ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

NGUYỄN VĂN SỸ

XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN HIỆN NAY

LUẬN VĂN THẠC SĨ BÁO CHÍ

Hà Nội – 2019

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

NGUYỄN VĂN SỸ

XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN HIỆN NAY

Chuyên ngành: Báo chí học
Mã số: 60 32 01 01

LUẬN VĂN THẠC SĨ BÁO CHÍ

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG	NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS.TS Đinh Văn Hường	TS. Đinh Thị Xuân Hòa

Hà Nội – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Đinh Thị Xuân Hòa. Các số liệu thống kê, kết quả nghiên cứu, phát hiện mới là trung thực và chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào trước đây. Luận văn có sử dụng, phát triển, kế thừa một số tư liệu, số liệu, kết quả nghiên cứu từ các sách, giáo trình, tài liệu.... liên quan đến nội dung đề tài.

Tác giả luận văn

Nguyễn Văn Sỹ

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian học tập và thực hiện luận văn Cao học, tôi đã nhận được rất nhiều sự chỉ dẫn nhiệt tình của các thầy, cô giáo Viện Đào tạo Báo chí và Truyền thông, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN) và Học viện Báo chí và Tuyên truyền. Tôi vô cùng quý trọng, biết ơn sự chỉ bảo đó và xin được chân thành gửi lời tri ân đến toàn thể các thầy, cô giáo. Đặc biệt, tôi xin ngỏ lời cám ơn sâu sắc nhất đến TS. Đinh Thị Xuân Hòa đã nhiệt tình hướng dẫn, chỉ dạy, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn. Xin được gửi đến cô sự biết ơn và lòng kính trọng chân thành nhất.

Cám ơn bạn bè và đồng nghiệp tại cơ quan Báo Pháp luật Việt Nam – là những người luôn sẵn sàng giúp đỡ tôi, tạo điều kiện để tôi tham gia hoàn thành chương trình đào tạo sau đại học. Cám ơn anh/chị em đồng nghiệp, phóng viên Báo Lao động, Báo Thanh tra đã tạo điều kiện và cung cấp những tư liệu cho tôi trong quát trình viết luận văn.

Cảm ơn gia đình và những người thân yêu đã luôn tin tưởng, động viên và ủng hộ.

Trong quá trình thực hiện đề tài luận văn chắc chắn không tránh khỏi những hạn chế nhất định. Tác giả rất mong nhận được sự đóng góp chân thành của Hội đồng Khoa học, của quý thầy, cô giáo cùng với sự góp ý của bạn bè đồng nghiệp để luận văn hoàn thiện có chất lượng tốt hơn.

Hà Nội, tháng 12 năm 2019

Nguyễn Văn Sỹ

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU 5
1. Lý do chọn đề tài 5
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đên đề tài 6
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu 10
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 11
5. Cơ sở lí luận và phương pháp nghiên cứu 12
6. Ý nghĩa lí luận và thực tiễn của luận văn 13
7. Đóng góp mới của luận văn 14
Chương 1. MỘT SỐ LÝ LUẬN CHUNG VỀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN 15
1.1. Một số khái niệm 15
1.2. Quan điểm của Đảng, Nhà nước và vai trò của báo chí trong giải quyết đơn thư 27
1.3. Chủ thể, quy trình và cách thức xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in 34
1.4. Yêu cầu trong xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in 38
Tiểu kết chương 1 40
Chương 2. THỰC TRẠNG VIỆC XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN HIỆN NAY 41
2.1. Vài nét về các cơ quan báo in thuộc diện khảo sát 41
2.2. Khảo sát thực trạng xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in được chọn khảo sát 43
2.3. Đánh giá chung 72
Tiểu kết chương 2 88
Chương 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIỆC XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN .. 89
3.1. Một số vấn đề đặt ra 89
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng việc xử lý đơn thư của bạn đọc 92

Tiểu kết chương 3 106
KẾT LUẬN 107
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 110
PHỤ LỤC 115

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BBT	Ban biên tập
ĐHQGHN	Đại học Quốc gia Hà Nội
KT-XH	Kinh tế - Xã hội
NXB	Nhà Xuất bản
PGS. TS	Phó Giáo sư, Tiến sĩ
TS	Tiến sĩ
VH-XH	Văn hóa – Xã hội
VN	Việt Nam
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Số lượng đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn 03 báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019 55
Bảng 2.2. Tổng hợp, phân loại thông tin đơn thư bạn đọc ở 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019..... 56
Bảng 2.3. Số lượng đơn thư được chuyển đơn thư đến các CQCN yêu cầu trả lời tại 03 cơ quan báo in: Pháp luật VN, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019 57
Bảng 2.4. Số lượng đơn thư được cơ quan chức năng chuyển chuyển công văn trả lời ở 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019 59
Bảng 2.5. Số lượng đơn thư được đăng tải trên 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019..... 59
Bảng 2.6 Nội dung các đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn báo in của 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019..... 60
Bảng 2.7 Hình thức các tin bài về xử lý đơn thư bạn đọc trên 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019..... 71

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Sơ đồ minh họa quy trình xử lý đơn thư bạn đọc của tòa soạn báo in .. 38

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong giai đoạn hiện nay, đất nước ta đã có nhiều bước chuyển giao mạnh mẽ về khoa học công nghệ, kỹ thuật, đời sống của nhân dân đang dần được nâng lên tầng cao mới, con người dễ dàng tiếp cận được thông tin chính sách, pháp luật, đường lối, chủ trương của Đảng, Nhà nước thông qua các loại phương tiện thông tin đại chúng. Và cũng thông qua báo chí nhiều nguyện vọng, đề xuất của công chúng đã được chuyển tới cơ quan báo chí và được báo chí giải quyết.

Thực tế trong xã hội hiện đại, ngoài những vấn đề kinh tế xã hội phát triển không ngừng nhằm thúc đẩy xã hội ngày càng phát triển, văn minh, dân chủ hơn thì ở đâu đó, một lĩnh vực nào đó, đặc biệt là trong đời sống xã hội còn không ít những vấn đề ngang trái gây bức xúc trong người dân. Có nhiều cách để thể hiện và giải quyết những bức xúc này, chẳng hạn người dân gặp các cơ quan chức năng đề nghị giải quyết và được xử lý, phù hợp hợp lòng dân. Tuy nhiên, bên cạnh đó không ít sự kiện sự việc mặc dù đã được gửi đi không ít cơ quan chức năng nhưng chưa được giải quyết hay chưa giải quyết thấu đáo, người dân, các đơn vị đã phải chọn cách là viết đơn thư kêu cứu, khiếu nại tố cáo... gửi đến các cơ quan báo chí mong các cơ quan báo chí nghiên cứu, khảo sát, vào cuộc xác minh, thông tin phản ánh hoặc chuyển đơn kiến nghị đến các cơ quan chức năng giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ đảm bảo quyền lợi ích hợp pháp cho người dân.

Thực tế không ít tờ báo thời gian qua đã giải quyết kịp thời, thấu đáo những vấn đề mà dư luận và người dân quan tâm, đặc biệt, một số cơ quan báo chí truyền thông đã đưa ra ánh sáng những vấn đề người dân phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến những vấn đề sai phạm trong công tác quản lý, điều hành của một số tổ chức, một số chính quyền địa phương để xảy ra sai

phạm, hiện tượng bao che sai phạm hoặc chưa làm tốt chức nhiệm vụ được nhân dân giao phó, từ đó góp phần nâng cao uy tín của bạn đọc đối với những tờ báo đó. Tuy nhiên, cũng có không ít tờ báo vẫn chưa làm tốt điều này, cụ thể đơn thư gửi đến nhiều nhưng cách tiếp nhận và xử lý chưa thật sự khoa học và hợp lý dẫn tới việc xử lý đơn thư chậm chạp, không mang lại hiệu quả, do vậy, chưa tạo được sự tin tưởng trong nhân dân ở một số tờ báo in hiện nay.

Với những lí do trên, chúng tôi quyết định lựa chọn đề tài: "*Xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay*" (khảo sát trên các báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động và báo Thanh tra (tháng 6/ 2018 – tháng 6/2019) để làm đề tài luận văn thạc sĩ, chuyên ngành Báo chí học của mình nhằm đánh giá tổng quan thực trạng vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay, từ đó đề xuất những giải pháp góp phần nhằm nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Liên quan đến vấn đề mà luận văn đề cập đã có một số công trình lý luận, chuyên khảo, sách nghiên cứu như sau:

* Nhóm 1: *Những tài liệu liên quan đến các văn bản pháp luật, đơn thư khiếu nại*

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Luật học *Hoàn thiện pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo ở Việt Nam hiện nay* của Đinh Thị Hương Giang (2006) tại trường Đại học Luật (ĐHQGHN).

Nội dung luận văn, dựa trên những cơ sở pháp lý và thực trạng về giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay, tác giả luận văn đưa ra một số các giải pháp cơ bản về việc hoàn thiện pháp luật về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Luật học *Nâng cao hiệu quả hoạt động xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các cơ quan của Quốc hội* của Nguyễn Ngọc Hùng (2008) tại trường Đại học Luật (ĐHQGHN).

Công trình tập trung nghiên cứu về hệ thống pháp luật, pháp luật về khiếu nại; thực trạng về việc khiếu nại từ năm 2005 – 2011 và giới thiệu nội dung cơ bản, phân tích những điểm mới, điểm nổi bật của Luật khiếu nại 2011. Đây có thể coi là một trong những tài liệu tham khảo hữu ích cho tác giả luận văn.

- Đề tài nghiên cứu *Pháp luật về khiếu nại* của Nguyễn Ngọc Tân (2012) – nguyên Phó Vụ trưởng Vụ pháp chế Thanh tra Chính phủ.

Tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội; nghiên cứu quá trình hình thành và phát triển chế định về Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân giai đoạn 1946 - đến nay; phân tích thực trạng hoạt động xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Quốc hội, các cơ quan Quốc hội, từ đó rút ra những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu nhằm từng bước hoàn thiện cơ chế điều chỉnh của pháp luật đối với công tác này. Tham khảo một số mô hình và kinh nghiệm tổ chức hoạt động xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân ở Nghị viện một số nước (Mô hình thanh tra Quốc hội Ombudsman, mô hình Ủy ban Dân nguyện). Qua đó, đề xuất một số vấn đề nhằm hoàn thiện các quy định của pháp luật về hoạt động này.

Tác giả đã làm rõ cơ sở pháp luật về quyền khiếu nại, tố cáo; về giải quyết khiếu nại, tố cáo và pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo; phân tích, đánh giá thực trạng pháp luật về giải quyết khiếu nại tố cáo ở Việt Nam hiện nay. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm hoản thiện pháp luật về giải quyết khiếu nại tố cáo ở Việt Nam.

Nhìn chung, đây là những nghiên cứu về các văn bản pháp luật quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo ở nước ta. Tuy nhiên, các đề tài trên chỉ đi vào các vấn đề pháp luật, không đề cập đến mối quan hệ với báo chí. Thêm vào đó, luật khiếu nại, tố cáo ở thời điểm hiện nay đã được sửa đổi, bổ sung thêm mới khá nhiều.

**Nhóm 2: Những tài liệu liên quan đến báo chí trong việc xử lý đơn thư khiếu nại*

- *Thể loại điều tra qua thư bạn đọc của Ban bạn đọc báo Lao động* của tác giả Nguyễn Quốc Hưng (2002) tại trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN); *Điều tra qua thư bạn đọc trên báo Nhân dân và báo Pháp luật* của tác giả Lê Thị Thanh (2003) tại trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN); *Kỹ năng điều tra của phóng viên hộp thư Truyền hình – Đài Truyền hình Việt Nam* của tác giả Hoàng Thị Nga (2008) tại trường Học viện báo chí và Tuyên truyền, Học viện chính trị Hồ Chí Minh.

Về cơ bản những tài liệu này, ngoài việc chỉ ra khung lý thuyết của vấn đề nghiên cứu thì đã tập trung chỉ ra thực trạng việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo ở một số cơ quan báo chí như ở báo Lao động, báo Nhân dân và Đài truyền hình Việt Nam.

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Báo chí học *Vấn đề khiếu nại, tố cáo của công dân thủ đô trên sóng Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội* của Dương Thanh Tú (2010) tại trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN).

Tác giả luận văn đã tiến hành khảo sát các phương thức giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân của Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội; tiến hành sưu tầm, nghiên cứu các tác phẩm có liên quan đến việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên sóng phát thanh và truyền hình của Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội; đồng thời phân tích, đưa ra những nhận xét về nội dung, hình thức của các tác phẩm báo chí này; đưa ra những ưu điểm và hạn chế và đánh giá hiệu quả của công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân của Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội. Và cuối cùng, tác giả luận văn đã rút ra được những kinh nghiệm, đề xuất những kiến nghị, giải pháp để nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Lao Động và Tiền Phong từ tháng 1/2008 đến tháng 6/2009; phương

thức xử lý và sử dụng nguồn thông tin của độc giả trên báo Nhân Dân, Lao Động và Tiền Phong từ tháng 1/2008 đến tháng 6/2009. Và cuối cùng tác giả đã đề xuất ra một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả xử lý và sử dụng nguồn thông tin của độc giả trên báo in.

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Báo chí học *Vấn đề xử lý và sử dụng nguồn thông tin của độc giả trên báo in* của Nguyễn Thị Thu Hiền (2010) tại trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN).

Tác giả luận văn đã trình bày về mối quan hệ giữa tòa soạn và độc giả; chỉ ra được thực trạng xử lý và sử dụng nguồn thông tin của độc giả trên báo in, thông qua việc đánh giá nguồn thông tin của độc giả trên báo Nhân Dân.

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Báo chí học *Vấn đề khiếu nại, tố cáo của công dân thủ đô trên sóng Đài Phát thanh - Truyền hình Hà Nội* của tác giả Dương Thanh Tú (2011) tại trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN). Tác giả luận văn đã tiến hành khảo sát các phương thức giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân của Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội. Sưu tầm, nghiên cứu các tác phẩm có liên quan đến việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên sóng phát thanh và truyền hình của Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội. Phân tích, đưa ra những nhận xét về nội dung, hình thức của các tác phẩm báo chí này, đồng thời đưa ra những ưu điểm và hạn chế. Đánh giá hiệu quả của công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân của Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội. Rút ra những kinh nghiệm, đề xuất những kiến nghị, giải pháp để nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thủ đô

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Báo chí học *Đổi mới chương trình hộp thư truyền hình trên đài phát thanh và truyền hình Thanh Hóa (Khảo sát từ tháng 1/2011 đến tháng 6/2013)* của tác giả Lê Bình Khánh (2013) tại trường Học viện báo chí và Tuyên truyền, Học viện chính trị Hồ Chí Minh.

Nội dung luận văn tập trung làm rõ thực trạng việc tiếp nhận và xử lý

đơn thư mà công chúng gửi đến Đài Phát thanh – Truyền hình Thanh Hóa. Trên cơ sở tổng hợp, phân loại phân tích nội dung đơn thư, cách thức người dân gửi đơn thư đến chương trình Hộp thư truyền hinh trên sóng phát thanh và truyền hình Thanh Hóa. Luận văn đã đưa ra những đánh giá, nhận xét, đồng thời đề xuất một số phương hướng, các giải pháp cơ bản phù hợp, khả thi nhằm góp phần đổi mới, xây dựng chương trình Hộp thư truyền hình trên Đài phát thanh và truyền hình Thanh Hóa ngày càng chất lượng, hiệu quả hơn.

- Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Báo chí học *Xử lý thông tin phản hồi của người dân qua đường dây nóng bộ y tế* của Hoàng Thị Thơm (2014). Trên cơ sở hệ thống hóa lý luận về truyền thông và quan hệ công chúng. Tác giả luận văn đã tiến hành nghiên cứu, đánh giá, phân tích làm rõ thực trạng xử lý thông tin phản hồi của người dân qua đường dây nóng Bộ Y tế về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của ngành, từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả xử lý thông tin phản hồi của người dân qua đường dây nóng Bộ Y tế trong thời gian tới.

Nhìn chung, các công trình, bài nghiên cứu đã bước đầu đề cập một số vấn đề liên quan đến việc xử lý đơn thư bạn đọc. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn chưa có công trình nào trực tiếp nghiên cứu vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay. Trước thực tế này, tác giả luận văn mong muốn qua đề tài nghiên cứu của mình sẽ góp thêm vào lí luận chung về vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay. Đồng thời, đây sẽ là luận văn đi đầu tiên phong trong việc khảo sát về vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở hệ thống hóa lý thuyết và thực tiễn, luận văn tập trung khảo sát, chỉ ra thực trạng việc xử lý đơn thư của bạn đọc của các cơ quan báo in ở

Việt Nam hiện nay, chỉ ra thành công, hạn chế và những vấn đề đặt ra trong xử lý đơn thư của bạn đọc; từ đó kiến giải những giải pháp hợp lý nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả việc xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in trong thời gian tới.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện được mục đích trên, luận văn tập trung thực hiện nhiệm vụ sau đây:

- Làm rõ hệ thống hóa những vấn đề lí luận liên quan đến vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in.

- Nghiên cứu, khảo sát, đánh giá, phân tích và làm rõ thực trạng xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in thời gian qua, chỉ ra được những kết quả, cũng như những hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế.

- Đề xuất những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là xử lý đơn thư của bạn đọc tại một số cơ quan báo in hiện nay.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc tại 03 cơ quan báo in hiện nay đó là: báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động và báo Thanh tra.

Sở dĩ, chúng tôi lựa chọn 03 cơ quan báo in này để khảo sát, vì đây là một trong những cơ quan báo chí có uy tín đối với công chúng và nhân dân, ngoài ra việc người dân gửi đơn thư tố cáo, khiếu nại thường sẽ gửi những cơ quan chuyên về lĩnh vực Tư pháp có hiệu quả cao trong việc giải thích, tuyên truyền các vấn đề về pháp luật sẽ được thuyết phục.

Thời gian nghiên cứu, khảo sát giới hạn trong những đơn thư của bạn

đọc tại 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018- 06/2019.

5. Cơ sở lí luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Cơ sở lí luận

Luận văn nghiên cứu trên cơ sở nhận thức luận các vấn đề lý luận của chủ nghĩa Mác- Lê Nin, tư tưởng Hồ Chí Minh và các lý thuyết như: lý thuyết truyền thông; lý thuyết báo chí học; luật học; tâm lý học; xã hội học truyền thông đại chúng…

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu công cụ sau:

- *Phương pháp nghiên cứu tài liệu*:

Tiến hành phân tích thông tin từ các nguồn tài liệu như sách chuyên ngành, bài báo, bài tham luận, bài phân tích, thông tin trên các website chính thức của các dự án, bộ ban ngành liên quan đến vấn đề xử lý đơn thư bạn đọc. Phương pháp này được sử dụng nhằm thu thập, nghiên cứu, kế thừa những tài liệu đã được các tác giả công bố nhằm xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài này. Trên cơ sở đó, sử dụng để so sánh, minh họa cho các kết quả khảo sát của tác giả, đồng thời, nhằm khẳng định những đóng góp mới của luận văn.

- *Phương pháp phân tích tổng hợp*:

Phân tích các dữ liệu có được từ các đơn thư bạn đọc gửi về cho các cơ quan báo chí. Từ đó, lấy các dữ liệu làm luận điểm, luận cứ để rút ra những nhận định, nhận xét và đánh giá cá nhân mang tính khoa học. Từ đó, đề xuất những giải pháp nâng hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay.

- *Phương pháp phỏng vấn sâu*:

Thực hiện các cuộc phỏng vấn với đại diện phóng viên, biên tập viên, Trưởng Ban bạn đọc và lãnh đạo của tờ Báo để có thêm thông tin, cứ liệu đánh giá phân tích quá trình xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in.

Qua đó nhằm thu thập ý kiến đánh giá một cách chính xác và khách quan về cách mở đầu tin để làm cơ sở đánh giá thực trạng và xây dựng giải pháp.

Phỏng vấn 2 phóng viên Ban Bạn đọc và Trưởng Ban Bạn đọc, Báo Pháp luật Việt Nam; phỏng vấn 1 phóng viên Ban Bạn đọc và Trưởng Ban Bạn đọc, Báo Lao Động, Phỏng vấn phóng viên phụ trách đơn thư Bạn đọc của Báo Thanh tra, ngoài ra lấy ý kiến tham khảo một số nội dung của Trưởng Ban bạn đọc Báo Hà Nội Mới.

- *Nghiên cứu trường hợp cụ thể*:

Số lượng đơn thư được tổng hợp theo ngày, giải quyết được bao nhiêu trường hợp thông qua việc tiếp nhận, chuyển đơn có nội dung phù hợp với các cơ quan chuyên môn để xử lý theo quy định; và có bao nhiêu bài báo được viết theo đơn thư bạn đọc; chất lượng, hiệu quả những bài báo đó ra sao.

- *Phương pháp nghiên cứu nội dung và thông điệp:*

Quá trình triển khai: từ việc tiếp nhận đơn thư, phân loại, kiểm chứng thông tin, việc viết bài, đăng tải trên báo.

6. Ý nghĩa lí luận và thực tiễn của luận văn

6.1. Ý nghĩa lí luận

Đây là công trình đầu tiên cấp độ luận văn Thạc sĩ nghiên cứu về xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in. Chính vì vậy, hy vọng rằng những kết quả nghiên cứu sẽ góp một phần làm phong phú thêm những lí luận về xử lý đơn thu bạn đọc tại cơ quan báo in.

Luận văn có thể trở thành nguồn tài liệu tham khảo cho những nhà nghiên cứu, sinh viên, học viên các chuyên ngành báo chí và những ai quan tâm về vấn đề xử lý đơn thu bạn đọc tại cơ quan báo chí nói chung và đối với báo in nói riêng.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả khảo sát, nghiên cứu trong luận văn góp một phần vào việc cung cấp cơ sở dữ liệu xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay

cho các cá nhân cơ quan nghiên cứu và quản lí báo chí; góp phần nâng cao nhận thức, hoàn thiện cách thức tổ chức thực hiện xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in trong cả nước.

7. Đóng góp mới của luận văn

Luận văn là một công trình khoa học tập trung chỉ ra thực trạng, thành công, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong xử lý đơn thư của bạn đọc tại 03 cơ quan báo in (Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra) thông qua khảo sát, tổng hợp số liệu cụ thể.

Luận văn đưa ra một số giải pháp thiết thực nhằm nâng cao hiệu quả trong việc xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay, đồng thời phân tích một số các hạn chế, nguyên nhân còn tồn tại tại các cơ quan báo chí hiện nay cần được cơ quan báo chí quan tâm, khắc phục, phục vụ tốt người dân, bạn đọc.

Kết quả nghiên cứu góp phần nhất định vào việc nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in đặc biệt là ở 3 cơ quan báo được tiến hành khảo sát.

Ngoài những kết quả về mặt thực tiễn như nêu trên, kết quả nghiên cứu còn là những khái quát về mặt lý luận về việc xử lý đơn thư khiếu nại trên báo in.

8. Bố cục luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục thì nội dung chính của luận văn gồm có 3 chương sau đây:

Chương 1: Một số lý luận chung về xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in.

Chương 2: Thực trạng việc xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in hiện nay.

Chương 3: Một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng việc xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in.

Chương 1
MỘT SỐ LÝ LUẬN CHUNG VỀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN

1.1. Một số khái niệm

1.1.1. Xử lý

Hiện nay có nhiều quan niệm khác nhau về thuật ngữ "xử lý". Có thể kể ra một số quan niệm tiêu biểu như:

Xử lý hiểu theo nghĩa là động từ thì có những cách hiểu như sau: (1) Làm cho chịu những tác động vật lí, hóa học nhất định để biến đổi hợp với mục đích. Ví dụ như: xử lý hạt giống bằng thuốc trừ sâu; xử lý vết thương trước khi đưa tới bệnh viện; (2) Áp dụng vào cái gì đó những thao tác nhất định để nghiên cứu, sử dụng. Ví dụ như quá trình xử lý thông tin; (3) Xem xét và giải quyết về mặt tổ chức một vụ phạm lỗi nào đó. Ví dụ xử lý nghiêm minh những vụ vi phạm pháp luật.

Theo *Từ điển tiếng Việt* do Giáo sư Hoàng Phê biên soạn, *"xử lý" là áp dụng những thao tác nhất định để nghiên cứu, sử dụng*" [45, tr. 786]. Với quan niệm này, khái niệm xử lý được nhấn mạnh ở hành động và ý nghĩa của hành động đó.

Như vậy, có thể hiểu xử lý là một quá trình phân tích, đối chiếu, so sánh, chế biến, cải tạo những vấn đề, sự việc hay thông tin thô, thông tin nền ban đầu trở thành một sự việc, hay thông tin mang một giá trị nào đó.

Hiểu một cách thông thường trong lĩnh vực báo chí, việc xử lý đơn thư của bạn đọc là cải tạo những thông tin về các sự vật, hiện tượng, con người, xảy ra hàng ngày, hàng giờ trong tự nhiên và đời sống xã hội được bạn đọc phản ánh gửi về tòa soạn thành những thông tin báo chí để cung cấp đến độc giả những phương thức đặc trưng của báo.

1.1.2. Đơn thư

Theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP giải thích: "*Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh*" [57, tr. 1].

Căn cứ pháp lý Điều 3 Luật bưu chính 2010 có định nghĩa: "*Thư là thông tin trao đổi dưới dạng văn bản viết tay hoặc bản in, có địa chỉ nhận hoặc không có địa chỉ nhận, trừ ấn phẩm định kỳ, sách, báo, tạp chí*" [63, tr. 1].

Thư, bức thư, lá thư hay thư từ, thơ... là một hình thức trao đổi thông tin gián tiếp bằng chữ viết (có thể có thêm hình ảnh, ký tự hoặc vật dụng đính kèm) giữa người viết thư và người nhận thư (đọc, xem thư) thông qua trung gian là người đưa thư (người đưa thư có thể là người làm dịch vụ vận chuyển, bưu điện, thông qua các hình thức như chim bồ câu, chim ưng... hoặc nhờ người khác). Hình thức trao đổi thông tin cổ điển là bằng văn bản giấy được bỏ trong bao thư (hay bì thư), có dán tem và được gửi qua bưu điện. Hiện tại còn có hình thức hiện đại là thư điện tử (email) hoặc tin nhắn điện thoại).

Như vậy "đơn" và "thư" có điểm tương đồng, đó đều là văn bản nhằm để trình bày một nội dung gì đó. Tuy nhiên, "đơn" mang tính chất nguyên tắc về trình bày; "thư" thì đơn giản hơn, không chú trọng theo nguyên tắc trình bày mà thường chú trọng nhiều hơn vào nội dung thông tin được trình bày trong đó.

Trong khuôn khổ nghiên cứu này, xin được hiểu quan niệm về thuật ngữ "đơn thư là văn bản để trình bày một nội dung gì đó mà chủ thể muốn chuyển tải tới một cá nhân hay một tổ chức nào đó". Đơn thư có thể trình bày đúng quy chuẩn của đơn, nhưng cũng có thể chỉ dừng lại ở việc chuyển tải một nội dung nào đó theo cách trình bày, suy nghĩ của cá nhân người viết – nghĩa là chú trọng nhiều đến yếu tố nội dung.

Theo Khoản 3, Điều 2 Quy định 14-QĐ/UBKTTW năm 2014 tiếp

nhận, xử lý đơn thư, tiếp đảng viên và công dân của Ủy ban Kiểm tra Trung ương thì nội dung này được quy định như sau: "*Đơn thư bao gồm đơn thư khiếu nại kỷ luật đảng; đơn thư tố cáo của đảng viên và công dân về việc của tổ chức đảng, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức hoặc cá nhân; đơn thư kiến nghị, phản ánh về công tác xây dựng Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước gửi đến Ủy ban Kiểm tra Trung ương*" [46, tr. 1]

Như vậy, từ khái niệm này có thể phân biệt các loại đơn thư liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh như sau:

Đơn thư khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình .

Đơn thư tố cáo là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe doạ gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

Như vậy, trước hết sự phân biệt giữa đơn có nội dung khiếu nại và đơn có nội dung tố cáo được thể hiện ở bản chất, đó là đơn có nội dung khiếu nại nhằm hướng tới lợi ích, đòi lại lợi ích mà chủ thể khiếu nại cho là họ đã bị xâm phạm; còn mục đích của đơn có nội dung tố cáo là hướng tới việc xử lý hành vi vi phạm và người có hành vi vi phạm. Bản chất này chi phối toàn bộ các quy định của pháp luật và thái độ đối với hai loại này.

Đơn thư phản ánh là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm:

những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất với hệ thống pháp luật Việt Nam hoặc Điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác.

Đơn thư kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Như vậy, quyền và lợi ích hợp pháp bị ảnh hưởng xấu (có thể bị thiệt hại cụ thể về vật chất) ở đây không nhất thiết là của người hoặc tổ chức kiến nghị, mà có thể ảnh hưởng đến lợi ích chung của nhiều người, của công đồng dân cư theo khu vực hoặc của nhiều cơ quan, tổ chức.

Nội dung phản ánh, kiến nghị:

Phản ánh về hành vi: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

Phản ánh về nội dung quy định hành chính, gồm: sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính, quy định hành chính không phù hợp với pháp luật.

Điểm khác nhau cơ bản giữa đơn kiến nghị và phản ánh:

Đối với đơn phản ánh, hầu hết những vụ việc phát sinh do công dân, tổ chức phát hiện và phản ánh với cơ quan chức năng; và qua phản ánh của công dân, tổ chức thì cơ quan chức năng mới nắm bắt được. Vụ việc phát sinh phản ánh có thể do con người (chủ thể quản lý) hoặc do khách quan như thiên tai… gây ra.

Đối với đơn kiến nghị, vụ việc phát sinh kiến nghị chủ yếu do con người hoặc do cơ quan chức năng thực hiện chưa đúng, đủ buộc công dân phải làm đơn.

Có thể thấy rằng đơn thư có nhiều loại nhưng trong khuôn khổ nghiên cứu

này do điều kiện có hạn, tác giả luận văn xin phép chỉ nghiên cứu đơn thư dưới dạng đơn thư khiếu nại.

1.1.3. Bạn đọc

Theo *Từ điển tiếng Việt*, Trung tâm Từ điển học, Nxb Đà Nẵng, 2008 định nghĩa "*độc giả là người đọc sách báo, trong quan hệ với tác giả, nhà xuất bản, cơ quan báo chí, thư viện. Nghĩa của từ độc giả đồng nghĩa với bạn đọc. Ví dụ: nhận được thư góp ý của độc giả; sách được tái bản theo yêu cầu của độc giả*" [59, tr. 426].

Trong lĩnh vực truyền thông báo chí, độc giả - những công chúng cụ thể, là bộ phận công chúng thực tế tiếp nhận thông tin báo chí hoặc được báo chí nhằm hướng vào để tác động.

Trong khuôn khổ luận văn này, tác giả xin được dùng khái niệm bạn đọc để thực hiện nghiên cứu của mình.

1.1.4. Báo in

Báo chí là một bộ phận của truyền thông đại chúng, nhưng là một bộ phận chiếm vị trí trung tâm, vai trò nền tảng và có khả năng quyết định tính chất, khuynh hướng, chi phối năng lực và hiệu quả tác động của truyền thông đại chúng [18, tr. 4]. Báo in là một trong bốn loại hình của báo chí (báo in, báo phát thanh, báo chí truyền hình, báo điện tử); là những ấn phẩm xuất bản định kỳ, bằng kí hiệu, chữ viết, hình ảnh và các ngôn ngữ phi văn tự, thông tin về các sự kiện thời sự, phát hành rộng rãi và định kỳ nhằm phục vụ công chúng – nhóm đối tượng nào đó với mục đích nhất định [19, tr. 178-179].

Theo tác giả Tạ Ngọc Tấn trong cuốn *Truyền thông đại chúng*, Nxb Chính trị quốc gia, năm 2001. Báo in là những ấn phẩm định kỳ chuyển tải nội dung thông tin mang tính thời sự và được phát hành rộng rãi trong xã hội. Trong trường hợp này, thuật ngữ báo in được dùng để chỉ hai bộ phận: báo và tạp chí.

Theo Nghị định số 51/2002/NĐ-CP ngày 26/4/2002 của Chính phủ Quy

định chi tiết thi hành Luật Báo chí, Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật báo chí thì "báo chí" là tên gọi chung đối với các loại hình báo in, báo hình, báo nói, báo điện tử. Theo đó, "báo in" là tên gọi loại hình báo chí được thực hiện bằng phương tiện in (báo, tạp chí, bản tin thời sự, bản tin thông tấn).

Qua các quan điểm trên, có thể rút ra khái niệm về báo in như sau: *Báo in là một loại hình báo chí, truyền tải nội dung các vấn đề, sự kiện bằng văn bản, chữ viết, ký tự, hình ảnh thông qua trang giấy cung cấp thông tin cho độc giả*.

- *Đặc điểm của báo in*

Báo in là một sản phẩm mang tính định kỳ về thời gian và tính định kỳ về nội dung. Tính định kỳ của báo in chính là sự xuất hiện theo chu kỳ đều đặn và cố định của sản phẩm báo. Dù cho báo in có thông tin về một sự kiện xảy ra hay một vấn đề mới nảy sinh trong đời sống xã hội thì nội dung này chỉ đến được với độc giả vào thời gian cố định mà mỗi tờ báo quy định. Chu kỳ xuất hiện của báo in có ý nghĩa quan trọng đối với báo in vì nó quy định thời điểm mà công chúng đón nhận sản phẩm báo in. Ví dụ, cứ 6 giờ sáng hàng ngày công chúng có thể mua các tờ nhật báo buổi sáng ở các quầy bán báo trong thành phố. Nếu định kỳ của báo in bị phá vỡ thì có nghĩa là phá vỡ thói quen mua (hay nhận) báo in vào giờ đó của người đọc và người đọc sẽ tìm đến các phương tiện khác để thỏa mãn nhu cầu thông tin. Sản phẩm báo in được phát hành rộng rãi trong xã hội, từng loại báo, từng tờ báo in đều có đối tượng riêng với đặc trưng về lứa tuổi, giới tính, sở thích, nghề nghiệp. Ví dụ: báo Nhân dân dành cho đối tượng là các cán bộ, đảng viên; báo Sinh viên dành cho học sinh, sinh viên....

Báo in chuyển tải nội dung thông qua văn bản in bao gồm: chữ in, hình vẽ, tranh ảnh, sở đồ, biểu đồ.... Toàn bộ các yếu tố thể hiện nội dung thông tin của tác phẩm báo in xuất hiện trên trang báo thông qua việc trình bày tổ chức trang báo bao gồm các phần: chuyên mục, tiêu đề, tít, sapô hoặc những dòng

chữ gây chú ý, tít phụ và sự hỗ trợ của hình ảnh, hình minh họa, tranh sơ đồ, biểu đồ, hộp thông tin... tất cả góp phần tạo nên sự hấp dẫn của các tác phẩm báo in. Việc thể hiện tất cả các thông tin về nội dung và hình thức trên một trang báo là một trong những lợi thế của báo in. Độc giả có thể nắm được thông tin của cả một bài báo dễ dàng hơn. Vì thế, công tác biên tập nội dung tít, sapô, và phần chính của một bài báo phải được xem xét cẩn thận nhằm chuyển tải đầy đủ nhất các thông tin cần thiết mà công chúng muốn và cần đón nhận.

- *Thế mạnh của báo in*

Thứ nhất, người đọc có thể hoàn toàn chủ động trong việc tiếp nhận thông tin từ báo in từ việc lựa chọn tờ báo theo nhu cầu đến lựa chọn không gian, thời gian và cách tiếp nhận. Tuy vào thời gian rảnh rỗi của mỗi người, hốc thể chọn đọc vào thời gian họ cảm thấy hợp lí. Điều này không thể có được ở phát thanh và truyền hình, người nghe, người xem phải phụ thuộc vào thời gian phát sóng của nhà đài với trình tự thời gian định sẵn. Mặt khác, công chúng báo in còn thỏa mái lựa chọn cách đọc. Đọc chậm rãi khi họ có thời gian, muốn nghiền ngẫm nội dung bài báo, chú tâm vào các chi tiết đối với các thông tin họ quan tâm, đọc lướt một cách nhanh chóng để nắm bắt ý chính. Ở khía cạnh này, báo điện tử dường như có ưu thế hơn báo in; tuy nhiên, tiếp nhận thông tin trên báo thông tin trên báo điện tử kèm theo một số yêu cầu thiết bị như: máy tính, điện thoại thông minh, máy tính bảng và kết nối internet; quá trình đọc trên các thiết bị đó gây nhiều khó khăn cho độc giả khi theo dõi liên tục trong thời gian dài do sự khác biệt khi mắt tiếp xúc với trang giấy và với màn hình thiết bị điện tử. Nói chung, sản phẩm báo in được cho là dễ sử dụng vì độc giả có thể mang một tờ báo đi bên người đến bất cứ không gian, địa điểm nào để đọc mà không bị lệ thuộc vào các điều kiện ngoại cảnh.

