

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

**TRẦN THỊ HUYỀN NHUNG**

**THỰC HIỆN PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN  
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TỪ THỰC TIỄN  
HUYỆN THƯỜNG TÍN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
LUẬT HIẾN PHÁP VÀ LUẬT HÀNH CHÍNH**

**HÀ NỘI - 2018**

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

**TRẦN THỊ HUYỀN NHUNG**

**THỰC HIỆN PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN  
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TỪ THỰC TIỄN  
HUYỆN THƯỜNG TÍN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Ngành: Luật Hiến pháp và Luật Hành chính

Mã số: 8.38.01.02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:  
PGS.TS. NGUYỄN HOÀNG ANH

**HÀ NỘI - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn là công trình nghiên cứu khoa học, độc lập của tôi; các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

*Hà Nội, ngày      tháng      năm 2018*

**TÁC GIẢ LUẬN VĂN**

**Trần Thị Huyền Nhung**

## MỤC LỤC

|  |    |
|--|----|
| <b>MỞ ĐẦU</b> .....  | 1  |
| <b>Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN Ở ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ</b> .....   | 8  |
| 1.1. Khái niệm, đặc điểm, và vai trò thực hiện Pháp luật tiếp công dân trong cơ quan hành chính nhà nước.....  | 8  |
| 1.2. Khái niệm, đặc điểm, hình thức và nội dung thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã .....  | 16 |
| 1.3. Điều kiện và các yếu tố ảnh hưởng thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã .....   | 29 |
| <b>Chương 2: THỰC TRẠNG THỰC HIỆN PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN Ở ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN THƯỜNG TÍN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI</b> .....   | 34 |
| 2.1. Vài nét về tình hình kinh tế, xã hội trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội .....  | 34 |
| 2.2. Tình hình thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội.....   | 39 |
| 2.3. Những kết quả đạt được trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội.....   | 42 |
| 2.4. Hiệu quả trong công tác thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã.....   | 46 |
| 2.5. Đánh giá những ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và bài học kinh nghiệm trong công tác thực hiện pháp luật tiếp công ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội ..... | 48 |
| <b>Chương 3: QUAN ĐIỂM, GIẢI PHÁP BẢO ĐẢM THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN Ở ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ</b> .....  | 59 |
| 3.1. Quan điểm bảo đảm thực hiện pháp luật về tiếp công dân .....  | 59 |

|  |    |
|--|----|
| 3.2. Giải pháp bảo đảm thực hiện pháp luật về tiếp công dân .....  | 61 |
| 3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy<br>ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội..... | 65 |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....  | 74 |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....   | 78 |

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Tiếp công dân là một hoạt động quan trọng trong việc quản lý của Nhà nước và các cơ quan, tổ chức trong hệ thống tổ chức nước ta hiện nay. Thông qua hoạt động và quá trình tiếp công dân, mà các cơ quan, tổ chức cá nhân nắm bắt được tình hình xã hội. Mặt khác, thực hiện hoạt động tiếp công dân còn nhằm thực hiện các chính sách về phát triển kinh tế xã hội của Đảng và Nhà nước, đồng thời tìm ra được những vướng mắc, bất cập để có phương án xử lý, khắc. Thực hiện tốt hoạt động tiếp công dân là một phần tiếp cận gần hơn với người dân, tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với các cơ quan, tổ chức, cá nhân đại diện cho Đảng và Nhà nước từ đó góp phần đưa ra những phương hướng phù hợp.

Bác Hồ đã từng chỉ đạo các cán bộ, công chức rằng: *“Đồng bào có oan ức mới khiếu nại hoặc vì chưa hiểu rõ chính sách của Đảng và Chính phủ mới khiếu nại. Ta phải giải quyết nhanh, tốt thì đồng bào mới thấy rõ Đảng và Chính phủ quan tâm lo lắng đến quyền lợi của họ, do đó mới quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Chính phủ cũng được củng cố tốt hơn...”*. Ngày 23/11/1945 Chủ tịch Hồ Chí Minh ký sắc lệnh số 64 – SL thành lập Ban Thanh tra đặc biệt, nhiệm vụ đầu tiên của Ban Thanh tra là *“nhận các đơn khiếu nại của nhân dân”*. Đây được xem là cơ sở pháp lý đầu tiên cho hoạt động tiếp công dân.

Hiến pháp 2013 đã ghi nhận tại khoản 1 và 2 Điều 28: *“Công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị với cơ quan nhà nước về các vấn đề của các cơ sở, địa phương và cả nước. Nhà nước tạo điều kiện để công dân tiếp nhận, phản hồi ý kiến, kiến nghị của công dân”*. Theo đó, tiếp công dân là một bước quan trọng để người dân trực tiếp tham gia vào các hoạt động của Nhà nước ở phạm vi nhất định. Nhà nước có trách nhiệm đảm bảo công tác tiếp công dân được thực hiện tốt thông qua

việc chỉ đạo, quán triệt triển khai thực hiện công tác tiếp công dân ở tất cả các cấp từ trung ương đến địa phương.

Cùng với sự hoàn thiện hệ thống pháp luật qua các năm thì công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân cũng không ngừng hoàn thiện, góp phần vào việc nâng cao, bảo đảm, phát huy dân chủ, đảm bảo pháp chế, tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước. Vấn đề tiếp công dân đã trở thành một trong những nội dung quan trọng được điều chỉnh và hoàn thiện bởi hệ thống pháp luật, cụ thể:

- Luật Khiếu nại 2001;
- Luật Tố cáo 2011;
- Luật Tiếp công dân 2013;
- Nghị định 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2010 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/06/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân
- Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định về Quy trình tiếp công dân;

Đây là khung pháp lý cơ sở để các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện tốt công tác tiếp công dân.

Dưới sự lãnh đạo của Đảng và Nhà nước, công tác tiếp công dân trong các cơ quan hành chính Nhà nước những năm qua đã đạt được những kết quả đáng kể. Công tác tiếp công dân được thực hiện từ trung ương đến địa phương. Việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân ở các cơ quan hành chính nhà nước được bố trí và hoạt động cơ bản theo đúng nội dung quy định của pháp luật về tiếp công dân. Tuy nhiên, kết quả tiếp công dân trong các cơ quan hành chính nhà nước vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định, chưa đạt yêu cầu đề ra, sự phối hợp trong công tác tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; người đứng đầu một số cơ quan hành chính nhà nước vẫn chưa gương mẫu, trách nhiệm trong tiếp công dân, đối thoại với

nhân dân; chất lượng tiếp công dân ở cấp cơ sở chưa cao; công tác tuyên truyền, giải thích chính sách, pháp luật trong tiếp công dân còn hạn chế; việc công khai lịch tiếp công dân còn hình thức, dẫn đến việc nhiều người dân không biết lịch tiếp, nhiều trường hợp đến không đúng lịch tiếp khiến việc tiếp công dân bị chậm trễ, không đáp ứng được những mong mỏi của người dân...

