

VAI TRÒ, YÊU CẦU, KỸ NĂNG VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN Ở ĐỊA PHƯƠNG

★ PGS, TS NGUYỄN THỊ BÁO

*Viện Nhà nước và Pháp luật,
Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh*

● **Tóm tắt:** Tiếp công dân có vai trò góp phần thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước ở địa phương, phát huy dân chủ, bảo đảm quyền tham gia quản lý nhà nước của nhân dân, nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của chính quyền địa phương. Tiếp công dân ở địa phương phải bảo đảm yêu cầu tuân thủ đúng pháp luật và chỉ đạt hiệu quả khi cán bộ, công chức tiếp công dân có các kỹ năng tiếp công dân. Công tác tiếp công dân ở địa phương chịu ảnh hưởng sâu sắc của các yếu tố: Nhận thức, quyết tâm chính trị, sự quan tâm của người đứng đầu các cơ quan quản lý nhà nước; mức độ hoàn thiện của pháp luật về tiếp công dân; phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống và năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; điều kiện, cơ sở vật chất và chế độ chính sách cho cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương.

● **Từ khóa:** Vai trò tiếp công dân ở địa phương; kỹ năng tiếp công dân ở địa phương; yếu tố ảnh hưởng đến tiếp công dân ở địa phương.

1. Vai trò của tiếp công dân trong quản lý nhà nước ở địa phương

Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định: “Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đón tiếp, 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 luật. Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường

xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất”⁽¹⁾.

Theo nghĩa rộng, tiếp công dân ở địa phương có thể được hiểu là việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, của Sở và tương đương; tiếp công dân của phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; tiếp công dân ở xã, phường, thị trấn.

Hoạt động tiếp công dân có vai trò đặc biệt quan trọng trong quản lý nhà nước nói chung,

quản lý nhà nước ở địa phương nói riêng. Cụ thể là:

(1) Góp phần thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước ở địa phương, phát huy dân chủ, bảo đảm quyền tham gia quản lý nhà nước của nhân dân ở địa phương.

Đảng ta đã khẳng định: “Cần nhận thức sâu sắc vị trí, vai trò của công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Làm tốt công tác này là bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội; củng cố lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước; góp phần nâng cao chất lượng công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng và hiệu quả đấu tranh phòng, chống tham nhũng, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển đất nước. Các cấp uỷ, tổ chức đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức nhân dân có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; phải xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên”⁽²⁾.

Tiếp công dân giúp chính quyền địa phương kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị, phản ánh, thông tin, phản hồi, góp ý của nhân dân với Đảng, Nhà nước, là cơ sở giúp cho cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương phát hiện kịp thời hạn chế, bất cập trong hoạt động tổ chức và quản lý của chính quyền địa phương để tự sửa chữa, khắc phục. Đồng thời, tạo điều kiện để chính quyền kịp thời phát hiện, xác minh, xử lý hành vi trái pháp luật, bảo đảm trật tự, kỷ cương xã hội, phát huy quyền của nhân dân; đưa ra được những giải pháp kịp thời điều chỉnh, bổ sung, hoàn thiện hoặc hủy bỏ các nội dung không phù hợp với thực tiễn.

(2) Góp phần phát huy dân chủ, bảo đảm quyền tham gia quản lý nhà nước của nhân dân ở địa phương

Thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân thể hiện sự tôn trọng, bảo đảm và bảo vệ quyền tự do dân chủ, quyền tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội, quyền khiếu nại, quyền tố cáo của công dân.

Đây là một phương thức huy động, phát huy vai trò của quần chúng nhân dân giám sát đối với hoạt động của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước ở địa phương; là phương thức hậu kiểm cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành; cơ sở để có những quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân hơn. Do đó, khi chính quyền địa phương tổ chức tốt công tác tiếp dân chính là quán triệt quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta, thể hiện bản chất của Nhà nước Việt Nam là “Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân”⁽³⁾.

