

NÂNG CAO KỸ NĂNG THAM GIA GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, TIẾP CÔNG DÂN CHO ĐỘI NGŨ CỘNG TÁC VIÊN THANH TRA GIÁO DỤC VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

*IMPROVE SKILLS IN MEETING CITIZENS AND RESOLVING COMPLAINTS AND
DENUNCIATIONS FOR FOR COLLABORATED EDUCATION INSPECTORS IN MEKONG DELTA*

NGUYỄN NGỌC CHUNG, nnchung@iemh.edu.vn

Trường Cán bộ quản lý giáo dục TP. Hồ Chí Minh

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận: 05/3/2024 Ngày nhận lại: 17/3/2024 Duyệt đăng: 26/3/2024 Mã số: TCKH-S01T3-2024-B02 ISSN: 2354 - 0788</p> <p>Từ khóa: Cộng tác viên thanh tra giáo dục; đồng bằng sông Cửu Long; giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp công dân.</p> <p>Key words: Collaborated Education Inspector; Mekong Delta; resolve the complaint; meeting citizens.</p>	<p>Bài viết nêu một số yêu cầu, thực trạng và giải pháp nhằm nâng cao kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cộng tác viên thanh tra giáo dục vùng đồng bằng sông Cửu Long nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục đào tạo trong giai đoạn hiện nay.</p> <p>ABSTRACT The article outlines some requirements and solutions to improve the skills in meeting citizens, resolving complaints and denunciations for collaborated education inspectors in Mekong Delta; to meet the requirements for fundamental and comprehensive innovation in education and training in the current period.</p>

1. Mở đầu

Vùng đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) gồm 13 tỉnh, thành phố: Cần Thơ, Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Trà Vinh, Vĩnh Long, Đồng Tháp, An Giang, Kiên Giang, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu và Cà Mau. ĐBSCL nằm giữa khu vực kinh tế năng động và phát triển, liền kề với Thành phố Hồ Chí Minh và Vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Trong nhiều năm trước đây, ĐBSCL từng được mệnh danh là “vùng trũng” về giáo dục và đào tạo (GD&ĐT) của cả nước. Hội nghị Phát triển giáo dục và đào tạo vùng ĐBSCL đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 tại Cần Thơ (tháng 2/2023) đã đánh giá: “Trong 10 năm qua, GDĐT vùng ĐBSCL tiếp tục ổn định

và phát triển về quy mô mạng lưới trường, lớp, số học sinh/sinh viên từ mầm non đến đại học, được rà soát, sắp xếp theo hướng phù hợp với nhu cầu xã hội về ngành nghề và đa dạng về loại hình. Các ngành học, bậc học được giữ vững và phát triển về quy mô, số lượng và chất lượng... Hiện nay, điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (GD) của ĐBSCL đã tiệm cận với mức trung bình chung của cả nước. Mặc dù còn nhiều khó khăn, vùng ĐBSCL vẫn có một số chỉ số về giáo dục và đào tạo đạt mức trung bình và trên trung bình so với cả nước” (Trung tâm Truyền thông giáo dục, 2023). Hội nghị cũng chỉ ra những bất cập: “GD&ĐT vùng ĐBSCL còn những tồn tại, hạn chế nhất định. Việc huy động trẻ đến trường còn thấp,

nhất là nhà trẻ. Mạng lưới trường, lớp mầm non còn phân tán, nhiều địa phương còn nhiều điểm trường, đặc biệt là ở những vùng có nhiều kênh rạch, cồn, bãi ngang... Tỷ lệ huy động học sinh các cấp học phổ thông đi học đúng độ tuổi vẫn thấp hơn tỷ lệ chung của cả nước, đặc biệt ở cấp THCS và cấp THPT có khoảng cách khá xa so với tỷ lệ chung của cả nước. Tỷ lệ người mù chữ của cả vùng còn cao”. Mặc dù còn nhiều khó khăn, vùng ĐBSCL vẫn có một số chỉ số về GD&ĐT đạt mức trung bình và trên trung bình so với cả nước” (Trung tâm Truyền thông giáo dục, 2023).

Mặc dù vậy, đánh giá chung về GD&ĐT vùng ĐBSCL trong 10 năm qua, Bộ trưởng Bộ GD&ĐT Nguyễn Kim Sơn đã nêu: “Căn cứ vào minh chứng các số liệu có thể khẳng định, ĐBSCL đã thoát khỏi “vùng trũng” về GD. Giờ không thể nói ĐBSCL là “vùng trũng” về GD nữa, thậm chí còn có những điểm khả quan, đáng mừng”.

