

Chuyên đề 7

KỸ NĂNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT

KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ CẤP HUYỆN

I. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Một số khái niệm

- Tiếp công dân

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật³⁷.

- Khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do quy định của pháp luật, 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 mình³⁸. Mục đích khiếu nại: để người khiếu nại bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

Giải quyết khiếu nại là việc cơ quan có thẩm quyền thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại theo pháp luật về khiếu nại. Mục đích của giải quyết khiếu nại: bảo đảm thực hiện quyền công dân; để cơ quan nhà nước tự xác minh lại tính đúng - sai, hợp pháp - hợp lý trong quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình đã bị khiếu nại.

³⁷ Điều 2, Luật tiếp công dân 2013.

³⁸ Điều 2, Luật khiếu nại 2011.

- Tố cáo và giải quyết tố cáo

Tố cáo là việc công dân theo thủ tục 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 dọa gây thiệt hại lợi ích của nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức³⁹.

Giải quyết tố cáo là việc tiếp nhận, xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và việc xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo theo pháp luật về tố cáo và pháp luật có liên quan.

2. Cơ sở pháp lý của hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Hiến pháp năm 2013

Hiến pháp 2013 ghi nhận quyền của nhân dân (Điều 2), quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội của công dân (Điều 28), quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; nghĩa vụ của cán bộ, nhân viên nhà nước phải tôn trọng nhân dân, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (Điều 30). Bên cạnh đó, Hiến pháp còn bảo vệ các quyền nêu trên của công dân thông qua các cơ chế bảo đảm thực hiện trên nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội.

- Các văn bản luật liên quan

+ Luật tiếp công dân 2013

Luật này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

+ Luật khiếu nại 2011

Luật khiếu nại 2011 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,

³⁹ Điều 2, Luật tố cáo 2011.

của người có thẩm quyền trong 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 2011

Luật này 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.

Trên cơ sở quy định Hiến pháp và các luật về tiếp dân, khiếu nại, tố cáo, các cơ quan có thẩm quyền ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành để thực hiện pháp luật.

- Nội dung pháp lý của hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo bao gồm:

+ Công dân có quyền kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo tới cơ quan nhà nước, cá nhân có thẩm quyền.

+ Cơ quan nhà nước, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm có nghĩa vụ thực hiện tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

+ Các cơ quan, đại biểu dân cử có quyền, trách nhiệm giám sát việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm.

3. Ý nghĩa, vai trò của hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Tiếp công dân thể hiện quan điểm “dân là gốc” của Đảng và nhà nước ta.

Lịch sử dựng nước và giữ nước của dân tộc ta đã để lại cho chúng ta bài học quý giá: “dân là gốc”. Thực tế cho thấy mọi vấn đề liên quan đến vận mệnh của đất nước đều do dân quyết định.

Trong điều kiện cải cách hành chính, xây dựng nhà nước pháp quyền Việt Nam xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế, việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo càng quan trọng. Đây là yếu tố góp phần bảo đảm pháp chế và dân chủ pháp quyền được Hiến định.

- Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo là thực hiện quyền tham gia quản lý nhà nước, xã hội của công dân.

Thông qua việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước được giải thích, giải trình, được phản biện và hoàn thiện, giúp tăng cường khả năng thông đạt giữa chủ thể sáng tạo, duy trì và chủ thể thực hiện chính sách, để cho quá trình thực thi đạt hiệu quả cao trong thực tiễn đời sống xã hội.

- Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo là trách nhiệm của người có thẩm quyền, vừa là nghiệp vụ, cũng là nghệ thuật trong quản lý nhà nước.

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là công vụ, được giao cho những cán bộ, công chức có thẩm quyền, trách nhiệm thực hiện. Hoạt động này cần người thực hiện có sự hiểu biết về pháp luật và những kỹ năng thực hành tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Coi tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nghệ thuật, bởi lẽ bên cạnh những quy trình, người thực hiện cần vận dụng sáng tạo nghệ thuật giao tiếp, sử dụng pháp luật đảm bảo có tình, có lý để giải quyết sự việc, vừa phát huy được dân chủ, vừa đảm bảo pháp chế của hoạt động kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Mục đích, yêu cầu đối với hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Bảo đảm và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là quyền của công dân. Các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức có thẩm quyền phải thực hiện các biện pháp

pháp lý, tổ chức, tuyên truyền, khuyến khích thực hiện quyền, xử lý vi phạm để quyền đó được đảm bảo thực thi trên thực tế.

- Bảo đảm tiếp cận công lý dễ dàng của người dân.

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là hoạt động thực hiện pháp luật, do vậy, chúng cần được thực hiện theo những nguyên tắc pháp luật, nội dung điều khoản được quy định, trong đó, thủ tục thực hiện quyền cần phải đơn giản để các tầng lớp nhân dân dễ thực hiện quyền của mình.

- Hạn chế sự lạm quyền, kiểm soát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức hành chính.

Các cán bộ, công chức hành chính là những người được giao sử dụng quyền lực nhà nước để thực thi nhiệm vụ, do vậy, dễ có xu hướng lạm quyền, hách dịch, có hành vi không vô tư vì việc công. Pháp luật khiếu nại, tố cáo thể hiện sự giám sát của nhân dân đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật công chức, hay các vi phạm pháp luật khác trong đời sống xã hội để góp phần ngăn chặn các vi phạm nếu có, hoặc kịp thời xử lý những vi phạm đã xảy ra.

- Cân bằng giữa bảo vệ các quyền của công dân và đảm bảo sự vận hành của hành chính.

Phần lớn các quan hệ pháp luật về khiếu nại, tố cáo nảy sinh trên thực tế phản ánh tình trạng tranh chấp, mâu thuẫn giữa công dân với cơ quan, người có thẩm quyền, trách nhiệm trong cơ quan nhà nước. Pháp luật khiếu nại, tố cáo một mặt khuyến khích công dân thực hiện quyền chính đáng của mình, ngăn cấm hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để thực hiện hành vi phạm pháp khác ảnh hưởng tới hoạt động, uy tín của cơ quan, cá nhân cán bộ, công chức có thẩm quyền; mặt khác quy định trách nhiệm tổ chức các biện pháp để bảo đảm thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, ngăn cấm các hành vi cản trở công dân thực hiện các quyền chính đáng của họ.