(3) Góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của chính quyền địa phương

Tiếp công dân là khâu quan trọng đầu tiên giúp các cơ quan có thẩm quyền nắm bắt kịp thời, xác định bước đầu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tố cáo; nội dung khiếu nại, tố cáo để hướng dẫn người dân thực hiện đúng quy định về quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định. Nhờ đó, tạo cơ sở quan trọng giúp giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân hiệu quả, kịp thời khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của công dân; phát hiện, xử lý nghiêm minh hành vi vi phạm nếu có, hạn chế gây bức xúc dẫn đến khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài, ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội, suy giảm niềm tin của nhân dân.

(4) Góp phần nâng cao nhận thức của người dân về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước

Khi tiếp công dân, người có thẩm quyền có trách nhiệm “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⁽⁴⁾. Từ đó, góp phần tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân và vận động người dân thực hiện, củng cố niềm tin vào đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

2. Yêu cầu chung và các kỹ năng tiếp công dân ở địa phương

(1) Yêu cầu chung đối với hoạt động tiếp công dân ở địa phương

Tiếp công dân ở địa phương cần tuân thủ nghiêm túc các quy định theo Luật Tiếp công dân năm 2013: “1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị. 2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân. 3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật⁽⁵⁾”.

(2) Kỹ năng tiếp công dân ở địa phương

Kỹ năng tiếp công dân ở địa phương là khả năng, năng lực của người có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân ở địa phương biết vận dụng kiến thức pháp luật và kinh nghiệm thực tiễn để tổ chức việc tiếp công dân; giải thích, hướng dẫn giúp cho công dân thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản pháp luật có liên quan; đồng thời, thực hiện tốt quy tắc ứng xử trong nhiệm vụ tiếp công dân được quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Điều 11 Thông tư số 01/2021/TT-TTCTP ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán

bộ, công chức, viên chức trong ngành thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

Theo đó, cán bộ, công chức tiếp công dân ở địa phương cần vận dụng tốt tri thức pháp luật, kinh nghiệm hoạt động thực tiễn, đạo đức công vụ, hiểu biết về các hiện tượng tâm lý, phương pháp tác động tâm lý trong quá trình tiếp công dân.

Kỹ năng tiếp công dân ở địa phương được thể hiện trên các phương diện sau đây:

Thứ nhất, kỹ năng chuẩn bị các điều kiện pháp lý và vật chất sẵn sàng cho việc tiếp công dân: i) Ban hành nội quy tiếp công dân và treo ở nơi tiếp công dân theo nguyên tắc công khai, thuận lợi, dễ thấy; ii) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân, lưu ý phải bảo đảm an toàn cho địa điểm tiếp công dân khi tổ chức tiếp công dân.

Thứ hai, kỹ năng thực hiện các quy trình, thủ tục tiếp công dân:

Một là, tiếp xúc ban đầu: Người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết; có tác phong làm việc nghiêm túc, có thái độ đúng mực, lịch sự, khiêm tốn, biết lắng nghe và tôn trọng ý kiến của người dân đến khiếu nại, tố cáo; phải ân cần hướng dẫn cho người dân. Bất cứ sự sơ suất, nóng vội, thiếu kiềm chế của cán bộ tiếp công dân đều dẫn đến sự đánh giá sai lệch của người dân về chính quyền nói chung.

Hai là, tiếp nhận các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

Trong giai đoạn này, cán bộ, công chức tiếp công dân phải hình thành và vận dụng tốt các kỹ năng như: i) *Kỹ năng đặt câu hỏi*, kỹ năng này thực chất là dẫn dắt cuộc tiếp xúc, đối thoại sao cho hiệu quả nhất; ii) *Kỹ năng lắng nghe*, là một kỹ năng quan trọng của quá trình tiếp công dân. Quá trình tiếp công dân tốt hơn nếu như cán bộ

làm nhiệm vụ tiếp công dân và công dân biết lắng nghe; vì đây là một tiến trình nhận thức toàn bộ những tín hiệu đối tượng thể hiện, đưa ra thông tin một cách có ý thức và cả những gì họ chưa hiểu, hoặc đã nói ra, không nói ra; *iii) Kỹ năng ghi chép nội dung trình bày của công dân*, ghi chép là một kỹ thuật quan trọng trong buổi tiếp công dân, thể hiện hình thức, kết quả giao tiếp gián tiếp thông qua ngôn ngữ viết trên cơ sở văn phong hành chính. Việc ghi biên bản hoặc ghi Sổ tiếp công dân cần bảo đảm về hình thức, thể thức, văn phong. *Về nội dung*: bảo đảm chính xác, đúng yêu cầu về thông tin buổi tiếp công dân; những nội dung được nhấn mạnh, cần làm rõ phải chuyển tải đầy đủ. Tránh lan man bởi các thông tin phụ, các vấn đề dẫn dắt quá dài không cần thiết.