Bức tranh giáo dục của vùng ĐBSCL nêu trên cho thấy: Phát triển GD&ĐT của vùng ĐBSCL cần có nhiều giải pháp đồng bộ và các cơ chế, chính sách đặc thù; trong đó, tăng cường công tác thanh tra giáo dục (TTGD); phát triển và nâng cao chất lượng cho đội ngũ công tác viên thanh tra giáo dục (CTVTTGD) cũng là một trong những giải pháp để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về giáo dục; đảm bảo các mục tiêu, định hướng về phát triển giáo dục của vùng trong giai đoạn tới.

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân là vấn đề luôn được Đảng, Nhà nước ta quan tâm. Đặc biệt, đối với lĩnh vực giáo dục, đây được xem là điều kiện để phát huy quyền làm chủ của nhân dân nhằm đáp ứng tâm tư, nguyện vọng của người dân, đảm bảo sự công bằng xã hội và xử lý kịp thời các tiêu cực trong lĩnh vực giáo dục. TTGD được xác định là công cụ quản lý nhà nước về GD nhằm góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về GD; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Ngoài lực lượng TTGD thuộc các cơ quan nhà

nước có thẩm quyền, theo quy định pháp luật, còn có đội ngũ CTVTTGD. Đây là đội ngũ quan trọng, góp phần thực hiện chức năng, nhiệm vụ TTGD; đồng thời, tham mưu cho thủ trưởng các cơ sở giáo dục (CSGD) tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nhà trường. Từ tình hình GDĐT vùng ĐBSCL nêu trên, cho thấy hoạt động của đội ngũ CTVTTGD của vùng cũng có những đặc thù riêng; chịu tác động bởi nhiều yếu tố khách quan và chủ quan.

Vấn đề đặt ra là tìm giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của đội ngũ này để tác động mạnh mẽ đến chất lượng giáo dục của từng địa phương và toàn vùng; trong đó, việc nâng cao kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đội ngũ CTVTTGD trong các CSGD mầm non, giáo dục phổ thông (GDPT) là vấn đề cấp thiết cần được quan tâm hiện nay.

2. Vai trò của công tác viên thanh tra giáo dục trong giải quyết khiếu nại tố cáo, tiếp công dân

Hoạt động của CTVTTGD thực hiện theo quy định của Thông tư số 54/2012/TT-BGDĐT ngày 21/12/2012 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về quy định CTVTTGD và Thông tư 31/2014/TT-BGDĐT ngày 16/9/2014 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 54/2012/TT-BGDĐT ngày 21/12/2012 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT quy định về CTVTTGD; quy định của các Thông tư này được hợp nhất tại Văn bản hợp nhất số 24/VBHN-BGDĐT ngày 20/10/2014 về việc hợp nhất Thông tư 31/2014/TT-BGDĐT ngày 16/9/2014 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 54/2012/TT-BGDĐT ngày 21/12/2012 của Bộ trưởng BGD&ĐT quy định về CTVTTG.

CTVTTGD có 2 loại: CTVTTGD thường xuyên là công chức, viên chức trong ngành giáo dục, không thuộc biên chế của cơ quan thanh tra, có đủ tiêu chuẩn theo quy định, được cơ quan có thẩm quyền cấp giấy chứng nhận, trung tập làm nhiệm vụ thanh tra; CTVTTGD không thường xuyên là công chức, viên chức trong và ngoài ngành giáo dục, không thuộc biên chế của cơ

quan TTGD, được trưng tập tham gia đoàn thanh tra theo vụ việc.

CTVTTGD là người giúp tổ chức thanh tra và cơ quan quản lý giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật về giáo dục, thực hiện các quy định, quy chế chuyên môn của tổ chức, cơ quan, cá nhân hoạt động giáo dục và đào tạo; là chuyên gia và là nhà giáo giúp tổ chức thanh tra, kiểm tra, đánh giá, hỗ trợ, tư vấn hoạt động chuyên môn, nghề nghiệp và quản lý hoạt động chuyên môn, nghề nghiệp trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Trực tiếp, CTVTTGD giúp các đoàn thanh tra có những kết luận đúng về hoạt động chuyên môn nghề nghiệp; là cầu nối quan trọng giữa công chức, viên chức, cán bộ, giáo viên, nhân viên với các cấp quản lý giáo dục. CTVTTGD có nhiệm vụ kiểm tra đánh giá về công tác chỉ đạo và thực hiện chuyên môn, từ đó có những đề xuất, kiến nghị với các cấp quản lý và điều chỉnh hoạt động hiệu quả hơn.

