**KỸ NĂNG TIẾP XÚC CỬ TRI,**

**TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Trong hoạt động dân cử, tiếp xúc cử tri và tiếp công dân là những kênh thông tin quan trọng để đại biểu dân cử có cơ sở thực hiện tốt hai chức năng giám sát và quyết định. Làm tốt những công tác này không chỉ giúp tăng cường mối quan hệ, củng cố lòng tin của nhân dân vào Đảng và Nhà nước mà còn là hình thức bảo đảm để công dân thực hiện quyền làm chủ, tham gia trực tiếp vào quá trình quản lý nhà nước, quản lý xã hội, đúng với bản chất “***Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân***”. Đây không chỉ là cách thức để đại biểu dân cử duy trì mối liên hệ chặt chẽ với nhân dân, lắng nghe, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân để phản ánh với Quốc hội, HĐND và cơ quan chức năng có thẩm quyền, mà còn là dịp để đại biểu tuyên truyền, phổ biến, giải thích chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước cho nhân dân, nhất là những vấn đề liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân.

Với tầm quan trọng như vậy, chuyên đề này sẽ chia sẻ một số nội dung cụ thể nhằm hỗ trợ đại biểu thực hiện tốt hoạt động tiếp xúc cử tri và tiếp công dân.

**I. QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ HOẠT ĐỘNG TIẾP XÚC CỬ TRI VÀ TIẾP CÔNG DÂN**

**1. Hoạt động tiếp xúc cử tri**

Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

“*Đại biểu Hội đồng nhân dân phải liên hệ chặt chẽ với cử tri ở đơn vị bầu cử bầu ra mình, chịu sự giám sát của cử tri, có trách nhiệm thu thập và phản ánh trung thực ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị của cử tri; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cử tri; thực hiện chế độ tiếp xúc cử tri và ít nhất mỗi năm một lần báo cáo với cử tri về hoạt động của mình và của Hội đồng nhân dân nơi mình là đại biểu, trả lời những yêu cầu và kiến nghị của cử tri.*

*Sau mỗi kỳ họp Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm báo cáo với cử tri về kết quả của kỳ họp, phổ biến và giải thích các nghị quyết của Hội đồng nhân dân, vận động và cùng với Nhân dân thực hiện các nghị quyết đó.*”

*(Điều 94 Luật Tổ chức chính quyền địa phương).*

**2. Hoạt động tiếp công dân**

- Luật Tổ chức chính quyền địa phương.

- Luật Tiếp công dân (Chương 5 quy định về hoạt động tiếp công dân của cơ quan dân cử, gồm 04 điều, từ Điều 20 đến Điều 23).

- Nghị quyết 759/2014/UBTVQH13 của Uỷ ban Thường vụ Quốc hội về hoạt động tiếp công dân của cơ quan dân cử. Trong đó:

+ Từ Điều 8 đến Điều 13: quy định cụ thể hoạt động tiếp công dân của HĐND và đại biểu HĐND các cấp.

+ Từ Điều 14 đến Điều 16: quy định trách nhiệm của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND các cấp trong việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

“*Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của pháp luật.*

*Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm nghiên cứu, kịp thời chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị biết; đôn đốc, theo dõi và giám sát việc giải quyết. Người có thẩm quyền giải quyết phải thông báo cho đại biểu Hội đồng nhân dân về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân trong thời hạn do pháp luật quy định.”*

*(Điều 95 Luật Tổ chức chính quyền địa phương*).

**II. KỸ NĂNG TIẾP XÚC CỬ TRI**

Tiếp xúc cử tri là cầu nối giữa đại biểu với cử tri, để qua đó người đại biểu đại diện cho dân phản ánh những tâm tư, nguyện vọng, trăn trở và những hiến kế của người dân đối với những vấn đề quan trọng của đất nước, của địa phương; đồng thời qua đó báo cáo với cử tri về kết quả hoạt động của HĐND; trả lời những yêu cầu và kiến nghị của cử tri; phổ biến và giải thích các nghị quyết của Hội đồng nhân dân, vận động và cùng với Nhân dân thực hiện nghị quyết...