Để làm tốt các kỹ năng trên, cán bộ tiếp công dân cần phải có các kỹ năng bổ trợ để hoàn thiện năng lực của người cán bộ tiếp dân như sau: *i) Kỹ năng tra cứu tài liệu pháp luật, tìm cơ sở pháp lý để giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phù hợp với pháp luật; ii) Kỹ năng nghiên cứu, xem xét, xác định điều kiện thụ lý vụ việc; iii) Kỹ năng xem xét, xác minh, thu thập chứng cứ (nếu thấy cần thiết) để hiểu rõ bản chất vụ việc và vướng mắc của đối tượng; iv) Kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, quy luật nảy sinh các hiện tượng tâm lý trong quá trình tiếp công dân; v) Kỹ năng thực hiện các phương pháp tác động tâm lý nhằm làm cho đối tượng có thái độ, hành vi tích cực.*

Ba là, kỹ năng xử lý tình huống trong tiếp công dân ở địa phương: Cán bộ tiếp công dân ở địa phương phải biết xử lý tình huống phù hợp. Tuyệt đối không tỏ thái độ coi thường người đi kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; cán bộ tiếp công dân phải bình tĩnh, kiên nhẫn lắng nghe người dân trình bày hết sự việc, đồng thời, nhẹ nhàng nhắc

nhở người dân về thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; trường hợp người dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo có hành vi gây rối, vu cáo, coi thường cán bộ và cơ quan nhà nước, thì cán bộ tiếp công dân phải phải bình tĩnh có cách ứng xử linh hoạt, mềm dẻo nhưng cương quyết; báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân ở địa phương. Sau khi có ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng thì việc tiếp công dân được tiến hành theo đúng trình tự của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Bốn là, kỹ năng đề xuất phương án giải quyết yêu cầu của công dân đến người đứng đầu cơ quan và văn bản trả lời cho công dân, cơ quan, tổ chức có liên quan trong trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan. Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý, cán bộ tiếp công dân phải soạn thảo văn bản đề xuất thụ lý và văn bản trả lời cho công dân biết kết quả bảo đảm tuân thủ đúng quy định về thẩm quyền thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo; phải bảo đảm tính khách quan của vụ việc, không bị chi phối bởi ý chí chủ quan, không bị xung đột lợi ích trên tinh thần tôn trọng quyền khiếu nại, tố cáo của công dân; giữ gìn uy tín của cơ quan, tổ chức; xây dựng niềm tin cho người dân đối với hoạt động tiếp công dân của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết. Kết thúc quá trình tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải lập hồ sơ, lưu trữ hồ sơ, quản lý hồ sơ vụ việc một cách khoa học, đúng quy định pháp luật.

Năm là, kỹ năng tiếp công dân ở địa phương trong một số trường hợp đặc biệt:

- Trường hợp đồng người cùng xuất hiện tại địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân ở địa phương phải căn cứ quy định tại Điều 29, 30 Luật Tiếp công dân năm 2013. Trong trường hợp đồng người cùng đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung, thì đề nghị công dân cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trong trường hợp phức tạp cần phối hợp với lực lượng công an, bảo vệ để bảo đảm trật tự, an ninh của trụ sở cơ quan, đồng thời, thông báo cho thủ trưởng biết để chỉ đạo kịp thời.

- Trường hợp tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các vụ việc đã được giải quyết hết thẩm quyền, cần dẫn quy định của pháp luật về trường hợp này để thuyết phục

Trước hết, phải ưu tiên, chú trọng giải thích, thuyết phục, động viên để công dân chấp hành quyết định giải quyết, bản án đã có hiệu lực thi hành của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp đã giải thích, thuyết phục nhưng công dân vẫn không chấp hành (thậm chí bức xúc, gây rối, đòi phải giải quyết lại...) thì tùy trường hợp cụ thể, cần phải tiến hành rà soát lại toàn bộ nội dung và quá trình giải quyết trước đó.

