

KỸ NĂNG TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP XÚC CỬ TRI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN

I. Đặt vấn đề

Hội đồng nhân dân gồm các đại biểu Hội đồng nhân dân do cử tri ở địa phương bầu ra, là cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương, đại diện cho ý chí, nguyện vọng và quyền làm chủ của Nhân dân, chịu trách nhiệm trước Nhân dân địa phương và cơ quan nhà nước cấp trên.

Đại biểu Hội đồng nhân dân là người đại diện cho ý chí, nguyện vọng của Nhân dân địa phương; liên hệ chặt chẽ với cử tri, chịu sự giám sát của cử tri, thực hiện chế độ tiếp xúc, báo cáo với cử tri về hoạt động của mình và của Hội đồng nhân dân, trả lời những yêu cầu, kiến nghị của cử tri; xem xét, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo¹.

Như vậy, với vinh dự cao cả là “**người đại diện cho ý chí, nguyện vọng của Nhân dân địa phương**” thì việc phải “*liên hệ chặt chẽ với cử tri, chịu sự giám sát của cử tri, thực hiện chế độ tiếp xúc, báo cáo với cử tri về hoạt động của mình và của Hội đồng nhân dân, trả lời những yêu cầu, kiến nghị của cử tri; xem xét, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo*” là lẽ đương nhiên và là trách nhiệm và nghĩa vụ hàng đầu của Đại biểu dân cử.

Hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của HĐND,

¹ Các điều 113, 115 Hiến pháp 2013 và Điều 6 Luật Tổ chức CQDP.

đại biểu HĐND các cấp nói chung và HĐND tỉnh nói riêng; đồng thời đó cũng là cầu nối giúp đại biểu dân cử lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và kịp thời giải quyết các ý kiến, kiến nghị chính đáng của nhân dân địa phương. Bên cạnh đó, khiếu nại, tố cáo là một kênh thông tin phản ánh việc thực thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan nhà nước, giữ vai trò quan trọng trong việc quản lý nhà nước, quản lý xã hội và mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng, Nhà nước nói chung và với các cơ quan dân cử, đại biểu dân cử nói riêng.

Trong phạm vi chuyên đề này, chúng tôi xin được phép giới thiệu với quý vị Đại biểu một số yêu cầu cơ bản và kinh nghiệm thực tiễn liên quan đến hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri, xử lý đơn thư kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân, góp phần hoàn thành tốt trách nhiệm và nghĩa vụ của người đại biểu dân cử, đáp ứng sự tin tưởng và mong chờ của cử tri.

2. Một số yêu cầu cơ bản và kinh nghiệm thực tiễn trong hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri

2.1. Hoạt động tiếp công dân

Tiếp công dân nhằm mục đích tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị. Việc tiếp công dân sẽ giúp cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, tổ chức, đơn vị được tiến hành một cách hiệu quả. Bởi vì, tiếp công dân là điểm khởi đầu, là một trong những khâu quan trọng của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật, đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết, khắc phục những hạn chế bất cập trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân. Qua đó nhằm tuyên truyền, giáo dục, nâng cao ý thức pháp luật nói chung, pháp luật khiếu nại, tố cáo của công dân nói riêng đối với quần chúng nhân dân.

Qua đó có thể thấy, tiếp công dân giúp các cơ quan kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người dân về cơ chế, chính sách, đời sống dân sinh. Những kiến nghị, phản ánh từ thực tiễn xã hội sẽ là cơ sở giúp cho các cơ quan có thẩm quyền phát hiện và tìm ra những bất cập tồn tại trong hoạt động tổ chức và quản lý. Từ đó Nhà nước có thể đưa ra được những giải pháp để điều chỉnh sao cho phù hợp và mang lại hiệu quả cao. Tạo điều kiện để cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kịp thời phát hiện, xác minh, xử lý hành vi trái pháp luật, đảm bảo trật tự, kỷ cương xã hội, phát huy quyền của nhân dân.

Tiếp công dân thể hiện trách nhiệm của Nhà nước đối với nhân dân, tác động tích cực đến tình cảm, thái độ của người dân, củng cố niềm tin của người dân vào chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; khơi dậy tiềm năng, trí tuệ của nhân dân vào các nhiệm vụ chính trị chung của Đảng và Nhà nước thông qua việc thu thập được những thông tin, phản hồi về những vấn đề phát sinh trong cuộc sống, từ đó đề ra những chính sách, chủ trương, quyết định đúng đắn, hợp lòng dân.