Mỗi vấn đề đều có những nguyên do của nó và nguyên do của các hạn chế được nêu ở trên chủ yếu xuất phát từ một số yếu tố chính sau. Đó là: xuất phát từ chính bản thân chính sách vẫn còn một số bất cập, hạn chế; một số cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân còn ngại va chạm; có tình trạng ở một số cơ sở còn xảy ra sai phạm kỹ năng tiếp công dân của cán bộ, công chức; còn hạn chế nhất là cấp cơ sở; công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật chưa mạnh về chiều sâu, chưa thu hút sự tham gia của các tầng lớp nhân dân vào các hoạt động quản lý của chính quyền, bảo vệ và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước bằng pháp luật...

Thực trạng tiếp công dân trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần có thêm những dữ liệu khoa học để xem xét, đánh giá tình hình, tìm ra nguyên nhân, từ đó đề xuất giải pháp có tính khả thi nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp cho công dân trong giai đoạn hiện nay, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân trên địa bàn.

Vì vậy học viên chọn đề tài: *“Thực hiện pháp luật tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã từ thực tiễn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội”* mang tính cấp thiết cả trên phương diện lý luận và thực tiễn, rất cần được nghiên cứu một cách cơ bản để việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở UBND các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội trong thời gian tới có hiệu quả hơn.

## **2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài**

Hoạt động thực hiện pháp luật về tiếp công dân là một đề tài được nói đến trong nhiều công trình nghiên cứu khoa học, bài viết, tham luận hội thảo và các luận án, luận văn, cụ thể:



- Trong cuốn sách: Tư tưởng Hồ Chí Minh về vấn đề tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ts. Bùi Mạnh Cường và Ts. Nguyễn Thị Tố Uyên sưu tầm và tuyển chọn, Nxb Chính trị quốc gia, 2013. Cuốn sách đã tổng hợp và hệ thống lại các bài viết, các buổi nói chuyện của Chủ tịch Hồ Chí Minh liên quan trực tiếp đến hoạt động giải quyết những khiếu nại của người dân;

- Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư của Tạp chí Thanh tra, Thanh tra Chính phủ, Nxb Thanh niên, 2013. Cuốn sách đã trình bày chi tiết các bước trong hoạt động tiếp công dân theo các quy định của pháp;

- Nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của Viện Khoa học Thanh tra và Trường Cán bộ Thanh tra, Tài liệu phục vụ bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra, Hà Nội 2005;

- Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong tình hình mới, Thanh tra Chính phủ, Nxb Hà Nội, 2006. Cuốn sách viết về một số vấn đề đặt ra đối với công tác tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong tình hình mới; Kinh nghiệm thực tiễn của các ngành, các địa phương trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- *Cải cách thủ tục hành chính trong công tác tiếp công dân nhằm phát triển kinh tế xã hội ở Phú Thọ*; Luận văn Thạc sĩ Quản lý Kinh tế của Đỗ Thị Kim Cương; Đại học Quốc gia Hà Nội – Trường Đại học Kinh tế.

Các công trình nghiên cứu, bài viết trên đã nghiên cứu ở các mức độ và khía cạnh khác nhau. Tuy là đề cập vấn đề tiếp công dân nhưng lại đang đề cập đến các vấn đề chung mà chưa có công trình hay bài viết nào nghiên cứu cụ thể và trực tiếp đến vấn đề thực hiện PL về tiếp công dân của UBND cấp xã, đặc biệt từ thực tiễn tại các xã trên địa bàn Huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội. Các đề tài, bài viết, tham luận mới chỉ đề cập đến những vấn đề riêng hoặc ở một khía cạnh nhất định hoặc khái quát nhất của pháp luật về tiếp công dân cũng như những bất cập, khó khăn và biện pháp cải cách thủ tục hành chính trong quá trình về tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

Vì vậy, vấn đề “Thực hiện pháp luật tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã từ thực tiễn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội” là vấn đề cần được nghiên cứu. Từ những công trình nghiên cứu và bài viết trước đây đa là một trong những lý do tác giả chọn vấn đề này làm đề tài luận văn cao học Luật của mình.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### ***3.1. Mục đích***

Làm rõ thêm những vấn đề lý luận về thực hiện PL tiếp công dân trong các cơ quan hành chính nhà nước nói chung và UBND cấp xã nói riêng, làm rõ thực trạng tiếp công dân trong các cơ quan hành chính nhà nước tại UBND cấp xã trên địa bàn Huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội từ đó đề xuất những giải pháp nhằm tăng cường và nâng cao chất lượng tiếp công dân trong các cơ quan nhà nước nói chung và trên địa bàn Huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội nói riêng.

#### ***3.2. Nhiệm vụ***

Để thực hiện được mục đích đã đặt ra ở trên, luận văn có nhiệm vụ:

+ Phân tích, làm rõ cơ sở lý luận, bản chất, đặc trưng của công tác tiếp công dân, pháp luật về TCD và thực hiện pháp luật về TCD

+ Đánh giá khái quát tình hình thực hiện PL tiếp công dân trong UBND cấp xã trên địa bàn Huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội; làm rõ những khó khăn, vướng mắc, bất cập trong việc triển khai công tác tiếp công dân.

+ Đề xuất những luận chứng, quan điểm, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện PL tiếp công dân trong UBND cấp xã nói chung và trên địa bàn Huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội nói riêng.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### ***4.1. Đối tượng nghiên cứu***

Nghiên cứu các vấn đề lý luận và thực tiễn về thực hiện pháp luật về tiếp công dân của UBND cấp xã – thông qua thực tiễn trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội, Thành phố Hà Nội.

## ***4.2. Phạm vi nghiên cứu***

Luận văn tập trung nghiên cứu thực hiện PL về hoạt động tiếp công dân của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội gắn liền với việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước của các cấp chính quyền địa phương trong giai đoạn từ năm 2014 đến hết năm 2017. Hoạt động thực hiện pháp luật về tiếp công dân được trình bày trong luận văn này trong phạm vi thực hiện pháp luật tiếp công dân trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội.

## **5. Cơ sở lý luận và Phương pháp nghiên cứu**

### ***5.1. Phương pháp luận:***

Đề tài được nghiên cứu trên cơ sở phương pháp luận của Chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, các quan điểm, đường lối chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước về tiếp công dân.

### ***5.2. Phương pháp nghiên cứu:***

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể như sau: phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp, phương pháp thống kê.