Thứ hai, báo in đưa thông tin sâu, có nhiều bài bình luận, phân tích sâu

sắc về mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, giúp cho công chúng nhớ lâu hơn so với các loại hình khác nhờ đó mà khả năng lưu trữ thông tin cao bằng trí não. Khi người đọc tiếp nhận thông tin bằng mắt và trí não, sử dụng hầu hết các giác quan vào tờ báo; do dó, thông tin lưu lại thông trí não lâu hơn. Trong khi đó, đối với loại hình phát thanh, truyền hình, do chỉ phát đi một lần, ít lặp lại và phụ thuộc vào trình tự thời gian nên công chúng ít nhớ những gì thông tin do hai lại hình báo chí này chuyển tải, cho dù rất nhanh nhạy, kịp thời. Mặt khác, do phụ thuộc vào thời lượng chương trình, nên thông tin phát thanh, truyền hình không sâu hơn so với báo in. Đối với báo điện tử, thông tin tuy nhanh nhạy, có thể cập nhập liên tục tính theo từng phút, tuy nhiên do công chúng thường đọc lướt, tiếp nhận không sâu. Độ an toàn thông tin cũng tương đối thấp do phụ thuộc vào sự ổn định của server, nguy cơ bị sự cố (virut, tin tặc tấn công) rất cao.

Thứ ba, nội dung của báo in được kiểm soát chặt chẽ, biên tập công phu hơn, mức độ sai lệch thông tin được hạn chế ở mức thấp nhất với nhiều khâu kiểm duyệt trước khi phát hành. nhiều các bài viết trên báo in đã được thu thập, lưu trữ trở thành nguồn tài liệu đáng tin cậy, được sử dụng như trích dẫn khoa học. Trong khi, một số trang báo điện tử chạy theo thị hiếu, số lượng, tốc độ nên tình trạng cẩu thả khi cung cấp thông tin xảy ra nhiều. Tin, bài mang tính giật gân, câu khách, không đúng với bản chất sự xuất hiện thường xuyên. Đó là lí do, một số báo, trang tin điện tử đã và đang làm mất đi niềm tin của công chúng. Dù trong thời đại bùng nổ thông tin, công chúng ngày càng có nhiều lựa chọn cách thức tiếp nhận thông tin bằng báo in vẫn có một vị trí nhất định.

Thứ tư, báo in mang lại cảm xúc vật chất cho độc giả: “cảm giác được cầm trên tay tờ báo thơm mùi giấy thực sự thấy thân thiện và gần gũi hơn nhiều khi nhấn chuột hoặc chạm tay trên bàn phím máy tính, điện thoại di động. Hình ảnh những sạp báo, những người bán báo dạo với tiếng rao ấn

tượng mỗi sớm mai cũng tạo ra sự thú vị, độc đáo với mỗi tờ báo giấy".

- *Hạn chế của báo in:*

Thứ nhất, khả năng cập nhập và phát tán thông tin chưa cao dẫn đến tính thời sự của thông tin chậm. Lí do là sản phẩm báo in được phát hành vào một thời điểm cụ thể và nhất định, nội dung thông tin đề cập đến các vấn đề, sự kiện trong cả một chu kỳ xuất bản sẽ không thể cập nhập nhanh chóng theo dòng sự kiện, dòng thời sự. Bên cạnh đó, việc phát tán thông tin qua công tác phát hành còn hạn chế - đây là một hạn chế lớn của báo in so với các loại hình báo chí khác. Việc phát hành báo in tốn kém, chậm chạp, chủ yếu qua hình thức trao tay, phụ thuộc vào phương tiện vận tải, đường sá giao thông và tác phong làm việc. Trong khi đó với phát thanh, truyền hình và báo điện tử việc phát hành khá thuận lợi chỉ cần đưa lên mạng, phát sóng là có thể đến "tận tay" công chúng. Hơn hết, do đặc trưng loại hình, chúng còn có khả năng đưa thông tin trực tiếp, cập nhập liên tục, tương tác đa chiều đối với nhiều đối tượng. Chính hạn chế này đặt ra thách thức lớn đối với báo in khi cạnh tranh với các loại hình báo chí khác.

Thứ hai, kí hiệu thông tin của báo in đơn điệu, chỉ có chữ viết và hình ảnh tĩnh, nếu kỹ năng xử lý những thông tin bằng ngôn từ không cao và kỹ năng trình bày, in ấn không bắt mắt sẽ hạn chế tính hấp dẫn. Ngoài ra, công chúng báo in cần là những người biết chữ, không giống phát thanh và truyền hình, dù không biết chữ, họ vẫn có thể đón nhận thông tin thông qua âm thanh, hình ảnh họ nghe, nhìn được.

Thứ ba, khả năng tương tác của báo in rất kém. Báo in chủ yếu dùng hình thức tương tác một chiều, gián tiếp qua các hình thức tập hợp đơn thư phản hồi, điều tra theo đơn thư, trả lời trên mặt báo hoặc tổ chức các chuyên đề chuyên sâu bàn về vấn đề, sự kiện công chúng đang quan tâm.

- *Chức năng của báo in*

Báo in là một loại hình đặc trưng của báo chí; do đó, báo in mang tất cả

các chức năng của báo chí. Tại Hội nghị Trung ương 5 (khóa X) về công tác tư tưởng, lí luận và báo chí trước yêu cầu mới, chỉ rõ "Công tác tư tưởng, lí luận và báo chí phải đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ và phát triển chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm, đường lối của Đảng, làm cho hệ tư tưởng của Đảng, của giai cấp công nhân, lí tưởng xã hội chủ nghĩa, những giá trị tốt đẹp trong truyền thống văn hóa dân tộc, những tinh hoa văn hóa thế giới chiếm vị trí chủ đạo trong đời sống tinh thần xã hội. Báo chí là tiếng nói của Đảng, Nhà nước, của tổ chức chính trị - xã hội và là diễn đàn của nhân dân, đặt dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Đảng, sự quản lí của Nhà nước và hoạt động trong khuôn khổ pháp luật; phải đảm bảo tính tư tưởng, tính chân thật, tính nhân dân, tính chiến đấu và đa dạng của hoạt động báo chí.

Báo chí phải nắm vững và truyên truyền sâu rộng, kịp thời, có hiệu quả đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, bám sát nhiệm vụ công tác tư tưởng, tích cực tuyên truyền, cổ vũ thành tựu của công cuộc đổi mới. Coi trọng đúng mức việc phát hiện, biểu dương các nhân tố mới, điển hình tiên tiến; tích cực đấu tranh, góp phần ngăn chặn và từng bước đẩy lùi tham nhũng, lãng phí, quan liêu, các tiêu cực và tệ nạn xã hội; phản bác có hiệu quả những thông tin, quan điểm sai trái, phản động, thù địch, bảo vệ vững chắc trận địa tư tưởng của Đảng.

Báo in có một số các chức năng cơ bản như:

Chức năng thông tin: Đây được coi là chức năng cơ bản của báo chí. Sự ra đời và phát triển của báo chí là để đáp ứng nhu cầu thông tin – giao tiếp của công chúng và để báo chí thực hiện chức năng khác thông qua con đường đầy thông tin bởi báo chí đưa ra thông tin là để thực hiện vai trò giám sát xã hội hay chức năng tư tưởng. Nhu cầu thông tin là nhu cầu chính đáng của công chúng, phải được báo chí đáp ứng. Thông tin trên báo chí phải đáp ứng được những đặc trưng và tính chất cơ bản, đó là: chân thực, khách quan, thời sự, nhanh chóng, kịp thời, mới mẻ.

Chức năng quản lí, giám sát và phản biện xã hội: Là một trong những chức năng quan trọng, giúp báo chí định hình vị thế của nó trong đời sống xã hội. Ở Việt Nam, báo chí là phương tiện truyền thông đại chúng thiết yếu đối với đời sống xã hội; là cơ quan ngôn luận của các tổ chức của Đảng, cơ quan Nhà nước, tổ chức xã hội (dưới đây gọi chung là tổ chức); là diễn đàn của Nhân dân (Luật Báo chí). Báo chí duy trì và phát triển mối quan hệ chặt chẽ giữa chủ thể và khách thể quản lí thông qua việc duy trì và phát triển dòng thông tin hai chiều, bảo đảm cho các quyết định quản lí được thông suốt và thực thi. Trong khi, giám sát bao gồm hai quá trình, theo dõi và kiểm tra. Giám sát xã hội của báo chí là quá trình báo chí bằng mọi phương thức hy động sức lực, trí tuệ và cảm xúc của đông đảo nhân dân với tinh thần trách nhiệm chính trị cao nhất trong việc theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, bảo đảm đạt được mục đích cao nhất trong điều kiện có thể. Giám sát xã hội của báo chí bao gồm các bình diện khác nhau như: theo dõi, kiểm tra phát hiện những nơi làm đúng, làm tốt để biểu dương và nhân rộng nhằm đảm bảo đảm cho đường lối, chính sách chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước được thực thi đúng thực tế.

Chức năng tư tưởng: Là chức năng xuyên suốt, có tầm quan trọng đặc biệt của báo chí. Với chức năng này, theo quan điểm của Đảng ta, báo chí là công cụ, phương tiện quan trọng dùng để truyền bá hệ tư tưởng của Đảng, giáo dục lí luận Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và làm cho hệ tư tưởng – lí luận này trở thành chủ đạo, chiếm ưu thế trong đời sống tinh thần, tư tưởng của đông đảo nhân dân. Là một "binh chủng" xung kích, báo chí đi đầu trên mặt trận tư tưởng, tạo ra sự thống nhất và liên kết trong xã hội. Trên cơ sở đưa các thông tin chính xác, đầy đủ và phong phú về các sự kiện, vấn đề nảy sinh trong đời sống xã hội, báo chí hướng dẫn và hình thành dư luận xã hội. Bên cạnh đó, báo chí còn giúp giáo dục chính trị - tư tưởng, trang bị các tri thức

cần thiết để làm điều kiện, cơ sở cho việc hình thành quan điểm chính trị, lập trường đúng đắn, nâng cao nhận thức cho công chúng.

Chức năng khai sáng – giải trí: Báo chí không chỉ là kênh thông tin – truyền thông quan trọng cung cấp thông tin, kiến thức, giáo dục, giao lưu, truyền tải, tiếp biến văn hóa có hiệu quả nhất mà còn là diễn đàn trao đổi, chia sẻ kỹ năng và kinh nghiệm phong phú nhằm nâng cao trình độ dân trí, đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững. Văn hóa là hiện tượng xã hội đặc biệt. Hệ thống giá trị văn hóa được tồn tại và phát triển trong quá trình giao lưu và truyền tải từ người này sang người khác, từ cộng đồng này sang cộng đồng khác, từ thế hệ này sang thế thế khác. Giải trí cũng là nhu cầu ngày càng đòi hỏi cao trong điều kiện kinh tế thị trường. Báo chí tham gia và tạo điều kiện giúp công chúng sử dụng thời gian rỗi hợp lí, đáp ứng nhu cầu cân bằng trạng thái tâm lí để tái sản xuất lao động. Giải trí cũng là cách thức phổ biến, bảo vệ hệ giá trị văn hóa.

Chức năng kinh tế - dịch vụ: Xuất phát từ đòi hỏi khách quan của hoạt động báo chí trong nền kinh tế thị trường nhằm tăng nguồn thu thông qua một số các hoạt động kinh tế khác như: quảng cáo, tư vấn dịch vụ.... Ở đây, sản phẩm báo chí được xem như một loại hàng hóa đặc biệt. Có ý kiến lo ngại rằng, nếu thừa nhận chức năng kinh doanh thì chức năng tư tưởng – chức năng hàng đầu của báo chí cách mạng Việt Nam có thể bị hạ thấp. kinh doanh như một chức năng của báo chí sẽ dẫn đến tình trạng báo chí xa rời tôn chỉ, mục đích. Sản phẩm báo chí sẽ bị chi phối bởi đồng tiền, quan điểm chính trị của tờ báo sẽ bị sai lệch.

1.1.5. Xử lí đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in

Tại Khoản 2, Điều 4 Thông tư số: 07/2014/TT-TTCP, quy định: "*Xử lý đơn thư là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có*

thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật". Xử lý đơn thư là việc nghiên cứu, phân loại, chuyển giao đơn thư đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết hoặc hướng dẫn, trả lời người có đơn thư; công tác lưu trữ, tiêu hủy đơn [63, tr. 1].

Từ các khái niệm thành phần đã nêu và phân tích ở trên "*xử lý đơn thư", "bạn đọc", "báo in"* tác giả luận văn xin khái quát và đưa ra khái niệm "*xử lí đơn thư bạn đọc trên báo in"* như sau: *"xử lí đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in là việc các cơ quan báo in sử dụng những thao tác nghiệp vụ nhất định để giải quyết những văn bản mà độc giả gửi tới nhằm đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng phù hợp của công chúng góp phần bảo vệ quyền lợi, lợi ích chính đáng của công dân".*

1.2. Quan điểm của Đảng, Nhà nước và vai trò của báo chí trong giải quyết đơn thư

1.2.1. Quan điểm của Đảng, Nhà nước về vấn đề giải quyết khiếu nại, tố cáo

Ở mỗi quốc gia, do chế độ chính trị khác nhau, việc quy định quyền khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân có khác nhau. Ở nước ta, quyền khiếu nại và tố cáo được xác nhận là một trong những quyền cơ bản của công dân.

Thông tin về khiếu nại, tố cáo trên báo chí bị chi phối bởi trước hết những chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về khiếu nại, tố cáo. Cơ quan báo chí, các nhà báo cần nắm rõ chủ trương, chính sách này để căn cứ vào đó làm đúng chức trách nhiệm vụ, vai trò của mình; góp phần bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người dân có khiếu nại, tố cáo; bảo đảm cho sự công bằng, nghiêm minh của pháp luật; bảo vệ cho sự phát triển giàu mạnh của đất nước.

Những sắc lệnh, thông tư, pháp lệnh, quy định... về khiếu nại, tố cáo ra đời từ những năm 1945 khi đất nước ta mới giành được chính quyền cho thấy Đảng và Nhà nước hết sức coi trọng việc bảo đảm và phát huy quyền dân chủ nhân dân, coi đó là nền tảng cho sự nghiệp giải phóng dân tộc, xây dựng và

bảo vệ đất nước. Tuy những quy định này đến nay không còn hiệu lực thi hành, nhưng là dấu mốc quan trọng, những tiền đề cho ra đời những chủ trương, chính sách, pháp luật hiện nay về khiếu nại, tố cáo. Trong đó, phải kể tới:

Sắc lệnh số 64/SL, ngày 23/11/1945 do Chủ tịch HCM ký thành lập Ban thanh tra đặc biệt.

Sắc lệnh số 138-SL, ngày 18/12/1949 do Chủ tịch HCM ký thành lập Ban thanh tra Chính phủ.

Sắc lệnh số 26/SL ngày 28/03/1956 quy định việc thành lập Ủy ban thanh tra Trung ương của Chính phủ.

Thông tư số 436-TTg, ngày 13/9/1958, Thủ tướng Chính phủ quy định trách nhiệm, quyền hạn và tổ chức các cơ quan chính quyền trong việc giải quyết các loại thư khiếu nại, tố giác của nhân dân, trong đó có quy định về quyền hạn, nhiệm vụ của nhân dân trong việc khiếu nại, tố cáo; nguyên tắc phân định trách nhiệm của các cơ quan trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; thái độ đối với những trường hợp khiếu nại, tố cáo; vu khống và thư nạc danh.

Điều 29, Hiến pháp thứ hai của nước Việt Nam dân chủ cộng hòa được Quốc hội khóa II thông qua ngày 31/12/1959 quy định: "*Công dân nước Việt Nam dân chủ cộng hòa có quyền khiếu nại và tố cáo với bất cứ cơ quan nào của Nhà nước về những việc làm vi phạm pháp luật của cán bộ và nhân viên cơ quan nhà nước. Các khiếu nại, tố cáo phải được xem xét và giải quyết nhanh chóng. Người bị thiệt hại do những việc làm trái pháp luật gây ra có quyền được bồi thường*" [24, tr. 18].

Điều 73, Hiến pháp năm 1980 quy định "*Công dân có quyền khiếu nại và tố cáo với bất cứ cơ quan nào của Nhà nước về những việc làm trái pháp luật của cơ quan Nhà nước, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang nhân dân hoặc của bất cứ cá nhân nào thuộc các cơ quan, tổ chức đơn vị đó. Các điều kiện khiếu nại và tố cáo được xem xét và giải quyết nhanh chóng. Mọi hành động xâm phạm quyền lợi chính đáng của công dân phải được kịp thời sửa chữa và*

xử lý nghiêm minh. Người bị thiệt hại có quyền được bồi thường. Nghiêm cấm việc trả thù người khiếu nại, tố cáo ” [24, tr. 19].

Bên cạnh đó, các Điều 94, 119 và 123 Hiến pháp năm 1980 còn quy định cụ thể Đại biểu Quốc hội và Đại biểu Hội đồng nhân dân có nhiệm vụ “*xem xét và giúp giải quyết những điều khiếu nại, tố cáo của nhân dân và Ủy ban nhân dân các cấp cũng có nhiệm vụ xem xét và giải quyết các điều khiếu nại và tố cáo của nhân dân*” [24, tr. 19].

Pháp lệnh số 5-LC/HĐNN7 ngày 27/11/1981 của Hội đồng nhà nước quy định cụ thể những nội dung liên quan đến khiếu nại và tố cáo và giải quyết khiếu nại hành chính, bao gồm: quyền khiếu nại của công dân; thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của các cơ quan nhà nước; việc quản lý, kiểm tra công tác xem xét, giải quyết các khiếu nại và việc xử lý các vi phạm trong công tác giải quyết khiếu nại hành chính.

Pháp lệnh không số, ngày 7/5/1991 của Hội đồng Nhà nước quy đinh khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại và tố cáo của công dân. Pháp lệnh đã kế thừa và phát triển các quy định pháp luật về khiếu nại và tố cáo trước đó, đồng thời cũng bổ sung nhiều quy định mới nhằm khắc phục các hạn chế, vướng mắc trong công tác giải quyết khiếu nại và tố cáo của công dân. Đáng chú ý là pháp lệnh năm 1991 đã xác định cụ thể phạm vi điều chỉnh; quyền khiếu nại của công dân... trách nhiệm của thủ tướng các cơ quan, tổ chức và công dân trong việc thực hiện quyền khiếu nại cũng như những bảo đảm cho việc thực hiện quyền khiếu nại.

Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 quy định về khiếu nại và tố cáo và giải quyết khiếu nại và tố cáo; khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức; tổ chức tiếp công dân; quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát công tác giải quyết khiếu nại và tố cáo.

Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo nêu trên (đến ay đã hết hiệu lực), hệ thống các văn bản pháp luật hiện hành sửa đổi, bổ sung, khắc phục nhiều hạn chế của quy định cũ. Thông tin về khiếu nại và tố cáo trên báo chí hiện nay bị chi phối bởi các quy định:

Điều 74, Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992 có quy định: "*Công dân có quyền khiếu nại, tố cáo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang nhân dân hoặc bất cứ cá nhân nào. Về việc khiếu nại, tố cáo phải được cơ quan nhà nước xem xét và giải quyết trong thời hạn pháp luật quy định. Mọi hành vi xâm phạm lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tập thể và công dân phải được kịp thời xử lý nghiêm minh. Người bị thiệt hại có quyền được bồi thường về vật chất và phục hồi danh dự. Nghiêm cấm việc trả thù người khiếu nại, tố cáo hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để vu khống, vu cáo làm hại người khác*" [33, tr. 60].

Bên cạnh đó, Hiến pháp năm 1992 cũng quy định: "*Các cơ quan nhà nước, cán bộ, viên chức nhà nước phải tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân, liên hệ chặt chẽ với nhân dân, lắng nghe ý kiến và chịu sự giám sát của nhân dân; kiên quyết đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí và mọi biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền*" [24, tr. 21].

Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo được Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký lệnh công bố, chính thức có hiệu lực từ ngày 1/7/2012.

Luật Khiếu nại quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, khiếu nại và giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức; tiếp công dân; quản lý và giám sát công tác giải quyết khiếu nại.

Luật Tố cáo quy định về tố cáo và giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; tố cáo và giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực; bảo vệ người tố cáo và quản lý công tác giải quyết tố cáo.

1.2.2. Vai trò của báo chí trong việc xử lý đơn thư của bạn đọc

Báo chí có chức năng giám sát xã hội và công chúng có quyền tự do

báo chí, tự do ngôn luận. Đó là những tiền đề báo chí – người dân tìm đến nhau trong việc thông tin và khiếu nại, tố cáo.

Từ rất sớm, các lãnh đạo Đảng, Nhà nước ta đã đánh giá cáo vai trò của báo chí trong hoạt động cách mạng cũng như trong thời đại đổi mới phát triển kinh tế, xã hội. Từ đó, xây dựng cơ chế chính sách, các quy định, Luật hoạt động báo chí để báo chí phát huy vai trò, chức năng, thông tin định hướng tư tưởng đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước, trong đó, vấn đề tiếp nhận những phản ánh của người dân về khiếu nại, tố cáo được cơ quan báo chí đặc biệt quan tâm.

Cụ thể, tại Điều 5 Luật Báo chí 2016 có quy định về Trách nhiệm của cơ quan báo chí đối với quyền tự do báo chí, quyền tự do ngôn luận trên báo chí của công dân, có nêu rõ: "*Cơ quan báo chí có trách nhiệm: (1) Đăng, phát sóng tác phẩm, ý kiến của công dân; trong trường hợp không đăng phát sóng phải trả lời và nói rõ lý do; (2) Trả lời hoặc yêu cầu tổ chức, người có chức vụ trả lời bằng thư hoặc trên báo chí về kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến*" [31, tr. 2].

Điều 7 trong Luật Báo chí 2016 cũng có quy định: "*Trong phạm vi quyền hạn, nhiệm vụ của mình, các tổ chức có quyền và nghĩa vụ cung cấp thông tin cho báo chí, giúp báo chí thông tin chính xác, kịp thời và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin...; Báo chí có quyền và nghĩa vụ không tiết lộ tên người cung cấp thông tin nếu có hại cho người đó, trừ trường hợp có yêu cầu của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân hoặc Chán án Tòa án nhân dân cấp tỉnh và tương đương trở lên cần thiết cho việc điều tra, xét xử tội phạm nghiêm trọng*" [31, tr. 2]

Vai trò của báo chí trong việc xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo được thể hiện ở những khía cạnh sau:

Thứ nhất, xử lý đơn thư bạn đọc trên báo chí nói chung và báo in nói riêng góp phần bảo vệ lợi ích chính đáng của công dân.

Công dân có quyền tự do báo chí, tự do ngôn luận trên báo chí, có quyền góp

ý kiến, phê bình, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trên báo chí đối với các tổ chức của Đảng, cơ quan Nhà nước, tổ chức xã hội và thành viên của các tổ chức đó. Báo chí tiếp nhận, xác nhận nội dung từ các đơn thư bạn đọc. Với những thông tin tài liệu, chứng cứ chứng minh nội dung từ các đơn thư bạn đọc là đúng, là chính xác, khách quan phù hợp với chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước sẽ có ý nghĩa rất thiết thực để cơ quan, tổ chức hoặc công dân bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình trước những tác động bởi quyết định hoặc hành vi trái pháp luật cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước.

Thứ hai, xử lý đơn thư bạn đọc của cơ quan báo chí góp phần tham gia hoạt động quản lí nhà nước, giám sát xã hội.

Những chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về xứ lý đơn thư bạn đọc đã không ngừng tạo ra những điều kiện thuận lợi để quần chúng nhân dân tham gia một cách rộng rãi vào các hoạt động quản lí nhà nước, giám sát xã hội. Thông qua các đơn thư của bạn đọc, báo chí sẽ có được những khiếm khuyết, bất cập trong hoạt động quản lí nhà nước, quản lí xã hội phát triển lành mạnh theo đúng chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Trong bài phát biểu của nhà báo Phan Quang tại Hội thảo quốc tế có chủ đề *Báo chí và dân chủ* trong khuân khổ Diễn đàn Á – Âu lần thứ 5 (ASEM 5) từ ngày 6-9/9/2004, ông khẳng định: "*Chính phủ Việt Nam coi tin tức đăng tải trên báo in, phát thanh, truyền hình và báo điện tử là một kênh thông tin bổ sung, giúp Chính phủ quản trị tốt, điều hành sát thực tiễn hơn công việc đất nước*" [tr. 200]. Nhà báo cũng từng khẳng định: "*Từ bao năm nay, báo chí ta đăng tải nhiều kiến nghị của nhân dân, tạo điều kiện cho công dân tham gia hoạch định chính sách. Hơn một nửa, nếu không phải là hai phần ba, những vụ tham nhũng lớn được đưa ra xét xử trước tòa án , là công đầu phanh phui của báo chí. Những vụ việc làm sai trái dược phát hiện và nêu lên báo thì không sao nhớ hết. Thế cho nên mới ra đời một loại hình văn phong độc đáo của Văn phòng chính phủ, thông báo ý kiến Thủ tướng về việc này, việc nọ do báo, đài nêu lên và yêu cầu người đứng đầu Bộ A, tỉnh B điều*

tra, có ý kiến kết luận, báo cáo cấp trên trong thời gian ấn định " [47, tr. 168].

Thứ ba, việc xử lý đơn thư góp phần là "cây cầu" nối giữa nhân dân với Đảng, Nhà nước.

Cơ quan báo chí tiếp nhận, xử lí đơn thư bạn đọc gửi tới, có hình thức đăng, phát trên báo, đài; gửi văn bản tới các tổ chức, cơ quan chức năng, cá nhân có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của những đơn thư đó. Sau khi có văn bản trả lời của các cá nhân, tổ chức, cơ quan chức năng theo luật định, báo chí có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, công dân có đơn thư gửi tới đăng tải, phát trên báo chí của mình. Đó chính là cách mà báo chí đã làm nhiệm vụ của cây cầu nối giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước.

Mặt khác, với những đơn thư khiếu nại, tố cáo đúng được giải quyết hợp tình, hợp lí, được người dân đồng tình ủng hộ sẽ ngày càng củng cố lòng tin của nhân dân với Đảng và Nhà nước, mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước ngày được thắt chặt gần nhau hơn.

Thứ tư, xử lý đơn thư của bạn đọc góp phần tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa.

Pháp chế xã hội chủ nghĩa được hiểu là một chế độ pháp lí đặc biệt của đời sống chính trị - xã hội, trong đó tất cả các cơ quan nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, nhân viên nhà nước, nhân viên các tổ chức xã hội… và mọi công dân đều phải tôn trọng và thực hiện pháp luật một cách nghiêm chỉnh, triệt để và chính xác. Đơn thư khiếu nại, tố cáo của bạn đọc trên báo chí là một trong những phương thức hiệu quả nhằm bảo đảm các quyết định, hành vi hành chính được ban hành đúng quy định của pháp luật, không xâm hại tới các quyền lợi, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức. Thông qua việc báo chí thông tin khiếu nại, tố cáo từ đơn thư của bạn đọc, công dân bị hại sẽ được khôi phục; những cá nhân, tổ chức, vi phạm pháp luật bị xử thích đáng, bảo đảm pháp luật, công bằng xã hội được thực thi.

1.3. Chủ thể, quy trình và cách thức xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in

1.3.1. Chủ thể xử lý đơn thư

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang, người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

Trong các cơ quan báo chí nói chung, báo in nói riêng chủ thể xử lý đơn thư bạn đọc gửi đến các cơ quan có liên quan, những người có trách nhiệm giải quyết xử lý, tiếp nhận thông tin để giải quyết đơn thư mà độc giả đang kiến nghị, quan tâm. Trên cơ sở đó báo chí là cơ quan thông tin, giám sát hoạt động xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh đó.

Các đơn thư tiếp nhận gửi đến toàn soạn báo được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Sẽ có một bộ phận cụ thể để giải quyết công việc này.

Tiếp đó, đơn sẽ được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

1.3.2. Quy trình xử lý đơn thư

Việc xử lý đơn thư hiệu quả sẽ tránh được tình trạng đơn thư lòng vòng, khó tổng hợp và theo dõi.

- *Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo*:

Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo được quy định cụ thể trong Luật khiếu nại, Luật tố cáo. Tuy nhiên, cần lưu ý một số nội dung sau khi xử lý sơ bộ nhằm đảm bảo hiệu quả trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo:

Việc xử lý đơn không đúng thẩm quyền: Khiếu nại không đúng thẩm quyền thì người tiếp nhận không phải chuyển đơn, trong khi đó tố cáo không đúng thẩm quyền thì khi nhận được, dù không thuộc thẩm quyền của mình thì cũng phải có trách nhiệm xử lý thông tin đó bằng cách chuyển đến cơ quan có

thẩm quyền giải quyết và nếu thấy cần thiết thì phải thông báo ngay cho cơ quan chức năng để ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm tránh thiệt hại có thể xảy ra.

Giải quyết: Khiếu nại phải có quyết định giải quyết, trong khi tố cáo chỉ quy định vấn đề xử lý tố cáo.

Thời hiệu: Khiếu nại có thời hiệu trong khi tố cáo không có thời hiệu. thời hiệu giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày. Trong khi đó, hành vi bị tố cáo không liên quan trực tiếp đến người tố cáo, thậm chí có những trường hợp họ chỉ biết hành vi đó một cách vô tình rồi báo cho cơ quan nhà nước để xử lý. Vì thế không đặt vấn đề thời hiệu đối với tố cáo. Tuy nhiên, nói như vậy không có nghĩa là mọi tố cáo nhận được đều buộc phải giải quyết mà căn cứ vào trường hợp cụ thể các cơ quan có trách nhiệm sẽ quyết định việc này.

Vấn đề rút đơn: Người khiếu nại thực hiện việc khiếu nại vì lợi ích cá nhân, nên họ có quyền tự định đoạt, có thể tiếp tục hay chấm dứt việc khiếu nại bằng cách rút đơn khiếu nại. Đơn khiếu nại được rút thì cơ quan nhà nước sẽ chấm dứt việc giải quyết. Còn trong lĩnh vực tố cáo, người giải quyết tố cáo sẽ xử lý vấn đề này như thế nào? Để giải quyết vấn đề này, Điều 6 của Thông tư số 06/2013/TT-TTCP quy định như sau:

Trong trường hợp người tố cáo xin rút nội dung tố cáo và xét thấy việc rút tố cáo là có căn cứ thì người giải quyết tố cáo không xem xét, giải quyết nội dung tố cáo đó. Trong trường hợp xét thấy hành vi vi phạm pháp luật vẫn chưa được phát hiện và xử lý thì người giải quyết tố cáo vẫn xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc rút tố cáo do người tố cáo bị đe dọa, ép buộc thì người giải quyết tố cáo phải áp dụng các biện pháp để bảo vệ người tố cáo, xử lý nghiêm đối với người đe dọa, ép buộc người tố cáo, đồng thời phải xem xét, giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp người tố cáo xin rút nội dung tố cáo nhằm che giấu

hành vi vi phạm pháp luật, trốn tránh trách nhiệm hoặc vì vụ lợi thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, người tố cáo sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

- *Quy trình xử lý đơn phản ánh, kiến nghị:*

Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Do tính chất đặc thù của hai loại đơn kiến nghị và phản ánh nói trên nên không thể áp dụng trình tự, thủ tục giải quyết như đối với đơn khiếu nại, tố cáo.

Khi đã xác định được đơn (vụ việc) thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì cá nhân, cơ quan phải căn cứ nội dung và tính chất từng vụ việc để đưa ra các biện pháp giải quyết phù hợp, kịp thời, đúng pháp luật.

Theo đó, dù vụ việc kiến nghị hay phản ánh ở trường hợp nào, thì việc xem xét, xử lý, giải quyết cần kịp thời, nhanh chóng, hiệu quả. Các biện pháp đưa ra để xem xét, giải quyết không nhất thiết phải theo một trình tự thủ tục nhất định, mà cơ quan, người có thẩm quyền cần căn cứ tính chất, nội dung vụ việc để đưa ra các giải pháp, biện pháp giải quyết phù hợp.

- *Quy trình xử lý đơn thư có nhiều nội dung khác nhau*:

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- *Quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp:*

Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.

Những nội dung vụ việc nêu trên, cơ quan hoặc cá nhân có trách nhiệm cần thành lập các tổ chuyên môn, có thể có sự phối hợp của nhiều bộ phận chuyên môn, kiểm tra, xác minh cụ thể để kết luận và đưa ra biện pháp giải quyết.

1.3.3. Cách thức xử lý đơn thư

Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in thường được diễn ra theo cách thức sau đây:

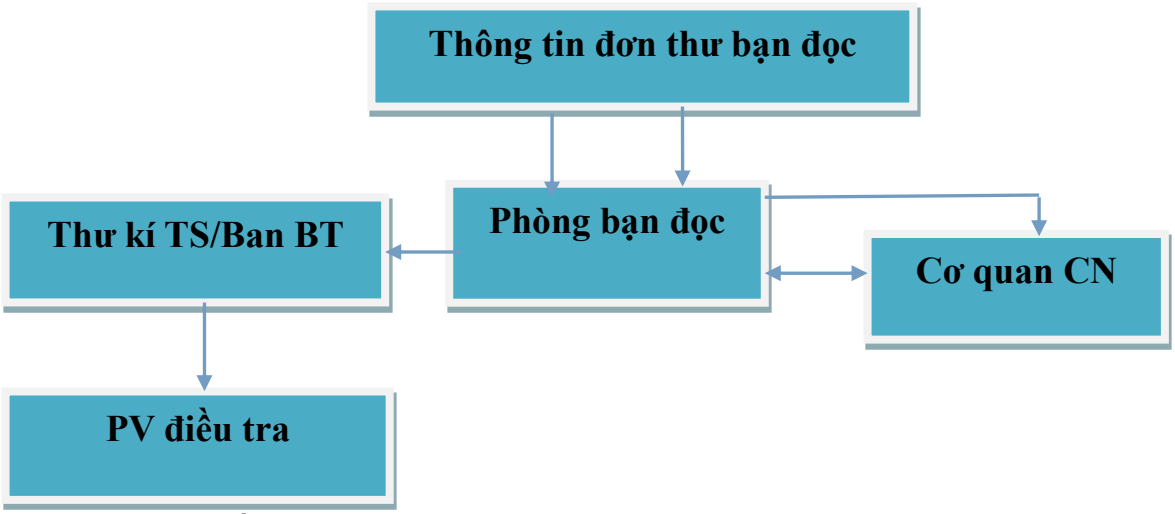
Các cơ quan báo in sau khi tiếp nhận đơn thư (thông thường là qua bưu và hòm thư điện tử; ngoài đơn thư ra còn tiếp nhận bằng hình thức khác như: cuộc gọi và có ngày giờ cụ thể tiếp dân/tiếp bạn đọc); Phòng hành chính tiếp nhận đơn thư của bạn đọc sẽ vào dấu văn bản đến – Tổng Biên tập/Phó tổng phụ trách sẽ tiến hành chuyển giao các đơn thư đó về cho Phòng chức năng/Ban Biên tập tiến hành duyệt đơn thư rồi chuyển về các Ban thụ lý trực tiếp – Ban bạn đọc (ghi sổ theo dõi tất cả các thông tin đầu vào). Trưởng Ban Bạn đọc nhận đơn và phân loại đơn xử lý theo 2 hướng như sau:

Thứ nhất, chuyển các đơn đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết và trả lời cơ quan báo; theo dõi diễn biến về thái độ tiếp thu và cách xử lý của cơ quan chức năng thông qua các kênh trực tiếp, gián tiếp; hết thời hạn 30 ngày nếu cơ quan chức năng không có phản hồi thì cơ quan báo chí nêu tiếp vấn đề về việc này, gửi vấn đề cho cơ quan có thẩm quyền cao hơn (sử dụng thêm cách nêu ý kiến tại cuộc họp với cơ quan chỉ đạo, quản lý báo chí); theo sát vụ việc cho đến khi cơ quan nhà nước có kết quả cuối cùng đưa thông tin lên báo chí; trên cơ sở đó, cơ quan báo chí xử lý hồi âm trả lời bạn đọc. Tòa soạn sẽ giữ vụ việc làm tư liệu để bổ sung vào các đề tài liên quan, tổng hợp vào bản theo dõi theo mẫu hàng quý báo cáo cơ quan quản lý để họ

xử lý theo thẩm quyền.

Thứ hai, Xét thấy nội dung đơn của bạn đọc phản ánh có căn cứ, có dấu hiệu sai phạm, tiêu cực gây ảnh hưởng đến quyền lợi của người dân, ảnh hưởng xấu đến xã hội…Trưởng ban biên tập sẽ giao cho phóng viên điều tra xác minh đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo của độc giả (thời hạn giao cho phóng viên làm việc thường 1 tuần); Phóng viên sẽ tiến hành xử lý thông tin và đăng báo.

Cơ quan báo chí sau khi tiến hành xác minh xong cùng với quá trình đăng bài sẽ gửi thư lại cho bạn đọc về bài đăng trên báo để bạn đọc tiện đường theo dõi thông tin đó.



Hình 1.1. Sơ đồ minh họa quy trình xử lí đơn thư bạn đọc của tòa soạn báo in

1.4. Yêu cầu trong xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in

- *Lựa chọn cách thức xử lý phù hợp*:

Nói tới việc xử lý đơn thư của bạn đọc trong các cơ quan báo chí nói chung và tại cơ quan báo in nói riêng là nói đến quá trình mà những người làm báo bỏ công sức, trí tuệ ra để biến đổi, tinh lọc thông tin sao cho trở nên có giá trị, ý nghĩa để đưa đến công chúng và được công chúng bạn đọc đón nhận.