CTVTTGD là người không thuộc biên chế của cơ quan TTGD, có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với nhiệm vụ TTGD, được cơ quan có thẩm quyền trưng tập làm nhiệm vụ thanh tra. CTVTTGD bao gồm: CTVTTGD thường xuyên và CTVTTGD theo vụ việc. CTVTTGD thường xuyên là công chức, viên chức (CCVC) trong ngành giáo dục, không thuộc biên chế của cơ quan thanh tra, có đủ tiêu chuẩn theo quy định, được cơ quan có thẩm quyền cấp thẻ CTVTTGD, trưng tập làm nhiệm vụ thanh tra. CTVTTGD theo vụ việc là CCVC trong và ngoài ngành giáo dục, không thuộc biên chế của cơ quan thanh tra giáo dục, được trưng tập tham gia Đoàn thanh tra theo vụ việc.

CTVTTGD được xem là chuyên gia, nhà giáo và người giúp tổ chức thanh tra, cơ quan quản lý giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật về giáo dục, thực hiện các quy định, quy chế chuyên môn của tổ chức, cơ quan, cá nhân hoạt động GD&ĐT. CTVTTGD phải đảm bảo các tiêu chuẩn về phẩm chất đạo đức, phẩm chất

chính trị; CTVTTGD phải có thời gian công tác trong ngành giáo dục từ 05 năm trở lên; được đánh giá xếp loại khá trở lên theo chuẩn nghề nghiệp hoặc chuẩn hiệu trưởng; được xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác hàng năm đối với người không thuộc chức danh giáo viên. Đồng thời, phải được cấp chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ CTVTTGD theo chương trình do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

Ngoài ra, CTVTTGD còn có nhiệm vụ giúp thủ trưởng CSGD nơi mình đang công tác theo dõi về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, tham gia công tác tiếp công dân theo sự phân công; chấp hành quyết định trưng tập làm nhiệm vụ thanh tra. Đồng thời, được hưởng chế độ, chính sách bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ; chế độ đãi ngộ khi tham gia hoạt động thanh tra.

Bên cạnh đó, CTVTTGD còn có nhiệm vụ phát hiện và báo cáo kịp thời với cơ quan thanh tra về những hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức và cá nhân hoạt động trong lĩnh vực giáo dục tại địa phương, cơ sở. Như vậy, chẳng những tham gia làm nhiệm vụ thanh tra trong các Đoàn thanh tra khi được cơ quan có thẩm quyền trưng tập, CTVTTGD còn có nhiệm vụ theo dõi, chủ động phát hiện các hành vi vi phạm pháp luật ở địa phương và cơ sở giáo dục của mình. Đây cũng là một nhiệm vụ quan trọng để giúp các cơ quan thanh tra chủ động phát hiện và ngăn chặn, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật trong giáo dục.

3. Yêu cầu về kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cộng tác viên thanh tra giáo dục

Thứ nhất, yêu cầu nâng cao nhận thức về vai trò, chức năng, nhiệm vụ của CTVTTGD theo quy định của pháp luật. Yêu cầu này đòi hỏi CTVTTGD trước hết phải nắm vững các quy định của pháp luật về vai trò, chức năng, nhiệm vụ của CTVTTGD. Đặc biệt, vai trò của TTGD nói chung và CTVTTGD nói riêng đối với tiến trình đổi mới căn bản, toàn diện GD&ĐT; đảm bảo

trật tự, kỷ cương hoạt động giáo dục và góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả các hoạt động GDĐT. Từ đó, CTVTTGD nâng cao tinh thần, trách nhiệm trong tham gia các hoạt động thanh tra khi được trưng tập; chủ động tham mưu cho thủ trưởng CSGD trong công tác thanh tra, kiểm tra nội bộ; tham mưu tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định pháp luật.

Bên cạnh đó, thủ trưởng CSGD cần phát huy có hiệu quả hoạt động của CTVTTGD trong nhà trường; nâng cao vai trò tham mưu của đội ngũ này trong công tác chỉ đạo tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tham mưu chỉ đạo tổ chức công tác thanh tra, kiểm tra nội bộ và các hoạt động quản lý khác của nhà trường.

Thứ hai, yêu cầu về chủ động, linh hoạt trong công tác nắm tình hình và tham mưu tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Ngoài yêu cầu về mặt nhận thức, còn đòi hỏi CTVTTGD phải có tinh thần trách nhiệm, biết chủ động, linh hoạt trong công tác tham mưu cho thủ trưởng CSGD. Yêu cầu này xuất phát từ thực tiễn, một số CTVTTGD trong các CSGD còn e ngại, thiếu chủ động trong công tác tham mưu cho thủ trưởng CSGD trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chỉ tham gia và thực hiện phần công việc khi được Hiệu trưởng phân công; thiếu chủ động tham mưu giải quyết toàn bộ quy trình theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Mặt khác, trong công tác tham mưu cần căn cứ vào tình hình, điều kiện thực tế của địa phương, đơn vị để giải quyết có tình, có lý, phù hợp pháp luật. Tránh việc tham mưu giải quyết mang tính chủ quan, áp đặt, cứng nhắc.