## **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn**

Kết quả nghiên cứu của luận văn được thể hiện trong những nội dung chính sau:

- Làm rõ khái niệm, đặc điểm, chủ thể, nội dung, quy trình và ý nghĩa của hoạt động tiếp công dân trong cơ quan hành chính nhà nước; pháp luật về TCD và thực hiện PL về TCD.
- Phân tích, đánh giá thực trạng thực hiện pháp luật về công tác tiếp công dân trong các UBND cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội hiện nay.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật tiếp công dân trong UBND cấp xã nói chung và trên địa bàn Huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội nói riêng trong thời gian tới.

## **7. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, Luận văn gồm 3 chương:

- Chương 1: Một số vấn đề lý luận về thực hiện Pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã.
- Chương 2: Thực trạng thực hiện Pháp luật tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội
- Chương 3: Quan điểm, giải pháp bảo đảm thực hiện Pháp luật về tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã.

## Chương 1

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ THỰC HIỆN PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN Ở ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ

### 1.1. Khái niệm, đặc điểm, và vai trò thực hiện Pháp luật tiếp công dân trong cơ quan hành chính nhà nước

#### 1.1.1. Khái niệm

“*Công dân*” là thuật ngữ thường được sử dụng trong khoa học chính trị, pháp lý. Trong từ điển Bách khoa Việt Nam: “*công dân* là người dân của một nước có chủ quyền. Công dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là người có quốc tịch Việt Nam, có các quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật Việt Nam. Quyền và nghĩa vụ của công dân thể hiện quan hệ lợi ích giữa Nhà nước và cá nhân. Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam quy định mọi công dân đều bình đẳng trước pháp luật. Công dân có quyền tham gia quản lý công việc của Nhà nước và của xã hội, có quyền bầu cử và ứng cử, quyền lao động, quyền học tập, nghỉ ngơi, quyền tự do ngôn luận, tự do hôn nhân, tự do tín ngưỡng, có quyền được pháp luật bảo hộ về tính mạng, tài sản, danh dự và nhân phẩm, quyền khiếu nại, tố cáo...”. Cũng theo từ điển Hành chính giải thích “*công dân là người trong quan hệ về mặt quyền lợi và nghĩa vụ đối với Nhà nước. Quốc tịch là căn cứ pháp lý để xác định công dân của một nước. Mọi công dân đều bình đẳng trước pháp luật*”. Theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Hiến pháp 2013 khẳng định: “*công dân nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là người có quốc tịch Việt Nam*”. Luật Quốc tịch 2008 quy định “*người có quốc tịch Việt Nam bao gồm người đang có quốc tịch Việt Nam cho đến ngày luật này có hiệu lực và người có Quốc tịch Việt Nam theo quy định của luật này*”[8].

Từ những cách lý giải như trên thì thuật ngữ “*công dân*” có nghĩa là chỉ người dân cụ thể của một quốc gia có chủ quyền, lãnh thổ xác định có quyền và nghĩa vụ trong quan hệ với quốc gia mà mình mang quốc tịch. Do gắn liền

với mối quan hệ chính trị, pháp lý, quyền công dân không phải là bất biến mà có thể thay đổi hoặc tạm thời bị tước trong trường hợp công dân đó vi phạm pháp luật nghiêm trọng, bị Tòa án nhân danh Nhà nước ra văn bản tước quyền công dân.

Theo khoản 1 Điều 2 Luật Tiếp công dân 2013 quy định: *“tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 Luật này 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 đúng theo quy định pháp luật”*[16]. Tuy nhiên, có thể hiểu rộng ra thì tiếp công dân không chỉ giới hạn ở việc tiếp đón, lắng nghe để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân mà còn bao gồm cả việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân và các công việc thuộc trách nhiệm của cơ quan Nhà nước phải thực hiện.

Tiếp công dân bao gồm việc tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân đột xuất. Tuy nhiên, có thể hiểu rằng việc tiếp công dân không chỉ giới hạn ở việc đón tiếp, lắng nghe để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của người dân mà còn bao gồm cả việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân và các công việc thuộc trách nhiệm của cơ quan Nhà nước phải thực hiện.

Như vậy, ta có thể rút ra khái niệm *“tiếp công dân ở UBND cấp xã”* có thể hiểu: *Là việc UBND cấp xã tổ chức đón tiếp, gặp gỡ công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân và giải thích hướng dẫn cho người công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy trình của pháp luật trên địa bàn UBND cấp xã trực tiếp quản lý.*

Điều này đã thể hiện việc thể chế hóa kịp thời, đầy đủ, đúng đắn đường lối, chính sách của Đảng, cụ thể hóa quy định của Hiến pháp về xây

dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam của dân, do dân và vì dân; đảm bảo quyền con người, quyền tự do, dân chủ của nhân dân. Đồng thời tạo cơ sở pháp lý quan trọng cho việc đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của người dân được thực hiện có hiệu quả trên thực tế.

Đối với các cơ quan hành chính Nhà nước, tiếp công dân là một hoạt động thuộc trách nhiệm và quyền hạn của cơ quan mình, được thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước tiến hành trên cơ sở các quy định của pháp luật, thông qua các hoạt động giao tiếp với công dân để đối thoại, lắng nghe và tiếp nhận các thông tin từ công dân liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước mà mình phụ trách và giải đáp cho người dân về những vấn đề mà người dân quan tâm bằng các hoạt động cụ thể: tổ chức cơ chế tiếp công dân, tổ chức nhân lực, cơ sở vật chất, thời gian thực hiện tiếp công dân.

*1.1.2. Đặc điểm của hoạt động và của pháp luật tiếp công dân trong các cơ quan hành chính nhà nước*

Là một hoạt động trong việc chức năng quản lý nhà nước ở đây là thực hiện các hoạt động như: đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận; 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, hoạt động tiếp công dân có các đặc điểm sau:

*Thứ nhất*, chủ thể của tiếp công dân một bên luôn là các cơ quan, cá nhân trong các cơ quan hành chính nhà nước đại diện cho nhà nước thực thi các quyền và nghĩa vụ luật định, theo quy định tại Điều 4 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Trong đó, chủ thể tiếp công dân trong các cơ quan hành chính Nhà nước bao gồm những cơ quan sau: Bộ, cơ quan ngang bộ thành lập bộ phận tiếp công dân hoặc bố trí công chức thuộc thanh tra bộ làm công tác tiếp dân. Nhằm tạo sự chủ động và phù hợp với cơ cấu của từng cơ quan, đối với hoạt động tiếp công dân của tổ chức trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ sẽ được các Bộ chủ động quy định phù hợp với các quy định của pháp luật và phù hợp với

đặc thù riêng của từng cơ quan, đảm bảo việc vận hành được linh hoạt đúng quy định pháp luật.

Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí công tác thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp dân. Việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và việc tiếp dân thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện do Chủ tịch ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan.

Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện đã tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương. Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện thì không bố trí địa điểm tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan mình. Trong đó, người thực hiện việc tiếp công dân là người đứng đầu, thủ trưởng cơ quan và cán bộ tiếp công dân.

*Thứ hai*, đối tượng của tiếp công dân là tất cả các công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người dân chỉ đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi những quyền và lợi ích hợp pháp của họ bị xâm phạm bởi các quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước. Như vậy, đối tượng tiếp công dân ở đây chính là tất cả công dân có quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, là những công dân có những ý kiến, vướng mắc muốn trình bày với cơ quan nhà nước.

*Thứ ba*, nội dung của tiếp công dân là lắng nghe, tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân. Đây là hoạt động chính trong hoạt động tiếp công dân. Những nội dung cần lắng nghe, đối thoại khi tiếp công dân gồm: những vấn đề mà 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 mức, 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 [21].

Ngoài các đặc điểm riêng nêu trên thì pháp luật về tiếp công dân cơ cơ quan hành chính nói chung và ở UBND xã nói riêng cũng có những đặc điểm chung như sau:

- Pháp luật về tiếp công dân là hoạt động của các cơ quan quyền lực nhà nước, đại diện cho nhà nước thực thi pháp luật tham gia vào quan hệ giữa một bên là cơ quan nhà nước và một bên là người dân, Tuy vậy ở đây không là các mệnh lệnh hành chính mà là việc thực hiện các quy định pháp luật nhằm đảm bảo quyền lợi của người dân, giải quyết các vướng mắc của người dân. Do vậy pháp luật về tiếp công dân là một bộ phận của pháp luật hành chính. Là một bộ phận của pháp luật hành chính.
- Pháp luật về tiếp công dân có tính chặt chẽ. Vì đã được cụ thể hóa thành các quy định pháp luật nên các việc đảm bảo chặt chẽ trong các quy định pháp luật là một điều bắt buộc. Hơn nữa, đây là một quan hệ giữa một bên là đại diện của cơ quan nhà nước nên việc đảm bảo các quy định pháp luật chặt chẽ là điều bắt buộc.
- Nói đến pháp luật luật hành chính là nói đến việc tuân thủ các thủ tục, trình tự nên pháp luật tiếp công dân cũng phải đảm bảo đặc điểm này. Cụ thể, trong các quy định của pháp luật tiếp công dân đã quy định rõ quy trình tiếp công dân của các cơ quan nhà nước, các bước bắt buộc trong hoạt động tiếp công dân.
- Pháp luật về tiếp công dân gắn liền với các lĩnh vực pháp luật khác như khiếu nại, tố cáo hoặc các lĩnh vực pháp luật chuyên ngành. Bởi lẽ khi có các vướng mắc hoặc quyền lợi bị ảnh hưởng thì người dân sẽ tìm đến các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết. Khi

quyền lợi của người dân bị ảnh hưởng hoặc xâm phạm thì việc thực hiện pháp luật tiếp công dân là tiền đề, hướng dẫn người dân thực hiện đúng các quy định pháp luật và cụ thể ở đây là hướng dẫn người dân thể hiện dưới các hình thức khiếu nại, hoặc tố cáo tới các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết.

### **1.1.3. Vai trò của thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã**

Trong tiến trình xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, Đảng và Nhà nước ta đặc biệt coi trọng quyền làm chủ của nhân dân. Tại Điều 2 Hiến pháp 1992 đã quy định: *“Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là nhà nước của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân. Tất cả quyền lực Nhà nước thuộc về nhân dân mà nền tảng là liên minh giai cấp công nhân dân với giai cấp nông dân và tầng lớp trí thức”*. Hiến pháp 2013 một lần nữa tiếp tục ghi nhận nội dung này. Cụ thể tại Điều 2 Hiến pháp 2013 quy định: *“Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam do nhân dân làm chủ; tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân mà nền tảng là liên minh giữa giai cấp công nhân với gia cấp nông dân và đội ngũ trí thức”* [8]. Do đó, để thực hiện tốt quyền làm chủ của nhân dân, Đảng và Nhà nước ta rất coi trọng công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, đây chính là hình thức biểu hiện trực tiếp của nền dân chủ xã hội chủ nghĩa, của mối quan hệ giữa công dân với nhà nước, là cầu nối giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Đối với các hoạt động trong mọi lĩnh vực của Nhà nước thì yếu tố dân chủ luôn được đề cao và có ý nghĩa sống còn, yếu tố này mang ý nghĩa như kim chỉ nam trong hoạt động quản lý Nhà nước, việc đảm bảo yếu tố tình còn có ý nghĩa thể hiện sự ổn định hay không ổn định của tình hình chính trị - xã hội của Nhà nước ta. Vì vậy, trong hoạt động quản lý, Nhà nước phải

thực hiện tốt việc tiếp thu các ý kiến, đóng góp của nhân dân thông qua công tác tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước.

#### **1.1.4. Ý nghĩa của thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã**

*Thứ nhất*, tiếp công dân giúp các cơ quan nhà nước có thẩm quyền kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người dân về cơ chế, chính sách, đời sống dân sinh. Đó là những kiến nghị, phản ánh từ thực tế xã hội nên giúp cho cơ quan nhà nước nhận thấy những hạn chế, khuyết điểm trong công tác quản lý để điều chỉnh chính sách sao cho phù hợp và có hiệu quả hơn.

Đặc biệt, đối với việc thực hiện pháp luật tiếp công dân tại UBND cấp xã là nơi trực tiếp quản lý, nắm rõ tình hình dân cư trên địa bàn nên có ý nghĩa rất quan trọng. Là nơi sẽ trực tiếp nắm được các vướng mắc khi thực hiện các quy định pháp luật về tiếp công dân nói riêng và các quy định pháp luật nói chung để từ đó có những kiến nghị góp ý tới cơ quan có thẩm quyền để có những cải cách, sửa đổi, bổ sung kịp thời phù hợp với thực tế xã hội.

*Thứ hai*, tiếp công dân là việc tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến vướng mắc, bức xúc của người dân đối với những quyết định của cơ quan Nhà nước hoặc đối với các chính sách, quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, tiếp công dân còn là việc nhận các khiếu nại, tố cáo của công dân. Điều này nhằm mục đích bảo đảm thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đã được ghi nhận trong các bản Hiến pháp. Qua đó thấy được mối quan hệ chặt chẽ không tách rời giữa công tác tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo. Công tác tiếp công dân sẽ giúp cho công tác khiếu nại, tố cáo của các cơ quan Nhà nước đạt hiệu quả cao. Đây là việc hiện thực hóa các quyền tham gia vào các vấn đề của Nhà nước, là việc hiện thực hóa phương châm “*dân biết, dân làm, dân kiểm tra*”.