Theo đó, việc xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in sẽ bao gồm việc lựa chọn và sử dụng tài liệu, phỏng vấn, điều tra và thẩm định các nội dung đơn thư mà độc giả đã gửi đến cho cơ quan báo chí.

Việc lựa chọn chi tiết, dữ liệu, ý chính, ý phụ, nhân chứng có nghĩa là đã phân loại các tư liệu cùng giá trị thông tin về một nhóm. Xử lý đơn thư bạn đọc còn là cách sắp xếp giải quyết đơn thư phân theo từng loại như: thư tố cáo, thư khiếu nại, thư điện tử gmail, thư vu khống, thư nặc danh, thư không có chữ ký.... sao cho phù hợp nhất.

- *Việc xử lý diễn ra nhanh chóng và kết quả phải trung thực, khách quan*:

Đối với việc xử lý đơn thư của độc giả tại cơ quan báo in, dù lượng đơn thư gửi về cho tòa soạn khá lớn theo ngày, tuần, tháng nhưng nguyên tắc xử lý đơn thư vẫn phải đảm bảo các yêu cầu về sự khách quan, trung thực, chính xác, nhanh chóng. Bởi chỉ một sự sai sót trong khâu xử lý đơn thư thì hậu quả và mức độ ảnh hưởng sẽ khôn lường.

Và để xử lý được các đơn thư của bạn đọc gửi về toàn soạn báo in cho được hiệu quả tốt nhất thì đòi hỏi phải có sự phối hợp chặt chẽ và phân công công việc cụ thể, quy trách nhiệm rõ ràng ở từng khâu, từng bộ phận.

Những nội dung đơn thư mà bạn đọc gửi đến cho các cơ quan tòa soạn báo in chính là việc công chúng định hướng hành vi của mình, nhận biết được những thay đổi của đời sống xã hội. Do đó, việc xử lý đơn thư của bạn đọc không phải là làm cho những thông tin bạn đọc gửi đến sai lệch đi mà công việc của nhà báo là làm cho thông tin ấy trở nên có giá trị hơn, cần thiết hơn cho mọi người. Đối với công tác xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in, việc xử lý thông tin bạn đọc gửi tới thường do người có kỹ năng nghề nghiệp, có trình độ và nghiệp vụ báo chí thực hiện.

Báo chí luôn phải đưa những thông tin mới, có tính thời sự. Bởi vậy, trong việc xử lý đơn thư, thông tin của độc giả phải làm sao để người đọc tiếp nhận thông tin ấy dễ dàng nhất, hiệu quả nhất, đó là yêu cầu đặt ra cho người làm báo khi tham gia vào quá trình xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in.

Tiểu kết chương 1

Tiếp nhận và xử lý đơn thư của bạn đọc từ lâu đã trở thành một mảng công việc quan trọng trong cơ quan báo chí. Với vai trò là diễn đàn của nhân dân, là vũ khí sắc bén trên mặt trận chính trị tư tưởng, báo chí đã và đang góp phần đắc lực trong việc xử lý, giải quyết những đơn thư của công dân.

Trong chương 1 của luận văn, tác giả đã trình bày những vấn đề chung về việc xử lý đơn thư của bạn đọc với các khái niệm có liên quan đến đề tài luận văn như: *"Xử lý", "Đơn thư", "Bạn đọc", "Báo in", "Xử lý đơn thư bạn đọc trên báo in"*. Đồng thời, cũng trong chương 1 này, tác giả luận văn có chỉ ra được quan điểm của Đảng, Nhà nước và vai trò của báo chí trong xử lý đơn thư.

Luận văn cũng chỉ ra được quy trình xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in như: bộ phận văn thư tiếp nhận sẽ chuyển văn phòng; vào số đến, lưu sổ. sau đó, Ban Bạn đọc ký nhận; Trưởng Ban Bạn đọc phân loại, chuyển các Ban, xử lý các đơn thư đủ căn cứ, chứng lý,… rồi giao đơn thư cử phóng viên điều tra, xác minh và báo cáo lại cho Ban Bạn đọc trong thời hạn 1 tuần (vụ có việc có tính chất phức tạp sẽ kéo dài lâu hơn) phóng viên phải báo cáo lại tình hình xử lý đơn thư, báo cáo khó khăn phát sinh; có đủ chứng cứ thì chuyển hóa thành bài viết.

Những phân tích và lí giải ở chương 1 sẽ là cơ sở để khảo sát, nghiên cứu, phân tích rạch ròi, tỉ mỉ về thực trạng xử lý đơn thư bạn đọc trên báo in thuộc diện khảo sát ở chương 2 của luận văn.

Chương 2
THỰC TRẠNG VIỆC XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN HIỆN NAY

2.1. Vài nét về các cơ quan báo in thuộc diện khảo sát

Theo Báo cáo đánh giá công tác báo chí năm 2018 của Ban Tuyên giáo Trung ương cả nước hiện có 844 cơ quan báo chí in với 184 báo in, 660 tạp chí in, 24 cơ quan báo chí điện tử độc lập, 189 giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp được cấp cho các cơ quan báo chí in, phát thanh, truyền hình. Có 67 đài phát thanh, truyền hình Trung ương và địa phương; 5 đơn vị hoạt động truyền hình...

Do thời gian, nguồn lực có hạn, luận văn chỉ tập trung khảo sát việc xử lý đơn thư bạn đọc của 03 tờ báo in có uy tín và số lượng độc giả thường xuyên có đơn thư gửi về lớn, bao gồm: báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động và báo Thanh tra.

2.1.1. Báo Pháp luật Việt Nam

Báo Pháp luật Việt Nam ra số báo đầu tiên ngày 10/7/1985. Là cơ quan ngôn luận của Bộ Tư pháp, thực hiện chức năng thông tin về hoạt động của Bộ, ngành Tư pháp và các vấn đề chính trị, kinh tế, văn hóa – xã hội trong nước và quốc tế; tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, hoạt động xây dựng, thi hành pháp luật và công tác tư pháp phục vụ yêu cầu quản lý của Bộ Tư pháp, đáp ứng nhu cầu của xã hội về thông tin, nghiên cứu, tìm hiểu pháp luật và hoạt động của ngành Tư pháp, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước bằng pháp luật, phát huy dân chủ, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Báo Pháp luật Việt Nam hiện là tờ báo ra hàng ngày. Là tờ báo ngành Tư pháp, báo Pháp luật Việt Nam với các chuyên trang thông tin về đơn thư bạn đọc bao gồm: chuyên mục *Sự kiện bình luận*; chuyên mục *Dân sinh*; chuyên mục *Bạn đọc*, chuyên mục *Tiêu dùng và dư luận*.

2.1.2. Báo Lao động

Báo Lao động là cơ quan ngôn luận của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam. Đây là một trong những tờ báo lâu đời và có ảnh hưởng lớn trong hệ thống báo chí của nước ta.

Chỉ sau khi thành lập 1 tháng, ngày 14 tháng 7 năm 1929, Ban chấp hành Trung ương lâm thời của Đông Dương Cộng sản Đảng đã ra chỉ thị về việc thành lập một tổ chức công đoàn tại Bắc Kỳ. Ngày 28 tháng 7 năm 1929, Tổng Công hội Đỏ Bắc Kỳ được thành lập, ông Nguyễn Đức Cảnh, Ủy viên Trung ương lâm thời Đông Dương Cộng sản Đảng được cử làm Trưởng ban Trị sự.

Hai tuần sau, với sự giúp đỡ của một cơ sở Đảng, ngày 14 tháng 8 năm 1929, một tờ báo in bằng bản đất sét, trên giấy Đáp Cầu một mặt ráp một mặt nhẵn, khổ 22x30cm, lấy tên là báo Lao động đã ra đời trong căn phòng nhỏ 10m2 ở ngõ Thông Phong, phố Hàng Bột, Hà Nội.

Ngày 3.12.1989, số 1 của Lao động Chủ nhật phát hành.

Đầu tháng 3 năm 1990, Báo ra loạt phóng sự điều tra về tín dụng ở nước hoa Thanh Hương của Nguyễn Văn Mười Hai.

Năm 1995, báo Lao động đã được mời tham dự triển lãm quốc tế tại Paris và Le Havre (1996). Tại triển lãm này, tờ Courrier International bình chọn báo Lao động là tờ báo nổi tiếng cùng 200 tờ báo khác trên thế giới.

Hiện nay, Báo có 2 hình thức xuất bản là ấn phẩm giấy và bản điện tử. Về nội dung, Báo luôn giữ vững quan điểm, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam, của Tổng liên đoàn Lao động Việt Nam, cung cấp thông tin ở tất cả các lĩnh vực của đời sống: chính trị, kinh tế, thể thao, pháp luật.

Ban Bạn đọc Báo Lao động thành lập năm 1995. Hiện nhân sự cả biên chế và phóng viên đào tạo là 10 người. Ngoài ra, Ban Bạn đọc được phép huy động phóng viên ở tất cả các Ban, vùng miền tham gia đề tài nếu cần thiết.

2.1.3. Báo Thanh tra

Báo Thanh tra là đơn vị thuộc cơ quan Thanh tra Chính phủ, hoạt động theo tôn chỉ, mục đích quy định tại số 180/BC-GBXB ngày 4/11/1993 của Bộ Văn hóa

– Thông tin (nay là Bộ Thông tin – Truyền thông). Chức năng, nhiệm vụ của báo Thanh tra được quy định tại số 1192/QĐ/TTNN, ngày 10/11/1994 của Tổng Thanh tra Nhà nước (nay là Tổng Thanh tra Chính phủ). Ngày 18/8/2008, Tổng Thanh tra đã ký ban hành Quyết định số 1664/2008/QĐ-TTCP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức hoạt động của báo Thanh tra.

Báo Thanh tra thuộc cơ quan ngôn luận của Thanh tra Chính phủ và ngành Thanh tra, có chức năng tuyên truyền đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, trọng tâm là lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, thông tin trung thực, khách quan, kịp thời về hoạt động của ngành Thanh tra theo quy định của Luật Báo chí và của Thanh tra Chính phủ.

Báo Thanh tra hiện là tờ báo tuần, với các chuyên trang thông tin về đơn thư bạn đọc bao gồm: chuyên mục *Xã hội* (trang 4-5); chuyên mục *Bạn đọc* (trang 7). Ngoài ra, các đơn thư bạn đọc cũng được sử dụng trong các chuyên mục khác như: *Công đoàn, Sức khỏe, Pháp luật, Kinh doanh….*

Hiện nay Báo Thanh tra chưa có Ban bạn đọc, chỉ có bộ phận phụ trách công tác bạn đọc. Ngay từ khi thành lập đã trú trọng nội dung này, nhưng là cán bộ kiêm nhiệm. Đến năm 2005 mới phân công 1 phóng viên phụ trách tiếp nhận, phân loại xử lý đơn thư bạn đọc.

2.2. Khảo sát thực trạng xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in được chọn khảo sát

2.2.1. Về chủ thể xử lý đơn thư

Qua khảo sát 03 tờ báo: báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động và báo Thanh tra, được biết số lượng nhân sự thực hiện nhiệm vụ này như sau:

- Chủ thể thực hiện xử lý đơn thư bạn đọc tại báo Pháp luật Việt Nam, Ban Biên tập gồm: TS. Đào Văn Hội, Phó Tổng Biên tập Thường trực; ông Đặng Ngọc Luyến, Trưởng Ban Bạn đọc và Đặng Vũ Hoài cùng một phó ban và 3 phóng viên chuyên trách là những thành viên tham gia trực tiếp trong quy trình xử lý đơn thư của bạn đọc gửi đến tòa soạn.

- Ở báo Lao động, bộ phận xử lý đơn thư bao gồm 3 nhóm: (1) bộ phận

văn thư (2 người); (2) ban công đoàn – bạn đọc (7 người, trong đó có 1 trưởng ban, 1 phó ban và 5 phóng viên); (3) và ban biên tập (trưởng ban, thư ký tòa soạn, tổng biên tập).

Bộ phận văn thư: có nhiệm vụ làm các công việc về soạn thảo, ban hành văn bản; quản lý văn bản và tài liệu khác hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức; quản lý và sử dụng con dấu trong công tác văn thư.

Ban bạn đọc: có nhiệm vụ thực hiện tiếp nhận và xử lý các đơn thư của độc giả bằng cách nhận đơn trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, qua email và số điện thoại đường dây nóng.

Ban biên tập, thư ký và lãnh đạo tòa soạn: thực hiện công việc rà soát độ chính xác và quyết định đăng tải và nội dung trả lời đơn thư bạn đọc từ nguồn thu thập và căn cứ vào các chứng cứ, tài liệu của các phóng viên điều tra.

Tổng Biên tập báo Lao động là ông Nguyễn Ngọc Hiển, Trưởng ban Bạn đọc bà Ngô Thị Lê Phương, Phó ban Bạn đọc ông Bùi Việt Lâm và 8 phóng viên chuyên trách.

- Ở báo Thanh tra bộ phận tiến hành xử lý đơn thư bạn đọc như sau: chỉ có một phóng viên Lê Phương Hiếu phụ trách tiếp nhận đơn thư, phân loại sau đó chuyển ban biên tập và Phòng phóng viên. Hiện nay, báo Thanh tra chưa có Ban Bạn đọc. Quyền Tổng biên tập là TS. Trần Đăng Vinh.

Qua khảo sát cho thấy, số lượng cán bộ phóng viên phụ trách Ban Bạn đọc Báo Thanh tra là có số lượng ít nhất, còn với Báo Lao động và Báo Pháp luật Việt Nam cơ bản đáp ứng nhu cầu công việc trong việc tiếp nhận đơn thư, tiếp dân, xử lý đơn thư.

2.2.2. Về quy trình xử lý đơn thư

Qua khảo sát 03 tờ báo: báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động và báo Thanh tra, được biết quy trình xử lý đơn thư bạn đọc tại các báo được tiến hành như sau:

Với báo Pháp luật Việt Nam: (1) Tiếp nhận đơn thư (qua bưu điện > Phòng hành chính tiếp nhận; nhận đơn trực tiếp qua tiếp dân tại Ban Pháp luật –

Bạn đọc, Báo Pháp luật Việt Nam); (2) Chuyển Ban Biên tập duyệt đơn thư rồi chuyển về các Ban thụ lý trực tiếp; (3) Ban Pháp luật – Bạn đọc nhận đơn và phân loại đơn xử lý theo 2 hướng: chuyển đơn đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết và trả lời Báo; (4) Báo xử lý, hồi âm trả lời bạn đọc; giao Phóng viên điều tra, xác minh đơn thư > xử lý thông tin đăng báo.

Với báo Lao động: (1) Văn thư tiếp nhận; chuyển văn phòng; vào số công văn đến, lưu sổ; (2) Ban Bạn đọc ký nhận; Trưởng Ban Bạn đọc phân loại, chuyển các Ban, vùng miền xử lý các đơn thư đủ căn cứ, chứng lý (căn cứ chức năng, địa bàn), có thời hạn xác minh; Trưởng Ban/vùng miền được giao đơn thư cử phóng viên xác minh và báo cáo lại cho Ban Bạn đọc; thời hạn thường là 1 tuần (trừ vụ việc phức tạp có thể kéo dài) phóng viên phải báo cáo lại tình hình xử lý đơn thư, báo cáo khó khăn phát sinh; nếu xác minh đủ chứng cứ thì chuyển hóa thành bài viết.

Đối với báo Báo Thanh tra: (1) Đơn thư tiếp nhận từ (bưu điện, gửi trực tiếp tại tòa soạn, email, khác); (2) văn thư vào dấu văn bản đến - Tổng biên tập (Phó tổng phụ trách); sau đó (3) Tổng biên tập (Phó tổng phụ trách) sẽ giao cho các Phòng chức năng - cán bộ được phân xử lý đơn thư phân loại tham mưu lãnh đạo phòng trình Ban biên tập hướng xử lý.

Như vậy, có thể thấy rằng quy trình xử lý đơn thư bạn đọc tại các báo có sự khác nhau giữa các bước. Cụ thể là ở báo Pháp luật Việt Nam quy trình này được tiến hành theo 4 bước (Tiếp nhận đơn thư; Chuyển Ban Biên tập duyệt đơn thư rồi chuyển về các Ban thụ lý giao cho phóng viên trực tiếp điều tra, xác minh đơn chuyển hóa thành bài viết nếu đủ cứ liệu hoặc chuyển đơn đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết và trả lời Báo; báo xử lý, hồi âm trả lời bạn đọc; báo Lao động có 2 bước (Văn thư tiếp nhận; chuyển văn phòng; vào số CV đến, lưu sổ; Ban Bạn đọc ký nhận; Trưởng Ban Bạn đọc phân loại, chuyển các Ban, vùng miền xử lý các đơn thư đủ căn cứ, chứng lý,… (căn cứ chức năng, địa bàn), có thời hạn xác minh; Trưởng Ban/vùng miền được giao đơn thư cử phóng viên xác minh và báo cáo lại cho Ban Bạn đọc) trong khi đó ở báo Thanh tra quy trình này diễn ra bao gồm 3

bước (tiếp nhận đơn thư; văn thư vào dấu văn bản đến - Tổng biên tập (Phó tổng phụ trách); Tổng biên tập (Phó tổng phụ trách) sẽ giao cho các Phòng chức năng - cán bộ được phân xử lý đơn thư phân loại tham mưu lãnh đạo phòng trình Ban biên tập hướng xử lý. Như vậy, so với báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động chỉ giống báo Pháp luật Việt Nam và báo Lao động ở khâu tiếp nhận đơn thư từ bạn đọc còn lại các quy trình xử lý đơn thư lại do Tổng biên tập (Phó tổng phụ trách) sẽ giao cho các Phòng chức năng - cán bộ được phân xử lý đơn thư phân loại tham mưu lãnh đạo phòng trình Ban biên tập hướng xử lý.

Như vậy, có thể thấy, các quy trình tổ chức xử lý đơn thư bạn đọc ở 3 tờ báo khảo sát cơ bản bao gồm: Tổng hợp, phân loại thông tin; chuyển đơn đến các cơ quan chức năng; tiến hành điều tra theo đơn thư.

- *Tổng hợp, phân loại thông tin:*

Qua khảo sát cho thấy, mỗi cơ quan báo chí đều lập ra một phòng/ban Bạn đọc, trong đó có nhiệm vụ tiếp nhận đơn thư, tiếp nhận cuộc gọi của bạn đọc gửi tới. Đây cũng là bộ phận chính làm công tác tổng hợp, phân loại xử lý đơn thư bạn đọc.

Những đơn thư, ý kiến của bạn đọc gửi về tòa soạn báo chí đều được tiếp nhận đầy đủ và được ghi vào sổ, đánh số để tiện công tác lưu trữ và theo dõi. Các đơn thư sẽ được phân theo từng loại: đối với thư góp ý cho tòa soạn được chuyển đến phòng, ban để được góp ý; đối với thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân sẽ được sàng lọc theo vụ việc, tính chất, mức độ của đơn thư để có hướng giải quyết cụ thể như giao cho phóng viên điều tra, viết bài hoặc chuyển đơn của bạn đọc đến các cơ quan có chức năng, có thẩm quyền giải quyết trả lời.

Khảo sát cho thấy, khi thông tin của bạn đọc được gửi đến cơ quan báo chí, bộ phận tiếp nhận là phóng viên Phòng/Ban Bạn đọc (đối với báo Pháp luật Việt Nam và báo Lao động), phóng viên Phòng Thanh tra (đối với báo Thanh tra) sẽ tiếp nhận, vào sổ, phân loại, xử lý cơ bản. Bộ phận này tạm lọc những đơn thư hợp pháp, chính đáng, quan trọng, điển hình cho nhiều bức

xúc tương tự trong xã hội, cần quan tâm. Còn lại, một số đơn thư mà bạn đọc gửi về cho tòa soạn báo chí chỉ mang tính chủ quan cảm tính, không có cơ sở xác minh sẽ được tạm gác lại. Đối với các vụ việc mang tính chất đơn giản thì phóng viên Phòng/Ban Bạn đọc, Phòng Thanh tra trực tiếp làm. Những vụ việc phức tạp, bộ phận tiếp nhận chuyển Ban Thư ký Tòa soạn (đối với báo Thanh tra) quyết định phân việc cho phóng viên chuyên mảng hoặc phụ trách địa bàn đó xác minh. Tại cơ quan báo Pháp luật Việt Nam, phóng viên các ban khác (như Tòa soạn, Nhà nước, Công dân, Văn hóa,...) cũng có thể xuống Phòng Bạn đọc xen đơn thư gửi đến. Nếu phát hiện có vụ việc vấn đề hay thì báo cáo đề tài với Trưởng ban để triển khai viết bài.

Công việc đánh giá chung, tổng hợp và phân loại đơn thư bạn đọc là công việc mang tính khởi đầu, cơ bản trong quá trình xử lý đơn thư ở các cơ quan báo in nhưng đòi hỏi sự chuyên tâm, cẩn trọng và nhanh nhạy trong đánh giá mức độ, tính chất của đơn thư đó là mang tính chủ quan, cảm tính, có cơ sở căn cứ hay không, được nhiều người quan tâm, cần phải được đưa vào trọng tâm để điều tra, xác minh, làm "điểm". Và để có thể xử lý đơn thư bạn đọc được hiệu quả những người làm công tác này cần phải có kiến thức cần thiết trong việc tiếp cận công dân. Đó là biết tôn trọng, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của công dân và giải đáp những vấn đề có thể theo những kiến thức, hiểu biết của mình.

- *Chuyển đơn thư đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời:*

Sau khi tiếp nhận, tập hợp đơn thư và phân loại đơn thư của bạn đọc, cơ quan báo chí sẽ sàng lọc các đơn thư của bạn đọc theo từng mảng nội dung chuyên môn. Đối với một số vụ việc nhỏ, hoặc những đơn thư có nội dung quá phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Trưởng ban biên tập hoặc Phó ban phụ trách sẽ yêu cầu chuyển tới các cơ quan chức năng, có thẩm quyền để xem xét và trả lời những đơn thư có nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại và tố cáo ngoài ra những thể loại đơn thư khác sẽ được xử lý thùy theo tính chất. Đây được coi là khâu trung gian quan trọng trong việc thúc đẩy quá trình giải quyết đơn thư của công dân – bạn đọc.

Những đơn thư này kèm với Phiếu chuyển công văn của tòa soạn sẽ được gửi tới các cơ quan chức năng theo đường bưu điện.

Công việc này không đơn giản trong quy trình xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in. Cho nên, yêu cầu những người làm công việc này trước hết phải am hiểu về luật pháp, bên cạnh việc giúp người dân – bạn đọc hiểu đúng đắn về các quy định pháp luật đối với quyền lợi, nghĩa vụ trong việc gửi đơn khiếu nại, tố cáo, để bạn đọc, người dân tiếp cận với cơ quan chức năng, ngoài ra còn trợ giúp bạn đọc về mặt cơ sở pháp luật để chuyển khiếu nại, tố cáo đến đúng nơi, đúng chỗ, đúng trình tự pháp lý.

Qua phỏng vấn sâu các phóng viên trực tiếp phụ trách chuyên mục Bạn đọc về sự hiểu biết của độc giả, phóng viên Trung Thứ báo Pháp luật Việt Nam cho biết: "*rất nhiều trường hợp đơn thư của bạn đọc là do luật sư soạn thảo. Nhưng song song đó là tình trạng, tỷ lệ luật sư "gài thế" để truyền thông làm đối trọng với cơ quan chức năng không nhỏ*" (PVS, PL3). Tuy nhiên, phóng viên Phạm Đông – báo Lao động thì cho rằng: "*.... còn một bộ phận độc giả có khả năng hiểu biết pháp luật liên quan đến các nội dung tố cáo, khiếu nại nhưng chưa được đầy đủ. Trong những trường hợp này, phóng viên vất vả hơn trong việc giải thích, hỗ trợ người dân về mặt pháp lý. Một số đơn thư do người đứng đơn hiểu biết về pháp luật còn thấp nên nội dung khiếu nại, tố cáo không có cơ sở...*" (PVS, PL3).

Và, không phải cứ có đơn thư, công văn chuyển đơn là xong. Bộ phận này còn phải tiếp tục theo dõi phản hồi từ các cơ quan chức năng để có những xử lý tiếp theo. Khi có trả lời từ các cơ quan chức năng, bộ phận chuyển đơn có trách nhiệm thông tin đến bạn đọc về nội dung văn bản trả lời này. Trường hợp quá hạn theo quy định của pháp luật mà cơ quan chức năng vẫn chưa có văn bản trả lời, các phóng viên tiếp tục có văn bản "nhắc nhở", hoặc thông tin trên báo chí (đăng tin "Chậm hồi âm" như báo Thanh tra) về sự chậm trễ không rõ lý do này của cơ quan chức năng.

Ví dụ ngày 01/06/2018 trên chuyên mục *Chậm Hồi âm 44/18* của báo Thanh tra đã đưa thông tin về một số vụ việc công văn, đơn thư đến các cơ

quan chức năng nhưng đến nay vẫn chưa nhận được hồi âm:

"UBND huyện Thanh Oai: Phiếu chuyển số 506/PC-BTT ngày 14/9/2017 chuyển đơn của bà Phạm Thị Hường, trú tại thôn Song Khê, xã Tam Hưng, huyện Thanh Oai (Hà Nội) phản ánh ngày 15/12/2016, UBND huyện Thanh Oai ban hành Quyết định số 4470/QĐ-UBND về việc giải quyết khiếu nại của bà Hường hủy toàn bộ nội dung Thông báo số 136/TB-UBND ngày 4/5/2015 của UBND huyện Thanh Oai và giao UBND xã Tam Hưng tiếp tục thụ lý giải quyết khiếu nại của bà. Thế nhưng, đến nay, UBND xã Tam Hưng vẫn không thực hiện chỉ đạo của UBND huyện Thanh Oai tại Quyết định số 4470…"

"UBND quận Nam Từ Liêm (Hà Nội): Phiếu chuyển số 505/PC-BTT ngày 14/9/2017 chuyển đơn của ông Nguyễn Văn Hùng cùng 31 hộ dân ở tổ dân phố Tó, phường Tây Mỗ, quận Nam Từ Liêm (Hà Nội) đề nghị xem xét lại việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của UBND quận Nam Từ Liêm đối với các hộ gia đình. Các hộ gia đình không đồng ý với Văn bản số 1643/UBND-TNMT ngày 28/7/2017 của UBND quận Nam Từ Liêm trả lời đề nghị của các hộ dân…"

"UBND huyện Đông Anh (Hà Nội): Phiếu chuyển số 507/PC-BTT ngày 14/9/2017 chuyển đơn của các ông Nguyễn Văn Luận, Nguyễn Văn Sơn và Nguyễn Văn Khánh, trú tại thôn Cổ Châu, xã Vân Hà, huyện Đông Anh (Hà Nội) đề nghị xem xét lại việc thu hồi đất của các hộ gia đình để làm chợ nguyên liệu gỗ xã Vân Hà thuộc xã Vân Hà. Đơn nêu, các hộ dân không được họp, không được đóng góp ý kiến và chủ đầu tư cũng không chứng minh được sự cần thiết thực hiện dự án. Việc thu hồi đất của các hộ dân không khách quan, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của các hộ dân…"

- *Điều tra theo đơn thư bạn đọc:*

Theo *Từ điển tiếng Việt*, Nxb Trung tâm Từ điển ngôn ngữ thì "*điều tra là tìm hiểu, xem xét để biết rõ sự thật*". Điều tra là nhằm phát hiện vấn đề thu thập tài liệu và để kiểm tra độ chính xác của tư liệu. Nhà báo muốn hoàn thành tốt một tác phẩm báo chí, cần phải làm tốt công tác điều tra. Đối với

phóng sự điều tra, các phóng viên cần điều tra, xác minh rõ sự việc để tìm ra bản chất của vấn đề. Bác Hồ đã dạy: "*Chưa điều tra, chưa nghiên cứu, chưa hiểu rõ..., chớ viết*".

Qua khảo sát cho thấy, đơn thư của bạn đọc gửi tới cơ quan báo chí, một phần được chuyển tới cơ quan chức năng, một phần sẽ được lựa chọn để phóng viên đi điều tra, xác minh. Điều tra theo đơn thư được đánh giá là phương thức hiệu quả nhất trong giải quyết đơn thư tố cáo, khiếu nại của độc giả tại cơ quan báo chí.

Quy trình lựa chọn chung của các báo là: Một phần đơn thư của bạn đọc gửi đến được chuyển tới bộ phận Thư ký tòa soạn hoặc ban biên tập đề xuất điều tra, xác minh; Thư ký tòa soạn/Ban biên tập sẽ duyệt đề xuất này; sau đó, vụ việc được phân công cụ thể cho từng phóng viên.

Cụ thể, tại báo in Pháp luật Việt Nam và báo in Lao động: Sau khi phòng Bạn đọc phân loại, xử lý bước đầu, sẽ tiến hành chọn lọc những đơn thư được cho là chính đáng, quan trọng, điển hình cho nhiều bức xúc tương tự trong xã hội, cần quan tâm. Trong đó, những vụ việc đơn giản sẽ do trang Bạn đọc trực tiếp làm; những vụ việc phức tạp sẽ chuyển Ban Thư ký tòa soạn quyết định phân việc cho phóng viên chuyên mảng hoặc phụ trách địa bàn xác minh, viết bài. Phóng viên các ban khác cũng có thể xuống Phòng Bạn đọc xem thư gửi đến, nếu phát hiện có vụ việc vấn đề hay thì báo cáo đề tài với Trưởng ban để triển khai viết.

Tại báo Thanh tra: Phóng viên phụ trách tiếp nhận đơn thư phân loại, trình lãnh đạo phòng. Hàng tuần, hàng tháng, Trưởng phòng Phóng viên, Báo Thanh tra trình danh sách những vụ việc đề xuất xác minh, điều tra lên Ban Biên tập. Quyền TBT TS. Trần Đăng Vinh sẽ xem xét, phê duyệt danh sách đề xuất này, chuyển về Phòng Phóng viên để các phóng viên đi điều tra, xác minh. Các phóng viên phòng, ban khác muốn đi xác minh, điều tra bắt buộc phải thông qua Phòng Phóng viên để sau đó, lãnh đạo phòng này thực hiện đầy đủ các bước đề xuất như đã nêu trên.

Phụ trách tiếp nhận đơn thư bạn đọc tại báo Thanh tra - bà Lê Phương Hiếu cho biết: "*Phó Tổng biên tập phụ trách việc duyệt các đề xuất điều tra, xác minh, tiêu chí chung để phê duyệt đề tài cho phóng viên điều tra, xác minh là vấn đề nóng, được nhiều người quan tâm. Vấn đề có thể không cần thiết phải lớn, nhưng mang tính đại diện. Cũng có thể đề tài được phê duyệt dựa trên quan hệ của cá nhân hoặc tập thể báo. Những lúc này, việc xác minh vẫn được tiến hành một cách thận trọng nhưng cũng dễ tạo cảm giác "đánh thuê", trục lợi*" (PVS, PL3).

Cũng qua phỏng vấn phóng viên Trần Vương - báo Lao động trực tiếp đi làm công việc xác minh, điều tra theo đơn cho biết: "*bình quân mỗi tháng phóng viên chúng tôi đi xác minh 5-10 vụ liên theo đơn thư của bạn đọc gửi về cho tòa soạn*" (PVS, PL3).

Các phóng viên làm công tác xác minh, điều tra đơn thư của bạn đọc của cả ba tờ báo đều cho biết đã từng tham gia các lớp tập huấn, nghiệp vụ có liên quan trực tiếp đến mảng công việc mình đang làm. Đó là các lớp tập huấn như: Kỹ năng đào tạo phóng viên điều tra do cơ quan tổ chức; Hội Nhà báo tổ chức; liên kết với các trường uy tín để bồi dưỡng, đào tạo kỹ năng, tác nghiệp, viết cho các phóng viên, biên tập viên, dự các buổi tập huấn của các cơ quan chức năng về tố cáo, khiếu nại.

Trong quá trình xác minh, điều tra đơn thư mà độc giả gửi về cho tòa soạn, phóng viên phải gặp gỡ, làm việc với cả ba bên: đối tượng gửi đơn thư; đối tượng bị tố cáo, khiếu nại; cơ quan chức năng có liên quan. Trong đó, sự hợp tác của các cơ quan chức năng liên quan là điều hết sức quan trọng trong công tác xác minh, điều tra. Tuy nhiên, một số cơ quan chức năng liên quan thường né tránh, không cung cấp tài liệu, gây nhiều khó khăn cho các phóng viên điều tra trực tiếp đi làm.

Phỏng vấn phóng viên Phạm Động – báo Lao động cho biết: "*Các cơ quan chức năng có liên quan đến vụ việc rất ít hợp tác với phóng viên. Họ thường không nghe máy khi phóng viên liên lạc bằng điện thoại; hoặc lại lấy những lý do vắng mặt (bận việc, bận đi công tác) không gặp phóng viên; hoặc*

đùn đẩy trách nhiệm cho cá nhân, đơn vị, bộ phận khác..." (PVS, PL3).

Cũng theo phóng viên Bùi Anh báo Pháp luật Việt Nam chia sẻ: "*Phần lớn những cuộc gặp suôn sẻ (được đánh giá là nhận được sự hợp tác cao từ phía cơ quan chức năng liên quan) là nhờ vào mối quan hệ quen biết cá nhân với lãnh đạo cấp trên đơn vị sai phạm trả lời*" (PVS, PL3).

- *Phản hồi đơn thư của bạn đọc:*

Sau khi nhận được phản hồi từ cơ quan chức năng, điều tra của phóng viên phòng Bạn đọc. bước tiếp theo trong quá trình xử lý đơn thư bạn đọc tại các cơ quan báo in sẽ tiến hành phản hồi lại đơn thư đến bạn đọc.

Hình thức phản hồi đơn thư của bạn đọc có mặt ở trang Bạn đọc của các báo, cũng là dạng thông tin thể hiện rõ nhất tính tương tác của báo chí trong mối quan hệ giữa độc giả - báo chí – cơ quan chức năng. Qua khảo sát cho thấy, phản hồi đơn thư là cách gọi chung cho các dạng thức:

Đường thư: Là cách cơ quan báo chí thông báo đến bạn đọc việc đã nhận được thư của bạn đọc. Dạng thức này từng xuất hiện nhiều năm trên báo Thanh tra dưới dạng một chuyên mục, nhưng chuyên mục này hiện nay không còn nữa.

Hồi âm: Đưa thông tin về việc trả lời đơn thư khiếu nại, tố cáo từ các cơ quan chức năng. Trong đó, có thông tin cụ thể về số hiệu, thời gian cơ quan chức năng ra văn bản trả lời. Nội dung là cơ quan chức năng nhận được đơn thư của bạn đọc do báo chuyển; tiếp nhận, đang trong quá trình xử lý hoặc giao chuyển đến cơ quan hữu trách khác giải quyết; hoặc trả lời cho biết cách giải quyết, kết quả giải quyết như thế nào.

Chậm hồi âm: Cơ quan báo chí "nhắc việc" cho các cơ quan chức năng khi đã quá thời hạn theo luật định kể từ khi cơ quan báo chí chuyển đơn của công dân (bạn đọc) mà các cơ quan chức năng vẫn chưa có văn bản trả lời.

Nhìn chung, việc phản hồi đơn thư được trình bày theo một mô típ có sẵn. Tiêu chí là sự chính xác, ngắn gọn, dễ hiểu của thông tin, không có yếu tố sáng tạo ở đây.

Ví dụ, chuyên mục "*Chậm hồi âm*" ở báo Thanh tra, chuyên mục "*Bạn đọc*" của báo Lao động luôn bắt đầu bằng câu: "*Thời gian qua, báo Thanh tra đã gửi công văn, đơn thư đến các cơ quan chức năng, nhưng đến nay vẫn chưa nhận được hồi âm của...*". Hay mục "*Cơ quan trả lời*" (hồi âm) ở báo Pháp luật Việt Nam bắt đầu bằng câu: "*Sau khi nhận được đơn thư khiếu nại của người dân do báo Pháp luật Việt Nam chuyển đến, một số cơ quan chức năng có công văn trả lời như sau: ....*".

Khảo sát các đơn thư của bạn đọc gửi về tòa soạn các báo được chọn khảo sát cho thấy, tỷ lệ thông tin chậm hồi âm nhiều hơn so với thông tin hồi âm. Trên báo Thanh tra – tờ báo được đánh giá là có mức độ hồi âm của các cơ quan chức năng khá cao (so với các báo), tại trang Bạn đọc ở mỗi số báo, tỷ lệ thông tin hồi âm và thông tin chậm hồi âm là 1:3 (cứ 3 đơn thư được gửi đến các cơ quan chức năng thì chỉ có 1 đơn thư được phản hồi lại). Thời gian "chậm" của các cơ quan chức năng, bị báo chí "nhắc nhở" là khoảng 60 ngày.

Ví dụ: Đơn thư của công dân xã Quế Tân, huyện Quế Võ, tỉnh Bắc Ninh gửi báo Thanh tra về việc địa phương tắc trách, có "uẩn khúc" trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho người đã chết cách đó gần 2 năm, sau đó, lãnh đạo xã này còn làm chứng, chứng thực để người chết này làm thủ tục sang tên, chuyển nhượng mảnh đất này cho người khác. Bài điều tra "*Quận Nam Từ Liêm (Hà Nội): Từ chối cấp giấy phép xây dựng cho dân?"* đăng trên báo Thanh tra số ra ngày 06/06/2019. Báo Thanh tra có công văn số 86/BTT-BĐ gửi UBND Nam Từ Liêm yêu cầu trả lời những vấn đề xung quanh nội dung bài báo, để báo Thanh tra thông tin đến bạn đọc. Ngày 21/07/2019, thông tin chậm hồi âm trên báo Thanh tra cho biết: *"Người chết được cấp phép xây dựng, người sống dài cổ chờ?"*, UBND quận Nam Từ Liêm vẫn chưa có hồi âm phúc đáp.