- Giải quyết triệt để từ vụ việc cụ thể hướng đến chính sách.

Khiếu nại, tố cáo phải hướng tới những hành vi của chủ thể, hoặc sự kiện pháp lý nhất định. Trong nhiều trường hợp, nguyên nhân, điều kiện phát sinh hành vi vi phạm thuộc về sự khiếm khuyết trong chính sách, pháp luật do nhà nước ban hành. Vì thế, thông qua những trường hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo cụ thể, các cơ quan hành chính, các cơ quan dân cử có thẩm quyền cần hướng tới khắc phục những vấn đề chính sách để ngăn chặn các vi phạm tương tự có thể xảy ra.

5. Những vấn đề lãnh đạo, quản lý cấp huyện cần chú ý trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện.

Về nguyên tắc, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân phải đúng thẩm quyền luật định. Trong nhiều trường hợp, vì xác định chưa đúng, hoặc chưa đủ căn cứ về thẩm quyền nên quá trình giải quyết đơn thư chưa đạt hiệu quả.

- Yêu cầu giải quyết từng vụ việc cụ thể với thời gian luật định.

Giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được giới hạn về thời gian theo thủ tục luật định. Chủ thể có thẩm quyền nhiều khi phải giải quyết nhiều đơn thư khác nhau ở cùng một thời điểm. Do vậy, xây dựng kế hoạch và quản lý thực hiện kế hoạch giải quyết đơn thư của chủ thể có thẩm quyền là nghiệp vụ rất quan trọng của chủ thể có thẩm quyền.

- Trách nhiệm của cơ quan, công chức chuyên môn xung đột với khiếu nại, tố cáo.

Đối tượng của khiếu nại, tố cáo trong nhiều trường hợp là công chức thuộc quyền quản lý của lãnh đạo, quản lý cấp huyện, hoặc có liên quan đến họ ở mức độ nhất định. Về nguyên tắc, việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phải khách quan, tuân theo pháp luật. Nhưng không thể tránh khỏi những xung đột, nhất là trong trường hợp công chức có liên quan được giao nhiệm vụ xác minh thông tin để giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong trường hợp đó, quyền quyết định người thực hiện giải quyết tố cáo thuộc về chủ thể có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

- Mâu thuẫn giữa người khiếu nại, tố cáo với người bị khiếu nại, tố cáo.

Người khiếu nại, tố cáo có mâu thuẫn với người bị khiếu nại, tố cáo về mặt tâm lý hoặc lợi ích, hoặc cả hai. Người giải quyết khiếu nại, tố cáo cần linh hoạt trong việc khuyến khích các bên sử dụng các quyền của mình để chứng minh cho yêu cầu mà họ cho là chính đáng. Nếu các bên thiếu đi sự hợp tác và tinh thần xây dựng thì việc giải quyết đơn thư gặp nhiều khó khăn.

- Vấn đề văn hóa, dân tộc, tôn giáo trong khiếu nại, tố cáo.

Mỗi cá nhân, nhóm người, cộng đồng người có những đặc điểm về văn hóa, dân tộc, tôn giáo đặc thù, ảnh hưởng tới nhận thức và ứng xử của họ trong quá trình gửi đơn thư và giải quyết đơn thư. Chủ thể có thẩm quyền, nhiệm vụ giải quyết đơn thư cần chú ý tới các yếu tố này để công tác tiếp dân được sâu sát, công tác tuyên truyền, vận động hiệu quả, tránh những xung đột đáng tiếc phát sinh từ sự khác biệt về ngôn ngữ, văn hóa, tôn giáo.

II. KỸ NĂNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ CẤP HUYỆN

1. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân

a) Thành lập trụ sở, ban hành quy chế và xây dựng đội ngũ nhân sự thực hiện tiếp công dân

Những lưu ý về địa điểm tiếp công dân:

- Tùy theo điều kiện và khả năng của cơ quan mà lựa chọn địa điểm tiếp công dân sao cho thuận lợi về mọi mặt.

- Nơi tiếp công dân cần khang trang nhằm thể hiện sự lịch sự, tôn trọng người dân, và thể hiện sự uy nghiêm của công sở.

- Việc lựa chọn, bố trí, thiết kế nơi tiếp công dân cần tránh hai khuynh hướng: quá đơn giản, tùy tiện gây ấn tượng không tốt đối với công dân, hoặc quá cầu kỳ, hình thức, gây lãng phí.

- Tại nơi tiếp dân cần bố trí phòng đợi, phòng tiếp riêng biệt. Phải có kế hoạch bảo đảm an toàn khi tổ chức tiếp công dân.

Những lưu ý đối với việc sắp xếp người tiếp công dân:

- Người tiếp dân cần bảo đảm những điều kiện cần thiết: có trình độ, năng lực chuyên môn, có nghiệp vụ tiếp dân tốt, phẩm chất đạo đức tốt, trung thực, khách quan, am hiểu về chính sách, pháp luật, có năng lực vận dụng kiến thức về tâm lý học.

- Người tiếp dân phải ứng xử đúng mực, lịch sự, chu đáo, tạo niềm tin để công dân trình bày vấn đề khiếu tố; có khả năng phán đoán sự việc, gợi mở và hướng dẫn công dân trình bày vào bản chất, nội dung trọng tâm của sự việc, tóm tắt và nhận định sự việc một cách chính xác.

- Không nên bố trí những người bị dị tật làm công tác tiếp dân tại nơi tiếp dân.

- Cần kỹ năng lắng nghe, giao tiếp.

b) Ban hành Nội quy tiếp công dân

Nội quy tiếp công dân được xây dựng dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân cấp huyện và các căn cứ pháp lý được trình bày tại mục 1.2.