**1. Về hình thức tiếp xúc cử tri:**

- Tiếp xúc cử tri trước kỳ họp;

- Tiếp xúc cử tri sau kỳ họp;

- Tiếp xúc cử tri nơi cư trú và tại nơi công tác;

- Tiếp xúc cử tri theo từng đối tượng hoặc theo chuyên đề (như tiếp xúc với cử tri trong lực lượng công an, quân đội, cử tri ngành y tế, giáo dục, cán bộ hưu trí…). Hình thức này tỏ ra khá hiệu quả để đại biểu HĐND nắm bắt sâu hơn tâm tư, nguyện vọng của cử tri trong từng giới, từng tầng lớp, từng ngành. Đây cũng là một cách làm hay để các địa phương có thể vận dụng.

**2. Về nội dung trình bày tại buổi tiếp xúc cử tri**:

Tại mỗi buổi tiếp xúc cử tri, luôn có hai chiều thông tin – một là từ đại biểu đến cử tri và một là từ cử tri đến đại biểu. Đối với đại biểu, việc xác định nội dung nào cần trình bày tại một điểm tiếp xúc cử tri nhất định là rất quan trọng, đòi hỏi đại biểu phải nghiên cứu để nói đúng những điều mà cử tri muốn nghe.

Trước mỗi đợt tiếp xúc, Thường trực HĐND đều có gửi cho đại biểu đề cương tiếp xúc cử tri. Cụ thể: tiếp xúc cử tri trước kỳ họp sẽ gửi đại biểu báo cáo hoạt động của HĐND và dự kiến nội dung kỳ họp để cử tri đóng góp; tiếp xúc cử tri sau kỳ họp sẽ gửi báo cáo tình hình kinh tế - xã hội và kết quả kỳ họp HĐND. Trên cơ sở đề cương này, tùy thuộc vào tình hình thực tế ở địa phương nơi tiếp xúc cử tri, mỗi đại biểu sẽ lựa chọn nội dung nào cần trình bày sơ lược (hoặc không cần thiết trình bày) và những nội dung cần tập trung nhấn mạnh (cần trình bày sâu những nội dung mà ở đó cử tri quan tâm, những nội dung gắn liền với tình hình, đặc điểm phát triển ở địa phương đó).

Cần lưu ý là đề cương tiếp xúc cử tri được chuẩn bị cho tất cả đại biểu nên có thể rất dài và dàn trãi, do đó mỗi đại biểu cần chắt lọc để trình bày thật ngắn gọn nhưng vẫn đảm bảo trình bày sâu những thông tin mà cử tri quan tâm (tránh việc đại biểu đọc báo cáo quá dài chiếm nhiều thời gian của buổi tiếp xúc), chủ yếu phải dành thời gian để lắng nghe ý kiến, kiến nghị và trả lời cử tri.

Thực tế, một vài đại biểu còn chưa chú trọng đến nội dung trình bày nên báo cáo trình bày tại cuộc tiếp xúc cử tri còn dài, chưa thể hiện được những vấn đề cử tri thật sự quan tâm; bên cạnh đó, việc một số đại biểu chưa nghiên cứu kỹ báo cáo và nắm bắt tình hình thường xuyên thì còn hạn chế nên hầu như chỉ trình bày nguyên văn nội dung báo cáo đã được chuẩn bị trước, chưa báo cáo ngắn gọn, xúc tích và đi vào trọng tâm, gây mất thời gian và làm cử tri nhàm chán.

**3. Lắng nghe cử tri:**

- Nghe với thái độ tập trung chú ý, có ghi chép tóm tắt những điểm cơ bản.

- Hỏi lại người nói những gì mà còn chưa rõ.

- Khi ngồi lắng nghe nên tránh những hình ảnh không đẹp như dựa sâu vào lưng ghế, chống cằm, ngáp, cúi đầu hoặc làm việc khác (đọc báo, xem ipad, điện thoại, nói chuyện với UCV khác...)

**4. Trả lời ý kiến, kiến nghị cử tri:**

Đại biểu tiếp xúc cử tri không phải chỉ đọc báo cáo và ghi nhận các ý kiến, kiến nghị cử tri mà còn phải thu thập thông tin để giải trình những thắc mắc của cử tri; yêu cầu các cơ quan chức năng giải quyết kịp thời những vấn đề mà cử tri đặt ra.