Nếu phát hiện việc giải quyết có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có những tình tiết mới làm thay đổi kết quả giải quyết thì yêu cầu cơ quan có thẩm quyền phải xem xét sửa đổi một phần hoặc hủy bỏ quyết định giải quyết trước đó để ban hành quyết định giải quyết lại.

Nếu việc giải quyết trước đó đã thực sự đúng pháp luật, thì áp dụng các biện pháp cưỡng chế hành chính buộc người chủ thể phải chấp hành.

3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả tiếp công dân ở địa phương

(1) Nhận thức, quyết tâm chính trị đối với hoạt động tiếp công dân

Vai trò của người đứng đầu cấp ủy đối với hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

đã được minh chứng từ lý luận và thực tiễn: Nơi nào người đứng đầu cấp ủy nhận thức đầy đủ về trách nhiệm, có quyết tâm chính trị cao, thực sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt thì nơi đó sẽ đạt hiệu quả cao trong hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo và ngược lại.

Chính vì vậy, Đảng ta đã ban hành nhiều văn bản yêu cầu nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy đối với hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, như: Chỉ thị số 09-CT/TW, ngày 06/3/2002 của Ban Bí thư; Thông báo số 130-TB/TW, ngày 10/01/2008, Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”; Quy định Số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Kết luận số 54-KL/TW, ngày 09/5/2023, của Ban Bí thư, về “Tiếp tục thực hiện Quyết định số 99-QĐ/TW, ngày 03/10/2017 của Ban Bí thư về tiếp tục phát huy vai trò của Nhân dân trong đấu tranh ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái, “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ”.

Do đó, để hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương đạt hiệu quả, yêu cầu đặt ra đối với người đứng đầu cấp ủy ở địa phương là cần phải tiếp tục nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; phải xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên; có sự chỉ đạo quyết liệt việc tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, nhất là giữa các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện đồng bộ các giải pháp để giải quyết dứt điểm khiếu nại, tố cáo đồng người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

(2) Nhận thức, quyết tâm chính trị và sự quan tâm của người đứng đầu các cơ quản lý nhà nước đối với hoạt động tiếp công dân

Pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đã quy định rất rõ trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quản lý nhà nước đối với hoạt động tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương.

Thời gian qua, chính quyền các địa phương đã nâng cao nhận thức, có quyết tâm chính trị, quan tâm thực hiện trách nhiệm tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương; thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo một cách nghiêm túc, đồng bộ với nhiều giải pháp trọng tâm, phù hợp với đơn vị, địa phương. Tuy nhiên, “Trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thủ trưởng cơ quan hành chính ở một số nơi chưa thực hiện nghiêm theo quy định của pháp luật. Còn tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, ngại va chạm, không tổ chức tiếp công dân, đối thoại với dân, thiếu quyết liệt, công tâm, khách quan trong giải quyết, dẫn đến vụ việc không được giải quyết dứt điểm, trở thành vụ việc tồn đọng, phức tạp kéo dài”⁽⁶⁾.

Đề bảo đảm hiệu quả tiếp công dân ở địa phương, từ đó, tạo dựng niềm tin của người dân đối với chính quyền địa phương, giảm bớt được tình trạng khiếu nại đông người, vượt cấp lên cơ quan Trung ương, người đứng đầu các cơ quản lý nhà nước ở địa phương cần phải tiếp tục quán triệt quan điểm của Đảng, thực hiện nghiêm quy định của pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan nhà nước trong tiếp công dân. Người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị ở một số địa phương cần nêu cao trách nhiệm, thực hiện tốt tiếp công dân định kỳ, đột xuất, luôn cầu thị, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng chính đáng của người dân để kịp thời điều chỉnh các chủ trương, chính sách hoặc chỉ đạo cơ quan chuyên môn kiểm tra, rà soát.

(3) Mức độ hoàn thiện của pháp luật về tiếp công dân ở địa phương

Nếu pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo không đầy đủ, không rõ ràng, không cụ thể, không tương thích, không minh bạch, không tiên liệu trước, không hợp lý, không hiệu quả và không hiệu lực; còn có những quy định chồng chéo, mâu thuẫn, thường xuyên thay đổi, tính ổn định không cao của hệ thống văn bản dưới luật sẽ làm giảm hiệu lực của văn bản luật, dẫn tới khó khăn trong việc thực hiện, hiệu quả giải quyết không cao dẫn đến tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, tác động xấu đến sự ổn định chính trị xã hội.