Khảo sát các đơn thư của bạn đọc gửi về tòa soạn ở ba tờ báo khảo sát cho thấy, có các hồi âm đúng thời gian theo quy định của pháp luật, có những hồi âm được phúc đáp ngay sau khi cơ quan báo chí đã hơn một lần gửi công văn yêu cầu trả lời. Cụ thể đối với báo Pháp luật Việt Nam trong số 144/445

được trả lời thì có 91 đơn thư trả lời đúng thời gian theo quy định (chiếm 20,4%), báo Lao động có 137/378 đơn thư được trả lời thì có 101 đơn thư trả lời đúng thời gian (chiếm 26,7%), báo Thanh tra có 285/496 đơn thư được trả lời thì có 155 đơn thư trả lời đúng thời gian (chiếm 31,3%). Như vậy có thể thấy rằng báo Thanh tra là tờ báo có thời gian trả lời đúng thời hạn cao nhất, tiếp đó là báo Pháp luật Việt Nam và cuối cùng là báo Lao động.

Việc nhanh hay chậm trong trả lời của các cơ quan chức năng, theo phóng viên Trần Vương, báo Lao động cho biết, một phần phụ thuộc vào mối quan hệ của phóng viên đó với các cơ quan chức năng.

Ví dụ: "*Hàng trăm hộ dân lo lắng vì giá đền bù giải phóng mặt bằng*" đăng trên báo Lao động số ra ngày 05/03/2019. Ngày 20/03/2019, báo Lao động có công văn số 562/BLĐ-BĐ gửi UBND quận Nam Từ Liêm yêu cầu trả lời. Tuy nhiên, cho đến ngày 18/06/2019 báo Lao động vẫn chưa nhận được hồi âm cho thấy sự chậm trễ trong phúc đáp của lãnh đạo quận này. Kiến nghị của hộ dân sau một thời gian dài vẫn rơi vào im lặng, chưa được giải quyết.

- *Đăng kết luận trên báo:*

Các cơ quan báo chí đăng nội dung chính của kết luận giải quyết đơn thư của bạn đọc đã được cơ quan chức năng ban hành và công bố. Việc đăng tải này đã được quy định tại mục c, khoản 2, điều 41 Luật Khiếu nại, về gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại; mục c, khoản 1, điều 30 Luật Tố cáo, về công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm tố cáo.

Cơ quan báo chí không đăng toàn bộ kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo mà chỉ đăng những nội dung chính, tóm tắt được nội dung khiếu nại, tố cáo; diễn biến quá trình giải quyết và kết luận của cơ quan chức năng sau khi đã thụ lý, giải quyết theo thẩm quyền.

Tiêu chí của hình thức thông tin này cũng là sự chính xác, ngắn gọn, dễ hiểu, hầu như không có yếu tố sáng tạo.

Nội dung của các kết luận thường là chấm dứt thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các công dân; hướng dẫn người dân có thể tiếp tục khởi kiện ra

tòa nếu vẫn chưa đồng ý với kết quả giải quyết lần hai.

Qua khảo sát trên 03 tờ báo: báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động, báo Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019 cho thấy trong khoảng thời gian này là 2.058/2.848 (chiếm 72%) số đơn thư được gửi về tòa soạn báo. Trong đó, báo Pháp luật Việt Nam có 689 (chiếm 24,2%); báo Lao động 615 (chiếm 21,6%); báo Thanh tra có 754 (chiếm 26,5%).

2.2.3. Về tần suất và kết quả đơn thư được xử lý tại 03 cơ quan in khảo sát

Qua khảo sát 03 tờ báo: báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động, báo Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019, kết quả thu được như sau:

Bảng 2.1. Số lượng đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn 03 báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Các báo	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Pháp luật Việt Nam	864	30,3
Lao động	966	33,9
Thanh tra	1018	35,8
Tổng	2.848	100

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 7/2019)

Kết quả bảng 2.1 trên cho thấy thời gian qua ở cả ba báo có số lượng đơn thư của bạn đọc gửi về là rất nhiều 2.848 đơn thư, trung bình mỗi tháng các tòa soạn báo lại nhận được từ 70-80 đơn thư của bạn đọc gửi về. Ở 03 báo khảo sát trên, báo Thanh tra có số lượng đơn bạn đọc gửi về tòa soạn chiếm tỉ lệ cao nhất với 35,8%, tiếp đó là đến báo Lao động với 33,9% và cuối cùng là báo Pháp luật Việt Nam với 30,3%.

Các đơn thư sau khi được gửi đến cơ quan tòa soạn báo chí đều được vào sổ, phân loại để có phương thức giải quyết phù hợp với nội dung, tính chất, mức độ của từng đơn thư.

Qua phỏng vấn lãnh đạo Ban Bạn đọc của các báo, được biết nội dung các đơn thư mà bạn đọc gửi về có nội dung tập trung vào lĩnh vực khiếu nại về chế độ chính sách khi giải phóng mặt bằng, việc thực hiện đền bù và tái định cư cho các hộ dân khi tiến hành thu hồi đất; việc vi phạm các quy đinh

về trật tự xây dựng: xây dựng nhà trái phép, không phép; xây dựng, sửa chữa nhà ở do Nhà nước quản lý; tranh chấp lối đi, sân thượng, diện tích chung của các hộ trong cùng biển số nhà; tranh chấp đất đai, địa giới, ngõ đi, đòi quyền sử dụng nhà đã cho thuê, mượn, cải tạo nhà ở trái phép. Ngoài ra, còn có nhiều những đơn thư tố cáo tập trung vào nhóm đối tượng cán bộ cơ sở lợi dụng chức quyền có tiêu cực trong quản lý kinh tế, tài chính, tham nhũng, trù dập, vi phạm các quy định về quản lý, sử dụng đất đai, quy định về trật tự xây dựng tại địa phương.

- *Về kết quả tổng hợp, phân loại thông tin đơn thư bạn đọc*

Khảo sát quy trình xử lý đơn thư của bạn đọc ở 03 báo được chọn khảo sát (báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động, báo Thanh tra) với 2.848 đơn thư, và được các cơ quan báo chí trên tổng hợp, phân loại thông tin như sau:

Bảng 2.2. Tổng hợp, phân loại thông tin đơn thư bạn đọc ở 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Các loại đơn thư	**Pháp luật VN**		**Lao động**		**Thanh tra**		**Tổng**	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Khiếu nại	390	13,6	362	12,7	396	13,9	1148	40,4
Tố cáo	270	9,5	349	12,3	285	10,0	904	31,7
Các loại khác	204	7,2	255	8,9	337	11,8	796	27,9
Tổng	864	30,3	966	33,9	1018	35,8	2.848	100

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 7/2019)

Khảo sát cho thấy, ở các báo đơn thư có nội dung về tố cáo, khiếu nại của bạn đọc gửi về các tòa soạn báo tăng nhanh, nội dung đa dạng và phức tạp. Người gửi đơn thư tố cáo, khiếu nại của bạn đọc gửi về các tòa soạn không chỉ là cá nhân, mà có vụ việc là tập thể, đông người. Đặc biệt, trong lĩnh vực tố cáo, số đơn thư nặc danh, mạo danh chiếm khối lượng khá lớn (từ 20-30%). Đối tượng bị tố cáo thường là những người có chức, có quyền trong cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp, tổ chức xã hội và không chỉ là cá nhân mà còn là tập thể, lãnh đạo một số cơ quan đơn vị, một cấp, một ngành.

Theo tổng hợp tiếp nhận đơn thư của 03 tòa soạn báo thuộc diện khảo sát, cho thấy, bạn đọc gửi các thể loại đơn thư khác rất ít, thấm chí không có, mà chủ yếu bạn đọc gửi nhiều thể loại đơn thư tố cáo, khiếu nại về các tòa soạn, như vậy, có thể nói việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan chức năng còn chưa hết trách nhiệm hoặc chưa dứt điểm. Qua đó, cho thấy người dân và bạn đọc tin tưởng vào các cơ quan báo chí là cơ quan công tâm, nói lên sự thật, phê bình, phê phán những quan liêu, công bộc của dân chưa làm tròn trách nhiệm. Cũng chính vì lẽ đó mà số lượng đơn thư của bạn đọc gửi về các tòa soạn ngày càng nhiều. Công chúng bạn đọc không chỉ gửi đơn thư đến cơ quan trực tiếp giải quyết khiếu nại, tố cáo mà còn gửi gắm vào đó những bức xúc của mình tới báo chí truyền thông với mong muốn góp phần giải quyết nguyện vọng của nhân dân. Đứng trước tình hình đó, mỗi tòa soạn báo chí hiện nay đã và đang xây dựng chuyên mục Bạn đọc để bạn đọc có thể gửi những đơn thư đến cho tòa soạn. Tòa soạn báo chí cũng coi chuyên mục Bạn đọc là kênh thông tin phản hồi của dư luận xã hội.

- *Về các đơn thư được chuyển đơn thư đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời*

Tác giả luận văn tiến hành khảo sát dựa trên sự phân loại do 03 báo in Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra cung cấp thì được biết từ tháng 06/2018-06/2019 các đơn thư được chuyển đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời của 03 báo có được như sau (xem bảng 2.3):

Bảng 2.3. Số lượng đơn thư được chuyển đơn thư đến các CQCN yêu cầu trả lời tại 03 cơ quan báo in: Pháp luật VN, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Các loại đơn thư	**Pháp luật VN**		**Lao động**		**Thanh tra**		**Tổng**	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Đơn thư đến	864	30,3	966	33,9	1018	35,8	2.848	100
Đơn thư chuyển đến CQCN yêu cầu trả lời	445	15,6	378	13,3	496	17,4	918	32,3

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 6/2019)

Kết quả bảng 2.3 trên cho thấy có sự chênh lệch giữa số lượng đơn thư bạn đọc gửi đến (2848 đơn thư) và số lượng đơn thư của bạn đọc được chuyển đơn thư đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời (918) chênh lệch hơn một nửa số thư được chuyển đến với số lượng thư được tòa soạn báo in chuyển đơn thư đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời. Theo tác giả luận văn, sở dĩ các đơn thư chuyển đơn thư đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời như trên là hoàn toàn phù hợp. Bởi lẽ, trong quá trình tiếp nhận và xử lý đơn thư thì Ban biên tập của tòa soạn căn cứ vào quy đinh của luật pháp, nội dung các đơn thư mà có sự phân chia sao cho phù hợp. Bởi lẽ, có nhiều đơn thư gửi đến tòa soạn nhưng không ghi rõ địa chỉ hoặc khi xác minh địa chỉ bạn đọc gửi đến lại không đúng. Đây là khâu gây rất khó khăn cho ban biên tập xử lý đơn thư của các tòa soạn báo in trong việc tiếp nhận đơn thư của bạn đọc hiện nay.

- *Về kết quả đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn được phóng viên tiến hành điều tra theo thư của bạn đọc:*

Như đã phân tích ở trên, không phải tất cả thông tin tố cáo, khiếu nại của độc giả gửi tới tòa soạn báo chí đều trở thành đề tài để phóng viên đi điều tra, xác minh. Được biết trong thời gian từ tháng 06/2018-06/2019 tại 03 báo được khảo sát, báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra có 1.713 đơn thư được phóng viên thực hiện điều tra, xác minh (trong đó: báo Pháp luật Việt Nam có 580; Lao động có 652 và Thanh tra là 481) được chọn làm đề tài đi xác minh điều tra. Trong đó, hầu hết những vụ việc xác minh đều được viết bài, đăng tải trên báo, vì đề tài này trước đó đã được chọn lọc theo một quy trình khá chặt chẽ. Con số cụ thể ở các báo: (1) báo Pháp luật Việt Nam: 70% số vụ việc đi xác minh được đăng tải trên báo; (2) báo Lao động và báo Thanh tra: 90% số vụ việc đi xác minh được đăng tải trên Báo.

- *Về kết quả phản hồi đơn thư của bạn đọc*

Được biết trong thời gian qua trên 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra có 2.848 đơn thư, các đơn thư đó được các cơ quan báo chí trên tổng hợp, phân loại thông tin như sau (xem bảng 2.4):

Bảng 2.4. Số lượng đơn thư được cơ quan chức năng chuyển chuyển công văn trả lời ở 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Các loại đơn thư	Pháp luật VN		Lao động		Thanh tra		Tổng	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Đơn thư đến	864	30,3	966	33,9	1018	35,8	2.848	100
Đơn thư chuyển đến cơ quan chức năng yêu cầu trả lời	445	15,6	378	13,3	496	17,4	918	32,3
Công văn trả lời	144	5,1	137	4,8	285	10,0	566	19,9

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 6/2019)

Từ kết quả biểu đồ 2.4 trên cho thấy thời gian qua các cơ quan báo chí được khảo sát đã có nhiều đơn thư được chuyển tới các cơ quan chức năng (918 đơn thư), tuy nhiên, trong số 918 đơn thư được chuyển đi thì mới chỉ có 566 công văn trả lời, còn lại 352 đơn thư không nhận được công văn trả lời.

- *Về kết quả được đăng kết luận trên báo*

Như đã trình bày ở trên được biết ở các quan báo chí họ không đăng toàn bộ kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo mà chỉ đăng những nội dung chính, tóm tắt được nội dung khiếu nại, tố cáo; diễn biến quá trình giải quyết và kết luận của cơ quan chức năng sau khi đã thụ lý, giải quyết theo thẩm quyền.

Theo kết quả xử lý đơn thư bạn đọc tại các cơ quan báo in được khảo sát: báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra trong thời từ tháng 06/2018-06/2019 có số lượng đơn thư bạn đọc được các báo đăng tải trên tờ báo của mình để thông tin như sau (xem bảng 2.5):

Bảng 2.5. Số lượng đơn thư được đăng tải trên 03 cơ quan báo in: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Các loại đơn thư	Pháp luật VN		Lao động		Thanh tra		Tổng	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Đơn thư đến	864	30,3	966	33,9	1018	35,8	2.848	100
Đơn thư chuyển đến CQCN yêu cầu trả lời	445	15,6	378	13,3	496	17,4	918	32,3
Công văn trả lời	144	5,1	137	4,8	285	10,0	566	19,9
Các bài được đăng tải	689	24,2	615	21,6	754	26,5	2.058	72,3

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 6/2019)

Kết quả bảng 2.5 trên cho thấy số lượng các đơn thư được đăng tải trên các báo chiếm số lượng cũng khá lớn với 2.058 chiếm 72,3% điều này cho thấy những nội dung đơn thư mà bạn đọc gửi về cho tòa soạn báo in hầu hết là những vấn đề bức thiết, đang gây nhức nhối cho cộng đồng.

2.2.4. Về nội dung và phương thức xử lý đơn thư bạn đọc

Như đã thống kê ở trên, trung bình hàng tháng tại các báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động và Thanh trung tra nhận được khoảng từ 70-80 đơn thư của bạn đọc gửi về cho tòa soạn. Trong đó, qua quá trình tổng hợp phân loại các đơn thư được vào sổ tại cơ quan báo chí trên, cho thấy các nội dung đơn thư mà bạn đọc gửi về cho tòa soạn tập trung vào các nội dung như: những vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng, các vấn đề về trật tự xây dựng, và các vấn đề khác (những thắc mắc, khiếu kiện về chế độ, quyền lợi của người lao động). Trong đó, những đơn thư về vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng chiếm gần 40%; các đơn thư các vấn đề về trật tự xây dựng và vấn đề dân sinh chiếm hơn 40%. Còn lại là các vấn đề khác như: tranh chấp lao động, chế độ chính sách đối với người lao động...

Bảng 2.6 Nội dung các đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn báo in của 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Nội dung	**Pháp luật Việt Nam**		**Lao động**		**Thanh tra**		**Tổng**	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Những vấn đề về quản lý đất đai, chế độ chính sách, giải phóng mặt bằng	391	13,7	373	13,1	337	11,8	1.101	38,7
Các vấn đề về vi phạm trật tự xây dựng	189	6,6	278	10,1	144	5,1	611	21,5
Các vấn đề dân sinh	140	4,9	178	6,3	252	8,8	570	20,0
Các vấn đề khác	144	5,1	137	4,8	285	10,0	566	19,9
Tổng	864	30,3	966	33,9	1018	35,8	2.848	100

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 6/2019)

Kết quả khảo sát bảng 2.6 trên cho thấy các nội dung đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn báo in tại 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019 tập trung vào những vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng, các vấn đề về trật tự xây dựng và các vấn đề khác (những thắc mắc, khiếu kiện về chế độ, quyền lợi của người lao động). Trong số các nội dung được triển khai trên tập trung nhiều nhất ở nội dung những vấn đề về quản lý đất đai, các chế độ chính sách trong giải phóng mặt bằng với 1.101 đơn thư (chiếm 38,7%; trong đó: báo Pháp luật Việt Nam có 391đơn thư và chiếm 13,7%, báo Lao động có 373 đơn và chiếm 13,1%, báo Thanh tra có 337 đơn thư và chiếm 11,8%); tiếp đến là nội dung về các vấn đề về trật tự xây dụng có 611 đơn thư (chiếm 21,5%, trong đó: báo Pháp luật Việt Nam có 189 đơn thư và chiếm 6,6%, báo Lao động có 278 đơn thư và chiếm 10,1%và báo Thanh tra có 144 chiếm 5,1%); các vấn đề dân sinh có 570 đơn thư (chiếm 20,0%, trong đó, báo Pháp luật Việt Nam có 140 chiếm 4,9%, báo Lao động có 178 đơn thư chiếm 6,3% và báo Thanh tra có 252 đơn thư chiếm 8,8%).

+ Vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng

Liên quan đến vấn đề này đã có rất nhiều các đơn thư của độc giả cả nước gửi đến các cơ quan báo chí nhằm tố cáo, khiếu nại, đòi hỏi các cơ quan chức năng phải có những câu trả lời thích đáng. Theo thống kê trên các báo Pháp luật Việt Nam, báo Lao động và báo Thanh tra trong thời gian từ tháng 6/2018-6/2019 gửi đơn thư về nội dung này có đến 1.101 đơn thư (trong đó: báo Pháp luật Việt Nam có 391 đơn thư, báo Lao động có 373 đơn thư và báo Thanh tra có 337 đơn thư.

Trong chuyên mục Bạn đọc ngày 15/07/2018 có bài điều tra "*Vì sao cấp đất giãn dân chậm*" của phóng viên Đặng Vũ có nêu: "*Năm 1997, UBND xã Long Biên, huyện Gia Lâm (nay là phường Long Biên, quận Long Biên) có chủ trương cấp đất giãn dân cho người dân. Khi biết thông tin này, các ông bà Đỗ Đình Đức, Nguyễn Thị Thanh Lịch, Đoàn Khánh Duyên, Nguyễn Tuấn Khởi và một số hộ dân khác đã nộp đơn đề nghị được cấp đất giãn dân. Sau khi được UBND xã Long Biên thông qua các hộ dân đã nộp tiền sử dụng đất*

và được UBND huyện Gia Lâm phê duyệt danh sách cấp đất giãn dân để trình UBND thành phố phê duyệt. Sau đó, UBND thành phố có quyết định phê duyệt kế hoạch của UBND huyện Gia Lâm. Tuy nhiên, cho đến nay sau gần 20 năm, mới chỉ có 88/105 họ được cấp đất" [Báo Pháp luật Việt Nam, ngày 15/07/2018]. Sau khi xác minh, tìm hiểu, phóng viên được biết có 17 hộ dân chưa được cấp đất giãn dân chính là 17 hộ không có hộ khẩu thường trú tại địa phương. Đó là lý do UBND quận Long Biên tạm dùng giao đất cho các hộ nói trên. Như vậy, có thể nói, việc chưa được cấp đất giãn dân của hộ dân là do không đủ tiêu chuẩn. Tuy nhiên, đây là lỗi sai của việc xét duyệt hồ sơ cấp đất gian dân sai nguyên tắc của UBND xã Long Biên. Nếu sự việc đã được các cơ quan chức năng làm rõ thì UBND quận Long Biên cũng cần có kết luận chính thức, trả lời dứt điểm cho 17 hộ dân, đồng thời hoàn trả số tiền mà các hộ dân đã đóng để xây dựng cơ sở hạ tầng khu đất giãn dân và xem xét bổ sung cho các hộ dân khác nếu đủ điều kiện về tiêu chuẩn cho phép. Chỉ khi nào các cấp chính quyền giải quyết dứt điểm theo đúng các quy định của pháp luật thì mới chấm dứt việc tố cáo, khiếu nại của độc giả gửi về các tòa soạn.

Qua vụ việc trên cho thấy, việc xử lý giải quyết đơn thư của độc giả không hề đơn giản. Phóng viên phải thu thập thông tin nhiều chiều mới có thể đưa ra những kết luận chính xác, khách quan, đặc biệt là những sự việc liên quan đến lĩnh vực đất đai là rất nhạy cảm. Đặc biệt, các đơn thư mà độc giả gửi tới tòa soạn thường không thông tin một cách đầy đủ về sự việc, đôi khi, chỉ cung cấp những tình tiết có lợi cho người đứng tên trong đơn. Vì vậy, phóng viên cần phải tiến hành điều tra, thu thập thông tin từ nhiều nguồn, nhiều chiều để nắm được bản chất sự việc.

Theo phóng viên Đặng Vũ, sau khi bài báo được đăng tải lên trang báo Pháp luật Việt Nam, anh đã nhiều lần điện thoại trực tiếp tới UBND quận Long Biên và phường Long Biên để tiếp tục nắm bắt những thông tin liên quan đến vụ việc này, đồng thời yêu cầu UBND quận Long Biên ra quyết định bằng văn bản để trả lời dứt điểm đơn thư khiếu nại của độc giả gửi về cho tòa soạn liên quan theo đúng quy định của Luật Khiếu nai, tố cáo.

Trách nhiệm của phóng viên làm công tác xử lý đơn thư bạn đọc không chỉ dừng lại ở việc xác minh, thẩm tra đơn thư, đưa lên sóng trên trang báo. Phóng viên còn đôn đốc các cơ quan chức năng giải quyết dứt điểm vụ việc. Tuy nhiên, do nhiều yếu tố cả chủ quan lẫn khách quan, nên hiện nay khâu đôn đốc và giám sát các cơ quan chức năng giải quyết nội dung đơn thư tố cáo khiếu nại mà bạn đọc gửi về tòa soạn đã được phản ánh vẫn chưa được quy định cụ thể và chưa được chú trọng đúng mức.

Cùng liên quan đến việc quản lý đất đai, phóng viên Phạm Đông đã có phóng sự điều tra về tình trạng "*Thôn bán đất –xã làm ngơ*" trong chuyên mục Bạn đọc ngày 29/10/2018. Phóng sự đề cập đến tình trạng chính quyền xã Phú Lương – Hà Đông buông lỏng công tác quản lý đất đai dẫn đến khiếu kiện bức xúc trong nhân dân. Tình trạng vi phạm chủ yếu bắt đầu từ việc một số cán bộ chi ủy chi bộ và trưởng, phó thôn ngấm ngầm bán đất công, đất nông nghiệp hoặc giao đất trái thẩm quyền cho đối tượng nơi khác xây dựng nhà ở. Trong khi đó người dân địa phương đang gặp khó khăn, bức xúc đất ở, làm đơn đề nghị chính quyền cấp đất giãn dân thì lại không được giải quyết.

Để tìm lời giải cho tình trạng này, phóng viên chuyên mục Bạn đọc đã phỏng vấn trực tiếp ông Nguyễn Doãn Toản – Phó chủ tịch UBND thành phố Hà Nội xung quanh một số giải pháp ngăn chặn, xử lý vi phạm luật đất đai tại xã Phú Lương.

Điều đáng nói là sau khi đơn thư trả lời trên báo đã nhận được nhiều ý kiến đồng tình ủng hộ của nhân dân địa phương. Về phía UBND quận Hà Đông, trước những sai phạm điển hình được nêu trên bài báo đã tiến hành xử lý cán bộ, đảng viên có liên quan đến vụ việc vi phạm trên. Sự phối hợp giữa cơ quan liên quan với báo Lao động trong việc giải quyết những sai phạm trong quản lý đất đai mà UBND quận Hà Đông đã thực hiện là rất cần thiết, góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết đơn thư tố cáo, khiếu nại của bạn đọc.

Chuyên mục báo Thanh tra có chuyên mục Đơn thư và Điều tra qua đơn thư cũng có nhiều các đơn thư của độc giả xoay quanh vấn đề này.

Xuất phát từ đơn thư khiếu nại của người dân phường Đại Mỗ, quận

Nam Từ Liêm xung quanh dự án Xây dựng cơ sở làm việc và giới thiệu sản phẩm của Công ty TNHH phát triển Việt Hiền trên địa phận phương Đại Mỗ chậm triển khai, phóng viên chuyên mục đã tiến hành tìm hiểu sự việc và được biết: "*Dự án được thành phố cho thuê để triển khai thực hiện từ năm 2002. Năm 2004, 35 hộ dân có đât nông nghiệp tại khu vực này đã phải ngậm ngùi bàn giao hơn 7.700m^2 đất ruộng cho chủ đầu tư thực hiện dự án nhưng rồi hơn 10 năm trôi qua, khu đất vẫn bỏ hoang, chưa được triển khai bất cứ một hạng mục nào*".

Khi đăng tải bài viết trên trang báo Thanh tra đã nhận được sự hưởng ứng tích cực của người dân trong diện giải phóng mặt bằng và UBND phường Đại Mỗ. Chính quyền địa phương cũng rất bức xúc trước tình trạng dự án bị bỏ hoang, không chỉ gây thiệt hại về kinh tế đối với người nông dân mà còn khó khăn, trở ngại cho địa phương khi tiến hành thực hiện các dự án này. Tuy nhiên, phía Công ty TNHH phát triển Việt Hiền lại rất thiếu hợp tác. Mặc dù, phóng viên của báo Thanh tra đã lên lịch hẹn cùng làm việc tại trụ sở UBND phường Đại Mỗ, nhưng không thấy đại diện công ty tới. Công ty không cung cấp thông tin cho phóng viên xung quanh vụ án này.

Không chỉ giải quyết những những đơn thư của bạn đọc xung quanh chế độ, chính sách, chính sách giải phóng mặt bằng, tái định cư cũng là nội dung chủ yếu nằm trong nội dung đơn thư mà bạn đọc gửi về cho tòa soạn các báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra trong thời gian qua.

Trong chuyên mục Bạn đọc - trả lời đơn thư của bạn đọc, phóng viên Hiền Vũ đã đề cập đến thắc mắc, khiếu lại từ đơn thư của ông Dương Hồng Tuấn và bà Nguyễn Thị Trung Đài ở số nhà 73 phố Giảng Võ, phường Cát Linh, quận Đống Đa về việc thực hiện các thủ tục kê khai, lên phương án bồi thường hỗ trợ khi thu hồi đất để xây dựng đoạn đường Bộ tư lệnh Thông tin đến ngã tư Giảng Võ – Giang Văn Minh.

Phóng viên đã thực hiện phỏng vấn chính quyền địa phương phường Cát Linh để tìm hiểu xem có sai sót gì trong quá trình kê khai, đo đạc để lên phương án đền bù và đi tới khẳng định: "*Như vậy là trong quá trình thực hiện*

các bước tiến hành giải phóng mặt bằng, chính quyền địa phương và chủ đầu tư dự án đã có thiếu sót khi không cung cấp đủ tài liệu, hồ sơ pháp lý cho người dân".

Tuy nhiên, khi phóng viên Hiền Vũ liên hệ với chủ đầu tư dự án để tìm hiểu những vấn đề xung quanh cắm mốc giới và xác định loại công trình xây dựng của người dân trong diện giải phóng mặt bằng thì Ban quản lý dự án giao thông đô thị lại từ chối và đùn đẩy trách nhiệm cho UBND quận Đống Đa. Phóng viên tiếp tục liên hệ làm việc với UBND quận Đống Đa thì cũng bị từ chối với lý do lãnh đạo quá bận.

Chính vì vậy mà bài điều tra của phóng viên Hiền Vũ chỉ dừng lại ở việc đề đạt: "*Để đảm bảo quyền lợi của người dân, tránh để khiếu kiện kéo dài, đề nghị các cơ quan chức năng nhanh chóng xem xét, giải quyết nguyện vọng chính đáng của người dân*".

Tình trạng thiếu hợp tác cung cấp thông tin, không phối hợp kiểm tra, giải quyết nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân từ phía các cơ quan có thẩm quyền và chính quyền các cấp rất phổ biến. Thực trạng này không chỉ gây khó khăn, trở ngại cho phóng viên trong quá trình xác minh sự việc, mà còn là một trong những nguyên nhân khiến cho việc giải quyết đơn thư tố cáo khiếu nại trên báo chí bị hạn chế.

+ Các vấn đề về vi phạm trật tự xây dựng

Qua khảo sát trên các báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra nội dung các đơn thư mà bạn đọc gửi về cho tòa soạn tố cáo, khiếu nại về quản lý trật tự xây dựng chiếm khối lượng khá lớn với 611 đơn thư (chiếm 21,5%), trong đó tập trung vào các vi phạm về trật tự xây dựng của các nhà liền kề, các công trình xây dựng lớn trong quá trình thi công làm lún, nứt, ảnh hưởng đến nhà dân, các trường hợp xây dựng trái phép, lấn chiếm đất công.

Và để giải quyết xử lý đơn thư bạn đọc tố cáo, khiếu nại về các vấn đề đó chuyên mục Bạn đọc báo Lao động có bài điều tra "*Cần làm rõ những sai phạm trường THPT Nguyễn Văn Cừ*" ngày 22/7/2018 đã đề cập đến những sai phạm của ông Ngô Quang Bổng – Hiệu trưởng trường THPT Nguyễn Văn Cừ huyện

Gia Lâm trong việc tự ý xây dựng và phân chia nhà tập thể không đúng đối tượng.

Sau khi điều tra làm rõ vụ việc, phóng viên Tô Thế đã đề cập rõ: "*Tháng 6/2015, Ban giám hiệu trường THPT Nguyễn Văn Cừ đã tự ý cho xây dựng 41 phòng, mỗi phòng có diện tích 14m^2 với mục đích giải quyết chỗ nghỉ trưa cho cán bộ, giáo viên ở xa trừng có các tiết dạy cả ngày. Theo phương án mà nhà trường đưa ra thì đối tượng được thuê phòng phải là cán bộ công nhân viên lâu năm trong biên chế của nhà trường. Tuy nhiên, trên thực tế có tới hơn 10 trường hợp mới chỉ có 1 năm công tác cũng được xét duyệt. Điều đặc biệt là gia đình ông Ngô Quang Bổng – Hiệu trưởng nhà trường được mượn hai phòng...*" [Báo Lao động, ngày 22/7/2018].

Trong phóng sự này, phóng viên đã trực tiếp phỏng vấn ông Ngô Quang Bổng – Hiệu trưởng nhà trường. Ngay sau những lời biện minh chung chung, vòng vo, thiếu chính xác của ông Bổng, phóng viên đã có lời bình: "*Dù có đưa ra lý do gì đi chăng nữa thì việc xây dựng 41 phòng ở của trường THPT Nguyễn Văn Cừ khi chưa được cấp có thẩm quyền cho phép là vi phạm pháp luật. Những khuất tất đằng sau vi phạm này rất cần được cơ quan chủ quản là Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội và UBND Quận Gia Lâm làm sáng rõ*".

Trên báo Pháp luật Việt Nam có bài phóng sự điều tra "*Cấp phép xây dựng – cần sớm cải cách*" ngày 28/8/2018 của phóng viên Hiền Vũ. Phóng sự khẳng định số lượng xin phép và cấp phép xây dựng ở Hà Nội đã tăng đáng kể, thể hiện ý thức tuân thủ các quy định về trật tự xây dựng của người dân. Tuy nhiên, một số trường hợp người dân xin cấp phép xây dựng nhưng gặp nhiều khó khăn về thủ tục hành chính. Vì vậy, sau khi làm thủ tục xin cấp phép nhưng không thấy cơ quan chức năng trả lời, quá hạn theo quy định, người dân đã tự ý tiến hành xây dựng nhà, dẫn đến những khó khăn trong xây dựng nhà, dẫn đến những khó khăn trong công tác quản lý xây dựng ở cơ sở.

Phóng viên cũng đưa ra lời bình: "*Trong khi thành phố đang cố gắng cải cách thủ tục hành chính để khuyến khích người dân xin cấp phép xây dựng, tránh tình trạng xây dựng không phép thì những việc làm thiếu trách nhiệm của những người chịu trách nhiệm tiếp nhận, thẩm định và trả lời hồ*

sơ xin cấp phép xây dựng lại đang đi ngược lại chủ trương đó" [Báo Pháp luật Việt Nam, ngày 28/8/2018].

Có một thực tế là việc xử lý vi phạm trật tự xây dựng tại các địa phương trên địa bàn trong cả nước ta vẫn đang là vấn đề rất nhức nhối. Hầu hết các trường hợp vi phạm chỉ được các cấp chính quyền kiểm tra, xử lý khi có đơn thư khiếu nại, tố cáo của người dân có quyền lợi liên quan. Chính vì vậy mà việc xử lý vi phạm thường theo kiểu việc đã rồi, chứ không nghiêm khắc và dứt điểm. Có lẽ đó là nguyên nhân mà đơn thư có nội dung tố cáo, khiếu nại xung quanh vấn đề này vẫn đang chiếm một phần lớn trong tổng số đơn thư gửi về cho các tòa soạn báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động và Thanh tra, nhưng việc giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo của các cơ quan có thẩm quyền lại rất hạn chế.

Thực trạng trên cho thấy tình trạng sử dụng bừa bãi, không tôn trọng các quy định pháp luật của nhiều người dân. Đồng thời là lời cảnh báo về sự buông lỏng quản lý của chính quyền trong công tác quản lý trật tự xây dựng, không theo kịp sự phát triển và diễn biến của thực tế xây dựng hiện nay.

+ *Các vấn đề dân sinh*

Ngoài những vấn đề nóng như quản lý đất đai, chế độ, chính sách giải phóng mặt bằng, trật tự xây dựng thì các vấn đề khác như: môi trường, điện, nước... cũng là những nội dung nằm trong những đơn thư mà bạn đọc thời gian qua đã gửi về cho tòa soạn báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra.

Trong chuyên mục Bạn đọc báo Pháp luật Việt Nam có bài đề cập đến tình trạng các cơ sở tái chế thùng phi dưới chân cầu Mai Lĩnh thuộc phường Đông Mai, quận Hà Đông trong quá trình sản xuất gây ô nhiễm.

Bài phóng sự điều tra của phóng viên Văn Nam đã cung cấp rất nhiều các hình ảnh đặc tả rất sinh động, tái hiện được sự ô nhiễm môi trường do cơ sở này gây ra.

Thực trạng trên đòi hỏi chính quyền cơ sở kiên quyết xử lý vi phạm về môi trường, đồng thời vận động các cơ sở huy động có kế hoạch di dời cơ sở tái chế của mình ra khỏi khu vực nghĩa trang liệt sỹ.

Cũng đề cập đến tình trạng ô nhiễm môi trường, trên báo Lao động có bài "*Đua nhau đổ trộm rác thải lấp sông Hồng*" ngày 06/06/2019 do phóng viên Dũng Đông đã có phóng sự về những đống rác thải xây dựng, rác thải sinh hoạt được đổ trộm ven sông Hồng, đoạn qua địa phận thành phố Hà Nội, gây ô nhiễm môi trường, ô nhiễm nguồn nước nghiêm trọng nhưng dường như chính quyền địa phương đang "bất lực" trong việc xử lý…

Báo Thanh tra cũng có bài phóng sự về tình trạng chợ cóc, chợ tạm "ăn theo" chợ Long Biên, thuộc phường Phúc Xá, quận Ba Đình. Các chợ này thường họp vào lúc 3-4 giờ sáng đến 7-8 giờ tối ngay tại khu vực giáp với cổng sau của chợ Long Biên. "*Khu vực vốn là con đường mương thoát nước lộ thiên dài khoảng 400m, nước tù đọng gây ô nhiễm môi trường. Đầu năm 2007, thành phố đã thực hiện cống hóa mương và xây dựng một tuyến đường giao thông mới trên bề mặt mương với chiều rộng 5-6m, hai bên vỉa hè được lát gạch rất khang trang. Có đường mới nhưng người dân ở đây lại phải chịu nỗi khổ mới được cống hóa, trải nhựa. Tình trạng ô nhiễm môi trường lại diễn ra gây bức xúc trong dư luận nhân dân*".

Phóng viên báo Thanh tra đã trực tiếp làm việc với UBND phường Phúc Xá và Ban quản lý chợ Long Biên đề nghị các bên liên quan phối hợp chặt chẽ trong việc giải quyết chợ cóc, chợ tạm, trả lại môi trường trong sạch cho nhân dân khu vực.