Có một thực trạng là đại biểu khi tiếp xúc cử tri rất ngán ngại những gương mặt thân quen, những vấn đề “đến hẹn lại lên” do có nhiều vấn đề cử tri đã kiến nghị nhiều lần nhưng chậm được giải quyết, kéo dài dây dưa khiến cử tri cứ “chờ” còn đại biểu cứ “nợ”, có những khoản nợ rất khó trả. Để giải quyết vấn đề này, đại biểu cần kết hợp cả tâm huyết và bản lĩnh để đôn đốc việc giải quyết kiến nghị đến cùng nhằm đạt được mục đích: kiến nghị của cử tri phải được giải quyết và trả lời cho cử tri thoả đáng, kịp thời.

Có hai vấn đề cần lưu ý trong việc trả lời ý kiến, kiến nghị cử tri:

(1) Đại biểu cần tích cực tìm hiểu, nghiên cứu tình hình thực tiễn ở địa phương nơi tiếp xúc cử tri, dự báo những vấn đề bức xúc, nổi cộm mà cử tri có thể nêu ra để có sự chuẩn bị trước nhằm giải trình ngay tại chỗ những vấn đề cử tri thắc mắc; đối với những vấn đề phức tạp, có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn thì có thể đề nghị Thường trực HĐND yêu cầu lãnh đạo cơ quan chuyên môn cùng tham dự tiếp xúc cử tri để trực tiếp lắng nghe ý kiến cử tri, giải trình hoặc trả lời về giải pháp, tiến độ giải quyết vấn đề cử tri đặt ra. Tuy nhiên, sự tham dự của đại biểu HĐND và của đại diện cơ quan chuyên môn trong buổi tiếp xúc cử tri là hoàn toàn khác nhau, không trùng lắp. Trách nhiệm tiếp xúc cử tri là của đại biểu, sự tham gia của cơ quan chuyên môn chỉ là hỗ trợ. Do đó, các đại biểu HĐND không thể ỷ lại vào sự tham gia của sở, ngành mà giao phó hết cho sở, ngành trả lời, điều này sẽ làm nhạt nhoà vai trò của người đại biểu nhân dân.

(2) Những vấn đề cử tri đặt ra mà đại biểu nắm chắc nội dung trả lời thì trả lời ngay cho cử tri, tránh trường hợp ý kiến nào của cử tri cũng tiếp thu, ghi nhận và chuyển cơ quan chức năng trả lời (đã có trường hợp cùng một nội dung nhưng chuyển cơ quan chức năng trả lời rất nhiều lần, vừa gây phiền hà cho cơ quan chức năng, vừa không trả lời kịp thời cho cử tri).

**III. KỸ NĂNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIỀU NẠI, TỐ CÁO**

**I. Hoạt động tiếp công dân của HĐND và đại biểu HĐND các cấp**

- Đối với HĐND, trách nhiệm tiếp công dân được quy định cho hai chủ thể: (1) HĐND các cấp, và (2) đại biểu HĐND các cấp.

(1) Tiếp công dân của HĐND các cấp: do đại diện Thường trực HĐND tiếp với tư cách thay mặt cho HĐND tiếp dân.

(2) Tiếp công dân của đại biểu HĐND các cấp: đại biểu HĐND các cấp tiếp dân với tư cách cá nhân đại biểu.

- Mục đích tiếp công dân: nhằm thu thập ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị của công dân; giải thích, tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước cho công dân; hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nhận đơn thư của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Hình thức tiếp công dân: tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

**-** Nơi tiếp công dân**:** (Khoản 1 Điều 22 Luật Tiếp công dân)

\* Đối với đại biểu HĐND cấp tỉnh, huyện:

+ Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cùng cấp;

+ Tại nơi tiếp công dân ở địa phương ứng cử theo sự bố trí của Thường trực HĐND cùng cấp.

*Trường hợp đại biểu HDND chuyển sinh hoạt đến địa phương khác trong cùng đơn vị hành chính cấp đại biểu được bầu thì thực hiện việc tiếp công dân ở nơi chuyển đến.*

\* Đối với đại biểu HĐND cấp xã: tiếp công dân tại Trụ sở UBND cùng cấp.