Theo quy định của Hiến pháp và pháp luật thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tiếp công dân đến gặp để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo...

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, đại biểu Hội đồng nhân dân và các cá nhân khác theo quy định của pháp luật có trách nhiệm gặp trực tiếp công dân để lắng nghe, nắm bắt, tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; động viên, giải thích pháp luật, hướng dẫn thực hiện pháp luật cho công dân để công dân thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư của công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân là trách nhiệm hiến định của đại biểu.

Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tiếp công dân khi họ đến gặp đại biểu để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; tiếp nhận đơn thư kiến nghị, phản

ánh, khiếu nại, tố cáo mà công dân chuyển đến cho đại biểu; hướng dẫn công dân trình bày rõ nội dung sự việc mà họ kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo. Trong khi nghe công dân trình bày nội dung sự việc, đại biểu cần chăm chú lắng nghe để nắm bắt được vấn đề, có ghi chép cẩn thận vào sổ tiếp công dân để nghiên cứu và theo dõi. Trong trường hợp công dân đến gặp đại biểu để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo nhưng chưa có đơn thì đại biểu cần hướng dẫn công dân viết đơn trình bày rõ nội dung, có xác nhận về những nội dung đã trình bày, đại biểu có đề nghị công dân cung cấp thêm tài liệu, chứng cứ để phục vụ cho việc nghiên cứu, xem xét vụ việc.

Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến gặp đại biểu để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đã được thụ lý để nghiên cứu, xem xét, giải quyết; thông báo việc không thụ lý khiếu nại, tố cáo do không đủ điều kiện; thông báo việc đã chuyển khiếu nại, tố cáo của công dân đến cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.

Công tác chuẩn bị tiếp công dân có ý nghĩa quan trọng đến chất lượng và hiệu quả của buổi tiếp. Đại biểu cần rà soát, nghe báo cáo lại vụ việc để nắm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kết quả đã được xem xét, giải quyết trước đây như thế nào; nghiên cứu nội dung các văn bản trả lời của cơ quan có thẩm quyền (nếu có); lắng nghe ý kiến của những người có trách nhiệm, của nhân dân về việc giải quyết và kết quả giải quyết; chuẩn bị đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2.2. Hoạt động tiếp xúc cử tri

Trước khi đi tiếp xúc cử tri, đại biểu phải nghiên cứu, tìm hiểu về: đối tượng, địa bàn, vấn đề cử tri đang quan tâm (những vấn đề đã, đang giải quyết và vấn đề mới phát sinh); phải nắm chắc, hiểu rõ những nội dung mà Hội đồng nhân dân cấp mình và cấp trên đã bàn bạc, quyết định ở kỳ họp trước, đặc biệt là đại

biểu phải nắm được những vấn đề mà Hội đồng nhân dân sẽ bàn, sẽ xem xét, quyết định tại kỳ họp tới. Kinh nghiệm cho thấy, mỗi loại đối tượng cử tri (là cán bộ hưu trí, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang, công nhân, doanh nghiệp, nông dân, sinh viên hay người lao động tự do) sẽ có những mối quan tâm khác nhau. Điểm chung ở đây là những vấn đề mà họ quan tâm là những vấn đề liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của họ trong đời sống, công tác hoạt động hằng ngày. Có thể đó là vấn đề đất đai, môi trường, phân bón, thuốc bảo vệ thực vật, đó cũng có thể là những vấn đề liên quan đến điện, đường, trường, trạm, chế độ phụ cấp, lương bổng, bảo hiểm, trật tự an toàn xã hội,... Nói chung, ngoài những vấn đề “nóng” trên địa bàn (chắc chắn sẽ được đưa lên “bàn nghị sự”) thì vấn đề cử tri quan tâm rất đa dạng, liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau của đời sống xã hội. Đại biểu cần bình tĩnh, ghi chép đầy đủ ý kiến cử tri (ý nào chưa rõ thì có thể hỏi lại) để phân công người phù hợp trao đổi lại với cử tri, những vấn đề chưa thể trao đổi ngay thì xin phép ghi nhận lại để trao đổi vào lần sau. Hạn chế tối đa việc quên ý kiến của cử tri khi trao đổi lại hoặc quên phản hồi lại đối với những ý kiến đã xin phép trả lời sau.