Có một thực tế so với nội dung khiếu nại, tố cáo về quản lý đất đai, trật tự xây dựng thì các đơn thư về vấn đề dân sinh như điện, nước, môi trường dễ điều tra, xác minh và giải quyết hơn. Trong quá trình điều tra những vụ việc này, phóng viên tiếp cận với cơ quan có liên quan một cách dễ dàng hơn. Việc theo dõi, đôn đốc giải quyết vụ việc sau khi phát sóng có phần hiệu quả.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp như vấn đề vệ sinh môi trường, dường như vẫn gặp phải việc "ném đá ao bèo", phóng viên nêu vụ việc, cơ quan liên quan giải quyết, nhưng sau đó sự việc lại tiếp tục tái diễn, người dân lại có đơn thư gửi cho tòa soạn báo chí.

+ *Các vấn đề khác*

Với sự tin tưởng của nhân dân trong cả nước ta, các tòa soạn báo chí nói chung và tòa soạn báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra đã thành cơ quan thông tin tin cậy trong việc giải quyết đơn thư trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Ngoài những nội dung về những vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng; các vấn đề về trật tự xây dựng; các vấn đề dân sinh, người dân còn gửi tới tòa soạn báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra những thắc mắc, khiếu kiện về chế độ, quyền lợi của người lao động được đảm bảo.

Tháng 6/2018, báo Pháp luật Việt Nam nhận được đơn thư khiếu nại của một công nhân đang làm việc tại Khu công nghiệp Bắc Thăng Long về tình trạng công đoàn tại các khu công nghiệp chưa phát huy được vai trò, chưa bảo vệ được quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động, dẫn tới việc đình công. Xuất phát từ đơn thư nói trên, nhóm phóng viên chuyên mục Bạn đọc đã xác minh vụ việc và mở rộng nội dung để thực hiện phóng sự điều tra với bài viết "*Cần nâng cao chất lượng hoạt động công đoàn tại các khu công nghiệp*" ngày 29/6/2018.

Bài viết đã đề cập đến thực trạng hoạt động công đoàn tại Khu công nghiệp Bắc Thăng Long đóng trên địa bàn huyện Đông Anh. Đây là khu công nghiệp lớn nhất của Hà Nội với gần 20.000 người lao động tại các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Mỗi năm, khu công nghiệp này nộp ngân sách nhà nước hơn 900 triệu USD. Thế nhưng, ở nhiều công ty thuộc khu công nghiệp này lại chưa tổ chức công đoàn cơ sở hoặc có tổ chức nhưng hoạt động kém hiệu quả, nên người lao động không được bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng, dẫn tới những khiếu kiện tập thể.

Nhóm phóng viên thực hiện bài viết cũng khẳng định: "*Hoạt động công đoàn ở các khu công nghiệp và chế xuất trong giai đoạn hiện nay đóng vai trò hết sức quan trọng cho sự phát triển ổn định của chính mỗi doanh nghiệp cũng như người lao động. Bởi vậy, các tổ chức công đoàn cần phải xây dựng quy chế phối hợp chặt chẽ với các tổ chức, đơn vị liên quan trong việc kiểm*

tra, giám sát thực hiện chế độ, chính sách của các doanh nghiệp đối với người lao động. Đồng thời, tiếp nhận và giải quyết kịp thời, minh bạch những vướng mắc, kiến nghị của người lao động liên quan đến quyền lợi và lợi ích hợp pháp của họ" [Báo Pháp luật Việt Nam, ngày 29/6/2018].

Tuy nhiên, theo nhóm phóng viên thực hiện điều tra cho biết: mặc dù cố gắng, song việc tiếp cận với các ông chủ nước ngoài của một số công ty chưa có tổ chức công đoàn hoặc hoạt động công đoàn mang tính hình thức rất khó khăn. Bên cạnh đó, việc phỏng vấn công nhân, kể cả những người đứng đơn khiếu nại rất khó khăn. Dường như có sự chỉ đạo trước, họ chỉ nói chung chung, không đề cập cụ thể đến những khó khăn khi tổ chức công đoàn không đứng về phía người lao động.

Báo Lao động có bài viết "*Nợ hay lẩn trách bảo hiểm xã hội*" ngày 08/12/2018 của phóng viên Trần Vương cũng là một ví dụ. Xuất phát từ một lá đơn của một số cán bộ sắp về hưu của Công ty cổ phần Cầu 12 về tình trạng nợ đọng bảo hiểm xã hội gây thiệt thòi cho người lao động, đặc biệt là những người chuẩn bị làm thủ tục về hưu, phóng viên chuyên mục Bạn đọc của báo Lao động đã tiến hành tìm hiểu sự việc. Không chỉ liên hệ, làm việc với Công ty cổ phần Cầu 12, phóng viên còn liên hệ với Bảo hiểm xã hội Hà Nội và Liên đoàn Lao động thành phố tiến hành kiểm tra một số công ty còn nợ đọng, thậm chí trốn bảo hiểm xã hội đối với người lao động.

Bài báo đã đưa ra cái nhìn khái quát: "*Trên địa bàn thành phố Hà Nội hiện có gần 2 triệu lao động làm việc tại 74.068 cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp thuộc diện phải thực hiện chính sách đóng bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế bắt buộc. Nhưng trên thực tế mới có 27% số đơn vị thực hiện việc đóng bảo hiểm xã hội cho gần 1,5 triệu lao động. Một số đơn vị, doanh nghiệp đã nợ đọng, chiếm dụng tiền bảo hiểm xã hội với số lượng lớn. Chỉ tính đến hết năm 2018, toàn thành phố có tới 228 cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp nợ đọng tiền bảo hiểm xã hội với tổng số tiền là 280 tỷ đồng*" [Báo Lao động, ngày 08/12/2018]. Sau đó, phóng viên phân tích một số trường hợp

người lao động gặp khó khăn do cơ quan, đơn vị đang làm việc không đóng đủ hoặc nợ bảo hiểm xã hội.

Phóng viên đã có cuộc trao đổi giữa 2 người có trách nhiệm. Đó là ông Đặng Đình Thuận – Phó Giám đốc Công ty Bảo hiểm xã hội Hà Nội và bà Nguyễn Thị Tuyến – Chủ tịch Liên đoàn lao động thành phố Hà Nội để tìm ra những giải pháp nhằm giải quyết tình trạng nợ đọng bảo hiểm xã hội, ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của người lao động.

Chuyên mục Bạn đọc, Thanh tra đã thực sự có hiệu quả không chỉ trong việc giải quyết xử lý đơn thư bạn đọc mà còn đưa ra những vấn đề bức xúc của người lao động.

- *Về hình thức thể hiện những bài viết theo đơn thư bạn đọc:*

Qua khảo sát cho thấy trên các bài báo viết theo đơn thư bạn đọc gửi về các báo được chọn khảo sát bao gồm các thể loại báo chí (xem bảng 2.7):

Bảng 2.7 Hình thức các tin bài về xử lý đơn thư bạn đọc trên 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019

Nội dung	**Pháp luật Việt Nam**		**Lao động**		**Thanh tra**		**Tổng**	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Tin	183	8,9	153	7,4	337	16,4	673	32,6
Phản ánh	189	9,2	158	7,7	144	7,0	491	23,8
Phóng sự	233	11,3	211	10,3	168	8,1	612	29,7
Phỏng vấn	84	1,1	97	4,7	105	5,1	286	13,9
Tổng	689	33,5	615	29,9	754	36,6	2.058	100

(Nguồn: Thống kê của tác giả luận văn do các báo cung cấp tháng 6/2019)

Nhìn vào kết quả bảng 2.7 trên cho thấy hình thức các tin bài về xử lý đơn thư bạn đọc trên 03 báo Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra từ tháng 06/2018-06/2019 tập trung nhiều nhất ở thể loại tin với 32,6%, đứng thứ hai là thể loại phóng sự với 29,7%, tiếp đến là thể loại bài phản ánh với 23,8%, và cuối cùng là thể loại phỏng vấn với 13,9%.

2.3. Đánh giá chung

2.3.1. Thành công và nguyên nhân của thành công

- Thành công

Thứ nhất, việc xử lý đơn thư của độc giả tại các cơ quan báo in đã trở thành diễn đàn của nhân dân, là cầu nối giữa nhân dân với chính quyền các cấp để giải quyết những vấn đề khó khăn, bức xúc của nhân dân.

Với việc hình thành chuyên mục Bạn đọc – các cơ quan in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung đã quan tâm đến diễn đàn của nhân dân, là cầu nối giữa nhân dân với chính quyền các cấp để giải quyết những vấn đề khó khăn, bức xúc của nhân dân.

Nhờ có chuyên mục Bạn đọc và xử lý đơn thư của bạn đọc tại các cơ quan báo chí mà những chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đến với người dân, cổ vũ động viên, góp phần làm cho chủ trương, chính sách đi vào cuộc sống, đồng thời với việc kịp thời chỉ ra những khiếm khuyết, hạn chế của những quyết sách ban hành, đề xuất những điều cần sửa đổi, bổ sung nhằm đáp ứng thực tiễn cuộc sống. Các báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung cũng không nằm ngoài quy luật đó. Cùng với báo chí trong cả nước tham gia vào quá trình phản biện xã hội. Và một trong những thế mạnh của việc giám sát và phản biện xã hội mà các báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung hướng tới đó là giải quyết xử lý, trả lời các đơn thư của công chúng bạn đọc trong cả nước.

Với việc hình thành chuyên mục Bạn đọc các báo in thuộc diện khảo sát nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung đã giải quyết xử lý một khối lượng đơn thư của bạn đọc khá lớn. Theo số liệu thống kê thì mỗi năm, thông qua chuyên mục này các báo in thuộc diện khảo sát: báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam đã tham gia giải quyết khoảng hơn 1000 đơn thư bạn đọc dưới nhiều hình thức: chuyển đơn thư theo đường công văn tới

cơ quan có thẩm quyền, điều tra, phỏng vấn các bên liên quan để làm rõ vụ việc. Nhiều vụ việc sau khi phóng viên tìm hiểu, điều tra và viết bài đã nhận được sự phản hồi tích cực của cơ quan chức năng, chính quyền các cấp trong việc giải quyết những bức xúc của nhân dân. Đối với hình thức chuyển đơn thư qua đường công văn, các báo in thuộc diện khảo sát cũng nhận được phúc đáp của chính quyền các cấp và các cơ quan có thẩm quyền để kịp thời giải đáp những nguyện vọng của người dân.

Ông Đặng Vũ Hoài - Trưởng Ban Bạn đọc, Báo in Pháp luật Việt Nam chia sẻ: *"trong nhiều năm qua từ công tác bạn đọc, Báo Pháp luật Việt Nam đã có vị thế trong lòng bạn đọc nói chung và trong đó, Ban Bạn đọc đã có chỗ đứng, chỗ dựa vững chắc của bạn đọc khi bạn đọc, người dân có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, tố cáo và cần tưu vấn vụ việc, tình huống cụ thể… Nhờ đó nhiều vụ việc của người dân, doanh nghiệp và cả chính quyền địa phương được giải quyết đúng quy định của pháp luật, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức và doanh nghiệp…*" (PVS, PL3).

Thứ hai, xử lý đơn thư của độc giả tại các cơ quan báo in góp phần bảo đảm quyền và lợi ích chính đánh của độc giả

Trước hết, báo Pháp luật Việt Nam, Lao động và Thanh tra là 03 tờ báo đã tạo dựng được "thương hiệu" của mình, là một địa chỉ báo chí đáng tin cậy của các độc giả có thông tin khiếu nại, tố cáo. Việc xử lý và đăng tải đơn thư của độc giả đã giúp độc giả tìm lại được công bằng, được bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của mình. Thông qua việc xử lý các đơn thư của tòa soạn báo chí, những đơn thư tố cáo, khiếu nại của độc giả được đẩy nhanh hơn, đến được đúng nơi, đúng chỗ và thời gian giải quyết được rút ngắn lại.

Thành công này được ghi nhận từ phía các cơ quan chức năng, các cấp chính quyền và đặc biệt là từ phía độc giả.

Đánh giá cao vị thế, uy tín của báo Thanh tra trong lĩnh vực xử lý giải quyết đơn thư tố cáo, khiếu nại, Phó Chánh thanh tra thành phố Hà Nội – ông Bùi Văn Định cho rằng: "*Nhiều vụ việc báo Thanh tra chỉ cần thông tin, đặt vấn đề là các cơ quan chức năng phải vào cuộc làm rõ nội dung hoặc có văn*

bản trả lời cụ thể. Tôi cho rằng, chỉ có báo Thanh tra mới có thể làm được điều đó" (Báo Thanh tra, số 1-2/2018).

Phó giám đốc Công ty TNHH một thành viên Xổ số kiến thiết thủ đô – ông Hoàng Mạnh Tuấn chia sẻ: "*Báo Thanh tra luôn đi vào những vấn đề cụ thể, thực tế..., những bài viết trong chuyên mục Xử lý đơn thư bạn đọc đã đem lại lợi ích chính đáng cho người dân, trả lời cho người dân những vấn đề họ đang vướng mắc trong cuộc sống, tạo ấn tượng tốt tới bạn đọc*" (Báo Thanh tra, số 7-8/2018).

Bà Lê Thị Lược, xóm 1 B, xã Đông Ngạc, Q. Từ Liêm, Hà Nội cho biết: "*Hơn 10 năm gia đình tôi đội đơn kêu cứu gửi tới các cơ quan chức năng để chính quyền địa phương xem xét quyền lợi của gia đình chính sách khi Nhà nước trưng dụng tam thời đất để xây dựng cầu Thăng Long, nhưng không được giải quyết. Trên cơ sở kiến nghị của gia đình, Ban Biên tập báo Pháp luật Việt Nam đã cử phóng viên về địa phương xác minh, sau đó đăng tải nhiều bài viết phân tích có lý, có tình, gây sự chú ý của dư luận. Trên cơ sở đó, UBND thành phố đã có văn bản giải quyết khiếu nại của gia đình tôi theo hướng ưu tiên được sử dụng một phần khu đất theo quy định của pháp luật*" (Báo Pháp luật Việt Nam, số 1-2/2018).

Thứ ba, xử lý đơn thư của độc giả tại các cơ quan báo in đóng góp vào cuộc việc chống tiêu cực, tham nhũng, hối lộ

Thông qua việc xử lý và đăng tải những thông tin về đơn thư khiếu nại, tố cáo trên các báo Pháp luật Việt Nam, Lao động và Thanh tra đã góp phần vạch trần nhiều vụ tham nhũng, hối lộ; đưa ra ánh sáng nhiều cá nhân, tổ chức lợi dụng chức vụ để vụ lợi, nhũng nhiễu, cửa quyền, hách dịch; làm trong sạch bộ máy quản lý nhà nước các cấp. Ví dụ như: vụ việc tố cáo Bí thư Huyện ủy Quế Võ, tỉnh Bắc Ninh có nhiều sai phạm mang tính hệ thống ở nhiều lĩnh vực, nhưng chưa thấy xử lý trách nhiệm thì một số cá nhân có liên quan đến sai phạm lại được cất nhắc lên chức, điều chỉnh lên tỉnh... Riêng ông Bí thư Huyện ủy thì có quyết định nghỉ công tác để chờ giải quyết chế độ... Sự thật đó do báo Thanh tra điều tra, phản ánh đã tạo làn sóng mạnh mẽ trong

dư luận, buộc các cơ quan chức năng có câu trả lời thỏa đáng, đưa sự việc ra ánh sáng để giải quyết triệt để, không để cho những cá nhân sai phạm có thể "hạ cánh an toàn"...

Thứ tư, xử lý đơn thư của độc giả tại các cơ quan báo in góp phần "hạ nhiệt" đơn thư khiếu nại, tố cáo, củng cố niềm tin của nhân dân

Báo Pháp luật Việt Nam, Lao động và Thanh tra đã và đang thực hiện tốt được vai trò cây cầu nối giữa nhân dân có khiếu nại, tố cáo với các cơ quan chức năng. Người dân, bạn đọc tin tưởng tìm đến các cơ quan báo chí làm được đã giúp củng cố niềm tin của nhân dân vào sự lãnh đạo của Đảng và quản lý của Nhà nước.

Thanh tra viên Thanh tra tỉnh Sơn La – ông Lê Huy Long nhận xét: "*Báo Thanh tra là một trong những tờ báo quan tâm đến người dân, là nơi người dân có thể gửi gắm những bức xúc, kiến nghị, phản ánh về đấu tranh phòng, chống tham nhũng, đặc biệt là những khiếu nại, tố cáo của mình; nhiều bài viết điều tra có tính chiến đấu cao... Tờ báo thực sự trở thành cầu nối quan trọng giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước* " (Báo Thanh tra, số 3-4/2018).

Việc xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan báo in cũng đã làm giảm bớt tình hình tố cáo, khiếu nại đang diễn ra, như trường hợp của bà Võ Thị Ba (ấp Tân Hòa, xã Tân Phú Trung, huyện Châu Thành, tỉnh Đồng Tháp) gửi đơn thư báo Thanh tra phản ánh về việc gia đình bà là gia đình liệt sỹ, có công với cách mạng, nhưng không được hưởng chế độ chính sách đãi ngộ nào của Đảng và Nhà nước, gia đình bà đã nhiều năm gửi đơn đến các cấp chính quyền. Nhờ vào sự vào cuộc của Báo, ngày 13/9/2012, UBND xã Tân Phú Trung đã phối hợp với Thanh tra huyện, Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện mời bà đến để giải quyết đơn. Qua trao đổi, giải thích, bà Ba đã viết đơn xin rút lại đơn tố cáo với lý do "không hiểu về pháp luật" (Báo Thanh tra, số 8/2018).

Các hộ dân thị trấn Lim, Tiên Du, Bắc Ninh cũng gửi lời cám ơn "*Báo Lao động đã dũng cảm chỉ ra những sai phạm trong quản lý đất đai của địa*

phương; đấu tranh với tiêu cực để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người dân; kiến nghị với chính quyền địa phương giải quyết các sai phạm. Tờ báo đã giúp chúng tôi vững tin và sự đúng đắn của đường lối, chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước. Báo Lao động đã đến với người dân bằng sự công tâm, hiểu biết pháp luật và sự tận tâm trong thu thập tài liệu, chứng cứ, phản ánh khoảng tối của các cấp quản lý ở địa phương" (Báo Lao động, số ra ngày 27/8/2018).

- Bên cạnh đó, quy trình xử lý đơn thư của độc giả tại các cơ quan báo chí nhìn chung thể hiện sự logic hợp lý trong các khâu của quy trình tiếp nhận và xử lý đơn thư của độc giả.

Nội dung các đơn thư của độc giả gửi về yêu cầu cũng khá đa dạng tuy nhiên tập chung nhiều nhất vẫn là những đơn thư có nội dung tố cáo, khiếu nại về vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng, các vấn đề về trật tự xây dựng, các vấn đề dân sinh như: nước sạch, vệ sinh môi trường, điện – đường – trường – trạm, và các vấn đề liên quan đến tranh chấp lao động, chế độ chính sách đối với người lao động... Các cơ quan báo chí đã có nhiều cố gắng trong việc xử lý các nội dung đơn thư bạn đọc theo hướng đa dạng, chính xác, nhanh chóng.

Các báo đã sử dụng đã dạng các phương thức xử lý đơn thư bạn đọc; các thể loại tác phẩm báo chí đã được khai thác khá linh hoạt để giải quyết những nội dung đơn thư bạn đọc gửi đến. Và các báo sử dụng nhiều nhất vẫn là thể loại tin, bài phản ánh, phóng sự điều tra và phỏng vấn.

- *Nguyên nhân thành công*

Thứ nhất, cơ quan báo chí đã có sự quan tâm đúng mực trong việc xử lý đơn thư bạn đọc gửi tới tòa soạn

Những năm qua, nhờ vào sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên của lãnh đạo Tổng biên tập, Trưởng ban của các cơ quan báo chí đã đặc biệt quan tâm đến vấn đề giải quyết đơn thư của bạn đọc, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm để tăng cường sức chiến đấu, đồng thời khẳng định vai trò, nhiệm vụ của cơ quan thông tin đại chúng trong việc giám sát và phản biện xã hội.

Hầu hết các Tổng biên tập ở 03 cơ quan báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung đã lãnh đạo, chỉ đạo xây dựng được những chuyên trang, chuyên mục Bạn đọc để trả lời đơn thư của bạn đọc và đáp ứng nhu cầu của công chúng bạn đọc.

Bên cạnh đó chất lượng các đơn thư trả lời bạn đọc cũng được nâng cao để đáp ứng yêu cầu của thời kỳ mới. Tính chiến đấu và tính xung kích của mặt trận đấu tranh với các sai trái, tiêu cực trong xã hội luôn được đội ngũ lãnh đạo các cơ quan báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói chung và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói riêng phát huy tốt. Lãnh đạo tòa soạn báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in, của Việt Nam nói chung đã luôn chủ động quan tâm, động viên và phát huy khả năng của đội ngũ phóng viên trong công tác giải quyết đơn thư bạn đọc, nhất là đối với những vụ việc phức tạp. Lãnh đạo cũng luôn quan tâm, tạo điều kiện để các phóng viên có cơ hội, môi trường và thực tiễn để rèn luyện bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức và trình độ, kiến thức đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ.

Ban biên tập chuyên mục Bạn đọc cũng đã luôn chủ động cải cách hành chính trong quy trình thủ tục tiếp nhận và xử lý đơn thư bạn đọc. Đơn thư ngay sau khi được chuyển tới tòa soạn báo đều được vào sổ kịp thời. Lãnh đạo Ban khẩn trương xem xét, giao đơn thư cho phóng viên trực tiếp giải quyết. Trong suốt quá trình điều tra và xác minh thông tin, lãnh đạo Ban đôn đốc, kiểm tra tiến trình thực hiện điều tra, viết bài sao cho đảm bảo đúng quy định về thời gian trả lời đơn thư của bạn đọc theo đúng Luật định.

Đội ngũ phóng viên trực tiếp làm công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư bạn đọc phải là những người không ngừng được nâng cao về bản lĩnh, trình độ chuyên môn. Các phóng viên này không chỉ có bản lĩnh, nhãn quan chính trị và am hiểu pháp luật, mà còn phải là những người luôn tích cực, chủ động trong công việc, tuân thủ chặt chẽ các khâu và quy trình trong công tác

tiếp nhận và xử lý đơn thư. Mỗi khi tiếp nhận đơn thư, các phóng viên không chỉ bám sát vào sự chỉ đạo của cấp trên trong việc xác minh, thẩm tra đơn thư, có những bài viết đưa lên trang báo là những thông tin chính xác, kịp thời, khách quan nhất, mà còn tích cực trong việc đôn đốc các cơ quan chức năng giải quyết, làm sáng tỏ các vụ việc. Ý chí chiến đấu và bản lĩnh người làm báo luôn được phát huy tốt ở mọi lúc, mọi nơi.

Các chuyên trang, chuyên mục trả lời đơn thư bạn đọc trên báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung đã và đang trở thành diễn đàn quan trọng của nhân dân, góp phần đắc lực trong việc giải quyết trả lời những thắc mắc đơn thư bạn đọc. Các chuyên trang, chuyên mục Bạn đọc ở các báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung đã phát huy được sức chiến đấu của báo chí cách mạng, đưa ra ánh được nhiều vụ việc tiêu cực, đặc biệt là trong lĩnh vực về tranh chấp và quản lí đất đai, giải phóng mặt bằng và các vấn đề dân sinh.

Các chuyên trang, chuyên mục Bạn đọc ở các báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung đã luôn thu hút sự tham gia tích cực của công dân, công chúng bạn đọc trong cả nước. Thông qua chuyên trang, chuyên mục Bạn đọc ở các báo in thuộc diện khảo sát (báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam) nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung nhân dân – bạn đọc không chỉ có điều kiện, cơ hội thuận lợi để bày tỏ nguyện vọng, tình cảm, tâm tư của mình một cách chân thực. Xử lí đơn thư bạn đọc – chính là cầu nối giữa nhân dân với chính quyền các cấp để giải quyết những vấn đề bức xúc của nhân dân.

Thứ hai là quá trình xử lý đơn thư bạn đọc của cơ quan báo in đã nhận được sự phối hợp, hỗ trợ từ phía các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương và các cấp ủy đảng

Mặc dù, báo chí không phải là cơ có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân mà chỉ là đơn vị tham gia, tác động về mặt thông tin trong quá trình giải quyết đơn thư khiếu kiện của công chúng bạn đọc. Tuy nhiên, nếu không có sự phối hợp hỗ trợ từ phía cơ quan chức năng có thẩm quyền thì công tác giải quyết những đơn thư mang tính tố cáo, khiếu kiện của công chúng bạn đọc khó mà thực hiện được hoàn chỉnh.

Để giải quyết thành công trong công tác giải quyết những đơn thư từ phía bạn đọc nói chung và những đơn thư mang tính chất khiếu nại, tố cáo nói riêng của công chúng bạn đọc trong khắp cả nước – ba miền Bắc, Trung, Nam gửi về các toàn soạn trong những năm qua, bên cạnh những nỗ lực, cố gắng của các tòa soạn báo in thuộc diện khảo sát nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung, còn có sự phối hợp, hỗ trợ và hợp tác tích cực của các cơ quan chức năng có thẩm quyền.

Việc phối hợp cộng tác tích cực, có trách nhiệm giữa cơ quan chức năng, chính quyền các cấp với tòa soạn báo chí đã không những giúp phóng viên chuyên mục Bạn đọc của các tòa soạn báo in thuộc diện khảo sát nói chung có điều kiện làm rõ bản chất sự việc, thu thập số liệu, các văn bản có liên quan một cách chính xác, cụ thể nhằm phục vụ tốt cho việc đưa tin, bài, mà còn giúp cho các vụ việc được giải quyết một cách nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm tránh gây ra bức xúc cho dư luận nhân dân. Khi các cơ quan chức năng có thẩm quyền quan tâm, phối hợp thì việc giải quyết đơn thư của công chúng độc giả đã phần nào đạt chất lượng, hiệu lực, tạo ra sự tin tưởng của quần chúng nhân vào sự nghiệp cách mạng của Đảng, chính quyền Nhà nước.

Ông Đặng Vũ Hoài - Trưởng Ban Bạn đọc, Báo in Pháp luật Việt Nam có chia sẻ: "*thuận lợi của báo Pháp luật Việt Nam là đã được sự ủng hộ của Bộ Tư pháp, Ban Biên tập và đặc biệt là sự cộng tác của đội ngũ chuyên gia pháp lý, luật sư, luật gia và các bạn đồng nghiệp giúp đỡ trong quá trình xác minh, điều tra đơn thư; giải đáp pháp luật và sự chia sẻ…*" (PVS, PL3).

Thứ ba, các cơ quan báo chí đã nhận được sự tham gia tích cực của độc giả

Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ và vượt bậc của công nghệ thông tin và của các phương tiện truyền thông đại chúng đã giúp cho quần chúng nhân dân trong khắp cả nước ta có điều kiện được tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng và đầy đủ hơn bao giờ hết. Điều đó cho thấy quyền tự do về thông tin, tự do ngôn luận của công chúng nhân dân ngày càng được nâng cao. Cũng chính nhờ vào những điều kiện thuận tiện trên mà người dân, bạn đọc ngày càng tích cực trong việc tham gia và phát huy quyền làm chủ của nhân dân, tham gia quản lí nhà nước, tham gia kiểm tra và giám sát các hoạt động của nhà nước, khắc phục một phần quan liêu, tham nhũng, mất dân chủ, mất đoàn kết, xa rời quần chúng.

Qua khảo sát trên các báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam và phiếu khảo sát công chúng trong thời gian từ tháng 6/2018 đến tháng 6/2019 có đến 2.848 đơn thư của bạn đọc gửi về tòa soạn. Việc gửi đơn thư về tòa soạn cho thấy: người dân, bạn đọc ngày càng tích cực, chủ động và mạnh dạn hơn trong việc gửi đơn thư về các tòa soạn báo chí, nhất là những vụ việc gửi đơn thư tố cáo, khiếu nại đến các cơ quan báo chí trên chiếm chỉ tệ tương đối cao. Trong việc phối hợp làm việc với phóng viên, người dân cũng tin tưởng nhiều hơn các phóng viên, có thái độ hợp tác tích cực, từ đó thẳng thắn, chân thành bày tỏ nguyện vọng, tình cảm, tâm tư của mình, cung cấp đầy đủ các thông đối với các sự việc có tính sai phạm của một cá nhân, tổ chức, đơn vị mà đang đi ngược lại với lợi ích của nhân dân.

Chính sự hợp tác, cung cấp thông tin của chính người dân – bạn đọc đã góp phần giúp cho đội ngũ phóng viên làm công tác xử lý đơn thư bạn đọc của các tòa soạn báo chí có thể tiếp cận được với nhiều nguồn thông tin, để có thể làm rõ bản chất của sự việc trước khi trả lời thư từ phía bạn đọc và công bố bài báo đó trên trang báo của đơn vị cơ quan báo chí mà độc giả đã gửi thư tới.

Không dừng lại ở đó, bạn đọc, người dân còn tích cực theo dõi sự phản hồi thông tin và giải quyết đơn thư nói chung và đơn thư mang tính chất khiếu nại, tố cáo từ các cơ quan chức năng và tòa soạn báo chí mà công chúng bạn đọc đã gửi thư tới để nắm bắt chính xác, kịp thời các vấn đề đã được giải

quyết, những gì còn tồn đọng. Sự tham gia tích cực của người dân, bạn đọc là một trong những nguyên nhân rất quan trọng cho các chuyên mục Bạn đọc tại các báo in thuộc diện khảo sát.

2.3.2. Hạn chế và nguyên của nhân hạn chế

- Hạn chế

Bên cạnh những thành công đã đạt được trong việc giải quyết xử lý đơn thư bạn đọc các báo in thuộc diện khảo sát: báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam vẫn còn những thiếu sót cần khắc phục để có thể nâng cao hiệu quả giải quyết đơn thư bạn đọc, cụ thể là:

Thứ nhất, các nội dung các đơn thư từ phía độc giả chưa thực sự đa dạng và phong phú.

Dựa trên kết quả khảo sát về nội dung đơn thư của 03 báo trong diện khảo sát có thể thấy nội dung đơn thư bạn đọc gửi về chưa thực sự đa dạng và phong phú. Hầu hết nội dung đơn thư đều phản ánh về những vấn đề tuy nổi cộm nhưng lại rất quen thuộc, như các vấn đề về tranh chấp và quản lý đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng; các vấn đề vi phạm trật tự; các vấn đề dân sinh…

Thực tế xã hội ngày càng phát triển sẽ kéo theo nảy sinh mâu thuẫn trong quy trình vận hành của nó. Vì vậy chắc chắn sẽ có không ít các vấn đề bức xúc khác chưa được phơi bày hay giải quyết thoả đáng, thậm chí là oan sai hoặc không biết phải tìm đến cơ quan chức năng nào để người dân trình bày sự việc của mình.

Ví dụ, trong những năm gần đây, nổi lên nhiều vấn đề như bạo lực gia đình, bạo lực học đường; vấn đề xâm hại trẻ em; vấn đề gây ô nhiễm môi trường… mà báo chí phản ánh rất nhiều. Tuy nhiên, các vấn đề đó được phát hiện là do xảy ra các vụ việc nên cộng đồng xã hội mới biết đến hoặc nó trở thành đề tài khai thác của phóng viên… còn lượng đơn thư của bạn đọc để tố cáo những sai phạm, vi phạm hầu như chưa được nhiều. Nhiều gia đình xảy ra bạo lực tìm đến chính quyền nhưng chưa giải quyết được thoả đáng, họ cũng ngại hoặc chưa biết đến hình thức đơn thư đến các cơ quan báo chí để giúp đỡ

vấn đề của họ. Điều đó cũng một phần làm cho nội dung đơn thư bạn đọc gửi đến chưa thực sự đa dạng, phong phú. Hoặc có nhiều sự việc mang tính nhạy cảm, tế nhị nên hầu hết người dân ngại tố cáo, công khai, ngại sự lan rộng của sự việc trong xã hội sẽ làm ảnh hưởng đến đời sống cá nhân của họ.

Có thể thấy, nội dung đơn thư của bạn đọc chưa đa dạng, phong phú cũng làm hạn chế sự đi sâu khai thác nhiều sự vụ, sự việc của phóng viên. Nội dung đơn thư càng phản ánh nhiều mảng, nhiều vấn đề của xã hội vừa góp phần giúp người dân giải quyết được các vấn đề của mình, vừa là "mảnh đất" để phóng viên linh hoạt, tích luỹ kinh nghiệm nghề nghiệp và làm tăng cường vai trò của các cơ quan báo chí đối với các vấn đề bức xúc, mâu thuẫn của xã hội hiện nay.

Theo phóng viên Bùi Anh, Ban bạn đọc, Báo Pháp luật Việt Nam, trong quá trình tiếp nhận đơn, phân loại đơn, nội dung, thống kê cho thấy kết quả nội dung đơn thư của bạn đọc chưa được phong phú và đa đạng.

Thứ hai, quá trình xử lý đơn thư bạn đọc các phóng viên của cơ quan báo in còn gặp khó khăn trong quá trình tác nghiệp:

Cụ thể, phóng viên các cơ quan báo in thường gặp phải những khó khăn bắt nguồn từ sự thờ ơ, thiếu hợp tác từ chính các cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý và đặc biệt cơ quan có trách nhiệm giải quyết sự việc đã khiến không ít quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, doanh nghiệp, tổ chức bị thiệt thòi.

Phóng viên Trung Thứ, ban Bạn đọc báo Pháp luật Việt Nam, chia sẻ, trong quá trình tác nghiệp cho thấy chính quyền địa phương hoặc một số cơ quan chức năng chưa thực sự có trách nhiệm trong việc giải quyết đơn thư, kiến nghị của người dân, khiến một số sự việc ở đâu đó còn "nóng" và phức tạp gây bức xúc cho người dân.

Thứ ba, quá trình xử lý đơn thư bạn đọc tại các cơ quan báo chí chưa thực sự thu hút được đại bộ phận độc giả quan tâm và theo dõi.

Qua khảo sát cho thấy, khán giả đến với chuyên mục thường là do nhu cầu cá nhân, những bức xúc cá nhân hoặc một tập thể nhỏ. Do đó, lượng thông tin trong các chuyên mục Bạn đọc thường tập trung vào những kiến

nghị, thắc mắc của một hoặc một bộ phận khán giả. Công tác quảng bá, quảng cáo cho chuyên mục Bạn đọc tại các báo in thuộc diện khảo sát: báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam chưa được quan tâm nên chuyên mục Bạn đọc từ các báo chưa thực sự thu hút được nhiều bạn đọc theo dõi thường xuyên.

Theo ông Đặng Vũ Hoài, Trưởng Ban Bạn đọc, Báo Pháp luật Việt Nam, xử lý đơn thư hạn chế về số lượng độc giả quan tâm, bởi thực tế các đơn thư gửi đến là những vấn đề liên quan đến quyền lợi, lợi ích riêng cá nhân hoặc một nhóm, bên cạnh đó vấn đề đơn thư phản ánh, tố cáo luôn khô khan nên ít được sự quan tâm của đông đảo độc giả.

- *Quy trình xử lý đơn thư bạn đọc gửi đến tòa soạn còn phức tạp:*

Qua khảo sát cho thấy, hầu hết quy trình xử lý đơn thư đều qua các bước như: Tiếp nhận đơn thư; chuyển Ban Biên tập duyệt đơn thư rồi chuyển về các Ban thụ lý trực tiếp; chuyển đơn đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết và trả lời báo; báo xử lý, hồi âm trả lời bạn đọc; giao phóng viên xác minh đơn thư khiếu nại, tố cáo và xử lý thông tin đăng báo.

Nhìn chung, đây là quy trình khá đầy đủ và theo đúng trình tự về nội dung, hình thức cũng như cơ sở pháp lý. Tuy nhiên, có thể thấy để giải quyết được đơn thư bạn đọc qua quy trình này sẽ mất rất nhiều thời gian và thủ tục hành chính, giấy tờ, nghiên cứu đơn thư, tài liệu. Có thể thấy thời gian xử lý đơn thư để đưa đến cơ quan đích nhằm giải quyết vụ việc là hạn chế không nhỏ. Bên cạnh đó, với quy trình này đòi hỏi Ban thụ lý phải là những người am hiểu về pháp luật để xác định các cơ quan chức năng nào cần gửi tới cho đơn thư đó. Đây là khâu trung gian quan trọng trong quy trình xử lý đơn thư, cũng là khâu đóng góp rất nhiều trong việc thúc đẩy tiến trình đơn thư được giải quyết nhanh hay chậm, đúng nơi, đúng chỗ và đạt hiệu quả ra sao.

- *Tần suất, thời gian xử lý đơn thư gửi đến tòa soạn nhiều lúc còn chậm:*

Mặc dù, đã được lãnh đạo cơ quan quan tâm, tạo điều kiện nhưng số lượng bài viết xử lí đơn thư bạn đọc được đăng tải trên các số báo vẫn chưa nhiều, còn hạn chế, nên chưa thể truyền tải hết được các đơn thư mà độc giả

gửi đến. Đây không chỉ là hạn chế mà còn là khó khăn lớn nhất đối với các phóng viên thực hiện chuyên mục Bạn đọc – xử lí đơn thư bạn đọc.