Thực tế cho thấy, các quy định của pháp luật tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn một số bất cập, vướng mắc, chưa đồng bộ, cụ thể như: việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: theo quy định hiện hành việc cử người đại diện nhìn chung mang lại nhiều hiệu quả thông qua việc người được cử đại diện với số lượng ít sẽ dễ dàng tiếp thu đầy đủ các chủ trương, chính sách, quan điểm giải quyết của cơ quan có thẩm quyền, từ đó giúp xoa dịu nhanh được tình hình đông người gây mất an ninh trật tự.

Tuy nhiên, hiệu quả thực tế mang lại còn nhiều điều phải tranh cãi, cá biệt một số người được cử đại diện mang ý chí chủ quan của mình khi giải thích lại cho những người trong nhóm đông người, làm sai lệch các chủ trương, chính sách, quan điểm giải quyết của cơ quan có thẩm quyền hoặc có hành vi xúi giục kích động do quyền và lợi ích của chính bản thân người được cử đại diện không được giải quyết hoặc dùng uy tín của bản thân mình vận động nhóm người này gây áp lực đến các cơ quan Nhà nước. Từ đó, làm tăng tình trạng khiếu nại tập trung đông người, phức tạp tại các trụ sở làm việc của cơ quan Đảng, Nhà nước vào các dịp lễ, sự kiện trọng đại của đất nước.

Do đó, để nâng cao hiệu quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đòi hỏi phải tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật để tạo cơ sở pháp lý bảo đảm tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo nói chung ở địa phương nói riêng.

(4) Phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống và năng lực công tác của đội ngũ cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân ở địa phương

Phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống của đội ngũ cán bộ nói chung, cán bộ tiếp công dân hay giải quyết khiếu nại tố cáo nói riêng là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả của hoạt động tiếp công dân nói riêng và hoạt động của chính quyền nói chung.

Theo quy định của Nhà nước tại Nghị định số 90/2020/NĐ-CP ngày 13/8/2020 về đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thì cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương phải đạt tiêu chí về:

Một là, tiêu chuẩn về chính trị, tư tưởng: Chấp hành chủ trương, đường lối, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nguyên tắc tổ chức, kỷ luật của Đảng, nhất là nguyên tắc tập trung dân chủ, tự phê bình và phê bình; có quan điểm, bản lĩnh chính trị vững vàng; kiên định lập trường; không dao động trước mọi khó khăn, thách thức; đặt lợi ích của Đảng, quốc gia - dân tộc, Nhân dân, tập thể lên trên lợi ích cá nhân; có ý thức nghiên cứu, học tập, vận dụng chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, nghị quyết, chỉ thị, quyết định và các văn bản của Đảng về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Hai là, tiêu chuẩn về đạo đức lối sống: Đặc thù của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo là dễ bị xung đột lợi ích. Do đó, đòi hỏi cán bộ phải mang trong mình những nguyên tắc, chuẩn mực, giá trị đạo đức xã hội. Đồng thời, họ phải có đạo đức nghề nghiệp. Với tư cách là công chức, họ phải tuân thủ những nguyên tắc, chuẩn mực quy định

cách ứng xử của người công chức trong hoạt động thực thi công vụ mà không bao giờ được vi phạm đạo đức của nghề công chức. Đạo đức công vụ không chỉ dừng lại ở sự nhận thức mà cần phải được pháp luật hóa trong nền công vụ đặt ra chuẩn mực về đạo đức, lối sống: Không tham ô, tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, quan liêu, cơ hội, vụ lợi, hách dịch, cửa quyền; không có biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống, tự diễn biến, tự chuyển hóa; có lối sống trung thực, khiêm tốn, chân thành, trong sáng, giản dị; có tinh thần đoàn kết, xây dựng cơ quan, tổ chức, đơn vị trong sạch, vững mạnh; không để người thân, người quen lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để trục lợi.