*Thứ ba*, tiếp công dân chính là việc hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo qua đó khắc phục những hạn chế, bất cập trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân. Nội dung này đặt ra yêu cầu mang tính bắt

buộc đối với các cơ quan nhà nước, các cán bộ, công chức trong mối quan hệ với công dân luôn luôn phải tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ và lắng nghe các ý kiến đóng góp của nhân dân. Mặt khác điều này khắc phục một số hạn chế trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân. Đồng thời góp phần tuyên truyền, giáo dục nâng cao hiệu quả hiểu biết về pháp luật nói chung và pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng của nhân dân.

Vai trò của UBND cấp xã là cơ quan nhà nước gần với người dân nhất, trực tiếp lắng nghe các ý kiến của người dân. Với vai trò quan trọng như vậy thì việc tiếp công dân tại UBND cấp xã càng phải được chú trọng không chỉ là hướng dẫn, tiếp nhận ý kiến người dân mà cần phải tuyên truyền, phổ biến pháp luật một cách sâu rộng đến người dân trên địa bàn quản lý.

*Thứ tư*, 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.

UBND xã có thể được gọi là cấp quản lý hành chính nhà nước đầu tiên khi người dân có những ý kiến, vướng mắc. Vậy nên đây cũng là cấp rất quan trọng để củng cố niềm tin từ người dân vào các chính sách của Đảng và pháp luật, giúp cho nhà nước có thể điều chỉnh những hạn chế, khiếm khuyết trong công tác quản lý.

*Thứ năm*, tiếp công dân là bước đầu để giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Tiếp công dân là khâu quan trọng, là bước đầu tiên trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo. Vì vậy, muốn thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo cần phải thực hiện tốt công tác tiếp công dân, vì công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo ở các cấp, các ngành luôn luôn dựa vào dân để nhân dân cung cấp những thông tin cần thiết phục vụ cho việc giải quyết

khiếu nại, tố cáo phù hợp với thực tiễn, làm tốt công tác tiếp công dân sẽ khắc phục được tình trạng khiếu nại, tố cáo tràn lan, vượt cấp cũng như những bất cập khác trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

*Thứ sáu*, qua kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan nhà nước đã khôi phục, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức; thông qua tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo các cấp, các ngành đã kịp thời uốn nắn, chấn chỉnh những sơ hở trong công tác quản lý kinh tế, yếu kém trong quản lý nhà nước; nhiều văn bản, chính sách, chế độ đã được sửa đổi, bổ sung phù hợp với tình hình phát triển kinh tế, xã hội trong thời kỳ đổi mới và hội nhập quốc tế hiện nay.

*Thứ bảy*, tiếp công dân nhằm hạn chế sự lạm quyền, kiểm soát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức thuộc cơ quan hành chính nhà nước. 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 trong việc công. Pháp luật về tiếp công dân, về khiếu nại, tố cáo thể hiện sự giám sát của nhân dân đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính hay các vi phạm pháp luật khác trong đời sống xã hội để góp phần nắn chỉnh các vi phạm nếu có, hoặc kịp thời xử lý những vi phạm đã xảy ra.

## **1.2. Khái niệm, đặc điểm, hình thức và nội dung thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã**

### *1.2.1. Khái niệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân*

Theo quan điểm của Trường Đại học Luật Hà Nội: “Thực hiện pháp luật là hoạt động có mục đích nhằm hiện thực hóa các quy định của pháp luật, làm cho chúng đi vào cuộc sống, trở thành những hành vi thực tế hợp pháp của các chủ thể pháp luật”

Và thực tế hiện nay với việc hội nhập sâu rộng với thế giới, pháp luật có vai trò rất quan trọng đối với đời sống kinh tế, chính trị và xã hội. Mặt

khác sự cần thiết và ý nghĩa quan trọng đó chỉ có tính thực tế trong thực tế khi các quy phạm pháp luật được mọi chủ thể tuân thủ, chấp hành, sử dụng, thực thi có hiệu quả và các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, các chủ thể được Nhà nước trao quyền áp dụng các quy phạm pháp luật thật sự công bằng và nghiêm minh. Mặt khác, các quy phạm pháp luật phải được áp dụng nghiêm chỉnh trong cuộc sống, không có sự luồn lách các quy phạm pháp luật. Như vậy, thực hiện pháp luật tuy được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau nhưng cuối cùng nó đều là những hoạt động có mục đích, có định hướng để đưa các quy phạm pháp luật đi vào áp dụng được cuộc sống. Với cách tiếp cận này, có thể hiểu khái niệm thực hiện pháp luật như sau: *Thực hiện pháp luật là một quá trình hoạt động có mục đích, có chủ định để làm cho các quy phạm pháp luật đi vào cuộc sống, trở thành những hoạt động thực tế hợp pháp của các chủ thể pháp luật.*

Trong nền kinh tế thị trường theo định hướng XHCN ở nước ta, để thực hiện tốt mối quan hệ hai chiều giữa nhà nước và công dân, giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động quản lý nhà nước trên các lĩnh vực tạo sự đồng thuận giữa nhà nước và công dân, nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân, việc ban hành pháp luật về tiếp công dân làm cơ sở pháp lý cho hoạt động tiếp công dân được thực hiện trên thực tế. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đại diện cho nhà nước giữ vai trò chính trong thực hiện, tổ chức thực hiện các quy phạm pháp luật điều chỉnh các quan hệ về tiếp công dân, theo đó đã có những quy định cụ thể trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, cá nhân, tổ chức. Cụ thể đối với UBND cấp xã pháp luật cũng quy định trách nhiệm thực hiện quản lý công tác tiếp công dân; các hành vi bị nghiêm cấm, quyền và nghĩa vụ của công dân.

Từ những phân tích trên có thể đi tới khái niệm: *Thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở UBND cấp xã là tổng thể các hoạt động có mục đích của UBND cấp xã, các cá nhân, tổ chức được giao trách nhiệm nhằm cụ thể và*

*hiện thực hóa quy phạm pháp luật điều chỉnh quan hệ xã hội về tiếp công dân đảm bảo được thực hiện trong thực tế trên địa bàn xã quản lý, đảm bảo cho các cá nhân có thẩm quyền lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân; cũng như giải thích hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện các quy định pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm đảm bảo tuân thủ và thực hiện đúng các quy định của pháp luật, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.*

### *1.2.2. Đặc điểm thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã*

Thực hiện pháp luật về tiếp công dân ngoài những đặc điểm chung, còn có những đặc điểm riêng trong thực hiện pháp luật tiếp công dân ở cấp xã xuất phát từ vị trí, vai trò của cấp xã là cấp gần với người dân nhất, là cấp mà dễ tiếp cận với những tâm tư, ý kiến của người dân. Từ vị trí và vai trò như vậy thì thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở UBND cấp xã cho thấy có một số đặc điểm như sau:

*Thứ nhất*, chủ thể thực hiện pháp luật tiếp công dân ở UBND cấp xã là Chủ tịch UBND cấp xã và công dân. Đặc điểm này xuất phát từ vị trí, vai trò của UBND cấp xã là cơ quan hành chính quản lý trực tiếp tại địa phương, việc tiếp công dân cũng chỉ trên địa bàn do vậy đây cũng là cấp tiếp công dân có vị trí hết sức quan trọng trong việc thực hiện pháp luật tiếp công dân, cùng với đó là việc thông qua thực hiện pháp luật về tiếp công dân trên các xã khác nhau lại có sự khác nhau để phù hợp với từng địa phương để đạt được hiệu quả trong công tác tiếp công dân.