Thứ ba, yêu cầu về nắm vững các quy định pháp luật thuộc lĩnh vực giáo dục, thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Yêu cầu này đòi hỏi CTVTTGD ngoài việc nắm vững chuyên môn nghiệp vụ CTVTTGD đã được bồi dưỡng theo chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo, còn phải thường xuyên nghiên cứu, cập nhật các kiến thức pháp luật có liên quan để có

thể tham mưu thực hiện một cách chính xác, đúng quy định và hiệu quả đối với từng trường hợp, vụ việc khi được phân công tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo. Việc nắm vững và vận dụng phù hợp các quy định của pháp luật trong tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo là yêu cầu quan trọng để giúp Hiệu trưởng nhà trường tuân thủ pháp luật; đảm bảo kỷ cương trong công tác quản lý; đồng thời, thể hiện tính giáo dục, thuyết phục trong môi trường giáo dục; đảm bảo duy trì các mối quan hệ tốt đẹp trong nhà trường. Trao đổi về nhiệm vụ của CTVTTGD thời kỳ 4.0, Giáo sư, TS. Phạm Quang Trung - Học viện Quản lý giáo dục nêu quan điểm: “Đặc điểm của công tác thanh tra là phải đối mặt và giải quyết các vấn đề phức tạp, các góc cạnh về pháp lý liên quan đến con người, cho nên nhiều khi rất nhạy cảm, thậm chí sức ép rất lớn. Chính vì vậy những người làm công tác thanh tra phải nắm rất rõ những thay đổi và vận động của môi trường xã hội hiện nay, có đủ kiến thức, bản lĩnh và kỹ năng chuyên nghiệp để có những giải pháp phù hợp” (Phạm Quang Trung, 2018).

Thứ tư, yêu cầu về việc nâng cao các kỹ năng cụ thể đối với CTVTTGD trong tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đòi hỏi một số chuyên môn nghiệp vụ có tính chất phức tạp, đa dạng. Trong đó, từng nhiệm vụ, từng vụ việc có tính phức tạp, đòi hỏi những kỹ năng riêng. Tuy nhiên, một số kỹ năng cơ bản yêu cầu đối với CTVTTGD khi tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là: kỹ năng giao tiếp trong thực hiện nhiệm vụ; kỹ năng thuyết phục (giải thích, hòa giải); kỹ năng phân tích tình huống, sự việc; kỹ năng khai thác, tập hợp thông tin liên quan đến vụ việc nghiên cứu, giải quyết; kỹ năng tổng hợp, đánh giá, xử lý thông tin; kỹ năng xác định giá trị của văn bản; kỹ năng soạn thảo văn bản (ghi chép biên bản làm việc, viết báo cáo xác minh, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo...).

Thứ năm, yêu cầu về hoàn thiện và thực thi chế độ, chính sách đối với CTVTTGD. Hiện nay, các chế độ, chính sách đối với CTVTTGD đã được Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định khá cụ thể; bao gồm: chế độ, chính sách về bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ CTVTTGD; chế độ khi tham gia công tác thanh tra theo yêu cầu trung tâm của cơ quan thanh tra và các chế độ, chính sách đãi ngộ khác khi thực hiện chức năng, nhiệm vụ của CTVTTGD. Tuy nhiên, việc thực thi các chế độ, chính sách này chưa được đồng bộ, ảnh hưởng đến quyền lợi của CTVTTGD. Do đó, đây cũng là một yêu cầu đặt ra để góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm; tạo điều kiện cho đội ngũ CTVTTGD tích cực, chủ động nâng cao kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của mình.

4. Thực trạng kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đội ngũ công tác viên thanh tra giáo dục vùng đồng bằng sông Cửu Long

Dựa vào phương pháp hệ thống hoá các văn bản pháp lý; phương pháp phân tích, tổng hợp các báo cáo công tác giáo dục của các Tỉnh/thành phố Đồng bằng Sông Cửu Long; phân tích các tiểu luận cuối khóa theo Chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ CTVTTGD; phương pháp phỏng vấn chuyên gia trong lĩnh vực giáo dục, tác giả bài viết đánh giá thực trạng kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ CTVTTGD vùng Đồng bằng sông Cửu Long.