Quá trình xác minh, điều tra đơn thư, phóng viên phải gặp gỡ và làm việc với ba bên, đó là: Đối tượng gửi đơn thư; đối tượng bị tố cáo, khiếu nại; cơ quan chức năng có liên quan. Trong đó, sự phối hợp giải quyết vụ việc của các cơ quan chức năng liên quan là điều hết sức quan trọng trong công tác xác minh, điều tra để xử lý đơn thư cho bạn đọc. Tuy nhiên, một thực tế đó là mức độ hợp tác của các cơ quan chức năng có liên quan lại là vấn đề gây nhiều khó khăn cho các phóng viên trong quá trình xử lý đơn thư. Đây cũng là hạn chế làm cho thời gian xử lý đơn thư bạn đọc bị kéo dài hoặc giãn đoạn.

Theo Phóng viên Trần Sơn, ban Bạn đọc, báo Pháp luật Việt Nam, để đăng tải nội dung vụ việc được chính xác, khách quan, trước hết người dân và độc giả phải cung cấp thông tin đầy đủ, phản ánh đúng sự thật. Trên cơ sở đó phóng viên đi xác minh đối tượng bị phản ánh và các đơn vị có quan có liên quan để thông tin được hoàn chỉnh và rõ bản chất, bài viết đăng tải, khi đó sự việc hầu hết sẽ được người có liên quan giải quyết dứt điểm.

** Nguyên nhân hạn chế:*

- Sự phối hợp, cộng tác giữa các cơ quan chức năng, chính quyền các cấp với cơ quan báo in còn chưa thực sự cởi mở, nhiệt tình.

Để giải quyết được đơn thư khiếu nại thì sự phối hợp, cộng tác của các cơ quan chức năng có liên quan đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình xử lý đơn thư. Tuy nhiên, thực tế hiện nay các cơ quan chức năng phối hợp dè chừng, chưa thực sự cởi mở, ngại va chạm, thậm chí né tránh, cảnh giác. Đó cũng là nguyên nhân gây khó khăn, thậm chí cản trở trong việc điều tra và xử lý triệt để vấn đề đơn thư của người dân.

Khi cơ quan báo chí có văn bản chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo của bạn đọc gửi đến các cơ quan chức năng vẫn diễn ra tình trạng trả lời chậm hoặc trả lời chung chung, né tránh, thậm chí "làm ngơ" không trả lời báo và công dân.

Hay khi phóng viên liên hệ với người có thẩm quyền phát ngôn của cơ

quan chức năng liên quan để làm sáng tỏ các nội dung khiếu nại, tố cáo của độc giả thì cố tình tránh mặt, "cáo bận", hoặc giao cho cấp dưới xử lý không đúng thẩm quyền hoặc hứa hẹn nhiều lần trì hoãn.

Do sự thiếu hợp tác của một số cơ quan chức năng, các quy về việc cung cấp thông tin đã rõ, nhưng chế tài để xử lý trách nhiệm đối với người từ chối cung cấp thông tin hoặc không hợp tác kịp thời với cơ quan báo chí thì chưa có được thực thi và cũng chưa được áp dung xử lý, do vậy người có trách nhiệm hay người có liên quan vẫn hay né tránh báo chí.

- Trình độ và nhận thức của đội ngũ cán bộ, lãnh đạo cùng kỹ năng của đội ngũ phóng viên thực hiện việc xử lý đơn thư của bạn đọc chưa đồng đều, chưa chuyên nghiệp.

Để đạt hiệu quả trong việc xử lý đơn thư thì đội ngũ phóng viên cần có kỹ năng chuyên nghiệp trong quá trình làm việc, điều tra. Với đặc thù nghề nghiệp, ngoài chuyên môn về báo chí, sự am hiểu pháp luật, nhà báo cần phải có kiến thức sâu rộng đối với nhiều vấn đề xã hội và rèn luyện kiến thức, kỹ năng đó thông qua quá trình tác nghiệp và tích luỹ kinh nghiệm.

Bên cạnh đó, nhà báo hiện nay phải có kỹ năng về ngoại ngữ, tin học và sử dụng công nghệ thông tin để phục vụ cho công việc làm báo của mình. Tuy nhiên, qua khảo sát ba tờ báo cho thấy, không ít phóng viên hiện nay chưa thực sự có được những kỹ năng này hoặc chưa chịu khó trau dồi những thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng thực hành, làm ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả công việc của phóng viên, toà soạn.

Để có được những kỹ năng chuyên nghiệp trong việc xử lý đơn thư không phải là điều dễ dàng đối với các phóng viên. Bởi mỗi vụ việc, mỗi đối tượng, môi trường tiếp xúc của vụ việc đều khác nhau, vì vậy hiệu quả công việc đều phụ thuộc sự linh hoạt, nhạy bén trong giao tiếp, tiếp xúc và xử lý các vấn đề, tình huống của vụ việc. Đó chính là yếu tố tạo nên sự chuyên nghiệp trong quá trình tác nghiệp.

Tuy vậy, để rèn luyện kỹ năng chuyên nghiệp lại đòi hỏi phải có quá trình tích luỹ kinh nghiệm từ những điều hay hoặc từ những thiếu sót, va vấp,

thậm chí sai lầm trong việc thực hiện chuyên môn, nhiệm vụ. Thực tế cho thấy để có một nhà báo được coi là "thành nghề" thường phải mất 5 đến 10 năm công tác một cách nghiêm túc. Mà hiện nay đội ngũ nhà báo trẻ chiếm tỉ lệ khá cao, chính vì vậy kỹ năng chuyên nghiệp trong tham gia xử lý đơn thư cũng bị hạn chế bởi nguyên nhân này.

Phóng viên Bùi Anh Báo Pháp luật Việt Nam chia sẻ: *"xử lý đơn thư bạn đọc các phóng viên trẻ luôn gặp những khó khăn về kinh nghiệm, về phương pháp xử lý đơn, về tiếp cận vấn đề, hơn nữa hiện nay chưa có trường lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ xử lý đơn thư, bên cạnh đó, không chỉ báo Pháp luật Việt Nam mà có nhiều cơ quan báo khác cũng chưa có chương trình đào tạo bắt buộc hay bồi dưỡng về nghiệp vụ xử lý đơn thư bạn đọc. Để làm tốt vấn đề này các cơ quan báo chí cần có sự quan tâm nhất định để đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ thêm cho các phóng viên chuyên trách".*

- Chưa có đội ngũ cộng tác viên thật sự nhiệt huyết, chuyên nghiệp:

Hầu hết ở các báo in thuộc diện khảo sát: báo Thanh tra, báo Lao động, báo Pháp luật Việt Nam nói riêng và các tòa soạn báo in của Việt Nam nói chung chưa xây dựng được đội ngũ cộng tác viên lâu dài, ổn định, đặc biệt là những luật sư, chuyên gia, nhà nghiên cứu có uy tín làm nhiệm vụ tư vấn thường xuyên cho những đơn thư bạn đọc thuộc về chuyên môn của các ngành nghề khác nhau trong xã hội.

Ông Đặng Vũ Hoài, Trưởng Ban bạn đọc cho biết: *"do đặc thù công việc cần kiến thức rộng, chuyên sâu thì mới có thể làm tốt được công tác xử lý đơn thư, nên một số phóng viên trẻ chưa thật sự nhiệt huyết học tập, rèn luyện".*

- Chưa có chế độ đãi ngộ đội ngũ cán bộ, phóng viên tham gia xử lý đơn thư bạn đọc hợp lý.

Có thể thấy, cơ chế chính sách đối với cán bộ, phóng viên hiện nay còn bất cập, chưa đáp ứng được nhu cầu của thực tiễn. Chế độ đãi ngộ, lương, nhuận bút đối với cán bộ, phóng viên, biên tập viên chưa tương xứng với đặc thù nghề nghiệp, đặc biệt là đội ngũ làm công tác điều tra, xử lý đơn thư,

khiếu nại, ngoài những yếu tố khó khăn khi tác nghiệp thì họ cũng có thể gặp bất cứ nguy hiểm, đe doạ đến từ nhiều phía trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Chế độ đãi ngộ đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao đời sống vật chất và tinh thần, giúp cho cán bộ, phóng viên có nền tảng cuộc sống ổn định, yên tâm công tác. Mặt khác, chế độ đãi ngộ cũng là hình thức khen thưởng xứng đáng với công lao, hiệu quả công việc mà họ đã đem lại cho toà soạn đó.

Vì vậy, cần xây dựng và thực hiện một số chính sách, chế độ đối với cán bộ, phóng viên báo chí, trong đó chú ý những yêu cầu đặc thù về nghề nghiệp. Cần có chế độ ưu đãi, khuyến khích thỏa đáng cho đội ngũ phóng viên, những nhà báo có tài, người có cống hiến xuất sắc cho sự nghiệp báo chí. Đồng thời có chế độ đầu tư mới trang thiết bị, kỹ thuật làm báo, định hướng, chỉ đạo hoạt động của phóng viên, biên tập viên, chính sách tiền lương, nhuận bút, nhà ở... Nghiên cứu, thực hiện chính sách đối với cán bộ báo chí nhằm khuyến khích, tạo điều kiện cho họ phát triển lâu dài, yên tâm gắn bó với nghề, đồng thời cần có các hình thức phù hợp nhằm tôn vinh các cán bộ báo chí có thành tích xuất sắc, có cống hiến lớn đối với ngành và xã hội.

Về vấn đề này ông Đặng Vũ Hoài, Báo Pháp luật Việt Nam cho rằng: *"phóng viên chuyên trách vấn đề xử lý đơn thư rất vất vả, công việc đòi hỏi phải tốn công sức, thời gian, thậm chí tiền bạc để đi xác minh điều tra, tốn kém ăn ở, đi lại, vất vả về sự công phu trong công việc nhưng lại chưa được sự quan tâm, ưu đãi đặc biệt"*.

Tiểu kết chương 2

Trong chương 2 của luận văn, tác giả đã tiến hành nghiên cứu thực trạng vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay. Nhìn chung vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay khá hiệu quả. Báo chí đã chứng minh vai trò và trách nhiệm xã hội của mình trước những vấn đề kinh tế của nước nhà hiện nay, đặc biệt là đối với các vấn đề liên quan đến tố cáo, khiếu nại của bạn đọc.

Về mặt nội dung vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay như: giải quyết những vấn đề về quản lí đất đai, chế độ chính sách giải phóng mặt bằng; các vấn đề về trật tự xây dựng; các vấn đề dân sinh....

Về cách thức vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay bao gồm: tổng hợp, phân loại thông tin; chuyển đơn thư đến các cơ quan chức năng yêu cầu trả lời; điều tra theo thư của bạn đọc; phản hồi đơn thư của bạn đọc; đăng kết luận trên báo.

Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu, phân tích vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay cũng bộc lộ những hạn chế.

Việc nghiên cứu, khảo sát và phân tích của chương 2 là cơ sở để đến chương 3 luận văn đưa ra những đánh giá về hiệu quả và những bấp cập để từ đó đề xuất ra những giải pháp nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in trong thời gian tới.

Chương 3
MỘT SỐ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIỆC XỬ LÝ ĐƠN THƯ BẠN ĐỌC TẠI CƠ QUAN BÁO IN

3.1. Một số vấn đề đặt ra

Thứ nhất là về sự hợp tác của các cơ quan chức năng với báo chí

Như đã phân tích ở chương 2, sự hợp tác của các cơ quan chức năng có liên quan là yếu tố quyết định đến việc trả lời những đơn thư của bạn đọc có nội dung khiếu nại, tố cáo có được giải quyết triệt để, hợp lý hay không. Tuy nhiên, trên thực tế cho thấy, sự hợp tác của các cơ quan chức năng còn chưa được "đến nơi đến chốn", khiến hiệu quả giải xử lý phản hồi đơn thư của độc giả còn thấp.

Khi cơ quan báo chí có văn bản chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo của bạn đọc gửi đến, các cơ quan chức năng còn chậm trả lời, hoặc chỉ trả lời theo kiểu "cho có", đá bóng trách nhiệm, thậm chí "làm ngơ" không trả lời báo và công dân.

Khi phóng viên liên hệ với người có thẩm quyền phát ngôn của cơ quan chức năng để làm sáng tỏ các nội dung khiếu nại, tố cáo cả độc giả, nhiều "vị" cố tránh mặt, "cáo bận", hoặc hứa hẹn hết lần này qua lần khác mà bẫn chưa sắp xếp được một buổi làm việc với phóng viên. Sự cố ý "gây khó" này vi phạm quy định việc cung cấp thông tin cho báo chí, tuy nhiên, việc xử lý cũng rất khó, và báo chí chỉ biết phản ánh lại đúng thực trạng này trong bài viết của mình.

Thực tế, nhiều người dân có khiếu nại, tố cáo tìm đến cơ quan báo chí sau khi gửi đơn đến các cơ quan chức năng nhưng chưa được giải quyết, hoặc giải quyết chưa thỏa đáng. Hay có thể nói, người dân đã quá mệt mỏi vì khiếu nại, tố cáo, họ tìm đến cơ quan báo chí như một "cứu cánh" sau cùng, với những hy vọng còn lại. Bởi vậy, sự hợp tác của các cơ quan chức năng đối với các thông tin, tố cáo, khiếu nại của công dân mà báo chí cần phải được tăng cường hơn nữa.

Thứ hai, về năng lực của đội ngũ phóng viên, biên tập viên làm công tác xử lý đơn thư

Vấn đề năng lực của đội ngũ nhà báo làm về mảng xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo in cần được nhìn nhận ở khía cạnh: chuyên môn về báo chí, kiến thức về pháp luật và khả năng nghiệp vụ. Ngoài ra, là các yêu cầu về trình độ ngoại ngữ, tin học và sử dụng các phương tiện kỹ thuật công nghệ hiện đại....

Đánh giá chung của các lãnh đạo cơ quan báo chí chỉ ra rằng, các phóng viên, biên tập viên làm công tác xử lý đơn thư bạn đọc cơ bản đáp ứng được nhu cầu công việc. Tuy nhiên, bên cạnh những người có kinh nghiệm 10 năm, 20 năm làm báo cũng có những phóng viên, biên tập viên trẻ về cả tuổi đời và tuổi nghề, mới "chân ướt chân ráo" ra trường. Chẳng hạn như khảo sát tại báo Lao động được biết ngoài Trưởng ban (nhà báo Ngô Thị Lê Phương 37 tuổi), Phó Trưởng ban (nhà báo Bùi Việt Lâm 36 tuổi) với hơn 10 năm công tác trong nghề còn lại 5 phóng viên thực hiện công việc xử lý đơn thư bạn đọc đều là những phóng viên trẻ mới ra trường có kinh nghiệm trong nghề dưới 5 năm.

Trong môi trường làm báo đặc biệt là môi trường thực hiện những sản phẩm báo chí liên quan đến đơn thư, khiếu kiện, vụ việc phức tạp, yếu tố "thâm niêm" rất quan trọng, bởi đây là nghề phụ thuộc nhiều vào tích lũy kinh nghiệm của bản thân mỗi nhà báo như: kinh nghiệm nghề nghiệp, kinh nghiệm sống, bản lĩnh, sự nhạy bén. Thực tế cho thấy để có một bài báo được coi là "thành nghề" thường phải mất 5 đến 10 năm công tác một cách nghiêm túc.

Có thể nói, trong quá trình tác nghiệp, đội ngũ trẻ dễ nảy sinh những vấn đề khó khăn, hạn chế. Do đó, những phóng viên, biên tập viên trẻ này thường chưa thể đam đương một mình công việc, mà trước hết sẽ được đi kèm cặp, cùng đi, cùng làm việc với các nhà báo có kinh nghiệm hơn để học hỏi một cách nhanh nhất.

Thứ ba, về việc bảo vệ nhà báo trong quá trình tác nghiệp điều tra theo đơn thư bạn đọc

Trong quá trình xử lý đơn thư bạn đọc để chứng minh tính xác thực của thông tin, tin nhà báo thường phải thâm nhập, dấn thân đi điều tra, tìm ra sự thật. Khi ấy, những kẻ xấu, đối tượng bị điều tra sẽ tìm cách ngăn cản nhà báo, kể cả dùng vũ lực.

Vấn đề nhà báo bị hành hung đã là vấn đề "nóng" từ lâu. Trong 5 năm (từ 2014-2018), theo thống kê của Hội Nhà báo Việt Nam có khoảng 60 vụ tấn công nhà báo, trong đó, có 10 vụ bị khởi tố, chỉ có 3 vụ được đem ra xét xử). Tất cả các vụ khởi tố đều theo Điều 104 năm 2015 về tội cố ý gây thương tích; và Điều 104 của Bộ luật hình sự về chống đối người thi hành công vụ. Mặt khác, có đến hơn 20% công văn của Hội Nhà báo Việt Nam gửi đến các cơ quan chức năng để nhờ giải quyết vụ việc, bảo vệ hội viên đã không nhận được hồi âm...

Năm 2018, Hội Nhà báo tiếp nhận khoảng 20 hồ sơ vụ việc hành hung nhà báo. Trong đó, hành vi thường gặp là cản trở việc hành nghề hợp pháp của phóng viên, tấn công nhà báo nhằm chiếm đoạt hoặc phá hủy phương tiện hành nghề, xóa dữ liệu trong máy ảnh và máy tính của phóng viên....

Như vậy, có thể nói, mặc dù anh em phóng viên điều tra có Hội Nhà báo đại diện cho quyền và lợi ích hợp pháp của mình, mặc dù Luật báo chí và pháp luật chuyên ngành khác đã quy định khá đầy đủ hành lang pháp lý cho nhà báo tác nghiệp. Nhà nước cũng ban hành nghiều chế tài đi kèm như: chế tài về hình sự, hành chính..., nhưng số vụ hành hung, cản trở nhà báo vẫn gia tăng và số vụ việc bị đưa ra xử lí vẫn rất ít, tiếng nói bảo vệ của cơ quan đại diện cho quyền và lợi ích hợp pháp của nhà báo vẫn chưa thực sự có hiệu quả.

Nguyên nhân của vấn đề này rất đa dạng, trong đó cũng có phần do chính nhà báo tạo ra như: nhà báo không đặt lịch hẹn làm việc, hoặc thiếu lịch sự khiến đối tượng không nhiệt tình cung cấp thông tin. Mặt khác, có nhà báo

bị cản trở vì có dụng ý xấu khi đặt vấn đề làm việc hoặc không khách quan khi đặt vấn đề làm việc. Một nguyên nhân khách quan khác nữa là một số người làm báo chưa có thẻ nhà báo, bị gạt ra khỏi việc tiếp cận sự thật do chưa được công nhận là nhà báo. Nguyên nhân khác xuất phát từ phía cơ quan báo chí là do tòa soạn chưa đủ uy tín, chưa quan tâm đến việc bảo vệ người làm báo... Song, nguyên nhân chính của các hành vi cản trở báo chí thì xuất phát từ đối tượng cản trở, đó là nhân viên và cán bộ Nhà nước, doanh nghiệp, đối tượng xã hội (côn đồ, lâm tặc, buôn lậu....).

Hệ thống pháp luật chưa đồng bộ nên không thể hạn chế các hành vi cản trở nhà báo tác nghiệp. Luật chuyên ngành đã có nhiều quy định, mới nhất là Nghị định số 02/2011/NĐ-CP ngày 06/01/2011 với nội dung phạt tiền cao nhất là 30 triệu đồng đối với các hành vi: "*Đe dọa, uy hiếp tính mạng nhà báo; Hủy hoại, cố tình làm hư hỏng hoặc thu giữ trái phép phương tiện, tài liệu hoạt động báo chí của nhà báo*". Trên thực tế, các vụ hành hung người làm báo bị xử lí rất ít. Lí do, là các bên có liên quan chưa thống nhất xem hoạt động báo chí là một hoạt động công vụ để qua đó sử dụng điều 257 Bộ luật hình sự về "tội chống người thi hành công vụ" để khởi tố những kẻ hành hung nhà báo.

Phỏng vấn phóng viên Phạm Đông – báo Lao động có chia sẻ: "*Chuyện bị đe dọa, hành hung nhà báo trong quá trình tác nghiệp điều tra đơn thư bạn đọc diễn ra khá thường xuyên đối với chúng tôi. Và để giữ vững được tinh thần và ý chí trong nghề này đòi hỏi mỗi nhà báo phải có bản lĩnh và kiến thức để cư xử cho đúng tinh thần thượng tôn pháp luật*" (PVS, PL3).

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng việc xử lý đơn thư của bạn đọc

Có thể nói, trong những năm qua, chuyên mục Bạn đọc chuyên xử lý đơn thư bạn đọc của các cơ quan báo chí đã có nhiều nỗ lực để đổi mới phương thức xử lý đơn thư bạn đọc. Vì vậy mà việc giải quyết xử lý đơn thư bạn đọc đã có nhiều chuyển biến tích cực, thực sự tạo được niềm tin trong

nhân dân. Tuy nhiên, bên cạnh đó, vấn đề giải quyết, xử lý đơn thư bạn đọc vẫn còn những hạn chế, tồn tại cần khắc phục.

Để nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc tại cơ quan tòa soạn báo in cần phải tiến hành đồng bộ nhiều nhóm giải pháp sau:

3.2.1. Đảng và Nhà nước cần tiếp tục xây dựng, bổ sung, hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở cho xử lí đơn thư bạn đọc

Hiện nay, các văn bản pháp luật hiện hành quy định về pháp luật còn nhiều phân tán, thiếu đồng bộ, thậm chí chồng chéo và mâu thuẫn nhau cho nên gây khó khăn cho độc giả và phía cơ quan báo chí xử lý đơn thư bạn đọc. Ví dụ như đối với các quy định cụ thể của Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo công dân, theo tinh thần của pháp lệnh này, Thủ tướng có quyền giải quyết tố cáo đối với nhân viên thuộc quyền quản lí của mình. Điều này không phù hợp với thực tế vì trong nhiều trường hợp đối tượng của khiếu nại, tố cáo chính là người có thẩm quyền ở cơ quan, đơn vị.

Các cơ quan quản lí các cấp từ Trung ương đến địa phương cũng cần thường xuyên rà soát các văn bản của từng cấp, ngành đã ban hành nói cung và các văn bản pháp luật nói riêng để đề xuất với các cấp có thẩm quyền của địa phương bổ sung, sửa đổi hoặc cần thiết thì đề nghị bỏ những văn bản chưa phù hợp gây phiền hà cho người dân – để khiến công chúng bạn đọc thường xuyên gửi đơn thư về các cơ quan tòa soạn báo chí.

Để giải quyết hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc thì điều quan trọng nhất là phải có một cơ chế thích hợp. Cơ chế đó chỉ có thể được hình thành bởi một khung pháp lý. Nghĩa là phải xây dựng được một hệ thống các văn bản pháp lí đồng bộ, đáp ứng yêu cầu đặt ra cho công tác giải quyết xử lí đơn thư của bạn đọc. Do đó, việc dà soát, điều chỉnh, bổ sung các văn bản pháp luật trong các lĩnh vực của đời sống là hết sức cần thiết. Công việc này không thể tiến hành một cách chung chung, mà phải chuyên sâu trong từng phương diện hoạt động. Đồng thời, phải có những quy định mạng tính nguyên tắc, tránh tình

trạng áp dụng pháp luật, kiến thức một cách tùy tiện, thiếu nhất quán.

Bên cạnh việc hoàn thiện những văn bản về pháp luật thì việc cần tăng cường lãnh đạo của Đảng đối với công tác giải quyết đơn thư của bạn đọc liên quan đến pháp luật.

Thực tiễn giải quyết những vấn đề đơn thư của bạn đọc liên quan đến pháp luật cho thấy, ở đâu và khi nào các cấp Đảng bộ quan tâm, theo dõi, chỉ đạo sát sao thì ở đó có ít đơn thư bạn đọc gửi đến các tòa soạn báo chí để tố cáo, khiếu nại, để tìm câu câu trả lời những vấn đề mà độc giả quan tâm.

Do vậy, để nâng cao hơn nữa chất lượng công tác xử lý đơn thư bạn đọc, cùng với sự quản lí của nhà nước thông qua hệ thống các văn bản chính sách pháp luật, các cấp ủy Đảng cần nâng cao vai trò lãnh đạo đối với công tác này bằng các Chỉ thị, Nghị quyết của các cấp ủy Đảng và sự chủ động kiểm tra của Ủy ban kiểm tra Đảng đối với các tổ chức Đảng và cán bộ đảng viên có thẩm quyền, trách nhiệm thực hiện trả lời đơn thư bạn đọc có liên quan đến vấn đề pháp luật.

3.2.2. Tăng cường sự quan tâm hỗ trợ từ cơ quan chủ quản, cơ quan quản lý Nhà nước về báo chí, Hội nhà báo

Xử lý đơn thư của bạn đọc là một nhiệm vụ đa dạng, phức tạp trong quá trình thực hiện chức năng phản ánh, vừa là lực lượng tuyên truyền góp phần hạn chế sự gia tăng những đơn thư mang tính chất tố cáo, khiếu lại. Muốn vậy, trước hết phải xây dựng cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành pháp, lập pháp, tư pháp với báo chí.

Có một thực tế là, hiện nay ở một số tòa soạn báo chí nói chung đang phải chịu sức ép quá lớn trong việc nhận đơn thư tố cáo, khiếu nại của bạn đọc. “Chỗ dựa tin cậy” đã không đủ sức khi quá nhiều người cùng muốn dựa. Luật báo chí nước Việt Nam 2016 đã quy định chức năng, nhiệm vụ của báo chí, trong đó có nội dung phản ánh mối quan hệ giữa công dân với báo chí. Để giải tỏa sự quá tải, chồng chéo cần phải có văn bản chế tài nhằm cụ thể

hóa vai trò của báo chí trong việc giải quyết đơn thư cũng như trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan chức năng, cơ quan có thẩm quyền đối với báo chí. Báo chí và các ngành chức năng cần phối hợp nhịp nhàng sẽ tạo điều kiện để xử lý nhanh chóng, có hiệu quả hơn những vấn đề có liên quan. Tuy, Luật báo chí và các luật pháp về khiếu nại, tố cáo cũng có các quy định pháp luật cụ thể về cơ chế phối hợp trong việc cung cấp và trao đổi thông tin giữa báo chí với các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhưng thực tế, các quy định ấy chưa được các cơ quan, tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh. Ở nhiều nơi, nhiều lúc, một số tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không hợp tác, cung cấp thông tin liên quan đến nội dung tố cáo, khiếu nại mà bạn đọc đã gửi về cho tòa soạn báo chí. Thực tế đã xảy ra nhiều vụ việc, phóng viên liên hệ rất nhiều lần, bố trí phương tiện xe ô tô, máy quay trực tiếp đến hiện trường, tới trụ sở UBND các cấp hoặc cơ quan có thẩm quyền đề nghị được cung cấp thông tin, phỏng vấn nhưng bị từ chối. Thậm chí, có trường hợp còn làm khó, dễ, đe dọa, xúc phạm và thu giữ phương tiện tác nghiệp, cản trở phóng viên hoạt động theo đúng quy định của pháp luật. Đó là chưa kể tình trạng khá nhiều đơn thư được các tòa soạn báo gửi đến các cơ quan có thẩm quyền theo đường công văn rơi vào im lặng, không được hồi âm, phúc đáp để cơ quan tòa soạn báo chí có cơ sở để trả lời đơn thư bạn đọc.

Trong quá trình phóng viên tác nghiệp, nhiều khi Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí bước đầu bộc lộ những bất cập. Cụ thể như: Quy chế dành quyền phát ngôn cho người đứng đầu giao nhiệm vụ phát ngôn và cung cấp thông tin thường là chánh văn phòng đơn vị. Nhưng người thủ trưởng bận rộn với nhiều công việc, rất khó tiếp xúc, còn chánh văn phòng thì chỉ biết khái quát, không nắm hết sự việc nên thông tin rất chung chung. Đã có trường hợp, trong quá trình điều tra đơn thư có nội dung tố cáo, khiếu nại, phóng viên chuyên mục khó tiếp cận các nguồn thông tin chính thống để phản ánh đầy đủ, trung thực và nhiều chiều sự việc. Chính việc thiếu nguồn tin

chính thống dẫn đến việc phóng viên phải tự khai thác, tự tìm nguồn thông tin khác. Trong nhiều trường hợp, sự việc được phản ánh một cách phiến diện, không đúng bản chất, thậm chí không loại trừ trường hợp phóng viên bị lợi dung cho những mục đích không lành mạnh.

Ngày 09/02/2017, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 09/2017/QĐ-TTg về Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí, quy định về chế độ phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo quy định của pháp luật về báo chí hiện hành. Quyết định có hiệu lực từ ngày 1/7/2013. Bên cạnh về việc cung cấp thông tin cho báo chí theo định kỳ, Quy chế cũng nêu rõ về quy định cung cấp thông tin trong 3 trường hợp đột xuất, bất thường.

Theo đó, người phát ngôn hoặc người được ủy quyền phát ngôn có trách nhiệm phát ngôn và cung cấp thông tin kịp thời, chính xác cho báo chí 03 trường hợp đột xuất bất thường:

- Khi thấy cần thiết phải thông tin trên báo chí về các sự kiện, vấn đề quan trọng có tác động lớn trong xã hội thuộc phạm vi quản lý của cơ quan hành chính nhà nước nhằm cảnh báo kịp thời và định hướng dư luận.

Trường hợp xảy ra vụ việc cần có ngay thông tin ban đầu của cơ quan hành chính nhà nước thì Người phát ngôn hoặc Người được ủy quyền phát ngôn có trách nhiệm chủ động phát ngôn, cung cấp thông tin cho báo chí trong thời gian chậm nhất là một (01) ngày, kể từ khi vụ việc xảy ra.

- Khi cơ quan báo chí hoặc cơ quan chỉ đạo, quản lý nhà nước về báo chí có yêu cầu phát ngôn hoặc cung cấp thông tin về các sự kiện, vấn đề của cơ quan, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan đã được nêu trên báo chí hoặc về các sự kiện, vấn đề nêu tại Khoản 1 Điều này.

- Khi có căn cứ cho rằng báo chí đăng tải thông tin sai sự thật về lĩnh vực, địa bàn do cơ quan mình quản lý, Người phát ngôn hoặc Người được ủy

quyền phát ngôn yêu cầu cơ quan báo chí đó phải đăng tải ý kiến phản hồi, cải chính theo quy định của pháp luật.

Cơ quan báo chí, nhà báo có trách nhiệm đăng, phát, phản ánh trung thực nội dung phát ngôn và thông tin do Người phát ngôn, Người được ủy quyền phát ngôn cung cấp, đồng thời phải ghi rõ họ tên Người phát ngôn hoặc Người được ủy quyền phát ngôn, tên cơ quan hành chính nhà nước của Người phát ngôn, Người được ủy quyền phát ngôn. Trường hợp cơ quan báo chí đăng, phát đúng nội dung thông tin mà Người phát ngôn, Người được ủy quyền phát ngôn cung cấp thì không phải chịu trách nhiệm về nội dung thông tin đó.

Vì vậy, để việc giải quyết đơn thư bạn đọc tại các tòa soạn báo chí được hiệu quả cao thì rất cần xây dựng một cơ chế cung cấp và trao đổi thông tin kịp thời, chính xác giữa báo chí với các cơ quan có liên quan.

Cần tạo một cơ chế cung cấp, trao đổi thông tin có sự phối hợp hài hòa giữa các chủ thể: người cung cấp thông tin (cơ quan có thẩm quyền), người được cung cấp thông tin (cơ quan báo chí, nhà báo) và người được thông tin (bạn đọc, quần chúng nhân dân).

Những quy định pháp luật về việc cung cấp, trao đổi thông tin đối với cơ quan báo chí đã được ban hành cũng cần phải đi vào cuộc sống, xóa dần khoảng cách giữa những quy phạm pháp luật trên giây và thực tiễn.

Quy định tại Điều 7, Luật Báo chí hiện hành cũng quy định rõ: "*Trong phạm vi quyền hạn, nhiệm vụ của mình, các tổ chức có quyền và nghĩa vụ cung cấp thông tin cho báo chí, giúp cho báo chí thông tin chính xác, kịp thời và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin*" [31, tr. 11]. Thế nhưng, trên thực tế, các quy định ấy chưa được các cơ quan, tổ chức thực hiện nghiêm. Việc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không hợp tác, không cung cấp thông tin liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo mà nhà báo đang điều tra, xác minh còn tồn tại khá nhiều. Đó là còn chưa kể những trường hợp

còn gây khó dễ, đe dọa, xúc phạm và thu giữ phương tiện tác nghiệp, cản trở nhà báo hoạt động theo đúng quy định của pháp luật. Bởi vậy, bên cạnh việc cần một cơ chế cung cấp, trao đổi thông tin có sự phối hợp hài hòa giữa các chủ thể là người cung cấp thông tin (cơ quan có thẩm quyền)- người cung cấp thông tin (nhà báo, cơ quan báo chí) – người được thông tin (độc giả, công dân) thì rất cần thiết xây dựng chế tài cụ thể, đủ mạnh xử phạt những cơ quan chức năng không tuân thủ các quy định về cung cấp thông tin, phối hợp với báo chí trong việc giải quyết đơn thư của bạn đọc.

3.2.3. Nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo của cơ quan báo chí

Vai trò, trách nhiệm của lãnh đạo cơ quan báo chí trong việc nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư bạn đọc trên báo chí là rất lớn. Bởi lãnh đạo cơ quan báo chí là người đề ra những cơ chế, những chính sách quản lý và quyết định công tác tổ chức của báo; trong đó có cơ chế, chính sách quản lý và công tác tổ chức hoạt động xử lý thông tin của bạn đọc. Lãnh đạo cơ quan báo chí cũng là người tuyển dụng, lựa chọn, sắp xếp nhân sự, đội ngũ phóng viên, biên tập viên làm công việc xử lý đơn thư bạn đọc; là người quyết định chế độ đãi ngộ, mức nhuận bút, lương thưởng cho phóng viên, biên tập viên. Nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo cơ quan báo chí bao gồm các nội dung cụ thể như sau:

Về tổ chức, quản lý nhân sự: Lãnh đạo cơ quan báo chí cần thường xuyên rà soát đội ngũ làm mảng xử lý đơn thư bạn đọc; bổ sung, sắp xếp, điều chuyển hợp lý, đảm bảo đủ nhân lực – về cả số lượng và chất lượng phóng viên, biên tập viên làm mảng công tác này. Để làm tốt việc này, lãnh đạo báo chí cần xây dựng được một bộ tiêu chuẩn cho các vị trí công tác của mảng xử lý đơn thư bạn đọc (về năng lực báo chí, hiểu biết pháp luật, đạo đức, thâm niên công tác, tâm huyết với công việc....).

Cần có cơ chế quản lý phóng viên phù hợp, căn cứ vào chất lượng, hiệu quả công việc chứ không phải giờ giấc, mệnh lệnh hành chính. Cơ chế này cũng phải có các tiêu chí đánh giá cụ thể về mức độ hoàn thành công việc, về chất

lượng, hiệu quả của tin, bài cũng như các mặt công tác khác của phóng viên. Mặc khác, để quản lý tốt phóng viên làm công tác xử lý đơn thư bạn đọc, lãnh đạo cần quản lý chặt chẽ về kế hoạch làm việc gì, vào thời gian nào, hạn nộp bài... cần được thông qua lãnh đạo phòng, ban hoặc người trực tiếp phụ trách.

Bên cạnh đó, lãnh đạo báo cũng cần có chiến lược đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên cho đội ngũ nhà báo làm công tác xử lý đơn thư bạn đọc. Có quan điểm nhất quán trong tinh thần đấu tranh, chống tiêu cực, khuyến khích, cổ vũ phóng viên trong công việc của mình. Có cơ chế quan tâm, bảo vệ phóng viên khi họ gặp những khó khăn, bị đe dọa, hành hung... trong quá trình tác nghiệp.

Nhà báo bị hành hung đã là vấn đề "nóng" từ lâu. Trong 5 năm (từ 2014 -2018), theo kiểm tra của Hội Nhà báo Việt Nam có khoảng 60 vụ tấn công nhà báo, trong đó, có 10 vụ bị khởi tố, chỉ có 3 vụ được đem ra xét xử). Tất cả các vụ khởi tố đều theo Điều 104 năm 2015 về tội cố ý gây thương tích; và Điều 104 của Bộ luật hình sự về chống đối người thi hành công vụ. Mặt khác, có đến hơn 20% công văn của Hội Nhà báo Việt Nam gửi đến các cơ quan chức năng để nhờ giải quyết vụ việc, bảo vệ hội viên đã không nhận được hồi âm...

Năm 2018, Hội Nhà báo tiếp nhận khoảng 20 hồ sơ vụ việc hành hung nhà báo. Trong đó, hành vi thường gặp là cản trở việc hành nghề hợp pháp của phóng viên, tấn công nhà báo nhằm chiếm đoạt hoặc phá hủy phương tiện hành nghề, xóa dữ liệu trong máy ảnh và máy tính của phóng viên....

Như vậy, có thể nói, mặc dù anh em phóng viên điều tra có Hội Nhà báo đại diện cho quyền và lợi ích hợp pháp của mình, mặc dù Luật báo chí và pháp luật chuyên ngành khác đã quy định khá đầy đủ hành lang pháp lý cho nhà báo tác nghiệp. Nhà nước cũng ban hành nghiều chế tài đi kèm như: chế tài về hình sự, hành chính..., nhưng số vụ hành hung, cản trở nhà báo vẫn gia tăng và số vụ việc bị đưa ra xử lí vẫn rất ít, tiếng nói bảo vệ của cơ quan đại

diện cho quyền và lợi ích hợp pháp của nhà báo vẫn chưa thực sự có hiệu quả.

