Đơn đề ngày 13/6/2018 của bạn đọc Trần Văn Sáng, Trần Văn Thạch (thôn Hồng Sơn, huyện Kim Bảng, Hà Nam) tố cáo Cty TNHH Hồng Hà không đủ năng lực nhưng vẫn được cấp Giấy phép khai thác khoáng sản, trong quá trình khai thác có nhiều vi phạm.

+ Đơn đề ngày 06/8/2018 của bạn đọc Lưu Văn Hải (tổ 10, Hoàng Liệt, Hoàng Mai, Hà Nội) tố cáo việc cháu Lưu Thị M H bị đối tượng Trần Quang Đ dụ dỗ, lừa đảo đưa đi hiếp dâm nhưng hiện nay đối tượng Trần Quang Đ vẫn không bị xử lý (cháu Lưu Thị M H 14 tuổi là trẻ vị thành niên).

+ Đơn đề ngày 20/8/2018 của bạn đọc Nguyễn Hữu Giáp đại diện 20 hộ dân ở thôn Lai Cách. Nội dung đơn phản ánh dấu hiệu lừa dân để làm sai lệch hồ sơ, bao che người làm sai chế độ và kiến nghị cơ quan chức năng của Tp. Hà Nội làm rõ sự việc.

+ Đơn đề ngày 18/9/2018 của bạn đọc Nguyễn Thị Phương và một số bạn đọc khác xã Thanh Tiên, Thanh Chương, Nghệ An. Nội dung đơn đề nghị UBND tỉnh Nghệ An thu hồi giấy phép hoạt động Bền Thủy nội địa và dỡ bỏ 7 cần cầu tự chế ra khỏi khu vực dân cư do nạn hút cát sạn đã làm phá hủy môi trường, gây sạt lở đất vườn, đảo lộn cuộc sống của người dân và phá hoại sự an toàn của tuyến đê Tả Lam tại khu vực xã Thanh Tiên và Thanh Văn.

Báo VietNamNet đã cung cấp cho Đoàn thanh tra hồ sơ tài liệu của 11/12 vụ việc nêu trên (chi tiết tại Phụ lục 01). 01 vụ việc không cung cấp tài liệu bao gồm: đơn đề ngày 21/4/2018 của bạn đọc Nguyễn Quốc Tuấn (TDP 3, thị trấn Phước An, huyện Krông Păk, tỉnh Đắk Lắk) được tiếp nhận qua email, nội dung đơn phản ánh những dấu hiệu sai phạm trong công tác thi tuyển công chức tại tỉnh Đắk Lắk. Kết quả kiểm tra hồ sơ các vụ việc cho thấy:

- Tất cả các vụ việc (nội dung đơn thư của bạn đọc) đều được Báo VietNamNet biên tập ngắn gọn thành bản tin vẫn trên trang Bạn đọc.

- 04 vụ việc Báo VietNamNet có công văn gửi cơ quan, tổ chức, cá nhân yêu cầu trả lời nội dung bạn đọc đều nhận được văn bản phúc đáp của tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết. Qua nội dung văn bản phúc đáp cho thấy các

vụ việc Báo VietNamNet có công văn chuyên đơn và yêu cầu trả lời đều được các tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết xem xét, giải quyết (có 01 vụ việc không xem xét giải quyết do địa chỉ người tố cáo không cụ thể, không có cơ sở mời người có đơn tố cáo làm việc để xác định nội dung và thực hiện trách nhiệm, quyền của người tố cáo - chi tiết tại Phụ lục 01).

- Các văn bản trả lời bạn đọc (của cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu trả lời) đều được Báo VietNamNet tóm tắt và xuất bản trong chuyên mục hồi âm của trang Bạn đọc.

- 07 vụ việc VietNamNet tóm tắt và xuất bản trong chuyên mục hồi âm của trang Bạn đọc (không có văn bản gửi cơ quan, tổ chức, cá nhân yêu cầu trả lời nội dung bạn đọc) đều không nhận được văn bản trả lời của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung vụ việc. Theo báo cáo của Báo VietNamNet (tại văn bản số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019) Báo không cử phóng viên tìm hiểu, xác minh nội dung vụ việc cũng như không tiếp tục nhận được đơn thư của bạn đọc về vụ việc. Vì vậy, Đoàn thanh tra không có cơ sở xác định về kết quả giải quyết vụ việc.