Đội ngũ CTVTTGD vùng ĐBSCL hiện có khoảng trên 3000 người; hoạt động ở các CSGD trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các CSGD trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo do Giám đốc Sở GD&ĐT cấp thẻ CTVTTGD. Theo cơ cấu, CTVTTGD đều có ở các cấp học từ mầm non cho đến phổ thông; tuy nhiên, số lượng CTVTTGD ở từng CSGD cụ thể do từng địa phương cân đối cho phù hợp. Do đó, có những CSGD có từ 02 CTVTTGD trở lên, nhưng cũng có CSGD cùng cấp không có CTVTTGD. Tuy

nhiên, do yêu cầu thanh tra, việc điều phối CTVTTGD là do các cơ quan thanh tra trung tâm, điều phối nên việc bố trí CTVTTGD nêu trên không ảnh hưởng lớn đến các cuộc thanh tra.

Do lực lượng làm công tác thanh tra chuyên nghiệp ở các cơ quan thanh tra còn hạn chế về số lượng và nghiệp vụ thuộc phạm vi thanh tra nên cần thiết phải có đội ngũ CTVTTGD hỗ trợ cho các hoạt động thanh tra; nhất là các cuộc thanh tra có tính chuyên môn nghiệp vụ, kỹ thuật sâu trong ngành giáo dục. Do chịu tác động bởi nhiều yếu tố nên CTVTTGD vùng ĐBSCL có những đặc thù như: Chịu ảnh hưởng bởi đặc điểm vùng miền, điều kiện địa lý, kinh tế - xã hội và các yếu tố khác: văn hóa truyền thống, tâm lý, dân tộc, trình độ dân trí... Vì thế trong hoạt động của mình, yêu cầu đội ngũ CTVTTGD vùng ĐBSCL phải am hiểu về tình hình thực tế của địa phương, của từng CSGD; nhất là trong thực hiện nhiệm vụ tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi được phân công.

Ngoài ra, CTVTTGD cần phải nắm bắt các yếu tố về tâm lý, điều kiện kinh tế gia đình... của phụ huynh, giáo viên và học sinh để tham mưu giải quyết các khiếu nại, tố cáo có tính khách quan, phù hợp với tình hình thực tế và đúng quy định pháp luật. Trên thực tế, một số khiếu nại, tố cáo trong giáo dục xuất phát từ việc hạn chế về nhận thức chính sách, pháp luật, do hoàn cảnh gia đình tác động... nên quá trình tham gia giải quyết cần nghiên cứu một cách thấu đáo, hợp tình, hợp lý.

Một đặc điểm cần quan tâm trong hoạt động của CTVTTGD vùng ĐBSCL là mặc dù trong điều kiện giáo dục còn nhiều khó khăn về: cơ sở vật chất, đội ngũ giáo viên, chất lượng giáo dục còn hạn chế; nhưng giáo dục vùng ĐBSCL vẫn giữ được nền tảng ổn định và các yếu tố, giá trị truyền thống văn hóa tốt đẹp của vùng; tạo điều kiện thuận lợi trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ cho CTVTTGD ở các CSGD. Theo nhận định của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT Nguyễn Kim Sơn:

“Chất” của giáo dục vùng ĐBSCL - không màu mè, ít hình thức, kết quả được thể hiện ở các chỉ số giáo dục cụ thể”; “Việc học sinh ở đây còn giữ được nề nếp, con người hào hiệp, phóng khoáng. Những thông tin về vi phạm đạo đức, bạo lực học đường có chỉ số thấp” Mặc dù còn nhiều khó khăn, vùng ĐBSCL vẫn có một số chỉ số về giáo dục và đào tạo đạt mức trung bình và trên trung bình so với cả nước” (Trung tâm Truyền thông giáo dục, 2023). Qua đó cho thấy, môi trường giáo dục, phẩm chất đạo đức của học sinh vùng ĐBSCL nói chung luôn giữ được bản chất tốt đẹp, đặc trưng của con người miền Tây Nam bộ. Đó cũng là đặc điểm thuận lợi trong hoạt động của CTVTTGD; nói lên tính chất các vụ việc trong quá trình tham gia tác nghiệp không quá phức tạp như các vùng miền khác.