Các nội dung cơ bản cần có trong Nội quy tiếp công dân bao gồm:

- Những quy định chung về việc tiếp công dân,

- Lịch tiếp công dân,

- Quyền và nghĩa vụ của công dân khi tới nơi tiếp dân,

- Trách nhiệm và quyền từ chối tiếp công dân của người tiếp công dân,

- Các hành vi nghiêm cấm,

- Xử lý các hành vi vi phạm.

Sau khi Nội quy tiếp công dân được ban hành, phải bảo đảm rằng Nội quy tiếp công dân đã được ban hành và treo ở nơi tiếp dân ở vị trí dễ thấy, công khai.

c) Đảm bảo các điều kiện về trang thiết bị văn phòng

- Bố trí trang thiết bị cần thiết như: bàn, ghế, sổ sách, âm chén, đèn quạt. Nếu có điều kiện nên trang bị thêm máy ghi âm, máy ghi hình để cán bộ tiếp dân ghi lại những ký kiến quan trọng hoặc những hình ảnh, hiện vật, tài liệu khi cần thiết.

- Cần bố trí các thiết bị trong phòng tiếp dân một cách gọn gàng, khoa học, thuận lợi khi tiến hành công việc và bảo đảm mỹ quan, hợp lý.

2. Lập kế hoạch tiếp công dân

a) Lập kế hoạch tiếp công dân thường xuyên và bất thường

Tiếp công dân thường xuyên

Theo Luật Tiếp công dân 2013, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng (có nơi ấn định ngày 14 và 28 hàng tháng). Nếu các ngày nói trên trùng vào ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì ngày tiếp dân được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

Tiếp công dân bất thường

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân bất thường trong một số trường hợp đột xuất⁴⁰.

Do vậy, lãnh đạo, quản lý cấp huyện cần bố trí thời gian để có lịch tiếp công dân hợp lý.

b) Yêu cầu của việc lập kế hoạch tiếp công dân

Trong việc lập kế hoạch tiếp công dân, ngoài tài liệu cụ thể cần chuẩn bị cho mỗi buổi tiếp dân xác định, lãnh đạo cấp huyện cần chuẩn bị những thông tin, tài liệu về những nội dung sau:

- Thông tin chung về tình hình và phương hướng phát triển của đất nước: chính trị, kinh tế, xã hội, văn hóa, môi trường... đặc biệt là mối liên hệ giữa các khía cạnh đó với địa phương.

⁴⁰ Theo Khoản 5, Điều 13, Luật tiếp công dân 2013.

- Thông tin về tình hình kinh tế - xã hội của địa phương, nhất là những nội dung kinh tế - xã hội mà người dân đang quan tâm.

c) Công khai kế hoạch tiếp công dân

Lịch tiếp công dân được Ban tiếp công dân cấp huyện niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân và phải thể hiện đầy đủ các nội dung: lịch tiếp công dân của lãnh đạo cấp huyện, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân.

3. Thực hiện tiếp công dân

a) Những nội dung cần lắng nghe, đối thoại khi tiếp công dân

Những nội dung cần chú ý lắng nghe, đối thoại khi tiếp công dân bao gồm:

- Những vấn đề người dân đang gặp vướng mắc, đang cảm thấy khó khăn, bức xúc, muốn trình bày với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để có phương hướng xử lý đúng, phù hợp.

- Những mong muốn, nguyện vọng chính đáng, những ý kiến, kiến nghị mà người dân muốn phản ánh với cơ quan nhà nước.

- Những vấn đề mà trước đây người dân luôn theo đuổi, muốn tiếp tục phản ánh để cơ quan nhà nước tiếp tục giải quyết mang lại hiệu quả như mong muốn.

b) Văn hóa ứng xử của người tiếp công dân

Trong hoạt động tiếp công dân, người tiếp công dân cần chú ý bảo đảm có văn hóa ứng xử phù hợp của người tiếp công dân. Cụ thể, người tiếp công dân cần có thái độ: công khai, tôn trọng, bình đẳng, phù hợp hoàn cảnh, tin cậy, cộng tác - hài hòa lợi ích, tôn trọng các quy luật tâm, sinh lý, thẩm mỹ hành vi.

c) Ứng xử trong trường hợp được từ chối tiếp công dân

Cán bộ, công chức tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp và không nhận đơn các trường hợp sau:

- Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ (trừ một số trường hợp đặc biệt hoặc ý kiến của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện);

- Người không có năng lực hành vi hoặc trong tình trạng say rượu, say chất kích thích khác và những người vi phạm Nội quy tiếp công dân.

Trong trường hợp này, người tiếp công dân cần thực hiện giải thích pháp luật về nội quy tiếp dân, tránh bị hiểu nhầm là không tiếp dân.

d) Ứng xử trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Đây là vấn đề thực tiễn khá phổ biến và có xu hướng gia tăng trong những năm gần đây. Nội dung phản ánh chủ yếu về lĩnh vực đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng. Do vậy, cần bố trí đủ cán bộ có năng lực để tiếp dân, hoặc lãnh đạo cấp huyện trực tiếp tiếp dân.

Cán bộ tiếp dân đề nghị đoàn cử người đại diện vào làm việc. Phòng tiếp dân cần bố trí chỗ ngồi nghỉ, đợi cho những người còn lại của đoàn và có biện pháp bảo vệ an toàn, đề phòng các hành vi quá khích, gây rối của người đi khiếu nại, tố cáo, hoặc của người thứ ba nào khác.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, Trưởng Ban tiếp công dân nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

đ) Kỹ năng tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Xử lý khiếu nại

Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Thủ trưởng cơ quan để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh; vào sổ tiếp công dân; đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản ghi nội dung tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh, xét thấy cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên. Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, báo cáo Thủ trưởng cơ quan để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

e) Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

- Xử lý đơn thư có nội dung tố cáo khẩn cấp.

Với đơn thư tố cáo có nội dung khẩn cấp, cán bộ tiếp nhận cần phải báo ngay với cấp có thẩm quyền đưa ra các biện pháp xử lý kịp thời, ngăn cản hậu quả xấu có thể xảy ra. Ví dụ: phát hiện tội phạm ăn cắp; phát hiện buôn bán, vận chuyển ma túy; phát hiện hành vi tham nhũng đang diễn ra;...

- Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết.

+ Đối với đơn thư khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết: thông báo và hướng dẫn bằng văn bản cho người khiếu nại biết cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Nếu người khiếu nại gửi kèm theo các giấy tờ, tài liệu và bản gốc thì cơ quan nhận được phải gửi trả lại cho người khiếu nại.

+ Đối với đơn thư tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết: chậm nhất trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được đơn hoặc bản ghi nhớ lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung tố cáo, đại biểu tiếp nhận đơn thư phải làm thủ tục chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Đơn thư khiếu nại, tố cáo đúng thẩm quyền.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý.

- Đơn thư khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

Trường hợp đơn thư khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- Đơn thư kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền đề nghị cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

g) Kỹ năng hẹn trả kết quả tiếp công dân

Cán bộ tiếp công dân phải viết giấy biên nhận thành 02 bản, ghi rõ danh mục các tài liệu được tiếp nhận có chữ ký của mình và người tố cáo rồi giao cho người tố cáo 01 bản, 01 bản còn lại đưa vào hồ sơ để giao cho cán bộ thụ lý trình Thủ trưởng cơ quan giải quyết trong thời hạn luật định.

Trước khi kết thúc buổi tiếp cán bộ tiếp công dân phải đọc lại biên bản cho công dân nghe và đề nghị ký vào biên bản. Yêu cầu công dân cung cấp đơn thư, tài liệu, chứng cứ kèm theo để hoàn chỉnh hồ sơ. Các tài liệu trên được lập thành danh mục, đánh số trang và yêu cầu công dân ký xác nhận.

4. Một số trường hợp tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

5. Chuyển đơn thư, kiến nghị và quản lý hồ sơ tiếp dân

- Chuyển đơn thư tới người có thẩm quyền, ghi biên bản chuyển - nhận đơn thư.

- Nhập thông tin và quản lý hồ sơ vụ việc tiếp dân: nhập thông tin tiếp dân vào phần mềm theo dõi công tác tiếp công dân, hoặc sổ sách; sắp xếp và quản lý, bảo quản hồ sơ tiếp dân.

III. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ CẤP HUYỆN

1. Đặc điểm về khiếu nại ở cấp huyện và thẩm quyền giải quyết khiếu nại của lãnh đạo, quản lý cấp huyện

- Có cả khiếu nại lần đầu và lần hai.
- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.
- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.
- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ Luật Cán bộ, công chức (thuộc thẩm quyền quản lý theo phân cấp) do mình ban hành.
- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật công chức của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đã giải quyết khiếu nại nhưng còn khiếu nại tiếp.

2. Kỹ năng xác minh thông tin bị khiếu nại

a) Kỹ năng xác định vấn đề cần xác minh và phân công nghĩa vụ xác minh cho các bộ phận chuyên môn hay công chức phụ trách

Trong xác minh, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thực hiện:

- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.
- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức: kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại; kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp; các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

b) Kỹ năng giao nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện cho Chánh Thanh tra nhà nước huyện

Phạm vi nhiệm vụ của Chánh thanh tra nhà nước huyện là: kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Cần quan tâm tới tiến độ thực hiện các nhiệm vụ trong quy trình giải quyết khiếu nại thông qua cuộc họp hoặc xem báo cáo.

3. Kỹ năng tổ chức đối thoại và đối thoại

a) Thông báo công khai về việc tổ chức đối thoại trong giải quyết khiếu nại

Việc đối thoại cần được thông báo sớm cho người khiếu nại, người bị khiếu nại và người liên quan để họ có thời gian chuẩn bị kỹ các lập luận, căn cứ cho buổi đối thoại; đối thoại được thông báo công khai tại trụ sở cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

b) Chuẩn bị kỹ các lập luận, căn cứ cho buổi đối thoại

Đối thoại là một công việc hết sức phức tạp nên đòi hỏi quá trình chuẩn bị phải được quan tâm và thực hiện công phu. Việc chuẩn bị kỹ các lập luận, căn cứ cho phép người chủ trì đặt kế hoạch chất vấn, xác định kỹ thuật và nội dung hỏi thích hợp với từng người đối thoại. Để chuẩn bị kỹ các lập luận, căn cứ cho buổi đối thoại, cần phải nghiên cứu các tài liệu sau:

- Tài liệu chuyên môn: những quy định của pháp luật liên quan tới những vấn đề đối thoại;

- Tài liệu, chứng cứ đã được xác minh;

- Những tài liệu khác và áp dụng những biện pháp cần thiết thu thập thêm tài liệu làm căn cứ cho việc áp dụng phương pháp chất vấn trong đối thoại.

c) Thực hiện đối thoại

Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Để việc đối thoại được thực sự và dân chủ, pháp luật ghi nhận và khuyến khích người khiếu nại sử dụng các kênh hỗ trợ như:

- Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại.

- Được biết, đọc, sao chụp, sao chép, tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước.

- Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao nộp cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước.

- Được yêu cầu người giải quyết khiếu nại áp dụng các biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn hậu quả có thể xảy ra do việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

- Đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại và giải trình ý kiến của mình về chứng cứ đó.

Kết thúc xác minh, đối thoại, Thanh tra huyện hoặc/và các bộ phận chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh, thẩm tra phải làm báo cáo kết quả xác minh vấn đề được giao, sau đó được Chánh thanh tra huyện tổng hợp và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, cân nhắc, quyết định phương án giải quyết khiếu nại.