*Thứ hai*, việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân sẽ được thực hiện tại các trụ sở làm việc của UBND cấp xã có trách nhiệm tiếp công dân. Điều đó được hiểu là việc tiếp công dân ở cấp xã được tiến hành trực tiếp tại UBND

xã hoặc có thể là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở Trung ương, cấp Tỉnh hoặc huyện trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết.

*Thứ ba*, thực hiện pháp luật về tiếp công dân giúp cho chính những công dân có những ý kiến/kiến nghị được giải đáp những vướng mắc hay nói cách khác chính là những người được hưởng lợi từ việc tuân thủ thực hiện pháp luật về tiếp công dân là người có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được giải thích, hướng dẫn về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, được giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đồng thời cũng góp phần nhằm nâng cao ý thức pháp luật cho người dân.

*Thứ tư*, kết quả của thực hiện pháp luật về tiếp công dân là việc các cơ quan, cá nhân được Nhà nước trao quyền đưa ra những quyền định dưới hình thức văn bản hành chính cá biệt theo quy định, tùy theo từng nội phản ánh/kiến nghị của công dân, theo từng trường hợp cụ thể bộ phận tiếp công dân ban hành một trong các văn bản sau: phiếu đề xuất thụ lý đơn, phiếu hẹn, báo cáo, hướng dẫn, công văn đôn đốc, thông báo, phiếu chuyển.

*Thứ năm*, thực hiện pháp luật tại cấp xã có vai trò rất quan trọng trong hệ thống bộ máy các cơ quan hành chính ở nước ta, vì đây là cơ quan trực tiếp quản lý và nắm rõ tình hình trên địa bàn. Thông qua việc tiếp công dân ở cấp xã, các cơ quan Nhà nước và cơ quan trực tiếp liên quan đến việc hiện thực hóa các chủ trương, đường lối, chính sách, quy phạm pháp luật để có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời. Việc thực hiện pháp luật tiếp công dân sẽ giúp các cơ quan, tổ chức, cá nhân đại diện cho nhà nước gần gũi, gắn bó với người dân. Hơn nữa, thông qua việc thực hiện pháp luật tiếp công dân trên thực tế sẽ giúp cho các cơ quan Nhà nước tiếp nhận được những thông tin phản hồi từ thực tế, những vấn đề nảy sinh từ cuộc sống và từ đó đề ra những điều chỉnh, sửa đổi hoặc bổ sung không chỉ nhằm phù hợp với thực tế xã hội mà còn đảm bảo việc pháp luật có tính thực tế khi áp dụng.



### *1.2.3. Hình thức thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã*

Hình thức thực hiện pháp luật được hiểu là cách thức, biện pháp mà chủ thể sử dụng để đưa pháp luật vào đời sống. Nghiên cứu thực hiện pháp luật về tiếp công dân, cho thấy các hình thức biện pháp pháp luật bao gồm tuân thủ pháp luật, chấp hành pháp luật, sử dụng pháp luật và áp dụng pháp luật về tiếp công dân. Cụ thể là:

*Tuân thủ pháp luật* về tiếp công dân là một hình thức thực hiện pháp luật về tiếp công dân, trong đó các chủ thể thực hiện pháp luật về tiếp công dân kiềm chế không thực hiện những hành vi bị nghiêm cấm theo quy định pháp luật:

- Đối với cán bộ tiếp công dân không được: Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân [16]

- Đối với công dân, pháp luật nghiêm cấm: Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mục chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân; vi phạm các quy định trong nội quy, quy chế tiếp công dân. [16]

*Chấp hành pháp luật* về tiếp công dân là một hình thức thực hiện pháp luật về tiếp công dân, trong đó các chủ thể thực hiện pháp luật về tiếp công dân thực hiện nghĩa vụ pháp lý của mình bằng các hành động có tính hiệu quả nhằm đảm bảo các quy định pháp luật được đảm bảo thực hiện. Quy phạm pháp luật điều chỉnh hoạt động tiếp công dân có nhiều quy định cho các chủ

thể và đối tượng khác tham gia vào quá trình thực hiện pháp luật về tiếp công dân có những trách nhiệm, nghĩa vụ phải thực hiện khi tham gia. Mặt khác với công dân khi đến nơi tiếp công dân cũng có nghĩa vụ tuân thủ và thực hiện đúng các quy định trong nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân tại từng cơ sở.

*Sử dụng pháp luật* về tiếp công dân cũng là một hình thức pháp luật về tiếp công dân, trong đó có các chủ thể tích cực thực hiện các quyền của mình theo quy định pháp luật, trong đó có các chủ thể tích cực thực hiện các quyền của mình theo quy định pháp luật và quy định tại UBND xã. Các Quy định pháp luật đã đảm bảo công dân khi tham gia và hoạt động tiếp công dân có những quyền nhất định. Ví dụ như: Công dân có các quyền sau đây: Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình... Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp công dân trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc điều khiển hành vi của mình... Ở đây UBND xã cần có những thông báo, hướng dẫn bằng văn bản hoặc giải thích đối với công dân nhằm cụ thể các quy định của pháp luật nhằm giúp công dân nắm được các điều cần thiết khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã.

*Áp dụng pháp luật* về tiếp công dân là một hình thức thực hiện pháp luật về tiếp công dân, trong đó chủ thể áp dụng ở đây là các cơ quan, cá nhân đại diện cho Nhà nước thực hiện các quyền căn cứ vào các quy định của pháp luật về tiếp công dân để ra các văn bản áp dụng pháp luật cá biệt làm phát sinh, thay đổi, chấm dứt các quan hệ pháp luật trong hoạt động tiếp công dân [21]. Ví dụ như: Điều 28 Luật tiếp công dân 2013 quy định việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: “Trong thời hạn 10 ngày làm

việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung sau đây: Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã hoặc không đủ điều kiện thụ lý [16].

Bốn hình thức nêu trên đều nhằm đưa pháp luật về tiếp công dân đi vào cuộc sống, đặc biệt là ở cấp xã là nơi quản lý gần với công dân nhất, làm cho các quy định pháp luật trở lên nên thực tế.