- Một số quy định chung cần lưu ý khi tiếp dân:

*“****Điều 8* *Luật Tiếp công dân quy định trách nhiệm người tiếp dân****:*

*1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.*

*2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.*

*3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.*

*4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.*

*5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.*

*6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.”*

*“****Điều 9 Luật Tiếp công dân quy định những trường hợp được từ chối tiếp công dân:***

*Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:*

*1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;*

*2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;*

*3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;*

*4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.”*

**2. Một số kỹ năng trong quá trình tiếp công dân:**

**\* Chuẩn bị cho việc tiếp công dân:**

**-** Chuẩn bị tâm lý đối diện với những bức xúc của người dân, chủ động ứng xử với những trường hợp khó khăn. Thực tế, một số trường hợp người dân có những lời nói căng thẳng, gay gắt, thậm chí xúc phạm đến đại biểu => cần lịch sự, nhã nhặn xoa dịu tâm lý bức xúc, tạo không khí trao đổi cởi mở giúp giảm sự căng thẳng cho buổi tiếp dân.

- Để có cơ sở vững vàng trong buổi tiếp công dân, cần có sự chuẩn bị các văn bản pháp luật để giải thích, hướng dẫn cho công dân biết, cụ thể như các văn bản quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo (Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo)... => hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền khiếu nại, tố cáo của mình.

- Đối với các vụ khiếu nại cụ thể, cần nắm thông tin về quá trình giải quyết. Chẳng hạn như có một số vụ đã có thông báo chấm dứt thụ lý, giải quyết thì phải giải thích cho người dân rõ chứ không tiếp tục nhận đơn rồi yêu cầu cơ quan chức năng giải quyết.

Tất nhiên rằng, trong buổi tiếp công dân, những thông tin mà người dân phản ánh sẽ có thể liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau, tuy nhiên, việc chuẩn bị sẵn các thông tin nêu trên sẽ phần nào giúp đại biểu thuận lợi, dễ dàng hơn trong định hướng giải quyết vấn đề ngay trong buổi tiếp công dân.

**\* Quy trình tiếp công dân:**

- Đề nghị công dân giới thiệu họ, tên, địa chỉ. Trường hợp ủy quyền thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp. Trường hợp vụ việc có nhiều người thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày.

- Lắng nghe công dân trình bày và yêu cầu công dân cung cấp những tài liệu có liên quan; trao đổi để tìm hiểu nội dung vụ việc. Trong quá trình lắng nghe, trao đổi, nên tập trung làm rõ những thông tin chủ yếu của vụ việc như: đối tượng của khiếu nại, tố cáo là quyết định hay hành vi hành chính nào? nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực nào? cơ quan nào có thẩm quyền giải quyết? vụ việc đã được giải quyết chưa? kết quả và các hình thức văn bản giải quyết...

- Sau khi đã nắm rõ được nội dung vụ việc, đại biểu cần đánh giá tính chính xác, đúng đắn vấn đề khiếu nại, tố cáo, kiến nghị => định hướng việc áp dụng pháp luật => từ đó có hướng xử lý: tiếp nhận đơn hay giải thích, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Đại biểu tiếp nhận đơn thư củacông dân thông qua nhiều hình thức: tiếp nhận đơn tại các buổi tiếp công dân hoặc tiếp xúc cử tri; qua đường bưu điện hay do các cơ quan, cá nhân khác chuyển đến.

***Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn: tiếp nhận đơn => nghiên cứu => chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết => theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết.***

- Khi tiếp nhận đơn, trách nhiệm của đại biểu là nghiên cứu kỹ nội dung đơn để nắm bắt nguyện vọng, yêu cầu cốt lõi của công dân được đề cập trong đơn.

- Áp dụng các quy định pháp luật để xác định trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết. Từ đó có hướng xử lý đơn:

(1) Có văn bản hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền khiếu nại, tố cáo của mình.

(2) Chuyển đơn kịp thời đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Thông báo kết quả xử lý đơn đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh.

- Theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết:

+ Trường hợp không đồng ý: Thường trực HĐND và đại biểu HĐND có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết xem xét lại; nếu vẫn không đồng ý với kết quả giải quyết lại thì yêu cầu cấp trên xem xét.

+ Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của cấp trên: Thường trực HĐND và đại biểu HĐND báo cáo với HĐND cùng cấp để thực hiện việc giám sát.