4. Kỹ năng giải quyết khiếu nại trong một số trường hợp

a) Khiếu nại về đất đai

Khiếu nại về đất đai thường có nhiều nguyên nhân phức tạp, cần tìm hiểu rõ các loại nguồn nguyên nhân. Đây là loại khiếu nại thường có đông người tham gia. Do vậy, cần giải quyết kịp thời các mâu thuẫn, không để phát sinh trở thành “điểm nóng” gây mất ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Tính phức tạp của tranh chấp đất đai, khiếu kiện kéo dài không chỉ bắt nguồn từ những xung đột gay gắt về lợi ích kinh tế, từ hệ quả của sự quản lý thiếu hiệu quả của cơ quan công quyền, sự bất hợp lý và thiếu đồng bộ của hệ thống chính sách, pháp luật đất đai... mà còn do những nguyên nhân có tính lịch sử trong quản lý và sử dụng đất đai qua các thời kỳ.

Việc nghiên cứu, tìm hiểu tranh chấp đất đai và khiếu kiện kéo dài dưới khía cạnh những nguyên nhân có tính lịch sử là rất cần thiết không những giúp nhà nước trong nỗ lực xác lập cơ chế giải quyết tranh chấp đất đai một cách có hiệu quả mà còn góp phần vào việc bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật đất đai trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước hiện nay.

b) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung

Thủ trưởng cơ quan nơi có người khiếu nại tập trung có trách nhiệm cử cán bộ hoặc trực tiếp gặp đại diện của những người khiếu nại để nghe trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền, Thủ trưởng cơ quan thụ lý để lại và giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp hoặc cử người có trách nhiệm gặp gỡ đại diện của những người khiếu nại để nghe trình bày nội dung khiếu nại; thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Trưởng công an cấp huyện có trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự công cộng; xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Thủ trưởng các cơ quan nhà nước có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

c) Trường hợp khiếu nại liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo

Khiếu nại liên quan đến tôn giáo thường tập trung chủ yếu là các dạng tranh chấp đất đai, đất tôn giáo; cho rằng bị dân lấn chiếm, khiếu nại đòi lại đất đai, xin lại cơ sở thờ tự, tài sản tôn giáo...

Các đơn thư khiếu nại cần được giải quyết kịp thời, có lý, có tình, không để phát sinh điểm nóng, tạo được sự đồng tình trong dư luận xã hội, ổn định tình hình sinh hoạt tôn giáo.

Cơ sở pháp lý giải quyết khiếu nại liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo bao gồm: các văn bản quy phạm pháp luật về khiếu nại, những văn bản về chủ trương chính sách về tôn giáo, về đất đai.

e) Trường hợp khiếu nại của đồng bào dân tộc thiểu số

Thực tế cho thấy đồng bào các dân tộc thiểu số ở vùng sâu, vùng xa đặc biệt khó khăn do trình độ dân trí thấp, nhận thức về pháp luật còn nhiều hạn chế, hầu hết đơn thư khiếu kiện gửi không đúng nơi có thẩm quyền giải quyết, gửi vượt cấp lên các cơ quan Trung ương và Ủy ban Dân tộc. Vì vậy cơ quan tổ chức, cá nhân, khi tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, phải thường xuyên hướng dẫn đồng bào, hiểu được quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của mình khi tham gia khiếu nại, tố cáo, tăng cường tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Giải quyết khiếu nại phải có lý lẽ xác đáng, có sức thuyết phục cao, tranh thủ tình cảm, tâm lý, tôn trọng bản sắc văn hóa của các dân tộc, đồng thời đi sâu

tuyên truyền giáo dục, thuyết phục từng người, từng nhà, từng thôn làng ấp bản, tranh thủ sự đồng tình của các già làng, trưởng bản, người có uy tín trong cộng đồng các dân tộc thiểu số. Công tác tuyên truyền, vận động quần chúng chỉ có hiệu quả một khi đi liền với hành động thực tế, theo phong cách: “Trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân, có trách nhiệm với dân”. Sửa chữa việc làm sai chính sách, pháp luật, xử lý nghiêm những cán bộ có sai phạm đáp ứng những yêu cầu chính đáng của nhân dân.

5. Kỹ năng giám sát thi hành kết quả giải quyết khiếu nại

Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật như sau:

- Chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật do mình ban hành.

- Căn cứ vào nội dung khiếu nại, chức năng quản lý nhà nước, giao cho cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan hành chính nhà nước cấp dưới tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Việc giao nhiệm vụ được thực hiện bằng văn bản.

- Có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thi hành hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

IV. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT TỐ CÁO CỦA LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ CẤP HUYỆN

1. Xác định rõ thẩm quyền giải quyết tố cáo của lãnh đạo, quản lý cấp huyện

a) Đối với vi phạm trong thi hành công vụ

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, người đứng đầu, cấp phó của người đứng

đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và cán bộ, công chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

b) Đối với vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực

Về nguyên tắc, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân mà nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của cơ quan nào thì cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết. Người có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính trong cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý được giao, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Tuy nhiên, trong trường hợp tố cáo có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của nhiều cơ quan trên địa bàn huyện, thì:

- Các cơ quan có trách nhiệm phối hợp để xác định thẩm quyền giải quyết.
- Hoặc trên cơ sở báo cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định giao cho một cơ quan chủ trì giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có dấu hiệu tội phạm do cơ quan tiến hành tố tụng giải quyết theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự.

2. Kỹ năng xác minh thông tin trong giải quyết tố cáo

a) Bước 1: Chuẩn bị xác minh thông tin tố cáo

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao nhiệm vụ cho Thanh tra huyện nghiên cứu, đề xuất về vụ, việc. Chánh Thanh tra huyện có nhiệm vụ:

- + Nghiên cứu đơn và các tài liệu, bằng chứng mà người tố cáo cung cấp.
- + Viết báo cáo tóm tắt nội dung đơn tố cáo, nêu rõ nội dung sự việc, họ tên, chức vụ người bị tố cáo; phạm vi, tính chất, mức độ vi phạm và đề xuất hướng giải quyết.

Trách nhiệm chính của Chánh Thanh tra huyện trong quá trình giải quyết tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện là xác minh nội dung tố cáo, kết luận nội dung xác minh, kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện khi được giao.

- Người giải quyết tố cáo ra quyết định thẩm tra, xác minh.