Khi tham dự cuộc tiếp xúc cử tri, đại biểu phải chú ý chọn trang phục (loại quần áo, giày dép, màu sắc của quần áo...) cho phù hợp (không sang trọng quá dẫn đến xa cách, nhưng cũng không được úi xùi quá tạo hiểu nhầm là quá dễ dãi, không nghiêm túc, thiếu tôn trọng cử tri). Nói chung, nên chọn trang phục thể nào để cử tri cảm nhận được đại biểu là người giản dị, gần gũi, nhưng nghiêm túc.

Đại biểu nên bố trí thời gian để đến địa điểm tiếp xúc trước 15 phút, tới ký đến muộn, bắt cử tri ngồi chờ và vừa đến địa điểm tiếp xúc cử tri, đại biểu ngồi ngay vào vị trí dành cho đại biểu. Khi đến nơi tiếp xúc cử tri, việc đầu tiên đại biểu nên làm là đến chào, hỏi thăm cử tri. Việc làm này tạo ấn tượng ban đầu rất tốt, tạo ấn tượng thân thiện, gần gũi, không có khoảng cách giữa đại biểu và cử tri, góp

phần làm giảm áp lực, căng thẳng của buổi tiếp xúc, đặc biệt là đối với những cuộc tiếp xúc có nhiều vấn đề “nóng”.

Tùy thuộc vào việc bố trí tiếp xúc theo Tổ đại biểu hay cá nhân đại biểu, trình tự một cuộc tiếp xúc thường là đại biểu sẽ có báo cáo trước, sau đó đại nghe cử tri hỏi và đại diện Tổ đại biểu (trường hợp tiếp xúc theo Tổ) hoặc đại biểu (tiếp xúc cá nhân) trả lời câu hỏi của cử tri. Kinh nghiệm cho thấy, báo cáo nên ngắn gọn, chỉ tập trung vào một số vấn đề quan trọng của chương trình kỳ họp (đối với tiếp xúc trước kỳ họp) hoặc một số kết quả quan trọng của kỳ họp (đối với tiếp xúc sau kỳ họp) đặc biệt là những nội dung liên quan “sát sườn” đến đời sống kinh tế - xã hội, đến quyền và lợi ích hợp pháp của cử tri. Ngày nay qua phương tiện truyền thông, hầu hết các thông tin chính thống trước và sau kỳ họp cử tri đã biết, báo cáo chỉ điểm qua và chọn vấn đề nhiều cử tri quan tâm để làm sâu sắc thêm và tạo điểm nhấn, còn dành phần lớn thời gian để dành cho cử tri hỏi và đại biểu trao đổi với cử tri.

Trong cuộc tiếp xúc cử tri, mọi ý kiến phát biểu của cử tri cần phải được đại biểu quan tâm, tập trung lắng nghe và ghi chép đầy đủ. Trong khi nghe cử tri nói, khi cần thiết, đại biểu cần chủ động hỏi để cử tri phát biểu làm rõ thêm. Hạn chế tối đa việc “ngắt lời”, trường hợp cử tri phát biểu lan man, không đi vào trọng tâm, không rõ ý cử tri định phát biểu, kiến nghị vấn đề gì thì đại biểu chủ động yêu cầu cử tri nói ngắn gọn, hỏi xem cử tri định phản ánh vấn đề gì với thái độ hết sức nhẹ nhàng, lịch sự. Ý kiến phát biểu của cử tri có thể là rất chung, nhưng trong nhiều trường hợp thường xoáy vào vấn đề rất cụ thể, liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến lợi ích của họ và không kém phần gay gắt, thậm chí quá khích. Trong những trường hợp như vậy, người đại biểu cần hết sức bình tĩnh (tuyệt đối không “nóng mặt” tranh luận “tay bo”) vì như vậy chỉ “đổ thêm dầu vào lửa” không có hồi kết mà cần thể hiện thái độ nhẹ nhàng, tôn trọng, có phần chia sẻ sự bức xúc của cử tri,