Nguyên nhân của vấn đề này rất đa dạng, trong đó cũng có phần do chính nhà báo tạo ra như: nhà báo không đặt lịch hẹn làm việc, hoặc thiếu lịch sự khiến đối tượng không nhiệt tình cung cấp thông tin. Mặt khác, nhiều nhà báo bị cản trở vì có dụng ý xấu khi đặt vấn đề làm việc hoặc không khách quan khi đặt vấn đề làm việc. Một nguyên nhân khách quan khác nữa là do người làm báo chưa có thẻ nhà báo, bị gạt ra khỏi việc tiếp cận sự thật do chưa được công nhận là nhà báo. Nguyên nhân khác xuất phát từ phía cơ quan báo chí là do tòa soạn chưa đủ uy tín, chưa quan tâm đến việc bảo vệ người làm báo... Song, nguyên nhân chính của các hành vi cản trở báo chí thì xuất phát từ đối tượng cản trở, đó là nhân viên và cán bộ Nhà nước, doanh nghiệp, đối tượng xã hội (côn đồ, lâm tặc, buôn lậu....).

Hệ thống pháp luật chưa đồng bộ nên không thể hạn chế các hành vi cản trở nhà báo tác nghiệp. Luật chuyên ngành đã có nhiều quy định, mới nhất là Nghị định số 02/2011/NĐ-CP ngày 06/01/2011 với nội dung phạt tiền cao nhất là 30 triệu đồng đối với các hành vi: "*Đe dọa, uy hiếp tính mạng nhà báo; Hủy hoại, cố tình làm hư hỏng hoặc thu giữ trái phép phương tiện, tài liệu hoạt động báo chí của nhà báo*". Trên thực tế, các vụ hành hung người làm báo bị xử lí rất ít. Lí do, là các bên có liên quan chưa thống nhất xem hoạt động báo chí là một hoạt động công vụ để qua đó sử dụng điều 257 Bộ luật hình sự về "tội chống người thi hành công vụ" để khởi tố những kẻ hành hung nhà báo...

Về tổ chức tờ báo: Lãnh đạo báo cần tạo điều kiện để mở rộng, đa dạng hóa các chuyên trang, chuyên mục Bạn đọc. Có nghiên cứu, cân đối phù hợp giữa hình thức xử lý thông tin (tin tức – sự kiện; phản hồi; kết luận và bài điều tra) sao cho nội dung thông tin đơn thư bạn đọc được xử lý ngày càng hấp dẫn, thu hút đông đảo độc giả. Trong đó, ưu tiên, khuyến khích những bài viết điều tra là dạng bài thể hiện được tính sáng tạo trong ngòi bút của phóng viên,

có nội dung là các vụ việc khiếu nại, tố cáo tiêu biểu, điển hình, được nhiều người quan tâm.... Cần quán triệt đến phóng viên việc viết bài điều tra bắt buộc phải có ảnh đi kèm để bài viết sinh động, tăng tính thuyết phục, khi lên trang cũng tăng sự hấp dẫn.

Song song đó, lãnh đạo cần thường xuyên chỉ đạo, rút kinh nghiệm để dần hoàn thiện cả nội dung và hình thức thể hiện đơn thư, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả thông tin.

Về quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư: Quy trình, thủ tục tiếp nhận và xử lý đơn thư cần được cải cách theo hướng gọn nhẹ, đơn giản các bước, tạo thuận lợi cho độc giả có đơn thư cũng như phóng viên tiếp nhận, xử lý, xác minh, điều tra. Tuy nhiên, cần lưu ý khâu xét duyệt đề tài xác minh, điều tra vẫn phải được làm cẩn thận, thận trọng, chu đáo để có được bài điều tra có chất lượng.

Để đơn giản hóa các bước tiếp nhận, xử lý đơn thư của bạn đọc, lãnh đạo các báo cần áp dụng các quy trình sản xuất báo chí hiện đại, đầu tư các phương tiện kỹ thuật tiên tiến cho đội ngũ làm công tác này. Đơn thư của độc giả được "số hóa" cũng giúp việc tra cứu, tổng hợp, xử lý những thông tin trung lặp được dễ dàng hơn.

Về chế độ lương thưởng, nhuận bút: Lãnh đạo báo nên có những ưu tiên về định mức, nhuận bút và hỗ trợ kinh phí đối với phóng viên làm mảng xử lý đơn thư bạn đọc, những bài điều tra. Cùng với đó là hình thức khen thưởng thường xuyên, thưởng "nóng" cho những bài viết xuất xắc, tạo được tiếng vang trong dư luận.

Tìm hiểu về mức thu nhập, thù lao, nhuận bút của đội ngũ phóng viên, đặc biệt là phóng viên chuyên viết về xử lý đơn thư của bạn đọc mới thấy, đây là vấn đề không hề nhỏ, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc cũng như là một phần nguyên nhân dẫn đến các vấn đề "nhức nhối".

Thực tế cho thấy, trong mặt bằng các ngành nghề trong xã hội tại Việt Nam hiện nay thì nghề báo có mức thu nhập không cao, thậm chí nhiều người làm báo có đời sống ở mức trung bình thấp của xã hội. Trong khi, hầu hết họ phải tự trang bị cho mình các phương tiện tác nghiệp như: máy ảnh, máy ghi âm, máy tính xách tay... Đối với những phóng viên làm điều tra, xác minh đơn thư của bạn đọc, đối diện với những bức xúc của người có đơn, đối diện với những đối tượng bị khiếu nại, tố cáo nhiều khi rất "rắn mặt", "có thế lực"... thì áp lực công việc với họ rất cao, công sức bỏ ra lớn nhưng nhuận bút hầu hết là chưa tương xứng. Họ có còn tâm huyết hết mực với nghề không, họ có giữ được "mắt sáng, lòng trong, bút sắc" không là những mối lo ngại khi nhuận bút, thù lao, thu nhập của họ chưa thỏa đáng.

Nhiều cơ quan báo chí hiện nay vẫn thường hay quy định mỗi phóng viên hàng tháng phải "đi tỉnh" xác minh điều tra xử lí đơn thư bạn đọc. Phóng viên được hỗ trợ về công tác phí, được tính bằng phần trăm của nhuận bút bài viết. Tuy nhiên, tính bằng phần trăm của nhuận bút lẫn công tác phí vẫn không "thấm" vào đâu so với chi phí tàu xe, đi lại, ăn uống, thậm chí phải ngủ lại "tỉnh" vì việc xác minh, điều tra mất đến mấy ngày.

Bên cạnh đó, chế độ trả nhuận bút cho phóng viên đã được thiết lập từ cách đây từ nhiều năm mà chưa được điều chỉnh. Chưa kể, do tình hình kinh tế chung hiện nay gặp khó khăn, nguồn thu của cơ quan báo chí cũng vì đó mà giảm sút, nên nhiều khoản chi trả thù lao, lương thưởng còn bị cắt giảm, thu hẹp lại.

Nguyện vọng chung của các phóng viên nói chung và phóng viên thuộc chuyên mục Bạn đọc – xử lí đơn thư bạn đọc là được tăng nhuận bút, tăng công tác phí để tương xứng với công sức, chi phí họ đã bỏ ra để hoàn thành công việc được giao.

Có thể nói, quan tâm nâng cao thu nhập, bảo đảm đời sống kinh tế cho anh em phóng viên, biên tập viên là một trong những giải pháp quan trọng và

thực tế nhất cho đội ngũ làm báo công tác xử lý đơn thư bạn đọc về khiếu nại, tố cáo yên tâm công tác, đem hết tâm huyết cống hiến cho nghề, tạo sức hấp dẫn cho trang báo cũng như tăng hiệu quả giải quyết tố cáo, khiếu nại từ đơn thư của bạn đọc. Song, với tình hình kinh tế chung khó khăn như hiện nay, việc cải thiện thu nhập vằng lương, thưởng, nhuận bút đang là bài toán khó đối với lãnh đạo tòa soạn báo chí. Theo ông Nguyễn Ngọc Hiển - Tổng Biên tập báo Lao động chia sẻ: "*...duy trì được mức lương ổn định như hiện nay đã là sự phát triển, là sự cố gắng của toàn cơ quan. Để giải bài toán này, các lãnh đạo cơ quan đã ra nhiều phương án, trong đó có việc đẩy mạnh công tác đội ngũ làm kinh tế báo chí, nhưng xem ra, trong lúc các daonh nghiệp đang "khốn đốn, sản xuất khó khăn, đình trệ thì phương án này cũng chưa đạt hiệu quả. Bởi vậy, trong thời điểm này, cách khuyến khích, động viên phóng viên tốt nhất là xây dựng một cơ chế tài chính chấm dứt việc cào bằng, đánh đồng theo số lượng bài viết; thay vào đó là việc đãi ngộ theo thực chất, hiệu quả công việc, đãi ngộ song song với khen thưởng, kỷ luật tùy theo hiệu quả công việc, vừa đảm bảo được tính công bằng trong đại ngộ, vừa giúp thay đổi về chất lượng, động lực làm việc của cán bộ phóng viên*" (PVS, PL3).

3.2.4. Nâng cao năng lực, trình độ, đạo đức phóng viên, biên tập viên

Phóng viên, Biên tập viên là những người trực tiếp làm công tác xử lý thông tin từ đơn thư của bạn đọc gửi về. Họ là những người tiếp nhận, xử lý, tổng hợp, phân loại đơn thư; đề xuất đề tài; trực tiếp gặp gỡ, làm việc với người dân, các cơ quan chức năng. Bởi vậy, muốn nâng hiệu quả xử lý đơn thư bạn đọc tại tòa soạn báo in thì cơ bản là cần nâng cao năng lực, trách nhiệm, đạo đức phóng viên, biên tập viên làm mảng công việc này.

Trước hết, cần chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng cả về chính trị lẫn chuyên môn nghiệp vụ của phóng viên, biên tập viên. Bản lĩnh chính trị vững vàng là tiền đề người làm mảng xử lý đơn thư bạn đọc đứng vững trong môi trường khắc nghiệt của công việc. Việc đào tạo phải được thực hành thường

xuyên, liên tục, đi vào thực chất chứ không phải chỉ đào tạo sao cho đạt chuẩn.

Bên cạnh đó là đào tạo về kiến thức chuyên môn báo chí, gồm lý luận về báo chí và kỹ năng làm báo. Trong trường hợp người được tuyển chọn đã có bằng về luật, kinh tế... "nhảy sang" làm báo mà chưa qua đào tạo lớp báo mà chưa qua trường báo chí, thì cần phải được đào tạo chính quy về báo chí học. Khi đã được đào tạo lớp chính quy rồi, thì cần thiết phải được đào tạo, bồi dưỡng thông qua các lớp tập huấn nghiệp vụ, các hình thức trao đổi kỹ năng nghề nghiệp... ngắn hạn ngay tại tòa soạn báo hoặc do các trung tâm bồi dưỡng nghiệp vụ, hội nhà báo tổ chức thường xuyên.

Ngoài kiến thức chuyên môn báo chí, những người làm về chuyên mục xử lý đơn thư bạn đọc còn cần được bồi dưỡng, trau dồi về kiến thức luật, thông qua các lớp tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách pháp luật được cập nhập liên tục. Những phóng viên, biên tập viên chưa có bằng luật cũng nên tham gia các lớp đào tạo về luật dài hạn, có thể do cơ quan cử đi học hoặc chủ động dự thi, theo học.

Người làm công tác xử lý đơn thư bạn đọc cần phải ý thức được rõ vai trò, trách nhiệm của mình để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Lĩnh vực nghề nghiệp của họ nhiều vất vả, lắm khó khăn, thách thức, thậm chí nguy hiểm luôn rình rập, trong khi thu nhập, nhuận bút thì chưa phải là tương xứng, nhưng đổi lại, họ góp phần đem về quyền, lợi ích chính đáng cho người dân; góp phần vạch trần những tham nhũng, tiêu cực trong xã hội, thúc đẩy công bằng xã hội, pháp luật được thực thi... Trách nhiệm đó vô cùng to lớn và nhiều vinh quang, đòi hỏi sự nỗ lực, cẩn trọng, tâm huyết, yêu nghề...

Đứng trước nhiều cám dỗ, người làm báo cần nâng cao trách nhiệm, đạo đức của mình để đứng vững, giữ "mắt sáng, lòng trong, bút sắc", không trở thành kẻ "đánh thuê", trục lợi, làm xấu hình ảnh người chiến sỹ trên mặt trận văn hóa, gây mất lòng tin ở công chúng. Trước hết, các phóng viên cần nắm "làm lòng" Luật báo chí và 9 quy ước về đạo đức báo chí của Hội Nhà

báo Việt Nam. Tiếp đó, là quy tắc quy chế làm việc của làm việc của mình đang công tác. Các văn bản pháp luật cũng như các quy tắc, quy ước này không áp dụng được trong mọi tình huống, những có có ý nghĩa hướng dẫn nhà báo đi đúng, hành động đúng. Bên cạnh đó, bởi tính độc lập trong hoạt động nghề nghiệp của nghề báo, nhất là báo chí điều tra, mà mỗi phóng viên cũng cần có nguyên tắc tác nghiệp cho riêng mình để có thể soi vào đó kiểm tra, điều chỉnh hành vi, trước hết là để tự bảo vệ mình. Trong đó, quan trọng nhất là các quy tắc khách quan, trung thực. Đó là:

Trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc dưới sự lãnh đạo của Đảng và Nhà nước; luôn gắn bó với nhân dân, hết lòng phục vụ nhân dân.

Tôn trọng sự thật và tôn trong quyền được biết sự thật của công chúng là bổn phận đầu tiên của nhà báo.

Khi thực hiện nhiệm vụ, nhà báo phải luôn bảo vệ các nguyên tắc trong khi thu thập và đăng tải tin tức một cách trung thực bảo đảm quyền bình luận và phê phán một cách công bằng.

Chỉ viết bài theo những thông tin mà bản thân biết rõ nguồn gốc, không được lấp liếm những thông tin thiết yếu hoặc làm sái lệch tài liệu.

Bảo vệ bí mật quốc gia, nghề nghiệp liên quan đến nguồn tin bí mật.

Tôn trọng, đoàn kết, hợp tác giúp đỡ đồng nghiệp trong hoạt động nghề nghiệp.

Giữ gìn và phát huy văn hóa dân tộc, đặc biệt là khi không phân biệt đối xử về màu da, giới tính, dân tộc, quan điểm chính trị, tôn giáo.... của mỗi dân tộc, quốc gia.

Đặc biệt, một nhà báo trước hết là một người công dân có trách nhiệm: tuân thủ pháp luật, không vi phạm pháp luật. Trong nghề nghiệp phải tuân thủ các nguyên tác mà cơ quan báo chí đưa ra, không đạo văn, bóp méo sự thật có ác ý, vu khống, bôi nhọ, buộc tội vô căn cứ, nhận hối lộ dưới bất kỳ một hình thức nào để đăng hoặc lấp liếm thông tin. Và quan trọng nhất vẫn là sự trung thực của bản thân mỗi nhà báo trong mỗi hành vi.

Tiểu kết chương 3

Trong chương 1 và chương 2, tác giả luận văn đã hệ thống lại các khái niệm, quan điểm, lý thuyết về xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo chí nói chung và tòa soạn báo in nói riêng; những yếu tố chi phối đến hoạt động xử lý dơn thư của bạn đọc tại tòa soạn cơ quan báo chí; đồng thời phân tích, đánh giá thực trạng việc xử lý đơn thư bạn đọc tại cơ quan tòa soạn báo in được chọn khảo sát (báo: Pháp luật Việt Nam, Lao động, Thanh tra).

Từ những vấn đề đặt ra như: cần đẩy mạnh sự quan tâm, cố gắng của cơ quan báo chí; sự phối hợp, hỗ trợ từ phía các cơ quan chức năng giải quyết các vụ việc; sự tham gia tích cực của công chúng độc giả; nhà báo bị hành hung; công tác nghiệp vụ đối với phóng viên; thù lao phóng viên, chúng tôi đã đưa ra những định hướng, khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc như: về phía đảng và nhà nước tiếp tục xây dựng, bổ sung, hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở cho xử lí đơn thư bạn đọc; tăng cường sự quan tâm hỗ trợ từ cơ quan chủ quản, cơ quan quản lý nhà nước về báo chí, hội nhà báo; nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo của cơ quan báo chí; nâng cao năng lực, trình độ, đạo đức phóng viên, biên tập viên.

KẾT LUẬN

Xử lí đơn thư bạn đọc tại cơ quan báo chí được cho là chiếc cầu nối thông tin giữa các bên liên với công chúng. Báo chí, với vai trò trách nhiệm chính trị, xã hội lớn lao của mình, đã giúp công dân thực hiện quyền lợi cơ bản đó; đồng thời góp phần giúp các cơ quan chức năng trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, giảm tải những bức xúc trong nhân dân.

Thông qua đó, báo chí cũng hoàn thiện mình, củng cố niềm tin cho xã hội, ngày càng phát triển bền vững.

Việc xử lý đơn thư của bạn đọc tại tòa soạn báo in thông qua hình thức phản hồi đơn thư; tin tức – sự kiện về các vụ việc có liên quan đến kinh tế - văn hóa – xã hội và pháp luật đã phản ánh được thực trạng về tình hình này hiện nay ở nước ta. Thực tế khảo sát việc xử lý đơn thư bạn đọc ở một số tòa soạn báo chí ở nước ta hiện nay cho thấy người dân – bạn đọc có nhiều bức xúc, xã hội còn tồn tại những tiêu cực và hiệu quả giải quyết về khiếu nại, tố cáo chưa được cao. Không chỉ là phản ánh bức trang thực trạng ấy, báo chí còn là cầu nối chuyển đơn thư của công dân, đề nghị các cơ quan có thẩm quyền trả lời báo chí để báo chí thông tin đến người dân. Từ đây, những đúng, những sai được chỉ rõ, những giải pháp được đưa ra, những bức xúc của nhân dân phần nào lắng dịu. Báo chí, bằng tiếng nói đầy sức mạnh của mình đã góp phần đem lại quyền, lợi chính đáng của mỗi người dân; giữ gìn kỷ cương phép nước, công bằng xã hội; trở thành người bạn tin cậy thân thiết của mỗi nhà.

Đấy là những kết quả đạt được, tuy mới chỉ là "bước đầu", chưa thực sự như mong muốn, nhưng cũng làm nức lòng những người làm báo, động viên những người làm báo, động viên các nhà báo trên con đường góp sức khiếu nại, tố cáo những mặt tiêu cực của xã hội hiện nay. Để có được những ghi nhận ấy, các nhà báo phải trải qua rất nhiều khó khăn, thách thức. Từ khó khăn tự thân công việc đòi hỏi nhà báo phải cần mẫn, tâm huyết, cẩn trọng, học tập, trau dồi

không ngừng về cả nghiệp vụ báo chí lẫn kiến thức luật; cho tới những khó khăn đến từ sự bất hợp tác của các cơ quan chức năng, các đối tượng bị khiếu nại, tố cáo đe dọa, xúc phạm, hành hung, cản trở tác nghiệp. Đấy là chưa kể mức lương bổng, thu nhập còn hạn chế, trong khi những cám dỗ nghề nghiệp bủa vây, mời gọi, khiến nhà báo phải thật bản lĩnh, vững vàng, tránh xa vào con đường "đánh thuê", trục lợi, tống tiền, nhận hối lộ.

Mặc dù, đã có sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo Ban về việc xử lý đơn thư bạn đọc nhưng các nguyên nhân có cả chủ quan lẫn khách quan dẫn đến việc xử lý đơn thư của bạn đọc chưa thực sự hiệu quả như: trước hết là do đội ngũ phóng viên, biên tập viên làm mảng công tác này chưa đáp ứng được hết yêu cầu của công việc (số lượng chưa đông trong khi đó công việc thì nhiều). Trong khi đó nhiều phóng viên, biên tập viên tuổi đời và tuổi nghề còn quá trẻ, chưa thể một mình đảm đương công việc, còn phải kèm cặp, bồi dưỡng thêm. Bên cạnh đó, phương thức hoạt động, quy trình tiếp nhận và xử lý đơn thư của bạn đọc vẫn đang trên con đường hoàn thiện, chưa tạo điều kiện thuận lợi cho phóng viên lẫn độc giả gửi đơn thư về cho tòa soạn. Và, nguyên nhân lớn nhất ảnh hưởng tới hiệu quả việc xử lý đơn thư của độc giả tại cơ quan báo chí là sự hợp tác lỏng lẻo của các cơ quan chức năng có thẩm quyền. Chưa kể, nội dung các đơn thư mà độc giả gửi về cho tòa soạn lại chủ yếu là những đơn thư có nội dung khiếu nại, tố cáo sai vẫn khá lớn, gây khó khăn cho phóng viên tiến hành điều tra, xác minh.

Để giải quyết những vấn đề trên, nâng cao hiệu quả xử lý đơn thư của bạn đọc chúng tôi có đưa ra một số giải pháp như: của bạn đọc như: về phía đảng và nhà nước tiếp tục xây dựng, bổ sung, hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở cho xử lý đơn thư bạn đọc; tăng cường sự quan tâm hỗ trợ từ cơ quan chủ quản, cơ quan quản lý nhà nước về báo chí, hội nhà báo; nâng cao trách nhiệm của lãnh đạo của cơ quan báo chí; nâng cao năng lực, trình độ, đạo đức phóng viên, biên tập viên.

Do những hạn chế về mặt thời gian và trình độ nghiệp vụ nên luận văn chắc chắn còn nhiều sơ suất, thiếu xót, lỗi nghiệp vụ chuyên môn. Nhưng thiết nghĩ đây là vấn đề cần thiết nhằm đáp ứng công tác xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay. Vì vậy, tác giả rất mong sẽ nhận sự góp ý quý báu cần thiết của các chuyên gia, các thầy cô giáo, đồng nghiệp để rút kinh nghiệm và khắc phục trong các nghiên cứu tiếp theo của bản thân.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Anh (2003), *Một số vấn đề sử dụng ngôn ngữ báo chí*, Nxb Lao động xã hội, Hà Nội.
2. Ban tuyên giáo Trung ương (2007), *Tăng cường lãnh đạo, quản lí điều kiện để báo chí nước ta phát triển mạnh mẽ, vững chắc trong thời gian tới*, Nxb Lý luận chính trị, Hà Nội.
3. Báo Lao động (2018-2019).
4. Báo Pháp luật Việt Nam (2018-2019).
5. Báo Thanh tra (2018-2019).
6. Lê Thanh Bình (chủ biên) (2012), *Báo chí và thông tin đối ngoại*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
7. Hoàng Đình Cúc, Đức Dũng (2007), *Những vấn đề của báo chí hiện đại*, Nxb Lí luận chính trị, Hà Nội.
8. Đức Dũng (2002), *Sáng tạo tác phẩm báo chí*, Nxb Văn hoá - Thông tin, Hà Nội.
9. Đức Dũng (2010), *Báo chí và đào tạo báo chí*, Nxb Văn hoá - Thông tin, Hà Nội.
10. Nguyễn Văn Dững - Hoàng Anh (1998- sách dịch), *Nhà báo bí quyết kỹ năng nghề nghiệp*, Nxb Lao động, Hà Nội.
11. Nguyễn Văn Dững (2000), *Báo chí – những điểm nhìn từ thực tiễn, tập 1*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
12. Nguyễn Văn Dững (chủ biên) (2001), *Báo chí những điểm nhìn thực tiễn*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
13. Nguyễn Văn Dững (chủ biên) (2006), *Truyền thông – lí thuyết và kỹ năng cơ bản*, Nxb Lí luận chính trị, Hà Nội.
14. Nguyễn Văn Dững (chủ biên) (2011), *Báo chí truyền thông hiện đại*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.

15. Nguyễn Văn Dững (chủ biên) (2011), *Báo chí dư luận xã hội,* Nxb Lao động, Hà Nội.
16. Nguyễn Văn Dững (2012), *Cơ sở lí luận báo chí,* Nxb Lao động, Hà Nội.
17. Đảng Cộng sản Việt Nam (1990), *Chỉ thị số 63-CT/TU về tang cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác báo chí xuất bản*, Hà Nội.
18. Vũ Cao Đàm (2005), *Phương pháp luận nghiên cứu khoa học,* Nxb Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.
19. Hà Minh Đức (chủ biên) (1994) (1996), *Báo chí – những vấn đề lí luận thực tiễn*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
20. Đỗ Thu Hằng (2000), *Những vấn đề cơ bản về Tâm lí tiếp nhận của công chúng báo chí,* Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
21. Đinh Thị Thúy Hằng (2007), *PR-Kiến thức và Đạo đức nghề nghiệp*, Nxb Lao động xã hội, Hà Nội.
22. Vũ Quang Hào (2001), *Ngôn ngữ báo chí*, Nxb Đại học quốc gia Hà Nội.
23. Vũ Đình Hòe (chủ biên) (2000), *Truyền thông đại chúng trong công tác lãnh đạo, quản lí*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
24. Nguyễn Ngọc Hùng (2008), *Nâng cao hiệu quả hoạt động xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các cơ quan của Quốc hội,* luận văn thạc sỹ Luật học, trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Hà Nội.
25. Trần Quang Huy (2009), *Luật đất đai*, Nxb Công an Nhân dân, Hà Nội.
26. Nguyễn Quốc Hưng (2002), *Thể loại điều tra qua thư bạn đọc của Ban bạn đọc báo Lao động,* Khóa luận khoa Báo chí – Truyền thông, trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Hà Nội.
27. Đinh Văn Hường (2006), *Các thể loại báo chí thông tấn*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
28. Đinh Văn Hường (2007), *Tổ chức và hoạt động của tòa soạn*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
29. *Hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam năm 1946, 1959, 1980, 1992* (2009), Nxb Lao động xã hội, Hà Nội.

30. Khoa Báo chí – Đại học khoa học xã hội và Nhân văn – Đại học Quốc gia Hà Nội (1996), *Báo chí những vấn đề lý luận và thực tiễn*, tập 2, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
31. Luật báo chí (Luật số: 103/2016/QH13) (2016): https://luatvietnam.vn/chinh-sach/luat-103-2016-qh13-quoc-hoi-104847-d1.html
32. Luật số Tố cáo (Luật số: số 25/2018/QH14) (2018): https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-To-cao-336713.aspx
33. Luật khiếu nại, Tố cáo (Luật số: 9/1998/QH10) (2018): http://vanban.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=1&mode=detail&document_id=80277
34. Luật Phòng, chống tham nhũng (Luật số: 36/2018/QH14) (2018): https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-Phong-chong-tham-nhung-322049.aspx
35. Jean – Luc Martin – Lagerdette (2004), *Hướng dẫn cách viết báo*, Nxb Thông tấn, Hà Nội.
36. Hoàng Thị Nga (2008), *Kỹ năng điều tra của phóng viên hộp thư truyền hình – đài truyền hình Việt Nam, khóa luận tốt nghiệp báo chí,* Học viện báo chí và Tuyên truyền, Học viện chính trị Hồ Chí Minh, Hà Nội.
37. Nghị định của chính phủ số 51/2002/NĐ-CP ngày 26 tháng 4 năm 2002 quy định chi tiết thi hành luật báo chí, luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật báo chí (2002): https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Quyen-dan-su/Nghi-dinh-51-2002-ND-CP-huong-dan-Luat-Bao-chi-Luat-sua-doi-bo-sung-mot-so-dieu-cua-Luat-Bao-chi-49362.aspx
38. Lê Thị Nhã (2010), *Lao động nhà báo, lí thuyết và kỹ năng cơ bản*, Nxb Chính trị - Hành chính, Hà Nội.
39. Trần Quang Nhiếp (2005), *Nâng cao hiệu quả của báo chí trong đấu*

tranh chống quan liêu tham nhũng ở nước ta hiện nay, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

40. Đỗ Chí Nghĩa (2012), *Vai trò của báo chí trong định hướng dư luận xã hội*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
41. Đỗ Chí Nghĩa (2014), *Nhà báo và sáng tạo báo chí trong tư tưởng Hồ Chí Minh*, Nxb Thông tin và truyền thông, Hà Nội.
42. Nhiều tác giả (1996), *Từ điển báo chí*, Nxb thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Hồ Chí Minh.
43. Nhiều tác giả (2005), *Nhà báo viết về nghề báo*, Nxb trẻ, Hà Nội.
44. Nhiều tác giả (1996), *Từ điển báo chí*, Nxb Thành Phố. Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.
45. Hoàng Phê (1992) *Từ điển Tiếng Việt,* Nxb Trung tâm từ điển ngôn ngữ, Hà Nội.
46. Quy định 14-QĐ/UBKTTW Về việc tiếp nhận, xử lí đơn thư, tiếp đảng viên và công dân của Ủy ban Kiểm tra Trung ương (2014): https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Quy-dinh-14-QD-UBKTTW-nam-2014-tiep-nhan-xu-ly-don-thu-tiep-dang-vien-cong-dan-Uy-ban-Kiem-tra-Trung-uong-251779.aspx
47. Phan Quang (2005), *Nghề báo nghiệp văn*, Nxb Thông tấn, Hà Nội.
48. Trần Quang (2005), *Các thể loại báo chí chính luận*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
49. Trần Hữu Quang (2008), *Xã hội học truyền thông đại chúng*, Nxb Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.
50. Dương Xuân Sơn (2009), *Giáo trình báo chí truyền hình*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
51. Nguyễn Ngọc Tân (2012), "*Pháp luật về khiếu nại",* Hội đồng phối hợp công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của Chính phủ, Đặc san tuyên truyền pháp luật số 05/2012.
52. Tạ Ngọc Tấn (2001), *Truyền thông đại chúng*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

53. Tạ Ngọc Tấn (2004), *Hồ Chí Minh về báo chí*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
54. Tạ Ngọc Tấn (2005), *Cơ sở lí luận báo chí*, Nxb Lí luận chính trị, Hà Nội.
55. Hữu Thọ (1987), *Nghĩ về nghề báo*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
56. Hữu Thọ (1997), *Công việc của người viết báo*, Nxb Giáo Dục, Hà Nội.
57. Thông tư 07/2014/TT-TTCP về việc quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (2014): https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Thong-tu-07-2014-TT-TTCP-quy-trinh-xu-ly-don-khieu-nai-don-to-cao-don-kien-nghi-phan-anh-257236.aspx
58. Dương Thanh Tú (2010), *Vấn đề khiếu nại, tố cáo của công dân thủ đô trên sóng Đài Phát thanh – Truyền hình Hà Nội*, luận văn thạc sỹ báo chí học, trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Hà Nội.
59. Trung tâm Từ điển học, *Từ điển Tiếng Việt* (2007), Nxb Đà Nẵng, Đà Nẵng.
60. Trung tâm từ điển học (2010), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb Từ điển bách khoa, Hà Nội.
61. *Từ điển bách khoa Việt Nam* (2005), Nhà xuất bản Từ điển Bách khoa, Hà Nội.
62. Nguyễn Như Ý (1999), *Đại từ điển Tiếng Việt*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội, Hà Nội.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 3

Nội dung phỏng vấn sâu

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- tự do- hạnh phúc

----------o0o----------

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CUNG CẤP THÔNG TIN

Kính gửi: Lãnh đạo quản lí cơ quan báo chí

Phóng viên/Biên tập viên phụ trách xử lý đơn thư

Tôi là:

Chức vụ:

Đơn vị công tác:

Website:

Hiện nay, Tôi đang thực hiện một đề tài nghiên cứu khoa học phục vụ luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ tại Trường Đại học khoa học xã hội và Nhân văn (ĐHQGHN), Đề tài có tựa đề như sau: *"Vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay*".

Tôi làm đơn này kính đề nghị Qúy vị tạo điều kiện hỗ trợ cung cấp những thông tin cần thiết giúp tôi trong việc khảo sát các nội dung và phương thức báo chí về: "*Vấn đề xử lý đơn thư của bạn đọc trên báo in hiện nay*". Kèm theo đơn này là các biên bản phỏng vấn sâu các thông tin tôi cần thu thập trong quá trình khảo sát phục vụ cho việc nghiên cứu của mình.

Rất mong nhận được sự giúp đỡ của Quý vị để tôi hoàn thành Luận văn tốt nghiệp.

Mọi chi tiết xin liên hệ: **Tôi xin chân thành cảm ơn!**

ĐT:

Email:

BIÊN BẢN PHỎNG VẤN SÂU

Dành cho lãnh đạo quản lí cơ quan báo chí

1.1. Ông Đặng Vũ Hoài - Trưởng Ban Bạn đọc, Báo in Pháp luật Việt Nam

Câu hỏi: Xin ông cho biết, tòa soạn báo chí mình đã triển khai chuyên mục Bạn đọc từ khi nào? Việc triển khai như thế nào? và kết quả ra sao?(theo đánh giá của ông)

Trả lời: Báo Pháp luật Việt Nam được thành lập tháng 7/1985, thì ngay sau đó không lâu, Báo đã triển khai chuyên mục Bạn đọc vì phù hợp với tôn chỉ mục đích của Báo, của Bộ Tư pháp là tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật đến bạn đọc và nhất là người dân. Đặc biệt là người dân ở vùng sâu, vùng xa để họ hiểu biết hơn về chủ trương, chính sách pháp của Đảng và Nhà nước ta trong thời kỳ mới…

Do đó, Báo Pháp luật Việt Nam đã có Ban Bạn đọc, nhiệm vụ là tiếp dân, xử lý đơn thư của bạn đọc và người dân gửi đến. Qua đó sàng lọc những vụ việc để xử lý như: Chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết; điều tra, xác minh theo đơn thư bạn đọc hoặc chuyển đơn đến các cộng tác viên là các chuyên gia về pháp luật, luật sư, luật gia để họ tư vấn, giải đáp…sau đó Báo đăng trên chuyên mục Tư vấn pháp luật hiện nay để bạn đọc, người dân biết, hiểu cũng như là một hình thức để Báo trả lời độc giả.

Kết quả trong nhiều năm qua từu công tác bạn đọc, Báo Pháp luật Việt Nam đã có vị thế trong lòng bạn đọc nói chung và trong đó, Ban Bạn đọc đã có chỗ đứng, chỗ dựa vững chắc của bạn đọc khi bạn đọc, người dân có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, tố cáo và cần tưu vấn vụ việc, tình huống cụ thể…

Nhờ đó nhiều vụ việc của người dân, doanh nghiệp và cả chính quyền địa phương được giải quyết đúng quy định của pháp luật, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức và doanh nghiệp…

Câu hỏi: Theo ông việc triển khai chuyên mục bạn đọc có những thuận lợi và khó khăn gì?

Trả lời: Thuận lợi là đã được sự ủng hộ của Bộ Tư pháp, Ban Biên tập và đặc biệt là sự cộng tác của đội ngũ chuyên gia pháp lý, luật sư, luật gia và các bạn đồng nghiệp giúp đỡ trong quá trình xác minh, điều tra đơn thư; giải đáp pháp luật và sự chia sẻ… Khó khăn thường gặp là sự thờ ơ, thiếu hợp tác từ chính các cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý và đặc biệt cơ quan có trách nhiệm giải quyết sự việc…đã khiến không ít quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, doanh nghiệp, tổ chức bị thiệt thòi…

Câu hỏi: Theo ông việc triển khai xử lí đơn thư của bạn đọc tại tòa soạn mình mang lại lợi ích gì? Có gì bất cập không?Tòa soạn báo chí ông/bà đã làm gì để khắc phục những khó khăn trong việc xử lí đơn thư bạn đọc?

Trả lời: Lợi ích của việc xử lý đơn thư bao gồm: Tự nâng cao kiến thức, kỹ năng về pháp luật; mang lại niềm vui, bảo vệ sự công bằng cho bạn đọc, người dân, doanh nghiệp; kết nối được với nhiều đơn vị, chính quyền địa phương và doanh nghiệp…Từ đó mang lại hiệu quả của công việc xử lý đơn thư.

Bất cập là về chính sách, pháp luật chưa thực sự đi vào cuộc sống; các cấp chính quyền, nhất là người đứng đầu chưa thực sự vì dân…

Khắc phục những khó khăn, vướng mắc, Tòa soạn đã và đang tích cực phối hợp với các phòng ban, cơ quan đại diện bằng mọi cách để phóng viên tiếp cận theo đúng quy định của pháp luật để tìm hiểu, viết bài phản ánh những cái sai, bất cập của cơ chế, chính sách và sự thiếu trách nhiệm của các cấp chính quyền và người đứng đầu khi để xảy ra sự việc và quá trình giải quyết sự việc…

Câu hỏi: Theo ông, cơ quan báo chí mình có nên tiếp tục duy trì chuyên mục Bạn đọc, xử lí đơn thư bạn đọc hay không? Nếu có, cách thức tiếp nhận và xử lí đơn thư của bạn đọc có cần phải cải tiến không? Nếu cần thì cải tiến như thế nào?