Trên cơ sở báo cáo đề xuất của Thanh tra huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định thụ lý, thẩm tra, xác minh vụ, việc.

b) Bước 2: Tiến hành xác minh nội dung tố cáo

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thể trực tiếp tiến hành xác minh hoặc giao cho Thanh tra huyện trách nhiệm xác minh nội dung tố cáo.

- Các cách thức để xác minh nội dung tố cáo mà người xác minh có thể vận dụng, gồm:

+ Làm việc trực tiếp với người tố cáo;

+ Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo;

+ Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo;

+ Thu thập, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến vụ việc tố cáo;

+ Xác minh thực tế;

+ Trưng cầu giám định;

+ Báo cáo kết quả xác minh;

+ Tham khảo ý kiến tư vấn để kết luận nội dung tố cáo.

- Yêu cầu của thẩm tra, xác minh:

+ Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành biên bản, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

+ Tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo cần xác minh. Tại đây, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện cần quan tâm chỉ đạo hay tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm khuyến khích người tố cáo, người bị tố cáo thực hiện các quyền của họ, trong đó quan trọng nhất là quyền giải trình, tự bảo vệ mình hoặc nhờ người khác tư vấn, bảo vệ (luật sư, tư vấn viên,...).

Việc giải trình của người bị tố cáo phải được lập thành biên bản, có chữ ký của người xác minh nội dung tố cáo và người bị tố cáo.

Sau khi kết thúc xác minh, Thanh tra huyện có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng dự thảo kết luận nội dung tố cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, ra kết luận nội dung tố cáo.

3. Kỹ năng giải quyết tố cáo có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay

Trường hợp tố cáo hành vi vi phạm pháp luật thuộc lĩnh vực mà mình quản lý, người tiếp nhận tố cáo phải trực tiếp tiến hành hoặc báo cáo người có thẩm quyền giải quyết tố cáo tiến hành ngay việc xác minh nội dung tố cáo, áp dụng biện pháp cần thiết để đình chỉ hành vi vi phạm và kịp thời lập biên bản về hành vi vi phạm pháp luật (nếu có); việc xác minh, kiểm tra thông tin về người tố cáo được thực hiện trong trường hợp người giải quyết tố cáo thấy cần thiết cho quá trình xử lý hành vi bị tố cáo.

Người giải quyết tố cáo ra quyết định xử lý hành vi vi phạm theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

Hồ sơ vụ việc tố cáo được lập chung cùng hồ sơ xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

4. Kỹ năng thực hiện quyền của người giải quyết tố cáo, khuyến khích thực hiện quyền của người tố cáo, người bị tố cáo

Kỹ năng khuyến khích người tố cáo, người bị tố cáo thực hiện các quyền của họ, trong đó quan trọng nhất là quyền giải trình, tự bảo vệ mình hoặc nhờ người khác tư vấn, bảo vệ (luật sư, tư vấn viên,...).

5. Kỹ năng bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người bị tố cáo

- Xác định rõ các nguồn nguy hiểm đối với người tố cáo;
- Xác định và thực hiện đầy đủ, kịp thời và dứt điểm các biện pháp bảo vệ người tố cáo: Bảo vệ bí mật thông tin về người tố cáo trong quá trình tiếp nhận,

thụ lý, giải quyết tố cáo; bảo vệ tính mạng, sức khỏe của người tố cáo và người thân thích của người tố cáo.

Ngoài ra, người giải quyết tố cáo còn có trách nhiệm, thẩm quyền bảo vệ tài sản; uy tín, danh dự, nhân phẩm và các quyền nhân thân khác; bảo vệ vị trí công tác, việc làm của người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

6. Kỹ năng xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo

Sau khi có kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì phải thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật;

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật;

- Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra.

7. Kỹ năng giải quyết tố cáo trong một số trường hợp cụ thể

a) Trường hợp tố cáo khẩn cấp

Loại đơn thư này phần lớn đề cập đến những hành vi nguy hiểm đã và đang diễn ra, không hạn chế một lĩnh vực nào của đời sống hàng ngày.

Với đơn thư tố cáo có nội dung khẩn cấp, cán bộ tiếp nhận cần phải báo ngay với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện để đưa ra các biện pháp xử lý kịp thời, ngăn cản hậu quả xấu có thể xảy ra. Ví dụ: phát hiện tội phạm ấu náu; phát hiện buôn bán, vận chuyển ma túy; phát hiện hành vi tham nhũng đang diễn ra;...

Việc công dân tố cáo hành vi vi phạm thể hiện trách nhiệm cao đối với xã hội, đồng thời cũng là quyền và nghĩa vụ của công dân, nên các cơ quan nhà nước phải trân trọng và bảo vệ nhân dân.

b) Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về một nội dung

Khi nhiều người cùng tố cáo tập trung tại cơ quan thuộc cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan cử cán bộ tiếp và nghe đại diện của những người tố cáo trình bày nội dung tố cáo; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền tố cáo theo đúng quy định của pháp luật. Trường hợp tố cáo phức tạp, Thủ trưởng cơ quan tiếp và nghe đại diện của những người tố cáo trình bày nội dung tố cáo.

Thủ trưởng cơ quan thụ lý đề giải quyết theo quy định của pháp luật đối với tố cáo thuộc thẩm quyền; đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn người tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Khi nhiều người cùng tố cáo tập trung tại Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc nơi tiếp công dân của cấp huyện, người phụ trách tiếp công dân có trách nhiệm bố trí cán bộ tiếp và nghe đại diện của những người tố cáo trình bày nội dung tố cáo, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền tố cáo theo quy định của pháp luật.

Khi cần thiết, người phụ trách tiếp công dân trực tiếp tiếp đại diện của những người tố cáo; yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã nơi xảy ra vụ việc tố cáo và các cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và cử người có trách nhiệm tham gia tiếp đại diện của những người tố cáo.