2.3.2. Việc giải quyết đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Báo VietNamNet (không bao gồm ý kiến phản hồi về nội dung tin, bài):

Theo báo cáo của Báo VietNamNet (tại văn bản số 598/BC-VNN ngày 13/9/2019), trong năm 2018 Báo không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo nào về hoạt động chung của Báo. Vì vậy Đoàn thanh tra không tiến hành thanh tra nội dung này.

2.3.3. Việc trả lời tổ chức, người có thẩm quyền bằng văn bản hoặc trả lời trên báo chí về kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến:

Trong năm 2018, Báo VNN đã xử lý 06 vụ việc liên quan đến việc phản ánh nội dung tin bài. Các vụ việc đều do cơ quan quản lý nhà nước về báo chí chuyển đến: 04 vụ việc do Cục Báo chí chuyển đến; 02 vụ việc do Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông chuyển đến (chi tiết tại Phụ lục 02).

Kết quả kiểm tra hồ sơ các vụ việc cho thấy:

- Báo VietNamNet đã thực hiện việc rà soát lại nội dung tin, bài và trả lời bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan tất cả các vụ việc (06 vụ việc) mà Báo tiếp nhận.

- Có 03 vụ việc Báo VietNamNet đã đưa thông tin không chính xác.

- Đối với những tin, bài Báo VietNamNet đã đưa thông tin không chính xác (03 vụ việc), Báo đã thực hiện việc đăng, phát lời cải chính, xin lỗi trên Báo VietNamNet và thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thực hiện gỡ bỏ thông tin sai sự thật đã đăng, phát; lưu giữ nội dung thông tin trên máy chủ để phục vụ công tác thanh, kiểm tra theo đúng quy định của Luật Báo chí.

2.3.4. Công tác quản lý, theo dõi và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo:

Báo VietNamNet đã mở sổ theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, Báo VietNamNet không cập nhật danh mục những đơn thư không đủ điều kiện xử lý vào sổ theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo, Báo VietNamNet cũng không có những quy định về quy trình xử lý, công tác lưu trữ, tiêu hủy đối với trường hợp đơn thư không đủ điều kiện xử lý. Vì vậy, việc kiểm soát, theo dõi đơn thư tại Báo VietNamNet không thể chính xác và toàn diện.

Hồ sơ các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Báo VietNamNet (bao gồm cả ý kiến phản hồi về nội dung, tin bài) do bộ phận văn thư lưu trữ của Báo lập và quản lý. Những đơn thư (vụ việc) do bạn đọc gửi đến có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Báo VietNamNet sẽ do Ban Bạn đọc quản lý, theo dõi và lưu trữ. Qua kiểm tra cho thấy: số vụ việc do Báo tiếp nhận là rất lớn (600 vụ việc/năm); nhân sự được giao nhiệm vụ phân loại, xử lý, tổng hợp và lưu trữ rất ít (01 người); việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu về khiếu nại, tố cáo chưa khoa học và được chú trọng đúng mức. Đây chính là những nguyên nhân dẫn đến việc số liệu của các Báo cáo về công tác khiếu nại, tố cáo có sự sai khác cũng như việc tìm kiếm và truy xuất hồ sơ, tài liệu về công tác xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo gặp khó khăn.

3. KẾT LUẬN:

3.1. Ưu điểm:

- Địa điểm tiếp công dân của Báo VietNamNet đã đáp ứng đầy đủ các yêu cầu theo quy định của pháp luật: bố trí ở vị trí thuận lợi, bảo đảm các điều kiện vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; tại phòng tiếp công dân có niêm yết nội quy tiếp công dân, quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân, lịch tiếp công dân thường xuyên và định kỳ của Lãnh đạo; có đủ các biện pháp, phương án nhằm đảm bảo an ninh, trật tự và an toàn tại địa điểm tiếp công dân.