ghi chép đầy đủ ý kiến của cử tri. Nên nhớ rằng thái độ như vậy sẽ là “phương thuốc” rất hiệu quả làm giảm sự “hung phấn” quá đà của cử tri. Tuy nhiên, để giải quyết triệt để thì khi phát biểu trả lời ý kiến, Đại biểu cần có sự thẳng thắn phân tích làm rõ từng khía cạnh, vấn đề ý kiến phát biểu của cử tri. Cái gì có lý thì ghi nhận để xem xét giải quyết, cái gì không đúng thì phải chỉ rõ không đúng ở chỗ nào, thậm chí nếu cử tri có thái độ quá khích, lời lẽ hàm ý xúc phạm thì cần nhắc nhở ngay để bảo đảm sự công minh, chính trực và sự tôn nghiêm của buổi tiếp xúc.

Đây là nội dung rất quan trọng, thường thì cử tri khi phát biểu, khi hỏi đều quan tâm đến những vấn đề về đời sống, công việc sản xuất, tình hình trật tự an toàn xã hội, bảo vệ môi trường...; đối với những vấn đề đó, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân đã ban hành Nghị quyết, Quyết định cụ thể gì? Các chủ trương, biện pháp đó áp dụng ở địa phương hiệu quả như thế nào? Còn có khó khăn, vướng mắc gì? Với tất cả các câu hỏi đó, đại biểu cần phát biểu để cử tri rõ sự cần thiết của chính sách.

Đại biểu phải trả lời trung thực, khách quan những vấn đề mà cử tri hỏi. Thực tế có những vấn đề mà mình chưa biết, chưa hiểu thấu đáo thì đại biểu hãy thành thực hỏi cử tri để hiểu thêm, hiểu rõ về vấn đề đó; có những vấn đề cần có sự nghiên cứu, tìm hiểu để trả lời cho thấu đáo thì đại biểu cũng có thể “xin khát” với cử tri sẽ trả lời sau, nhưng đại biểu phải ghi lại địa chỉ của cử tri để khi có ý kiến trả lời thì gửi trực tiếp đến cử tri.

Đại biểu phải luôn tâm niệm một điều là tiếp xúc cử tri là để đại biểu lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của cử tri (nghe được càng nhiều càng tốt), trao đổi với cử tri để thấu hiểu và chia sẻ làm cho cử tri hiểu đúng chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, đừng ngắt lời cử tri khi không thật sự cần thiết và biến cuộc tiếp xúc thành cuộc tranh luận cá nhân không hồi kết. Để làm được như vậy, đại biểu cần rèn luyện kỹ năng và “nghệ thuật” LẮNG NGHE. Mỗi chúng ta chỉ

am hiểu ở một lĩnh vực chuyên môn nhất định, nhưng khi đã là người đại biểu thì lại phải tiếp cận với nhiều kiến thức trên nhiều lĩnh vực khác nhau. Chỉ có việc tích cực nghiên cứu, học tập, trong đó có học tập từ nhân dân thông qua các buổi tiếp xúc cử tri để bồi đắp cho mình thêm kiến thức, hiểu biết mới có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ của người đại biểu dân cử.

3. Xử lý kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân

3.1. Giải quyết kiến nghị của cử tri

Kiến nghị là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực của đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó. Qua kiến nghị, người dân chuyển tới cơ quan nhà nước những vấn đề mà họ quan tâm. Để từ đó cơ quan nhà nước kiểm tra lại hoạt động của mình, hành vi của cán bộ, công chức; kịp thời sửa đổi, bổ sung để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước.

Điều 115 Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam nêu rõ đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm trả lời kiến nghị của cử tri, đồng thời đại biểu Hội đồng nhân dân cũng có quyền kiến nghị với các cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị ở địa phương. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức đơn vị này có trách nhiệm tiếp đại biểu, xem xét, giải quyết kiến nghị của đại biểu.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện quyền kiến nghị, đồng thời cũng xác định rõ các nghĩa vụ của họ trong việc thực hiện quyền này, Điều 7 Luật Tiếp công dân quy định cụ thể về quyền và nghĩa vụ của người kiến nghị. Theo đó, công dân có quyền: trình bày nội dung kiến nghị; được hướng dẫn và giải thích về nội dung liên quan đến kiến nghị của mình; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý kiến nghị và các quyền khác theo quy định của pháp

luật về khiếu nại, tố cáo. Người có kiến nghị có các nghĩa vụ: có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp mình; trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị; trường hợp nhiều người cùng kiến nghị về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung kiến nghị...