Về kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (từ thực tiễn tỉnh Tiền Giang), một số kỹ năng của CTVTTGD đạt được như sau: đa số tích cực tham mưu cho thủ trưởng các CSGD trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi được phân công; đảm bảo thực hiện tốt các quy trình tác nghiệp theo quy định pháp luật; phần lớn kết quả tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo tính chính xác, hiệu quả và phù hợp với quy định pháp luật... Tuy nhiên, còn những mặt hạn chế: chưa thật sự chủ động trong tham mưu tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nhất là chưa chủ động theo dõi các diễn biến, tình hình liên quan đến hoạt động thanh tra, khiếu nại, tố cáo, vi phạm pháp luật của địa phương và các CSGD báo cáo cơ quan thanh tra; kiến thức pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và kiến thức pháp luật chung của một số CTVTTGD chưa thật sự đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ. Một số kỹ năng cụ thể của CTVTTGD cần được tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao: kỹ năng xử lý đơn; kỹ năng hòa giải trong khiếu nại; kỹ năng thuyết phục và giải thích pháp luật trong tiếp công dân; kỹ năng vận dụng pháp luật vào giải quyết khiếu nại, tố cáo; kỹ năng soạn thảo văn bản

(biên bản làm việc, báo cáo xác minh, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, dự thảo kết luận giải quyết tố cáo...).

Bên cạnh đó, thông qua các bài tập tình huống do học viên thực hiện viết tiểu luận cuối khóa theo Chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ CTVTTGD quy định, trên cơ sở theo dõi kết quả tiểu luận, tác giả ghi nhận như sau: hầu hết học viên đều đưa ra được các tình huống phổ biến, xảy ra trong các cơ quan quản lý giáo dục, CSGD; phân loại được đơn và thẩm quyền giải quyết đối với từng loại đơn; giải quyết tình huống theo đúng quy trình, quy định của pháp luật; rút ra được những vấn đề cần thiết cho công tác quản lý... Tuy nhiên, qua đó cũng cho thấy, học viên chủ yếu chỉ thể hiện khả năng xử lý các tình huống có tính phổ biến, ít phức tạp; cách thức giải quyết theo khuôn mẫu chung, có sẵn; chưa chú trọng đến đặc thù của từng địa phương, CSGD; một số học viên thể hiện kỹ năng yếu kém trong phân loại đơn, xác định thẩm quyền giải quyết tình huống; hoặc tình huống đưa ra thiếu những thông tin, cơ sở để giải quyết; vận dụng văn bản quy phạm pháp luật thiếu chính xác... Những hạn chế trên, ảnh hưởng không nhỏ đến kỹ năng tiếp công dân (phân loại, xử lý đơn); giải quyết khiếu nại, tố cáo nếu xảy ra trên thực tế. Đây là vấn đề cũng cần được nghiên cứu để CTVTTGD đáp ứng tốt hơn yêu cầu, nhiệm vụ của mình.

Thực tế hiện nay, theo quy định của pháp luật (Luật Tiếp công dân (2013), Luật Khiếu nại (2011), Luật Tố cáo (2019), Hiệu trưởng là người chịu trách nhiệm về tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, đội ngũ CTVTTGD ngoài nhiệm vụ tham gia các Đoàn thanh tra do các cơ quan thanh tra có thẩm quyền trung tập, còn tham mưu cho Hiệu trưởng trong tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tuy nhiên, mặc dù một số cán bộ quản lý ở các CSGD từ mầm non đến phổ thông được tham gia bồi dưỡng về kiến thức, kỹ năng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nhưng do

tập trung cho nhiều công việc quản lý nhà trường nên việc nghiên cứu, chỉ đạo tổ chức thực hiện các công tác này còn hạn chế. Vì vậy, thủ trưởng các CSGD cần nắm rõ vai trò, nhiệm vụ của CTVTTGD để tạo điều kiện cho đội ngũ này tham gia các hoạt động thanh tra khi được trưng tập, cũng như phát huy vai trò tham mưu của CTVTTGD trong việc giúp thủ trưởng CSGD chỉ đạo tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nhà trường theo đúng quy định pháp luật. Đây cũng là một trong những nội dung quản lý trường học; nội dung thanh tra, kiểm tra mà Bộ GD&ĐT quy định; đồng thời, là yêu cầu của các cơ quan quản lý giáo dục đối với các CSGD từ mầm non cho tới phổ thông ở các địa phương.

5. Giải pháp nâng cao kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ công tác viên thanh tra giáo dục vùng đồng bằng sông Cửu Long

Nhằm khắc phục những mặt hạn chế đã nêu và đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về nâng cao kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ CTVTTGD vùng ĐBSCL cần thực hiện một số giải pháp sau:

Một là, tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò, chức năng của hoạt động TTGD nói chung và CTVTTGD nói riêng. Qua đó, đội ngũ cán bộ quản lý giáo dục, giáo viên, nhân viên và CTVTTGD trong các CSGD mầm non, phổ thông cần nhận thức rõ hơn về vai trò, ý nghĩa, chức năng, nhiệm vụ của CTVTTGD trong việc góp phần thực hiện đổi mới căn bản, toàn diện GDĐT; đồng thời, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về giáo dục; đảm bảo trật tự, kỷ cương trong hoạt động giáo dục; nâng cao chất lượng giáo dục đối với các CSGD. Từ đó, tạo điều kiện thuận lợi cho CTVTTGD của nhà trường tham gia hoạt động thanh tra, kiểm tra khi được cơ quan thanh tra trưng tập. Đồng thời, chủ động phân công cho CTVTTGD tham gia công tác

tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nhà trường. Qua đó, phát huy vai trò tham mưu của CTVTTGD cho Hiệu trưởng; đảm bảo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhà trường theo đúng quy định pháp luật. Ngoài ra, phát huy vai trò của CTVTTGD trong tham mưu cho Hiệu trưởng về chỉ đạo công tác thanh tra, kiểm tra nội bộ của nhà trường; các công tác quản lý khác có liên quan.

Hai là, tăng cường công tác bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức pháp luật, kỹ năng cho đội ngũ CTVTTGD để đảm bảo hoạt động có hiệu quả, đáp ứng tốt yêu cầu đổi mới giáo dục đặt ra. Bộ Giáo dục và Đào tạo cần chỉ đạo cụ thể đối với các địa phương trong việc quan tâm bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ về CTVTTGD và kiến thức pháp luật có liên quan; nhất là đối với các địa phương trong vùng ĐBSCL còn khó khăn về kinh phí và các điều kiện khác. Bên cạnh việc bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ CTVTTGD, cần tăng cường bồi dưỡng kiến thức pháp luật nói chung và nghiệp vụ CTVTTGD nói riêng cho cán bộ quản lý giáo dục; lãnh đạo các tổ chức đoàn thể và các chức danh quản lý thuộc tổ, bộ phận chuyên môn trong các CSGD mầm non, phổ thông. Các cơ quan quản lý giáo dục các cấp ở địa phương thường xuyên phối hợp với các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, các cơ quan thanh tra tổ chức các hội nghị, hội thảo, tọa đàm khoa học... liên quan đến hoạt động TTGD, CTVTTGD để thảo luận, trao đổi kinh nghiệm; góp phần nâng cao kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ CTVTTGD; nhất là kỹ năng trong tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong các CSGD.

Ba là, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, báo cáo viên trong việc tham gia giảng dạy các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn kiến thức pháp luật, kỹ năng cho đội ngũ CTVTTGD. Tiếp tục đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng vừa cập nhật kiến thức chuyên môn, vừa giúp học viên nâng cao kỹ

năng xử lý các tình huống thực tế trong giáo dục; giúp học viên nhận rõ và chủ động phòng tránh các vi phạm gặp phải trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng được giao nhiệm vụ tham gia bồi dưỡng “Chương trình nghiệp vụ công tác viên thanh tra giáo dục” do Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành, thường xuyên rà soát, cập nhật, bổ sung tài liệu giảng dạy; tham mưu đổi mới chương trình cho phù hợp. Qua đó, trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ CTVTTGD để có thể thực thi tốt nhiệm vụ; nhất là kỹ năng giải quyết tình huống thực tế.

Bốn là, có giải pháp bồi dưỡng các kỹ năng cụ thể cho CTVTTGD trong thực thi nhiệm vụ tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo: kỹ năng giao tiếp; kỹ năng thuyết phục, hòa giải; kỹ năng phân tích tình huống, sự việc; kỹ năng khai thác, tập hợp thông tin; kỹ năng xử lý thông tin; kỹ năng soạn thảo văn bản (ghi chép biên bản làm việc, viết báo cáo, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo...)... Các kỹ năng này có thể được bồi dưỡng thông qua nhiều hình thức: tổ chức các lớp học, tập huấn bồi dưỡng theo chuyên đề; lồng ghép trong các chương trình bồi dưỡng, tập huấn khác có liên quan với từng kỹ năng. Do đó, CTVTTGD có thể được bồi dưỡng thông qua các khóa học, tập huấn hoặc tự bồi dưỡng, rèn luyện thông qua quá trình tự học, tích lũy kinh nghiệm trong thực hiện nhiệm vụ của mình.

