

# VĂN PHÒNG UBND TỈNH THANH HÓA

## CHUYÊN ĐỀ

TRAO ĐỔI NGHIỆP VỤ CÔNG TÁC TIẾP DÂN;  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

Trình bày: Lê Bá Hòa.  
Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh

*Thanh Hóa, ngày 17 tháng 5 năm 2024*

# PHẦN MỞ ĐẦU

---

Cán bộ, công chức có năng lực, nhất là cán bộ giữ chức vụ lãnh đạo phải thực sự có quyền uy; quyền là do chức danh đảm nhiệm mà có, uy tín trong quá trình thực hiện công vụ tạo nên, thể hiện qua sự tín nhiệm của lãnh đạo, đồng nghiệp và sự tin tưởng của quần chúng nhân dân.

Việc tập huấn nghiệp vụ, bồi dưỡng kỹ năng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cũng nhằm mục đích góp phần nâng cao uy tín cho lãnh đạo quản lý các cấp, nhất là cơ sở; củng cố lòng tin của nhân dân đối với cơ quan Đảng, nhà nước.

# PHẦN MỞ ĐẦU

---

Thực tế tình hình khiếu kiện diễn ra rất phức tạp (1), dễ phát sinh điểm nóng, nhiều địa phương đã chú trọng, đề cao vai trò trách nhiệm cá nhân người đứng đầu trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên vẫn còn những đơn vị, địa phương chưa quan tâm đúng mức công tác này, trong đó có việc chưa bố trí cán bộ tâm huyết, đủ năng lực xử lý khiếu kiện hoặc còn có tâm lý ngại đối thoại với công dân.

Do đó, việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ngay tại cơ sở, hạn chế khiếu kiện vượt cấp, ổn định tình hình tại địa phương, góp phần phát triển kinh tế, xã hội có sự đóng góp rất lớn của các đồng chí.

*(1) Tình hình khiếu kiện: Trong thời điểm diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước, của tỉnh hoặc dịp lễ, tết nguyên đán... căng băng rôn, khẩu hiệu, la hét nhằm gây sức ép đối với chính quyền. Quý I/2024, có 10 lượt đoàn đông người đến Tỉnh ủy, UBND và Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, hiện còn 02 vụ liên quan đến Dự án khoáng nóng xã Quảng Yên (SunOsen), Dự án Quảng trường Biển, Trung Kỳ, Trung Sơn, Sầm Sơn.*

# PHẦN I

---

**Khái quát chung về công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo**

## **I. Tiếp công dân:**

**1. Khái niệm:** Tiếp công dân là hoạt động giao tiếp trong quá trình xử lý, giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức. Trong đó, một bên là người đại diện có thẩm quyền với công dân, đại diện cơ quan, tổ chức khác.

“Tiếp công dân” là việc cán bộ tiếp công dân trực tiếp gặp gỡ để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức, cơ quan, đơn vị.



# PHẦN I

---

## 2. Quy trình tiếp công dân:

**Bước 1.** Xác định nhân thân người khiếu nại, tố cáo; tính hợp pháp của người khiếu nại, người được ủy quyền; của Luật sư trong trường hợp được người khiếu nại nhờ tư vấn pháp luật hoặc được ủy quyền.

### **Bước 2.** Thực hiện nghiệp vụ tiếp công dân:

Lắng nghe, xác định yêu cầu của công dân; tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ; phân loại, xử lý đơn thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền.

**Bước 3.** Ghi chép sổ tiếp công dân đầy đủ để có cơ sở thống kê, báo cáo cấp trên kết quả tiếp, giải quyết đúng quy định.

# PHẦN I

---

## 3. Trách nhiệm tiếp công dân (Điều 61, 62 Luật Tiếp CD)

### a) Việc tiếp công dân định kỳ như sau:

- Chủ tịch UBND cấp xã mỗi tuần ít nhất một ngày.
- Chủ tịch UBND cấp huyện mỗi tháng ít nhất hai ngày.
- Chủ tịch UBND cấp tỉnh mỗi tháng ít nhất một ngày.

Niêm yết, công khai Lịch tiếp công dân tại trụ sở, nơi tiếp dân; Chủ tịch UBND các cấp yêu cầu chủ tịch UBND cấp dưới, các sở, ngành, phòng ban, cán bộ chuyên môn cùng tham gia tiếp công dân.

**b) Việc tiếp dân đột xuất:** Chủ tịch UBND các cấp tiếp công dân đột xuất tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc tại nơi phát sinh vụ việc.