Đối với vụ việc phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp hoặc cử người có trách nhiệm tiếp và nghe đại diện của những người tố cáo trình bày nội dung tố cáo. Trường hợp cần thiết, yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã nơi xảy ra vụ việc tố cáo hoặc cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và cử người có trách nhiệm tham gia tiếp đại diện của những người tố cáo.

c) Trường hợp khiếu tố về đất đai

Các vụ khiếu kiện về đất đai ở các địa phương thường gặp là các khiếu kiện liên quan đến vấn đề quy hoạch, đền bù, giải tỏa khi Nhà nước thu hồi đất phục vụ cho các công trình công cộng, lợi ích quốc gia, an ninh quốc phòng,... đa số là có đông người tham gia.

Việc giải quyết các khiếu kiện đông người không nên thực hiện theo hình thức yêu cầu cử người đại diện của đoàn khiếu kiện đông người tiếp xúc và làm việc với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Bởi vì, trên thực tế quyền lợi và sự đòi hỏi giải quyết của các thành viên trong đoàn khiếu kiện là khác nhau, không loại trừ lý do người đại diện lúc nào cũng đặt lợi ích của họ lên trên tất cả trong quá trình thương thuyết giải quyết vụ việc. Do đó, mọi khiếu kiện đều phải được giải quyết theo các quy định của pháp luật, với cách thức và biện pháp thích hợp.

Vấn đề ở đây là việc các cán bộ trực tiếp thụ lý giải quyết phải vận dụng linh hoạt phương pháp giải quyết thích hợp với từng loại đối tượng khiếu kiện và nội dung khiếu kiện. Ngay khi có vụ việc khiếu kiện đông người phát sinh, các cơ quan chức năng, có thẩm quyền nhanh chóng phối hợp với chính quyền địa phương nơi xảy ra khiếu kiện đông người tiến hành tiếp xúc với từng cá nhân và yêu cầu họ thực hiện đơn khiếu nại của mình theo quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết thành vụ việc riêng lẻ. Khi cán bộ thụ lý đã tiếp nhận đơn khiếu nại của từng thành viên trong đoàn khiếu kiện, thì họ sẽ yên tâm chờ được xem xét, giải quyết.

Sau khi tiếp xúc, phân tích nội dung yêu cầu trong các khiếu nại của từng thành viên trong đoàn khiếu kiện đông người, cán bộ thụ lý phân loại các khiếu nại có cùng nội dung thành từng nhóm để tiến hành tiếp xúc, xác minh, từng trường hợp cụ thể đối chiếu với các văn bản quy định của nhà nước để đề xuất giải quyết đúng chính sách, pháp luật nhằm chấm dứt khiếu kiện.

Người giải quyết khiếu kiện phải làm tốt công tác tiếp xúc để công tác giải quyết được thuận lợi, đạt hiệu quả cao, hạn chế khiếu kiện tiếp theo. Việc giải quyết của các cơ quan chức năng, của các cấp chính quyền phải đảm bảo tính thống nhất trong việc áp dụng các chủ trương, chính sách, các văn bản pháp luật làm căn cứ giải quyết.

d) Trường hợp tố cáo liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo

Tố cáo liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo có những nét đặc thù sau:

Chủ thể tố cáo là người có tín ngưỡng, tín đồ, chức sắc tôn giáo, nhà tu hành hoặc tổ chức tôn giáo (khi khiếu nại). Đây là những chủ thể đặc biệt, vì họ có quan hệ chặt chẽ với hoạt động tín ngưỡng, tôn giáo - một lĩnh vực nhạy cảm, phức tạp, đặt ra những yêu cầu rất cao trong công tác quản lý nhà nước.

Về nội dung, tố cáo liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo là những tố cáo gắn liền với việc thực hiện quyền tự do tín ngưỡng, tôn giáo, với các hoạt động tín ngưỡng, hoạt động tôn giáo, việc thực hiện các quy định của pháp luật về tín ngưỡng, tôn giáo.

Một số lưu ý đối với việc giải quyết tố cáo liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo:

Một là, cần chú ý làm tốt khâu lựa chọn cán bộ tham mưu, giúp việc cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo để đảm bảo cho việc giải quyết, xử lý tố cáo được thực hiện một cách khách quan, công bằng, chính xác và đạt hiệu quả. Cán bộ tham mưu phải đáp ứng và thực hiện tốt các yêu cầu sau:

- Có phẩm chất, đạo đức tốt và có bản lĩnh chính trị vững vàng;
- Có năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ;
- Có kỹ năng giao tiếp, có khả năng thuyết phục, vận động người dân thực hiện chính sách, pháp luật.
- Nắm vững quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật.

Hai là, quá trình giải quyết vụ việc tố cáo phải luôn bám sát, quán triệt chính sách tôn giáo của Đảng và nhà nước ta về bảo đảm quyền tự do tín ngưỡng, tôn giáo của công dân; bảo đảm sự bình đẳng giữa các tôn giáo trước pháp luật; chống mọi hành vi xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo hoặc lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để làm trái pháp luật và chính sách của nhà nước.

Ba là, về mặt phương pháp, cán bộ làm công tác tham mưu cũng như người có thẩm quyền giải quyết cần phải có quan điểm khách quan, toàn diện và

nêu cao tinh thần trách nhiệm, đi sâu, đi sát vụ việc. Tìm hiểu nguyên nhân, tâm tư, nguyện vọng của giáo dân.

Đồng thời cần tranh thủ, tham khảo ý kiến của Mặt trận Tổ quốc, của các chức sắc, tín đồ có uy tín ở nơi phát sinh tố cáo. Trên cơ sở đó đưa ra kết luận, quyết định giải quyết, xử lý tố cáo có đầy đủ căn cứ pháp lý và thực tế, thấu tình, đạt lý.

Bốn là, làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở, góp phần hạn chế phát sinh khiếu kiện liên quan đến tín ngưỡng, tôn giáo.