Năm là, nâng cao kỹ năng tham mưu cho CTVTTGD trong việc giúp thủ trưởng CSGD tổ chức công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đây là kỹ năng quan trọng đối với CTVTTGD vùng ĐBSCL mà yêu cầu đã đặt ra. Do đó, trong quá trình tham mưu, CTVTTGD cần chủ động, linh hoạt và nắm vững các quy định pháp luật; nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công tác tham mưu đối với từng nhiệm vụ, vụ việc được phân công. CTVTTGD cần nắm rõ về những đặc điểm, tình hình chung của giáo dục, điều kiện kinh tế - xã hội của vùng, địa phương và

các yếu tố khác tác động đến giáo dục ĐBSCL, CSGD của mình để có những đề xuất xử lý, giải quyết một cách phù hợp đối với từng vụ việc, đối tượng liên quan (giáo viên, nhân viên, phụ huynh, học sinh...). Bên cạnh đó, trong quá trình tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo một mặt nghiên cứu nắm vững các quy định của pháp luật; mặt khác, căn cứ vào các điều kiện thực tế, cụ thể của địa phương, nhà trường để có hướng đề xuất giải quyết các sự việc vừa theo đúng quy định của pháp luật; đồng thời, đảm bảo tính hợp lý, thuyết phục, tính giáo dục cao. Vì hiện nay trên thực tế có những vi phạm tương tự trong giáo dục nhưng từng địa phương, CSGD giải quyết, xử lý có sự khác nhau.

Sáu là, thực hiện tốt chế độ, chính sách đối với đội ngũ CTVTTGD, nhất là các chế độ, chính sách đãi ngộ đối với CTVTTGD theo Thông tư 31/2014/TT-BGD&ĐT. Cần nghiên cứu hoàn thiện các chế độ, chính sách đảm bảo cho CTVTTGD nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của mình. Bên cạnh đó, rà soát các chế độ, chính sách chưa phù hợp, thiếu tính khả thi để điều chỉnh cho phù hợp. Trước mắt, các cơ quan chức năng, địa phương cần phối hợp tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện thanh toán kinh phí các chế độ đối với CTVTTGD trong tham gia các Đoàn thanh tra khi được trưng tập theo quyết định của cơ quan thanh tra có thẩm quyền để tránh ảnh hưởng đến quyền lợi và tư tưởng của CTVTTGD.

Bảy là, về xây dựng, phát triển đội ngũ CTVTTGD trong các CSGD mầm non, phổ thông, các Sở/Phòng GD&ĐT, CSGD cần có quy hoạch, xác định số lượng, cơ cấu phù hợp, cân đối với điều kiện của từng cấp học, địa phương. Đồng thời, thường xuyên rà soát, đánh giá hoạt động của CTVTTGD trong thực thi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình; từ đó, có cơ sở để chọn lọc, bổ sung đội ngũ CTVTTGD đáp ứng tốt hơn yêu cầu, nhiệm vụ. Đặc biệt, cần kiên quyết, kịp thời thay thế những CTVTTGD không đủ tiêu chuẩn, năng lực; không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

6. Kết luận

Nâng cao kỹ năng tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ CTVTTGD vùng ĐBSCL là yêu cầu cần thiết, nhất là trong giai đoạn đẩy mạnh đổi mới căn bản, toàn diện GD&ĐT và giáo dục vùng ĐBSCL đang có bước chuyển mình; thoát khỏi “vùng trũng” của bản đồ GDĐT Việt Nam như

hiện nay. Đẩy mạnh công tác TTGD nói chung, nâng cao chất lượng hoạt động của đội ngũ CTVTTGD nói riêng không những góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về giáo dục mà còn góp phần đảm bảo duy trì trật tự, kỷ cương trong hoạt động giáo dục; nâng cao chất lượng giáo dục của các CSGD mầm non, phổ thông vùng ĐBSCL.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014). *Văn bản hợp nhất số 24/VBHN-BGDĐT ngày 20 tháng 10 năm 2014 về việc hợp nhất Thông tư 31/2014/TT-BGDĐT ngày 16/9/2014 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 54/2012/TT-BGDĐT ngày 21/12/2012 của Bộ trưởng BGDĐT Quy định về công tác viên thanh tra giáo dục.*

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014). *Thông tư 31/2014/TT-BGDĐT ngày 16 tháng 9 năm 2014 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 54/2012/TT-BGDĐT ngày 21 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quy định công tác viên thanh tra giáo dục.*

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2012). *Thông tư số 54/2012/TT-BGDĐT ngày 21 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quy định công tác viên thanh tra giáo dục.*

Phạm Quang Trung. (2018). *Bồi dưỡng công tác viên thanh tra giáo dục thời 4.0*; Nguồn: giaoducthoidai.vn; http://thanhtra.moet.gov.vn/chi-tiet-tin/-/view_article/1/1496050452794/1534751181872.

Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2011). *Luật Khiếu nại.*

Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2013). *Luật Tiếp công dân.*

Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2018). *Luật Tố cáo.*

Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2022). *Luật Thanh tra.*

Trung tâm Truyền thông giáo dục. (2023). *Hội nghị phát triển giáo dục và đào tạo vùng Đồng bằng sông Cửu Long*, truy cập tại <https://moet.gov.vn/tintuc/Pages/tin-tong-hop.aspx?ItemID=8417>.