#### *Các hình thức tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã*

Tiếp công dân có hai hình thức như sau: Tiếp công dân trực tiếp và tiếp công dân gián tiếp. Theo đó:

*Tiếp công dân trực tiếp* là việc người dân trực tiếp đến làm việc tại các trụ sở tiếp dân của các cơ quan hành chính nhà nước để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tại đây, cán bộ tiếp dân trực tiếp làm việc với công dân, trực tiếp trao đổi lắng nghe những ý kiến phản hồi của người dân.

*Tiếp công dân gián tiếp* là việc công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình thông qua đơn, thư gửi bằng đường bưu điện hoặc gửi bằng email điện tử đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Xuất phát từ thực tiễn số buổi tiếp công dân ở UBND xã ít nên để đảm bảo các vướng mắc của người dân kịp thời nên hoạt hình thức tiếp công dân gián tiếp cũng được áp dụng tại cấp xã. Hơn nữa, hình thức tiếp công dân gián tiếp cũng đã giảm thiểu thời gian và chi phí của người dân, giúp người dân đỡ phải đi lại. Ngoài ra, với sự phát triển của khoa học xã hội, công nghệ được áp dụng thì hình thức tiếp công dân sẽ là hình thức chủ yếu người dân lựa chọn.

#### *1.2.4. Nội dung thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã*

Thực hiện pháp luật về tiếp công dân là hoạt động sử dụng tổng thể các cách thức, biện pháp nhằm sử dụng các quy phạm pháp luật điều chỉnh các quan hệ pháp luật về tiếp công dân đi vào thực hiện trong cuộc sống, cụ thể những quy định thành những hành vi xử sự thực tế của các chủ thể, góp phần phát huy tính tích cực, chủ động trong hoạt động tiếp công dân. Tổng thể các quy phạm pháp luật về tiếp công dân được thực hiện trong đời sống xã hội thông qua các hình thức tuân thủ pháp luật, thi hành pháp luật, sử dụng pháp luật và áp dụng pháp luật. Các quy phạm pháp luật điều chỉnh quan hệ về tiếp công dân ở nước ta hiện nay đã được cụ thể hóa trong các văn bản pháp luật của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền với nội dung rộng, liên quan đến tất cả các mặt của hoạt động tiếp công dân. Từ những phân tích trên, có thể khái quát nội dung của thực hiện pháp luật về tiếp công dân gồm 4 vấn đề cơ bản như sau:

*Thứ nhất*, thực hiện pháp luật trong trách nhiệm tiếp công dân

Trách nhiệm tiếp công dân là trách nhiệm của các cơ quan nhà nước. Trong hệ thống bộ máy hành chính nhà nước có thể phân loại thành 2 loại cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân gồm:

- Cơ quan quản lý có thẩm quyền chung: Chính phủ, UBND cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã;

- Cơ quan quản lý theo ngành, lĩnh vực: Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các Sở, cơ quan ngang Sở và các đơn vị trực thuộc.

Dựa trên các quy định về chức năng, nhiệm vụ của mình các cơ quan hành chính nhà nước và thực tế tại từng cơ quan thì sẽ tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo các quy định của pháp luật.

Như vậy, với UBND cấp xã là cơ quan quản lý có thẩm quyền chung thực hiện trách nhiệm tiếp công dân.

*Thứ hai, thực hiện pháp luật theo mô hình tiếp công dân*

Thủ tướng Chính phủ cũng đã ban hành Quyết định 858/QĐ-TTg phê duyệt đề án đổi mới công tác tiếp công dân, quy định về mô hình tổ chức và hoạt động của cơ quan tiếp công dân các cấp: Ở Trung ương tổ chức tiếp công dân chung tại Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại Hà Nội và Hồ Chí Minh, làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Trung ương Đảng, Quốc hội và Chính phủ. Ở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ tổ chức tiếp công dân tại Văn phòng Bộ. Ở cấp tỉnh tổ chức tiếp công dân chung tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Tỉnh ủy, HĐND, UBND và Đoàn Đại biểu Quốc hội. Văn phòng UBND tỉnh thành lập Phòng tiếp công dân để chủ trì, điều hòa, phối hợp việc tiếp công dân giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh. Ở cấp huyện tổ chức tiếp công dân tại Văn phòng UBND huyện, làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Huyện ủy, HĐND và UBND. Ở cấp xã, việc tiếp công dân do Chủ tịch UBND xã phân công, không có cán bộ chuyên trách làm công tác tiếp công dân và được thực hiện trực tiếp tại trụ sở UBND. Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân [30]

*Thứ ba, thực hiện pháp luật về các biện pháp bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.* Các biện pháp bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân là các biện pháp pháp lý do pháp luật quy định nhằm đảm bảo cho việc thực hiện hiệu quả của hoạt động tiếp công dân, các biện pháp bảo đảm trong hoạt động tiếp công dân bao gồm [30]:

- Bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất, bao gồm: Nơi tiếp công dân, sổ sách, thiết bị máy móc như máy tính, điện thoại, máy ghi âm, máy ghi hình.

Trong các điều kiện về cơ sở vật chất trên thì điều kiện đảm bảo về nơi tiếp công dân là quan trọng nhất, đó chính là trụ sở tiếp công dân, là địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc nhất định, nơi để công dân trực tiếp đến

khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, Nhà nước và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết. Tuy nhiên, không thể coi nhẹ các điều kiện về cơ sở vật chất khác, các điều kiện này là rất cần thiết, có tác động hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động tiếp công dân, để hoạt động tiếp công dân được thực hiện một cách thuận lợi, đúng trình tự, thủ tục, thể hiện tính trang nghiêm, chuyên nghiệp trong công tác tiếp công dân[30].

- Bảo đảm về yếu tố cán bộ làm công tác tiếp công dân:

Cán bộ làm công tác tiếp công dân phải là người có năng lực, được đào tạo cơ bản, am hiểu về chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nắm rõ các quy định của địa phương; là người có phẩm chất đạo đức tốt, lắng nghe và tôn trọng công dân, có trách nhiệm trong công việc, hướng dẫn, giải thích, xử lý kịp thời các đơn thư của công dân, phối hợp trong hoạt động tiếp công dân[30].

Có thể nói rằng, khi công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là khi đó bản thân họ đang là người có tâm lý bức xúc, có yêu cầu cần được giải thích, cần được hiểu rõ, cần được giải quyết về một vấn đề nào đó nên họ đến cơ quan nhà nước, ở đây là đến UBND xã do vậy không thể gặp gỡ cán bộ tiếp công dân là người đại diện cho cơ quan công quyền mà lại không hiểu được điều công dân yêu cầu, không giải thích được các quy định pháp luật về điều công dân cần giải quyết...điều đó có nghĩa là tâm tư, nguyện vọng, bức xúc của công dân không được giải quyết mà còn làm cho uy tín của người cán bộ, của chính quyền trong dân bị giảm đi. Đặc biệt đối với việc tiếp công dân tại UBND cấp xã lại càng quan trọng vì đây là cơ quan nhà nước trực tiếp quản lý gần nhất đối với công dân, và là nơi công dân sẽ đến đầu tiên khi có những vướng mắc.