**c) Việc tiếp dân thường xuyên:** Chủ tịch UBND cấp xã phân công cán bộ tiếp dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân; cấp huyện, tỉnh việc tiếp công dân thường xuyên do Ban Tiếp công dân thực hiện.

# PHẦN I

---

## II. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại hành chính:

1) **Chủ tịch UBND cấp xã:** Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính cá biệt tác động trực tiếp quyền lợi của công dân, quyết định kỷ luật cán bộ; hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

### 2) **Chủ tịch UBND cấp huyện:**

- 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 UBND cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND 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.

# PHẦN I

---

## 3) Chủ tịch UBND cấp tỉnh:

- 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 UBND cấp huyện, Giám đốc sở và cấp tương đương 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 tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.



# PHẦN I

---

## III. Thẩm quyền giải quyết tố cáo hành chính (Khoản 1, 2, 4 Điều 13 Luật Tố cáo).

1) Chủ tịch UBND cấp xã giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2) Chủ tịch UBND cấp huyện giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND cấp xã, người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan thuộc UBND cấp huyện và cán bộ, công chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

# PHẦN I

---

**3) Chủ tịch UBND cấp tỉnh** 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 UBND cấp huyện, người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan thuộc UBND cấp tỉnh và cán bộ, công chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

## PHẦN II

---

**Một số kinh nghiệm trao đổi trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Khi tiếp công dân cần tạo thế chủ động, hướng công dân tuân theo và chấp hành yêu cầu của cán bộ tiếp dân từ đơn giản nhất, ghi đầy đủ thông tin về người có biểu hiện quá khích nhằm giảm việc gây áp lực; thống nhất một số nguyên tắc, yêu cầu theo quy định trước khi tiếp.

- Không tạo sự kỳ vọng của công dân đi kiện khi quyền lợi không hợp pháp, hoặc giải thích rõ quy định để loại bỏ kỳ vọng của công dân.

# PHẦN II

---

**Một số kinh nghiệm trao đổi trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Không thách đố, kích động để công dân đi khiếu kiện lên cấp trên.
- Không bị kích động, bức xúc khi công dân quá khích dẫn đến lời lẽ, hành động thiếu chuẩn mực.
- Tác động đạo đức và tâm linh với thân nhân liệt sỹ bị lợi dụng kích động khiếu kiện.
- Để giải tán khiếu kiện đông người cần tác động tâm lý nâng cao vai trò chỉ huy của người đại diện có khả năng vận động nhiều người khác nghe theo.



# PHẦN II

---

**Một số kinh nghiệm trao đổi trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Kéo dài thời gian giao tiếp hoặc rút ngắn thời gian giao tiếp tùy theo thực tế yêu cầu vụ việc, nhờ sự tác động số đông đối với người khiếu kiện gay gắt, cố tình kéo dài thời gian khi được tiếp.
- Đáp ứng kịp thời yêu cầu chính đáng pháp luật cho phép.
- Thông qua đối tượng chính sách nặng hơn tác động tâm lý đối tượng chính sách khác.

## PHẦN II

---

**Một số kinh nghiệm trao đổi trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Thường xuyên theo dõi, phát hiện kịp thời, cung cấp đầy đủ thông tin cho cấp trên khi phát sinh vụ việc tập trung đông người khiếu kiện vượt cấp.

- Chú trọng việc tổ chức đối thoại ngay tại cơ sở, giải đáp chính sách quy định của pháp luật, nhất là vụ việc đông người nhằm hạn chế số người khiếu kiện vượt cấp.

- Giải quyết theo trình tự, đúng quy định của pháp luật, đảm bảo đầy đủ quyền lợi hợp pháp của công dân.

- Cưỡng chế đối với những trường hợp chống đối, cố tình không chấp hành quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

## PHẦN II

---

**Một số kinh nghiệm trao đổi trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Từ chối tiếp vụ việc đã giải quyết đầy đủ quyền lợi, đúng quy định, đối thoại trả lời đầy đủ; chỉ đạo cơ quan CA cùng cấp thu thập chứng cứ, lập hồ sơ xử lý nghiêm đối với người lợi dụng khiếu kiện vi phạm pháp luật.

- Kiểm tra thực tế.

- Giải quyết đảm bảo đúng trình tự thủ tục để dứt điểm vụ việc.

---

Trên đây là một số kinh nghiệm trong quá trình tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tôi xin chia sẻ và mong các đồng vận dụng trong công tác, góp phần giữ ổn định trật tự trị an địa phương, tạo điều kiện phát triển kinh tế xã hội.

*Xin cảm ơn các đồng chí!*