Qua theo dõi công tác giải quyết kiến nghị của cử tri trên phạm vi cả nước, cũng như của tỉnh Bình Phước, thấy rằng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm trong việc xem xét, giải quyết kiến nghị của cử tri đã xác định rõ tinh thần trách nhiệm, nghiêm túc trong việc tiếp thu, trả lời kiến nghị của cử tri. Có nhiều kiến nghị đã được xem xét, giải quyết thấu đáo, góp phần nâng cao lòng tin của nhân dân đối với Đảng và Nhà nước, giải quyết kịp thời những nhu cầu bức xúc của nhân dân.

Điều 87 Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân quy định khi nhận được kiến nghị của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm nghiên cứu và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, đồng thời thông báo cho người kiến nghị biết. Trong thời hạn do pháp luật quy định, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo bằng văn bản cho đại biểu Hội đồng nhân dân biết kết quả giải quyết; trường hợp không đồng ý với việc giải quyết, đại biểu Hội đồng nhân dân có quyền gặp người có thẩm quyền giải quyết hoặc người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết để yêu cầu giải quyết hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

Thực tế qua theo dõi việc giải quyết kiến nghị của cử tri cho thấy, các kiến nghị của cử tri đều đã được cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm trả lời bằng văn bản. Tuy nhiên, điểm hạn chế đáng nêu là một số văn bản quá chú trọng tới

việc trả lời cử tri mà chưa chú trọng và quan tâm đến việc cốt lõi là giải quyết các kiến nghị của cử tri như thế nào?

3.1.1. Phân loại kiến nghị

Trên thực tế, có mấy loại kiến nghị chủ yếu sau:

- Kiến nghị về sự việc nghiêm trọng cần có biện pháp kịp thời xử lý để ngăn ngừa ngay hậu quả xấu có thể xảy ra (vụ việc gay gắt, phức tạp, đông người tham gia, địa bàn rộng; vụ việc liên quan đến vấn đề dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị; vụ việc vi phạm pháp luật nghiêm trọng đang hoặc sẽ xảy ra; vụ việc bị truy bức, trả thù, trù dập...);

- Kiến nghị có nội dung không rõ ràng; kiến nghị không rõ địa chỉ người gửi, không ký tên;

- Kiến nghị đã được giải quyết, nay lại tiếp tục gửi nhưng không có thêm bằng chứng gì mới.

- Đối với kiến nghị mà người dân trực tiếp phản ánh thì cần ghi chép đầy đủ để có cơ sở giám sát việc giải quyết.

3.1.2. Tổ chức nghiên cứu kiến nghị

Sau khi phân loại, cần tổ chức nghiên cứu nội dung kiến nghị và nội dung các tài liệu được gửi kèm theo kiến nghị để tóm tắt được nội dung; xác định đúng và đủ nội dung kiến nghị; quá trình đã xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trước đó; văn bản quy phạm pháp luật để áp dụng vào việc giải quyết; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tiếp theo là cơ quan nào?

3.1.3. Xử lý, chuyển kiến nghị

Nội dung xử lý, chuyển kiến nghị bao gồm: lưu kiến nghị để theo dõi, nghiên cứu; tổ chức gặp làm việc với người gửi kiến nghị để làm rõ nội dung vấn đề mà đại biểu quan tâm; làm văn bản chuyển kiến nghị của cử tri đến cơ quan có

thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người có kiến nghị biết. Trong việc xử lý, chuyển kiến nghị cần chú ý về thẩm quyền giải quyết kiến nghị. Việc xác định thẩm quyền giải quyết kiến nghị là việc không đơn giản vì phạm vi mà công dân kiến nghị rộng, liên quan đến nhiều lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của nhiều cơ quan khác nhau. Việc xử lý, chuyển đơn kiến nghị cần phải được tiến hành khẩn trương, kịp thời.

Để thực hiện tốt việc giải quyết kiến nghị của cử tri cần thực hiện tốt những yêu cầu sau đây:

Thứ nhất, chú trọng công tác tổng hợp, phân loại các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, để chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, giải quyết và thông báo kịp thời cho cử tri biết.