đ) Trường hợp tố cáo của đồng bào dân tộc thiểu số

Những đặc thù trong tố cáo và giải quyết tố cáo của đồng bào dân tộc thiểu số:

- Chủ yếu tố cáo bằng miệng (do hạn chế khả năng sử dụng văn bản);
- Nhiều khi phải tiếp dân tại nhà riêng của họ để nắm bắt sự việc khiếu nại, tố cáo, tuyên truyền pháp luật;
- Khiếu nại chủ yếu là về tranh chấp đất canh tác trong dân bản xứ với nhau, dòng họ này với dòng họ khác; giữa dân ngụ cư với dân bản xứ, dân hạ sơn trước và dân hạ sơn sau; người du canh - du cư nay trở về đòi lại đất...
- Chủ yếu là tố cáo vi phạm của cán bộ, như lợi dụng chính sách nhà nước hỗ trợ cho vùng cao, lợi dụng đồng bào không biết chữ, phải điếm chỉ trong các bảng kê, lập không; nói một đằng làm một nẻo, bót xén chế độ.
- Các vụ khiếu kiện của đồng bào thường lôi kéo cả làng, cả dòng họ, dòng người tham gia, nếu việc giải quyết không thấu tình đạt lý sẽ dẫn đến xô sát giữa hai nhóm người, tạo nên hận thù nhiều năm trong bản làng, khó hàn gắn lại như trước.
- Khi có sự việc bức xúc, đồng bào thường tìm gặp người cùng dân tộc, người có chức vụ cao nhất, người có uy tín, làm việc ở cấp trên cơ sở để phản ánh. Khi cán bộ được cử đến thanh tra, giải quyết các nội dung khiếu kiện, nếu chưa chiếm được lòng tin của đồng bào thì đồng bào - không biết, hoặc “biết mười chỉ nói một”, làm cho việc thẩm tra, xác minh gặp nhiều khó khăn.

- Khó khăn nữa trong giải quyết khiếu nại, tố cáo là ngôn ngữ bất đồng. Có một số người biết tiếng dân tộc cũng chỉ là ngôn ngữ giao tiếp, không thể diễn đạt các ngôn từ pháp lý.

Kỹ năng trong giải quyết tố cáo của đồng bào dân tộc thiểu số:

- Làm tốt công tác hòa giải cơ sở, gắn liền với tuyên truyền pháp luật.
- Xử lý dứt điểm khiếu nại, tố cáo.
- Kết luận giải quyết cần thăm dò sự đồng tình của đồng bào trước khi công bố, xem có trái với phong tục hay không.
- Cá nhân có sai phạm cần phải được đưa ra công khai xin lỗi dân, nếu không còn tín nhiệm thì phải thay thế.
- Cán bộ được giao nhiệm vụ đi xác minh phải biết dựa vào dân, phải biết làm công tác dân vận.
- Xử lý nghiêm minh các phần tử cơ hội chính trị, lợi dụng đồng bào dân tộc thiểu số để gây rối, kích động, chia rẽ khối đại đoàn kết dân tộc.

CÂU HỎI

1. Câu hỏi ôn tập

- a) Phân tích ý nghĩa, vai trò của hoạt động tiếp dân nói chung, tiếp dân đến khiếu nại, tố cáo nói riêng.
- b) Phân biệt sự khác nhau về tiếp dân giữa ba trường hợp: tiếp dân đến khiếu nại; tiếp dân đến tố cáo; tiếp dân đến kiến nghị, phản ánh.
- c) Trình bày thẩm quyền giải quyết khiếu nại ở cấp huyện theo quy định của pháp luật hiện hành.
- d) Trình bày thẩm quyền giải quyết tố cáo ở cấp huyện theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Câu hỏi thảo luận

- a) Phân tích thực trạng ảnh hưởng của yếu tố văn hóa, dân tộc, tôn giáo tới hoạt động tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương.

b) Phân tích thực trạng, nguyên nhân và giải pháp nâng cao hiệu quả tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương.

3. Bài tập tình huống

a) Bài tập tình huống 1

Do không đồng ý với phương án giải phóng mặt bằng làm đường giao thông của khu đô thị mới, 20 hộ gia đình thuộc diện giải tỏa đã viết đơn khiếu nại và cùng ký vào đơn gửi cơ quan có thẩm quyền. Sau đó, họ lại kéo nhau đến trụ sở yêu cầu được gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện. Việc tiếp dân và xử lý bước đầu đơn thư khiếu nại trong trường hợp này cần được thực hiện như thế nào?

b) Bài tập tình huống 2

Anh A. là công chức ở xã X. Do tố cáo hành vi nhận hối lộ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, anh A. cho rằng mình đã bị lãnh đạo trù dập và phân biệt đối xử. Anh A. có yêu cầu người giải quyết tố cáo bảo vệ mình và chuyển anh ấy sang một đơn vị khác. Với cương vị là người giải quyết tố cáo, anh (chị) hãy đề xuất phương án (căn cứ pháp luật và nội dung xử lý) đối với tình huống trên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam 2013.
2. Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 2003.
3. Luật tiếp công 2013.
4. Luật khiếu nại 2011.
5. Luật tố cáo 2011.
6. Bộ Nội vụ. Tài liệu đào tạo, bồi dưỡng Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh nhiệm kỳ 2011-2016. NXB Chính trị - Hành chính, Hà Nội, 2011.
7. Nguyễn Đình Chuyên, Phạm Ngọc Uyên. Tâm lý học quản lý. NXB Giáo dục, Hà Nội, 1998.

8. Trần Hoàng, Trần Việt Hoa. Văn hóa ứng xử ở công sở. NXB Văn hóa - Thông tin, Hà Nội, 2005.
9. Mai Hữu Khuê. Tâm lý học trong quản lý nhà nước. NXB Lao động, Hà Nội, 1997.
10. Trần Hậu Kiêm. Tâm lý học thanh tra. NXB Thống kê, Hà Nội, 2001.
11. Thanh tra Chính phủ. Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong tình hình mới. NXB Hà Nội, 2006.
12. Đào Thị Ái Thi. Kỹ năng giao tiếp của công chức trong tiến trình cải cách hành chính nhà nước (sách chuyên khảo). NXB Chính trị - Hành chính, Hà Nội, 2010.
13. Nguyễn Tiến Thịnh (Chủ biên). Công tác dân vận trong giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. NXB Tư pháp, Hà Nội, 2007.