Trả lời: Cần và rất cần duy trì mục Bạn đọc vì đây là mọt diễn đàn để bạn đọc, người dân và các đơn vị, doanh nghiệp phản ánh và nói lên tiếng nói của mình. Là nơi để bảo vệ, nói lên quyền lợi chính đáng của họ; đồng thời phản ánh những tiêu cực trong xã hội…

Cần phải cải tiến cách tiếp nhận và xử lý đơn thư của bạn đọc như: Tăng

cường tiếp trực tiếp đồng thời mời các chuyên gia pháp luật, luật sư, luật gia…cùng ngồi tiếp sẽ mang lại hiệu quả cao nhất, trực tiếp nhất và có cơ hội tư vấn vụ việc nhanh nhất…Bên cạnh đó, qua đơn thư cần phân loại, nhìn nhận vụ việc một cách chính xác nhất để từ đó đưa ra hướng giải quyết đạt hiệu quả cao nhất. Đơn cử như phân loại vụ việc nào là dân sự, vụ việc nào là hình sự, vụ việc nào là hành chính…Vụ việc nào tố cáo, vụ việc nào khiếu nại, kiến nghị; vụ việc nào khởi kiện và khởi kiện dân sự, hình sự hay hành chính…

Câu hỏi: Ông có kiến nghị gì với lãnh đạo cơ quan báo chí mình về việc triển khai chuyên mục Bạn đọc và xử lí đơn thư bạn đọc?

Trả lời: Kiến nghị lãnh đạo cơ quan cho Ban Bạn đọc tổ chức các buổi giao lưu trực tuyến giữa luật sư, chuyên gia pháp lý để tương tác với bạn đọc; tổ chức để luật sư tiếp dân với Ban Bạn đọc; kiến nghị thay đổi hình thức, nội dung, hình ảnh về xử lý đơn bạn đọc, như: Tăng cường điều tra, xác minh và làm việc trực tiếp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để có kết quả cao, chân thực nhất. Bên cạnh đó còn có phỏng vấn, ghi âm, hình ảnh, clip…

Câu hỏi: Theo ông bên cạnh hình thức gửi thư, có những kênh thông tin nào cần phải có để tiếp nhận và xử lí đơn thư của bạn đọc?

Trả lời: Ngoài đơn thư, bạn đọc đến trực tiếp, phản ánh qua điện thoại và sự phát hiện của phóng viên, qua bạn bè, người thân, đồng nghiệp…Thì hiện nay, việc tiếp cận thông tin còn thông qua mạng xã hội như: Facebook, Zalo…cũng có thể tiếp nhận và xử lý…

Xin cảm ơn ông!

1.2. Ngô Thị Lê Phương - Trưởng Ban Bạn đọc, Báo Lao động

Câu hỏi: Xin bà cho biết, tòa soạn báo chí mình đã triển khai chuyên mục Bạn đọc từ khi nào? Việc triển khai như thế nào? và kết quả ra sao?(theo đánh giá của bà)

Trả lời: Ban Bạn đọc Bao Lao Động thành lập năm 1995. Trên báo Giấy có chuyên mục Bạn đọc song hành, báo điện tử cũng có chuyên mục bạn đọc (từ khi khai sinh Lao động điện tử năm 1999)

Câu hỏi: Theo bà việc triển khai chuyên mục bạn đọc có những thuận lợi và khó khăn gì?

Trả lời: Lao động là tờ báo uy tín, có bề dày lịch sử, thương hiệu số 1 trong bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động nên nhận được rất nhiều đơn thư bạn đọc thông qua nhiều kênh tiếp nhận khác nhau: đơn thư trực tiếp gửi về tòa soạn, qua đường dây nóng, qua email Ban Bạn đọc. Chính nguồn đơn thư, thông tin dồi dào của bạn đọc cung cấp giúp Báo có điều kiện khai thác nhiều tuyến bài, thông tin đa dạng, phong phú trên khắp cả nước. Khó khăn đôi khi bạn đọc lại không hợp tác cung cấp thêm thông tin hoặc thông tin quá mỏng, PV phải điều tra công phu.

Câu hỏi: Theo bà việc triển khai xử lí đơn thư của bạn đọc tại tòa soạn mình mang lại lợi ích gì? Có gì bất cập không?Tòa soạn báo chí ông/bà đã làm gì để khắc phục những khó khăn trong việc xử lí đơn thư bạn đọc?

Trả lời: Xử lý đơn thư bạn đọc là trách nhiệm quan trọng của mỗi tờ báo. Việc xử lý đơn thư nhanh chóng, rốt ráo không chỉ mang lại cho tòa soạn những tuyến bài hay, bám sát vấn đề dân sinh mà còn tăng thêm niềm tin yêu của bạn đọc đối với thương hiệu Lao động. Việc xử lý đơn thư tại Báo Lao động tuân theo quy trình chặt chẽ, nghiêm túc, minh bạch: từ việc tiếp nhận, vào sổ đơn thư, cử phóng viên xác minh (có thời hạn hoàn thành xác minh), báo cáo tình hình xác minh đơn thư (có hay không triển khai tiếp, nếu dừng thì tại sao, làm tiếp thì triển khai theo hướng nào, có cần lãnh đạo Báo hoặc các Ban chức năng hỗ trợ gì hay không,…).

Ngoài ra, khi xử lý đơn thư bạn đọc, Ban Bạn đọc sẽ chọn những đơn thư có nội dung, có vấn đề, bám sát đời sống dân sinh,… để giao phóng viên triển khai nên quá trình xử lý, cơ bản không gặp khó khăn, vướng mắc.

Câu hỏi: *Theo bà cơ quan báo chí mình có nên tiếp tục duy trì chuyên mục Bạn đọc, xử lí đơn thư bạn đọc hay không? Nếu có, cách thức tiếp nhận và xử lí đơn thư của bạn đọc có cần phải cải tiến không? Nếu cần thì cải tiến như thế nào?*

Trả lời: Như đã nói ở trên, việc xử lý đơn thư bạn đọc là trách nhiệm quan trọng của mỗi tờ báo, đồng thời việc duy trì chuyên mục Bạn đọc cũng quan trọng bởi đó là kênh thông tin giữa Lao động và bạn đọc. Cách tiếp cận và xử lý đơn thư bạn đọc cần có dự thay đổi trong cách mạng 4.0 cũng như sự cạng tranh khủng khiếp từ các mạng xã hội: tiếp nhận đa chiều, đa phương tiện (đơn thư trực tiếp, điện thoại qua đường dây nóng, email Ban Bạn đọc,…), việc xử lý cũng phải nhanh chóng, chính xác.

Câu hỏi: *Bà có kiến nghị gì với lãnh đạo cơ quan báo chí mình về việc triển khai chuyên mục Bạn đọc và xử lí đơn thư bạn đọc?*

Trả lời: Không

Câu hỏi: *Theo bà bên cạnh hình thức gửi thư, có những kênh thông tin nào cần phải có để tiếp nhận và xử lí đơn thư của bạn đọc?*

Trả lời: Báo Lao động đã áp dụng đa dạng các hình thức tiếp nhận đơn thư (đã nêu ở trên).

Xin cảm ơn bà!

1.3. Bà Lê Phương Hiếu – Phóng viên phụ trách Đơn thư bạn đọc, Báo in Thanh tra

Câu hỏi: *Xin bà cho biết, tòa soạn báo chí mình đã triển khai chuyên mục Bạn đọc từ khi nào? Việc triển khai như thế nào? và kết quả ra sao?(theo đánh giá của bà)*

Trả lời: Ngay từ những ngày thành lập báo, chuyên mục bạn đọc đã được triển khai thực hiện trên Báo Thanh tra. Tuy nhiên, thời gian đầu, do số

lượng phóng viên ít, lại không được giao chuyên trách nên việc triển khai thực hiện vẫn chưa được hệ thống, quy củ. Đến khoảng năm 2005 - 2006 khi đó, Báo Thanh tra tăng kỳ phát hành từ 1 lên 2 số rồi 3 số/tuần, số lượng phóng viên, biên tập viên cũng tăng nên việc phân công phân nhiệm đã cụ thể hơn. Lượng đơn thư bạn đọc gửi đến Báo lúc này cũng nhiều và thường xuyên hơn. Ban biên tập Báo Thanh tra đã phân công 1 phóng viên chuyên trách phụ trách chuyên mục bạn đọc.

Ngau sau khi được phân công phân nhiệm, người được giao nhiệm vụ đã cùng Ban biên tập xây dựng bộ quy chuẩn Quản lý đơn thư bạn đọc, hệ thống chuyên mục Bạn đọc trên Báo. Đến nay, về cơ bản vẫn thực hiện theo đúng quy định. Kết quả, được bạn đọc đón nhận, 1 số báo đã học hỏi kinh nghiệm và triển khai thực hiện tại tòa soạn.

Câu hỏi: *Theo bà việc triển khai chuyên mục bạn đọc có những thuận lợi và khó khăn gì?*

Trả lời: Tại Báo Thanh tra- cơ quan ngôn luận của ngành Thanh tra, nên việc quan tâm trú trọng đến chất lượng nội dung tờ báo được thực hiện theo đúng nội dung tôn chỉ, mục đích. Là tờ báo của ngành Thanh tra nên nhiều năm qua, bạn đọc thường lựa chọn Báo Thanh tra là cơ quan để gửi đơn thư.

Thuận lợi: Được BBT quan tâm chỉ đạo thực hiện

Khó khăn: lực lượng trực tiếp thực hiện mỏng

Câu hỏi: Theo bà việc triển khai xử lí đơn thư của bạn đọc tại tòa soạn mình mang lại lợi ích gì? Có gì bất cập không?Tòa soạn báo chí bà đã làm gì để khắc phục những khó khăn trong việc xử lí đơn thư bạn đọc?

Trả lời: Về Lợi ích: giúp người dân và cơ quan chức năng gần nhau hơn và tìm được tiến nói chung; người dân được tiếp cận với kết quả giải quyết của cơ quan chức năng một cách nhanh nhất; có những vụ việc sau khi được cơ quan báo chí chuyển đơn thư, cơ quan chức năng đã vào cuộc và giải

quyết đem lại quyền lợi chính đáng cho người dân cũng như chỉ ra những hạn chế, thiếu sót của chính quyền địa phương…

- Bất cập: không
- Tăng cường nhân sự bổ sung để giảm áp lực công việc.

Câu hỏi: *Theo bà cơ quan báo chí mình có nên tiếp tục duy trì chuyên mục Bạn đọc, xử lí đơn thư bạn đọc hay không? Nếu có, cách thức tiếp nhận và xử lí đơn thư của bạn đọc có cần phải cải tiến không? Nếu cần thì cải tiến như thế nào?*

Trả lời: Có. Hiện tại, cách tiếp nhận và xử lý đơn thư tại Báo Thanh tra đang được thực hiện theo đúng quy định và bộ quy chuẩn xử lý đơn thư của Báo. Về cơ bản vẫn đáp ứng được nhu cầu bạn đọc hiện nay. Chuyên mục Bạn đọc trên Báo vẫn phải duy trì thường xuyên vì đây là cầu nối giúp người dân và cơ quan chức năng cùng có chung tiếng nói.

Câu hỏi: *Bà có kiến nghị gì với lãnh đạo cơ quan báo chí mình về việc triển khai chuyên mục Bạn đọc và xử lí đơn thư bạn đọc?*

Trả lời: Không

Câu hỏi: Theo bà bên cạnh hình thức gửi thư, có những kênh thông tin nào cần phải có để tiếp nhận và xử lí đơn thư của bạn đọc?

Trả lời: Hiện tại, ở Báo Thanh tra đang tiếp nhận đơn thư bạn đọc gửi đến từ nhiều kênh thông tin như: qua bưu điện; tiếp nhận trực tiếp tại cơ quan; tiếp nhận qua email…

Xin cảm ơn bà!

PHỤ LỤC 4

Một số đơn thư và bài báo được xử lý sau khi tiếp nhận đơn thư của bạn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
--------o0o--------

ĐƠN KÊU CỨU KHẨN CẤP

Kính gửi: ..Bạn..bạn..đọc..Báo..lao..Động.....

Chúng tôi là:

1. **Bà Bùi Thị Sâm** 0912.54.98.59 Sinh năm: 1959

CMND số: 001159010031 Ngày cấp: 24/05/2017

Nơi cấp: Cục trưởng cục Cảnh sát ĐKQL cư trú và DLQG về dân cư

2. **Ông Hoàng Văn Khang** Sinh năm: 1957

CMND số: 012172797 Ngày cấp: 14/05/2009 Nơi cấp: CA TP Hà Nội

Cùng địa chỉ: Số nhà 45, ngách 135/48 Nguyễn Văn Cừ, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, thành phố Hà Nội

Chúng tôi làm đơn này gửi tới Quý báo kêu cứu về hành vi sai phạm của UBND Quận Long Biên, thành phố Hà Nội; của UBND phường Ngọc Lâm, quận Long Biên trong việc cấp GCNQSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất và quản lý việc xây dựng trái phép trên tài sản đang tranh chấp của ông Vũ Gia Vượng, bà Nguyễn Thị Hải (địa chỉ: số 43, ngách 135/48, tổ 12, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, thành phố Hà Nội).

Chúng tôi xin được trình bày nội dung sự việc như sau:

Thứ nhất, việc UBND quận Long Biên cấp GCNQSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất cho ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải trên diện tích đất làm ngõ đi chung là không đúng quy định của pháp luật.

Năm 1985, UBND thị trấn Gia Lâm cho phép một số gia đình được san lấp ao Cầm Nhật để làm nhà ở, trong đó có gia đình tôi, gia đình ông Trương Hữu Hưng và gia đình bà Nguyễn Thị Hải. Sau khi các gia đình đã hoàn thành việc san lấp theo đúng chỉ tiêu đề ra, cán bộ UBND thị trấn Gia Lâm là ông Ngô Đăng Thịnh – Phó Chủ tịch Thị trấn, ông Nguyễn Văn Minh – Cán bộ Địa chính, ông Nguyễn Đức Trí – Cán bộ Tư pháp, ông Ngô Sanh – Khối trưởng Khối Ái Mộ II, thị trấn Gia Lâm đã xuống kiểm tra, tiến hành xác định mốc giới thửa đất và có thông báo yêu cầu các gia đình tại đây phải để lại một phần diện tích đất đã san lấp làm ngõ đi cho các hộ dân phía trong. Thực hiện đúng theo chủ trương, chính sách đó, 03 gia đình chúng tôi đã thỏa thuận về việc để lại một phần diện tích đất làm ngõ đi chung như sau: gia đình nhà tôi lùi lại 0,8m *(bao gồm 0,5m móng nhà)*, gia đình ông Trương Hữu Hưng lùi lại 0,4m, gia đình bà Nguyễn Thị Hải lùi lại 0,4m.

Năm 1991, UBND thị trấn Gia Lâm thực hiện chính sách cấp đất cho các hộ ở phía trong, nhưng không triển khai mở đường ngõ đi chung mà *"tự động"* hợp thức hóa diện tích ngõ đi chung cho gia đình bà Hải. Mặt khác, cũng vào thời điểm đó, gia đình bà Hải

1

đã tự ý xây tường chắn con đường mở ngõ đi chung với lý do bảo vệ an ninh trật tự mà không được sự đồng ý của gia đình tôi và gia đình ông Hưng.

Nhận thấy, việc làm của UBND thị trấn Gia Lâm và gia đình bà Hải là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của gia đình tôi và những gia đình xung quanh, ngày 20/10/1991, tôi đã gửi Đơn đề nghị tới UBND thị trấn Gia Lâm: đề nghị UBND thị trấn trả lại phần diện tích ngõ đi chung mà gia đình chúng tôi đã để lại. Căn cứ vào đề nghị của chúng tôi, UBND huyện Gia Lâm chưa ban hành quyết định hợp thức hóa phần diện tích đất kể trên.

Từ đó đến nay, chúng tôi liên tục gửi các đơn thư khiếu nại đến cơ quan Nhà nước có thẩm quyền đề nghị xem xét, giải quyết nhưng chúng tôi vẫn chưa nhận được hướng giải quyết thấu tình đạt lý. Tại Biên bản làm việc ngày 11/01/2013 giữa UBND phường Ngọc Lâm với ông Hoàng Văn Khang và bà Nguyễn Thị Hải đã kết luận: *"Căn cứ hồ sơ lưu trữ của UBND phường Ngọc Lâm, khẳng định phần đất tiếp giáp giữa gia đình ông Hoàng Văn Khang và bà Nguyễn Thị Hải là ngõ đi chung hiện do gia đình bà Nguyễn Thị Hải đang quản lý và sử dụng. Trên cơ sở đơn kiến nghị, ý kiến đề nghị của Tổ dân phố số 12 và các thành viên tham dự Hội nghị có ý kiến, UBND phường Ngọc Lâm báo cáo quận cho đầu tư làm ngõ đi chung"*. Cũng tại Biên bản làm việc ngày 05/7/2016 giữa UBND phường Ngọc Lâm với ông Hoàng Văn Khang và bà Bùi Thị Sâm, ông Lê Thanh Sơn – Tổ trưởng Tổ dân phố số 12 có ý kiến: *"Theo Quyết định của UBND quận thể hiện đất của bà Hải sử dụng không có tranh chấp là chưa chính xác vì thực tế vụ việc này đã xảy ra từ năm 1991 đến nay chưa giải quyết xong"*.

Rõ ràng, tranh chấp giữa các hộ gia đình vẫn đang tồn tại, vậy mà ngày 03/08/2016, UBND quận Long Biên cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất số CE 023207 với diện tích 149,5m², địa chỉ số 43, ngách 135/48, tổ 12, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, thành phố Hà Nội cho ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải – *gồm cả diện tích đất sử dụng làm ngõ đi chung (1,6 x 20m) đang là đối tượng tranh chấp*.

Tại khoản 2, Điều 101 Luật đất đai 2013 quy định "*Hộ gia đình, cá nhân đang sử dụng đất không có các giấy tờ quy định tại Điều 100 của Luật này nhưng đất đã được sử dụng ổn định từ trước ngày 01 tháng 7 năm 2004 và không vi phạm pháp luật về đất đai, nay được Ủy ban nhân dân cấp xã xác nhận là đất* ***không có tranh chấp****, phù hợp với quy hoạch sử dụng đất*".

Như vậy, phần diện tích *(1,6x20m)* trong tổng diện tích đất cấp cho bà Hải theo GCNQSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất CE 023207 ngày 03/8/2016 là phần diện tích do 03 hộ bớt lại phần diện tích của gia đình mình làm ngõ đi chung. Việc UBND bất chấp những tồn tại, tranh chấp chưa được giải quyết, đã *"vội vàng"* cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất cho ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải đã gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền và lợi ích hợp pháp của gia đình tôi và các hộ gia đình khác trong khu giãn dân ao Cầm Nhật.

Thứ hai, các cơ quan có thẩm quyền chưa có biện pháp ngăn chặn hành vi thay đổi hiện trạng tài sản đang tranh chấp.

Nhận thấy việc cấp GCNQSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất của UBND quận Long Biên đã xâm phạm và ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của gia đình tôi và các hộ gia đình trong khu giãn dân ao Cầm Nhật, ngày 30/07/2017, chúng tôi đã có đơn khởi kiện UBND quận Long Biên, tới TAND thành phố Hà Nội về việc UBND quận Long Biên cố tình cấp GCNQSDĐ, quyền sở hữu nhà ở và

tài sản gắn liền với đất số CE 023207 với diện tích 149,5m², địa chỉ số 43, ngách 135/48, tổ 12, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, Hà Nội cho ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải. Ngày 27/11/2017, TAND thành phố Hà Nội đã ban hành Thông báo về việc thụ lý vụ án số 452/TLST-HC, theo đó Tòa án đã thụ lý vụ án hành chính số 504/TLST-HC về việc yêu cầu Hủy giấy chứng nhận quyền sử dụng đất số CE 023207 ngày 03/8/2016 do UBND quận Long Biên cấp. Tuy nhiên đến nay đã gần 19 tháng nhưng Tòa án vẫn chưa tiến hành đưa vụ án ra xét xử theo quy định. Đã rất nhiều lần, chúng tôi gửi đơn tới TAND thành phố Hà Nội, VKSND thành phố Hà Nội để đề nghị TAND thành phố Hà Nội xem xét, sớm đưa vụ án ra xét xử nhưng đến nay chúng tôi không nhận được bất cứ phản hồi nào.

19 tháng Tòa chưa giải quyết.

Bên cạnh đó, ngày 17/01/2019, chúng tôi có Đơn đề nghị gửi Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội chi nhánh quận Long Biên không thực hiện việc dịch chuyển quyền tài sản đối với nhà đất nêu trên để tránh việc tẩu tán tài sản, gây khó khăn cho việc giải quyết vụ án và thi hành án sau khi bản án có hiệu lực pháp luật. Ngày 23/01/2019, chúng tôi nhận được Công văn số 711/VPĐK-CNLB của Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội, chi nhánh Long Biên gửi Sở Tư pháp thành phố Hà Nội, theo đó Văn phòng Đăng ký đất đai đã đề nghị Sở Tư pháp thành phố Hà Nội đăng tải thông tin tham khảo đối với thửa đất số 219, tờ bản đồ số 330-7, diện tích 149,5m2 đất ở đô thị, nhà ở: nhà cấp 4, diện tích xây dựng 39m2, diện tích sàn 39m2, địa chỉ: Số 43 ngách 135/48 Ngọc Lâm, phường Ngọc Lâm đã được UBND quận Long Biên cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất số CE 023207 ngày 03/9/2016 trên hệ thống UCHI nhằm cảnh báo đối với tài sản đang có tranh chấp. Tuy nhiên, thời gian gần đây, chúng tôi thấy ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải thuê nhân công chở vật liệu xây dựng, đồng thời có hành vi xây dựng, sửa chữa nhằm mục đích thay đổi hiện trạng tài sản đang tranh chấp. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của chúng tôi, đồng thời gây khó khăn cho việc giải quyết vụ án và thi hành án sau khi bản án có hiệu lực pháp luật. Nhận thấy việc gia đình bà Hải xây dựng, sửa chữa nhà số 43, ngách 135/48, tổ 12, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, Hà Nội là trái pháp luật, không có giấy phép xây dựng bởi tài sản được sửa chữa là tài sản đang tranh chấp và được TAND thành phố Hà Nội thụ lý giải quyết theo đúng quy định của pháp luật, chúng tôi đã làm đơn đề nghị đến UBND phường Ngọc Lâm, kính đề nghị UBND phường Ngọc Lâm có biện pháp ngăn chặn hành vi cố ý thay đổi hiện trạng tài sản đang tranh chấp của ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải, tuy nhiên UBND phường Ngọc Lâm không tiến hành giải quyết theo quy định.

Đồng thời, chúng tôi cũng đã gửi đơn đề nghị đến UBND quận Long Biên, phòng Tài nguyên Môi trường quận Long Biên, Thanh tra quận Long Biên, đề nghị các cơ quan này có biện pháp ngăn chặn hành vi cố ý thay đổi hiện trạng tài sản đang tranh chấp của ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải nhưng không nhận được phản hồi của các cơ quan này. Điều này đã xâm phạm trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của gia đình tôi.

Vì vậy, tôi viết đơn kêu cứu này gửi tới Quý báo, kính đề nghị Quý báo vào cuộc để xác minh làm rõ các sai phạm của những cá nhân, tổ chức có liên quan và lên tiếng bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của tôi theo đúng các quy định của pháp luật.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2019

NGƯỜI LÀM ĐƠN

Hoàng Văn Chang

3

Đơn thư bạn đọc gửi về tòa soạn báo Lao động – Nguồn: Tòa soạn báo Lao động

BẠN ĐỌC

Hà Nội: Đất đang tranh chấp, quận vẫn cấp sổ đỏ làm mất ngõ đi chung

LĐO | 27/07/2019 | 07:30

Bà Bùi Thị Sâm (ảnh lớn) bức xúc trước việc chính quyền địa phương cấp sổ đỏ trên đất làm ngõ đi chung. Ảnh: Phạm Đông

Người dân tổ 12 phường Ngọc Lâm, quận Long Biên (Hà Nội) đang rất bức xúc trước việc UBND quận cấp sổ đỏ trên đất làm ngõ đi chung khi phần diện tích này xảy ra tranh chấp.

Cấp giấy phép xây dựng trên đất tranh chấp

Gửi đơn tới Báo Lao Động, bà Bùi Thị Sâm (SN 1959, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, Hà Nội) cho biết, gia đình bà và những hộ dân xung quanh rất bức xúc việc UBND quận Long Biên cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất cho ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải trên diện tích đất làm ngõ đi chung. Phần đất tranh chấp có địa chỉ tại số 43, ngách 135/48, tổ 12 phường Ngọc Lâm.

Theo phản ánh, năm 1985, UBND thị trấn Gia Lâm (cũ) nay là quận Long Biên cho phép một số gia đình được san lấp ao Cẩm Nhật để làm nhà ở, trong đó có gia đình bà Sâm, gia đình ông Trương Hữu Hưng và gia đình bà Nguyễn Thị Hải.

Sau khi các gia đình đã hoàn thành việc san lấp theo đúng chỉ tiêu đề ra, các lực lượng chức năng đã xuống kiểm tra, tiến hành xác định mốc giới thửa đất và có thông báo yêu cầu các gia đình tại đây phải để lại một phần diện tích đất đã san lấp làm ngõ đi cho các hộ dân phía trong.

Thực hiện đúng theo chủ trương, chính sách đó, 3 gia đình này đã thỏa thuận về việc để lại một phần diện tích đất làm ngõ đi chung như sau: gia đình bà Sâm lùi lại 0,8m (bao gồm 0,5m móng nhà), gia đình ông Trương Hữu Hưng lùi lại 0,4m,

gia đình bà Nguyễn Thị Hải lùi lại 0,4m.

Phần diện tích ngõ đi chung đã được rào kín.

Năm 1991, UBND thị trấn Gia Lâm thực hiện chính sách cấp đất cho các hộ ở phía trong, nhưng không triển khai mở đường ngõ đi chung mà hợp lý hóa diện tích ngõ đi chung cho gia đình bà Hải. Mặt khác, cũng vào thời điểm đó, gia đình bà Hải đã tự ý xây tường chắn con đường để mở ngõ đi chung.

Nhận thấy, việc làm của UBND thị trấn Gia Lâm và gia đình bà Hải là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của gia đình bà Sâm và những gia đình xung quanh, ngày 20.10.1991, bà Sâm đã gửi Đơn đề nghị tới UBND thị trấn Gia Lâm: đề nghị UBND thị trấn trả lại phần diện tích ngõ đi chung mà gia đình bà Sâm đã tự nguyện góp vào làm ngõ đi chung. Căn cứ vào đề nghị trên, UBND huyện Gia Lâm chưa ban hành quyết định hợp thức hóa phần diện tích đất này.

Từ thời điểm đó đến nay, các gia đình có liên quan đã nhiều lần gửi đơn kiến

nghị đến cơ quan chức năng quận Long Biên, tuy vậy, không được giải quyết. Và cũng trong khoảng thời gian này, gia đình bà Hải đã hoàn thiện hồ sơ xin cấp sổ đỏ cho cả diện tích được phân lẫn phần đang phát sinh tranh chấp.

Trước sự việc trên, gia đình bà Sâm đã có đơn gửi các đơn vị có liên quan và Tòa án Nhân dân TP Hà Nội yêu cầu hủy sổ đỏ nói trên. Và ngày 23.11.2017, Tòa án Nhân dân TP Hà Nội đã có Thông báo số 452/TLST-HC về việc thụ lý vụ án. Thế nhưng, khi Tòa án Nhân dân TP Hà Nội chưa có kết luận về vụ việc thì ngày 26.6.2019, UBND quận Long Biên lại tiếp tục Cấp Giấy phép Xây dựng cho gia đình ông Vượng, bà Hải gây bức xúc dư luận.

Ông Hoàng Văn Khang (chồng bà Sâm) cho hay, có khoảng 30 hộ đang có gắn với ngõ đi chung này nên việc con tranh chấp này khiến rất nhiều người bức xúc. Ngõ này rất cần thiết khi có thiên tai, hỏa hoạn và phục vụ lợi ích chung của công đồng.

Phần ngõ đi chung nơi đang xảy ra tranh chấp.

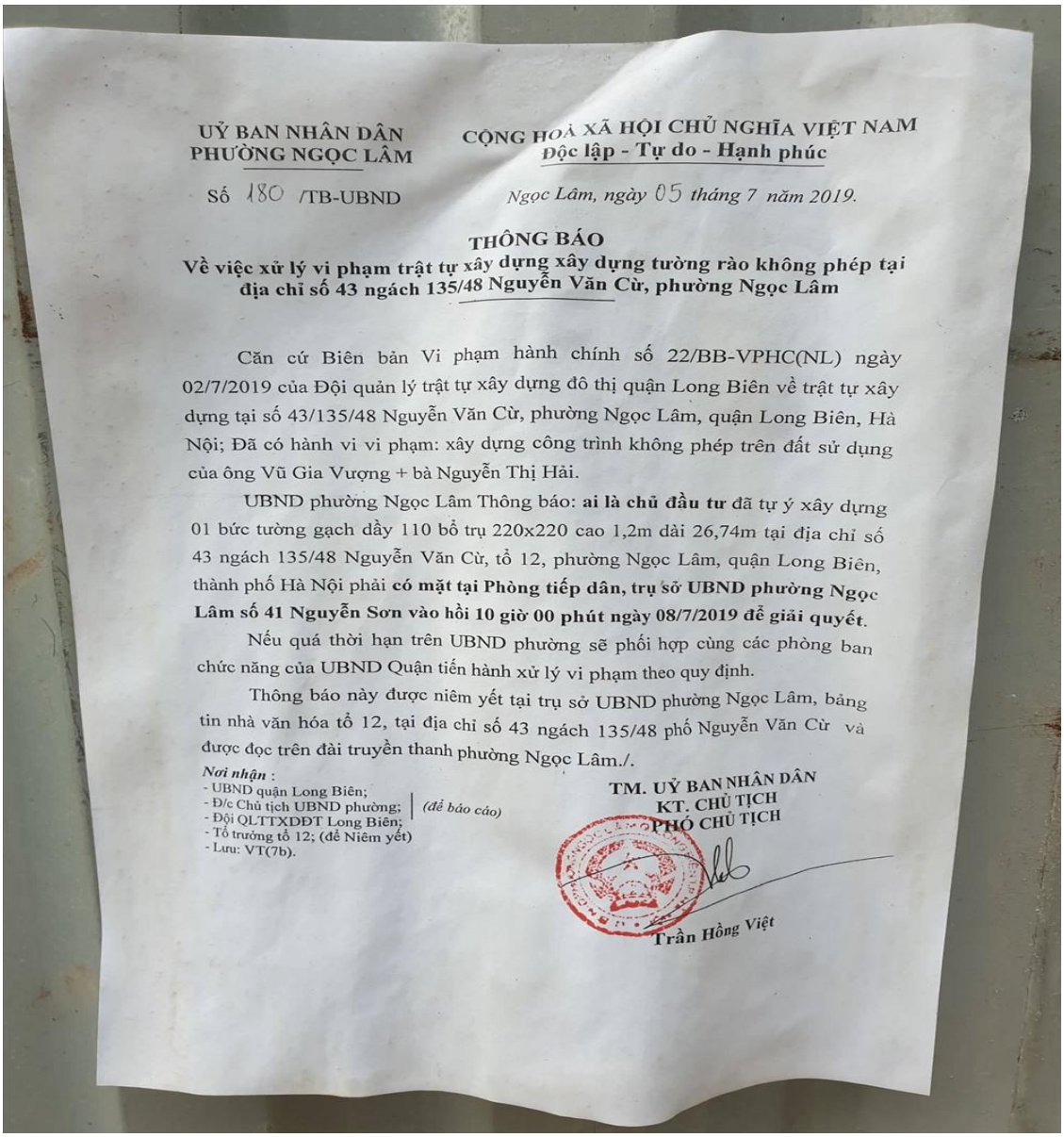
Chính quyền địa phương lên tiếng

Thông tin với Lao Động, ông Nguyễn Thế Tuấn – Chủ tịch UBND phường Ngọc Lâm cho biết, về nguồn gốc và quá trình sử dụng đất của bà Nguyễn Thị Hải đối với thửa đất tại địa chỉ số 43 ngách 135/48 Nguyễn Văn Cừ là do năm 1987 UBND thị trấn Gia Lâm yêu cầu bà Hải để lại lối đi rộng là 1,1m dài hết thửa đất để làm ngõ. Gia đình bà Hải đã san lấp ao và xây dựng nhà ở.

Ngày 28.10.1991 UBND thị trấn Gia Lâm đã có báo cáo UBND huyện việc gia đình bà Hải có đơn xin sử dụng, quản lý phần diện tích ngõ đi mà thị trấn Gia Lâm không có nhu cầu sử dụng vào việc công cộng. Sau đó bà Hải đã nộp tiền để sử dụng phần diện tích ngõ đi chung đó.

Từ năm 2011, UBND phường Ngọc Lâm đã nhiều lần nhận được đơn thư liên quan đến việc mở ngõ đi chung của gia đình bà Bùi Thị Sâm. Phường đã tổ chức

buổi làm việc với các bên liên quan để giải quyết vụ việc.



UỶ BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NGỌC LÂM

Số 180 /TB-UBND

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Ngọc Lâm, ngày 05 tháng 7 năm 2019.

THÔNG BÁO
Về việc xử lý vi phạm trật tự xây dựng xây dựng tường rào không phép tại địa chỉ số 43 ngách 135/48 Nguyễn Văn Cừ, phường Ngọc Lâm

Căn cứ Biên bản Vi phạm hành chính số 22/BB-VPHC(NL) ngày 02/7/2019 của Đội quản lý trật tự xây dựng đô thị quận Long Biên về trật tự xây dựng tại số 43/135/48 Nguyễn Văn Cừ, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, Hà Nội; Đã có hành vi vi phạm: xây dựng công trình không phép trên đất sử dụng của ông Vũ Gia Vượng + bà Nguyễn Thị Hải.

UBND phường Ngọc Lâm Thông báo: **ai là chủ đầu tư** đã tự ý xây dựng 01 bức tường gạch dầy 110 bổ trụ 220x220 cao 1,2m dài 26,74m tại địa chỉ số 43 ngách 135/48 Nguyễn Văn Cừ, tổ 12, phường Ngọc Lâm, quận Long Biên, thành phố Hà Nội phải **có mặt tại Phòng tiếp dân, trụ sở UBND phường Ngọc Lâm số 41 Nguyễn Sơn vào hồi 10 giờ 00 phút ngày 08/7/2019 để giải quyết**.

Nếu quá thời hạn trên UBND phường sẽ phối hợp cùng các phòng ban chức năng của UBND Quận tiến hành xử lý vi phạm theo quy định.

Thông báo này được niêm yết tại trụ sở UBND phường Ngọc Lâm, bảng tin nhà văn hóa tổ 12, tại địa chỉ số 43 ngách 135/48 phố Nguyễn Văn Cừ và được đọc trên đài truyền thanh phường Ngọc Lâm./.

Nơi nhận :
- UBND quận Long Biên;
- Đ/c Chủ tịch UBND phường; (để báo cáo)
- Đội QLTTXDĐT Long Biên;
- Tổ trưởng tổ 12; (để Niêm yết)
- Lưu: VT(7b).

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Hồng Việt

Văn bản của UBND phường về việc xây dựng tường rào không phép.

"Ngày 1.7, phường đã tiến hành kiểm tra hiện trạng có phát sinh 1 bức tường gạch 110 cao 0,8, sài 6m trên phần diện tích đã cấp GCNQSD đất cho ông Vũ Gia Vượng và bà Nguyễn Thị Hải. Sau đó một số người tự xưng là thương binh của Công ty Cổ phần đồng đội Tây Trường Sơn đến phá dỡ một phần bức tường cũ của gia đình bà Nguyễn Thị Hải. Đến ngày 2.7, vẫn nhóm người trên đến xây dựng tiếp bức tường phát sinh ngày 1.7" – Chủ tịch phường Ngọc Lâm cho biết.

Cũng theo ông Nguyễn Thế Tuấn, ông Vượng và bà Hải đủ điều kiện về khởi

công xây dựng theo quy định của pháp luật do đã có giấy phép xây dựng. Đến nay vẫn chưa có ai đứng ra nhận là chủ đầu tư xây tường rào gạch nêu trên. Hiện nay, Công an quận Long Biên đang tiến hành thu thập chứng cứ và điều tra toàn bộ sự việc trên.

Chánh văn phòng UBND quận Long Biên Nguyễn Thị Thanh Hằng cho biết, điều kiện để gia đình bà Hải được xem xét cấp sổ đỏ là đã sử dụng đất ổn định từ trước năm 1993 và được thể hiện trong bản đồ địa chính năm 1993. Bên cạnh đó, hiện diện tích đất trên phù hợp với quy hoạch đất ở. Ngoài ra, diện tích đất gia đình bà Hải sử dụng không có tranh chấp giữa chính quyền và người dân, đất này là do Nhà nước quản lý chứ không phải của cá nhân.

Đại diện UBND quận đã cung cấp cho phóng viên Biên lai thu thuế nhà, đất hàng năm của gia đình bà Hải, Biên lai thu tiền phạt (15.7.1987), Biên lai thu tiền (5.9.1991) và Biên bản giám định mốc giới sử dụng nhà đất hiện trạng tại cơ sở... Đại diện UBND quận Long Biên cho rằng đó là những cơ sở để khẳng định gia đình bà Hải đã thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với diện tích ngõ đi chung.

PHẠM ĐÔNG - TIẾN DŨNG

Bài viết sau khi được xử lý đơn thư của bạn đọc – Nguồn:

https://laodong.vn/ban-doc/ha-noi-dat-dang-tranh-chap-quan-van-cap-so-do-lam-mat-ngo-di-chung-746399.ldo?fbclid=IwAR02QaYcbV3q-Wj9L_J04czGzT4BtosSLcE0WsKdXQ4xd0y4Z8ZEHnPJUkM