Thứ hai, cần xác định việc giải quyết kiến nghị của cử tri là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các sở, ngành, địa phương khi lấy phiếu tín nhiệm, có hình thức đối với cá nhân, cơ quan, tổ chức không giải quyết dứt điểm các kiến nghị của cử tri để cử tri kiến nghị qua nhiều kỳ họp Hội đồng nhân dân, không để tình trạng kiến nghị của cử tri cũng bị tồn đọng.

Thứ ba, Hội đồng nhân dân cần có kế hoạch phân công cụ thể các cấp, các ngành tham gia hoạt động tiếp xúc cử tri cùng đại biểu Hội đồng nhân dân để trả lời trực tiếp các kiến nghị của cử tri ngay tại buổi tiếp xúc cử tri.

Thứ tư, đề nghị đại biểu Hội đồng nhân dân hết sức quan tâm đến việc xem xét, đánh giá việc giải quyết kiến nghị của cử tri; thường xuyên báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân việc giải quyết kiến nghị của cử tri; có kế hoạch và biện pháp thông tin kịp thời và đầy đủ kết quả việc xem xét, giải quyết kiến nghị đến cử tri.

Thứ năm, thường xuyên theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của cơ quan có thẩm quyền, gửi văn bản nhắc nhở và tiến hành giám sát khi cần thiết.

3.2. Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

Đại biểu Hội đồng nhân dân có thể nhận được đơn thư từ nhiều nguồn: do công dân gửi qua đường bưu điện; gửi trực tiếp khi gặp đại biểu... đại biểu có trách nhiệm tiếp nhận xử lý hoặc giao cho Văn phòng giúp việc tiếp nhận và xử lý. Mỗi đơn khiếu kiện dù đúng hay sai cũng đều gắn với quyền lợi, thậm chí, số phận mỗi con người. Khi chúng ta chưa xem xét thì chưa thể biết và kết luận việc khiếu kiện đó đúng hay là sai. Do đó, là người đại biểu của nhân dân thì không được “vô cảm”, từ chối, né tránh nhận đơn thư.

Sau khi tiếp nhận đơn thư, đại biểu cần thực hiện các bước sau:

3.2.1. Phân loại đơn thư

- Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về sự việc nghiêm trọng cần có biện pháp kịp thời xử lý để ngăn ngừa ngay hậu quả xấu có thể xảy ra (vụ việc gay gắt, phức tạp, đông người tham gia, địa bàn rộng; vụ việc liên quan đến vấn đề dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị; vi phạm pháp luật nghiêm trọng đang hoặc sẽ xảy ra; bị truy bức, trả thù, trù dập...).

- Đơn thư khiếu nại, tố cáo không đủ điều kiện để chuyển xem xét (đơn có nội dung không rõ ràng; đơn không rõ địa chỉ người gửi, đơn không ký tên; đơn có nội dung trùng lặp, chuyển đến nhiều cơ quan đang trong thời gian xem xét, giải quyết; đơn đã được xem xét, giải quyết mà đại biểu thấy việc giải quyết đó là đúng pháp luật.

- Đơn không đủ điều kiện để chuyển: là các đơn nặc danh, mạo danh; đơn không có chữ ký hoặc chữ ký sao chụp; đơn đã được giải quyết nhưng không có thêm bằng chứng gì mới.

3.2.2. Tổ chức nghiên cứu đơn thư

Sau khi phân loại, cần tổ chức nghiên cứu đơn thư. Cần chú ý nghiên cứu kỹ nội dung đơn thư và nội dung các tài liệu được gửi kèm theo đơn thư để tóm tắt

được nội dung; ghi tóm tắt nội dung vào sổ thụ lý đơn thư; xác định đúng và đầy đủ nội dung đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; quá trình đã xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trước đó; văn bản quy phạm pháp luật để áp dụng vào việc giải quyết; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tiếp theo là cơ quan nào?.