- Báo VietNamNet đã thực hiện việc phân công trách nhiệm trong việc tiếp công dân thường xuyên; đã phân công trách nhiệm và phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức thuộc Báo trong công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư.

- Báo VietNamNet đã xây dựng quy trình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; có mở sổ tiếp công dân; có mở sổ để quản lý, theo dõi công tác tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Báo VietNamNet đã thực hiện đúng về tiến độ báo cáo và số lượng các báo cáo về công tác khiếu nại, tố cáo.

- Tất cả các vụ việc (nội dung của những đơn thư đủ điều kiện xử lý) đều được Báo VietNamNet biên tập ngắn gọn thành bản tin vẫn trên trang Bạn đọc.

- Các văn bản trả lời bạn đọc (của cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu trả lời gửi đến) đều được Báo VietNamNet tóm tắt và xuất bản trong chuyên mục hỏi đáp của trang Bạn đọc.

- Đối với những tin, bài có thông tin không chính xác (03 vụ việc), Báo VietNamNet đã thực hiện việc đăng, phát lời cải chính, xin lỗi trên Báo VietNamNet và thông báo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thực hiện gỡ bỏ thông tin sai sự thật đã đăng, phát; lưu giữ nội dung thông tin trên máy chủ để phục vụ công tác thanh, kiểm tra theo đúng quy định của Luật Báo chí.

3.2. Thiếu sót, tồn tại:

- Chất lượng các báo cáo về công tác khiếu nại, tố cáo còn một số tồn tại sau:

+ Báo cáo không đầy đủ chỉ tiêu và nội dung theo mẫu báo cáo số 01 kèm theo văn bản hướng dẫn số 743/TTra ngày 04/9/2013 của Thanh tra Bộ.

+ Số liệu không khớp nhau: số liệu giữa chỉ tiêu tổng hợp và chi tiết tại Báo cáo quý IV năm 2018 (kèm theo công văn số 587/CV-VNN ngày 05/12/2018); Số liệu tại Báo cáo năm 2018 (kèm theo công văn số 587/CV-VNN ngày 05/12/2018) không khớp với số liệu tổng hợp các Báo cáo quý (I, II, III, IV).

- Báo VietNamNet không cập nhật danh mục những đơn thư không đủ điều kiện xử lý vào sổ theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo; Báo VietNamNet cũng không có quy định về quy trình xử lý, công tác lưu trữ, tiêu hủy đối với trường hợp đơn thư không đủ điều kiện xử lý dẫn đến việc kiểm soát, theo dõi đơn thư tại Báo VietNamNet không chính xác và toàn diện.

- Số vụ việc do Báo tiếp nhận là lớn (600 vụ việc/năm); nhân sự được giao nhiệm vụ phân loại, xử lý, tổng hợp và lưu trữ rất ít (01 người); việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu về khiếu nại, tố cáo chưa khoa học và được chú trọng đúng mức. Đây chính là những nguyên nhân dẫn đến việc số liệu của các Báo cáo về công tác khiếu nại, tố cáo có sự sai lệch cũng như khó khăn trong việc truy xuất, tìm kiếm hồ sơ tài liệu khi cần thiết.

4. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

4.1. Đề nghị Báo VietNamNet:

Chỉ đạo các cá nhân, tổ chức trực thuộc rà soát, tổ chức rút kinh nghiệm, có biện pháp khắc phục ngay đối với những thiếu sót, tồn tại nêu tại mục 3.2 của Kết luận này.

Báo cáo việc thực hiện Kết luận thanh tra về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 30/12/2019.

4.2. Giao Phòng Thanh tra Hành chính và Xử lý khiếu tố, Phòng Tổng hợp - Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông:

Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kết luận thanh tra theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Bộ TTTT;
- Thứ trưởng Phan Tâm (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Anh Tuấn (để b/c);
- Vụ I - Thanh tra Chính phủ (để b/c);
- Báo VietNamNet (để thực hiện);
- Trung tâm Thông tin (để đăng công TTĐT Bộ);
- Lưu: VT, hồ sơ ĐTTra.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

Đỗ Hữu Trí