Ba là, tiêu chuẩn về bản lĩnh nghề nghiệp: Bối cảnh công việc hay vị trí việc làm có ảnh hưởng sâu sắc đến năng lực của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại và tố cáo ở địa phương vì tiếp công dân, giải quyết khiếu nại và tố cáo ở địa phương có những yêu cầu đặc thù đòi hỏi cán bộ phải có bản lĩnh, có kiến thức am hiểu chính sách pháp luật về quyền khiếu nại, tố cáo; về trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo; về tâm lý của người khiếu nại tố cáo mới có thể hoàn thành nhiệm vụ.

Bốn là, tiêu chuẩn về năng lực công tác của đội ngũ cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân ở địa phương là tổng hợp và liên kết, tương tác lẫn nhau giữa kiến thức, kỹ năng, khả năng, thái độ và hành vi mà mỗi người có được từ đào tạo, học hỏi để có thể đáp ứng yêu cầu công việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại và tố cáo ở một cấp độ hiệu suất nhất định và là yếu tố ảnh hưởng, giúp một cá nhân có thể làm việc hiệu quả hay ít hiệu quả hơn so với những người khác và so với nhu cầu nhiệm vụ. Như vậy, năng lực công tác của đội ngũ cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại và tố cáo ở địa phương được cấu thành bởi các yếu tố về kiến thức, kỹ năng, thái độ, hành

vi và kết quả thực thi nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại và tố cáo. Trong đó, bao gồm một số kỹ năng cụ thể như đã trình bày ở phần trên.

(5) Điều kiện, cơ sở vật chất cho hoạt động tiếp công dân ở địa phương

Thứ nhất, về trụ sở tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo: Luật Tiếp công dân đã quy định tại Điều b Khoản 2 Điều 15: “Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã”.

Luật Khiếu nại năm 2011 có quy định tại Điều 59 về trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân. Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ cũng quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân đã dành riêng Điều 10 quy định về: Việc bố trí cơ sở vật chất tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

Thứ hai, về điều kiện về trang thiết bị phục vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

Trong bối cảnh tác động của cuộc Cách mạng Công nghiệp lần thứ tư (4.0), yêu cầu tất yếu đặt ra đối với chính quyền địa phương là phải có trách nhiệm bố trí ngân sách để trang bị phương tiện và

đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp công dân, bảo đảm thuận lợi cho công dân và cán bộ, công chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo bảo đảm tiếp nhận, phân loại, xử lý kịp thời nội dung khiếu nại, tố cáo tiết kiệm thời gian, công sức của người khiếu nại, tố cáo và người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo.

(6) Chế độ chính sách cho cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương là nhiệm vụ nhạy cảm và nặng nề; đặc biệt là dễ bị xung đột lợi ích trước tác động tiêu cực của kinh tế thị trường. Do đó, đòi hỏi cán bộ là nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương bên cạnh phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, năng lực công tác còn phải đấu tranh để vượt qua xung đột lợi ích mới giữ được mình để hoàn thành nhiệm vụ.

Tuy nhiên, đây là nhiệm vụ đặc biệt khó khăn, bởi đấu tranh vượt qua chính mình là cuộc chiến “thâm lặng”. Cho nên, Nhà nước cần quan tâm, tạo điều kiện về chế độ chính sách phù hợp mới có thể thu hút và giữ được cán bộ có kỹ năng, tâm huyết để thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương ❖

(1), (4), (5) Quốc hội (2013), *Luật Tiếp công dân*, ngày 25/11/2013, Khoản 1 Điều 2, Khoản 4 Điều 8, Điều 3.

(2) Bộ Chính trị (2014), *Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo*.

(3) Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh (2021), *Giáo trình Trung cấp Lý luận chính trị: Kỹ năng lãnh đạo, quản lý*, Nxb. Lý luận chính trị, Hà Nội, tr.329.

(6) Việt Tôn (2021), “*Nhận diện rõ những nguyên nhân khiến khiếu nại, tố cáo kéo dài*”, ngày 30/9/2021, <https://baotintuc.vn/thoi-su/nhan-dien-ro-nhung-nguyen-nhan-khien-khieu-nai-to-cao-keo-dai-20210930173152836.htm>, truy cập ngày 10/3/2023.