3.2.3. Xử lý, chuyển đơn thư

Nội dung xử lý đơn, thư bao gồm lưu đơn, thư đề theo dõi, nghiên cứu; tổ chức gặp làm việc với người có đơn, thư để làm rõ nội dung vấn đề mà đại biểu quan tâm; làm văn bản chuyển đơn, thư đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người có đơn, thư biết (chú ý việc chuyển đơn khiếu nại về lĩnh vực hành chính; đơn khiếu nại về kỷ luật cán bộ, công chức; xử lý đơn thư liên quan đến đất đai). Trong việc xử lý, chuyển đơn tố cáo cần chú ý về thẩm quyền giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định của Luật tố cáo; việc xác định thẩm quyền giải quyết đơn tố cáo là việc rất phức tạp bởi vì phạm vi, đối tượng mà công dân tố cáo rất rộng thuộc thẩm quyền quản lý của nhiều cơ quan, do đó, khi xử lý đơn, thư tố cáo vừa phải căn cứ vào quy định của pháp luật, vừa phải căn cứ vào quy định của Đảng về công tác quản lý cán bộ để chuyển đơn, thư tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết; đối với đơn khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực hoạt động tư pháp chủ yếu là khiếu nại các bản án, quyết định... việc xem xét lại các bản án, quyết định phải do người có thẩm quyền của các cơ quan tiến hành tố tụng xem xét, quyết định theo đúng quy định của pháp luật; đối với đơn kiến nghị, cần có cách thức phù hợp để thu thập được nhiều ý kiến, kiến nghị của công dân tham gia đóng góp vào việc xây dựng đất nước, xây dựng pháp luật, hoạch định chính sách... việc tiếp nhận đơn thư kiến nghị cần phải được tiến hành khẩn trương kịp thời.

4. Bài học kinh nghiệm

Một là, một trong những yêu cầu quan trọng khi tiếp dân, xử lý kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo là người đại biểu phải có cái “tâm” trong sáng, phải thật sự tôn trọng người dân, phải biết lắng nghe ý kiến của người dân, biết cảm thông, thấu hiểu những bức xúc của người dân.

Biết lắng nghe tức là người đại biểu phải thể hiện sự quan tâm đến vấn đề người dân trình bày, phát biểu. Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân phải hết sức coi trọng việc thực hiện việc tiếp công dân, không thể “tiếp lấy lệ”, “nghe thờ ơ, trả lời vu vơ”, như trên đã nêu nếu không tiếp công dân, tức là người đại biểu đã không làm tròn nhiệm vụ đại biểu của mình.

Hai là, trong khi tiếp công dân, tác phong, thái độ, cử chỉ của đại biểu cần thể hiện sự tôn trọng công dân, đại biểu cần thể hiện cử chỉ ân cần, thăm hỏi, động viên nhằm làm giảm bớt tâm lý căng thẳng của công dân: đề nghị công dân xuất trình giấy tờ tùy thân như: chứng minh thư nhân dân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, ghi chép các thông tin về công dân vào sổ tiếp công dân; nếu có nhiều người cùng đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về cùng một sự việc thì đại biểu đề nghị họ cử ra một người đại diện để trình bày sự việc theo quy định của pháp luật. Đại biểu cần chú ý đây là việc làm cần thiết để khẳng định họ chính là người có liên quan trực tiếp đến sự việc đó, ngăn ngừa người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để làm “cò môi”.

Ba là, người đại biểu cần kiên nhẫn, biết cách gợi mở, khích lệ, tạo lòng tin để người dân dễ nói ra suy nghĩ của mình, cung cấp đầy đủ tài liệu, thông tin về nội dung cũng như diễn biến quá trình sự việc mà người dân trình bày tại cuộc gặp đại biểu.

Bốn là, người đại biểu cần có phương pháp kiên trì, mềm mỏng giải thích để người dân hiểu và thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình (đối với trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo có thái độ quá khích, vi phạm nội quy tiếp công dân).

Năm là, người đại biểu phải có bản lĩnh “đeo bám đến cùng” để theo dõi, thúc đẩy, giám sát việc giải quyết vụ việc mà người dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo với đại biểu. Đại biểu phải luôn luôn coi việc giải quyết bức xúc của nhân dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng của mình.

Sáu là, người đại biểu phải luôn luôn nhớ “hồi âm” cho người dân về kết quả giải quyết sự việc mà người dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Sự chu tất, chu đáo của đại biểu góp phần quan trọng củng cố niềm tin của người dân vào chính quyền nhân dân./.