### *1.2.5. Quy trình tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã*

Với địa vị là cơ quan nhà nước gần với người dân nhất, nắm rõ tình hình trên địa bàn nên quy trình tiếp công dân ở UBND cấp xã phải rõ ràng để các cán bộ và người dân nắm rõ nhằm đảm bảo hoạt động tiếp công dân ở cấp cơ sở đạt hiệu quả, tránh những khiếu nại, tố cáo vượt cấp và tạo niềm tin ở người dân đối với cơ quan nhà nước nói chung và UBND xã nói riêng.

Hơn nữa, tiếp công dân là công việc phức tạp, đòi hỏi phải tuân thủ một cách chặt chẽ các quy định của pháp luật, trong các cơ quan hành chính nhà nước việc tiếp công dân được thực hiện chủ yếu thông qua tiếp xúc trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân. Phương pháp sử dụng trong tiếp công dân là lắng nghe, phỏng vấn, trả lời phiếu hỏi, phiếu điều tra.

Quy trình tiếp công dân trong các cơ quan hành chính nhà nước nói chung và ở UBND cấp xã nói riêng có thể chia thành các bước như sau [27] [23] [21]:

#### *Bước 1:* Tiếp xúc ban đầu.

Đây là giai đoạn đầu tiên của hoạt động tiếp công dân, người tiếp dân trực tiếp làm việc với người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Giai đoạn này, người tiếp dân cần phải nắm được những thông tin sơ bộ về người mà mình đang tiếp (như: tên, tuổi, địa chỉ), yêu cầu xuất trình các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu đi thay người khác). Việc kiểm tra này nhằm mục đích xác định đối tượng được tiếp có phải người đủ năng lực hành vi dân sự hay không. Có đáp ứng các yêu cầu pháp lý cho việc tham gia tiếp dân hay không. Tránh trường hợp người đi khiếu kiện do được thuê hoặc do kẻ xấu lợi dụng, kích động. Trường hợp có nhiều người đến cùng phản ánh, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì đề nghị cử đại diện trình bày. Vì vậy, việc tạo ấn tượng, hình ảnh, sự quan tâm, thiện cảm của người tiếp dân đối với công dân rất quan trọng. Giai đoạn này cần chú ý một số nội dung sau: cán bộ tiếp dân cần thể hiện thái độ, lời nói, tác phong, cử chỉ lịch sự, nhã nhặn, đúng mực,

chân tình ngay từ ban đầu. Qua đó, người dân sẽ cảm thấy yên tâm, và xoa dịu tâm lý bức xúc, tạo không khí trao đổi cởi mở, giúp giảm căng thẳng, tạo điều kiện cho sự thành công trong buổi tiếp công dân [27]

Bước hai: Trao đổi, lắng nghe

Đây là giai đoạn chính của buổi tiếp công dân. Trong giai đoạn này, người tiếp dân lắng nghe công dân trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân. Đồng thời yêu cầu công dân cung cấp các tài liệu liên quan để phục vụ cho việc tìm hiểu, xác minh vụ việc. Trong quá trình lắng nghe, người tiếp dân phải ghi lại nội dung mà công dân trình bày đồng thời đặt câu hỏi để nắm rõ bản chất sự việc. Ở giai đoạn này, người tiếp dân cần định hướng giao tiếp, trao đổi với công dân khi công dân trình bày nội dung nào đó. Bởi vì, hầu hết công dân có nhu cầu khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đều trình bày ít mạch lạc, rõ ràng do tâm lý bức xúc và khả năng trình bày còn hạn chế nên việc xác định đúng nội dung trong phần trình bày của người dân rất khó khăn đối với người tiếp dân. Để định hướng tốt quá trình giao tiếp, người tiếp dân cần đưa ra những câu hỏi để xác định rõ nội dung vụ việc, chủ thể bị khiếu nại, tố cáo là tổ chức hay cá nhân; đối tượng bị khiếu nại, tố cáo là hành vi hay quyết định nào; nội dung khiếu nại, tố cáo về vấn đề gì, lĩnh vực nào, thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào; vụ việc đã được giải quyết chưa, kết quả và hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền như thế nào... Ngoài ra, người tiếp dân cũng cần đưa ra những câu hỏi để làm rõ về hoàn cảnh kinh tế, thành phần xã hội, nghề nghiệp, sự hiểu biết, tính cách và trạng thái tâm lý của công dân. Để tìm được những câu trả lời trên, đòi hỏi người dân cần chú ý đến nét mặt, cử chỉ, hành vi của công dân. Nếu định hướng tốt quá trình giao tiếp thì người tiếp dân sẽ nhận được nhiều thông tin hữu ích, đồng thời điều chỉnh được hành vi giao tiếp của công dân.

Người tiếp dân cần xác định được vị trí của mình là người tiếp nhận thông tin, nhận đơn và sẽ tiến hành giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.



Việc định vị này rất quan trọng, vì nó giúp cho người tiếp dân dễ dàng hơn khi đặt mình vào địa vị của người gửi đơn, nên dễ có sự đồng cảm giữa đại biểu và công dân. Đồng thời, người tiếp dân cũng sẽ dễ dàng hơn trong việc tìm hiểu nội dung của vấn đề mà công dân cần truyền tải và công dân cũng sẽ cảm thấy yên tâm và tự tin hơn để trình bày vấn đề một cách mạch lạc, dễ hiểu. Như vậy, nội dung, tinh thần của thông tin hoặc là đơn được người tiếp dân nắm vững, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phân loại, chuyển đơn.

Khi tiếp công dân có khiếu nại, tố cáo người tiếp dân cần kiên nhẫn, tập trung vào cuộc nói chuyện, tránh sự phân tán. Bởi vì, người tiếp dân muốn có ngay những thông tin cần thiết và dễ phân tán, thiếu kiên nhẫn do có quá nhiều công việc giải quyết trong khi người được giao thực hiện việc tiếp dân không nhiều. Tuy nhiên, đối với người dân việc gặp người tiếp dân để khiếu nại, tố cáo không chỉ là mong muốn thực hiện được hành vi khiếu nại, tố cáo của mình mà còn để giải tỏa những bức xúc chất chứa trong lòng. Do đó, việc tỏ thái độ kiên nhẫn, chăm chú lắng nghe thậm chí ngay cả nét mặt, cử chỉ lúc lắng nghe cũng phải to ra đồng cảm, chia sẻ với người trình bày. Xuyên suốt quá trình tiếp công dân, người tiếp dân cần thể hiện thái độ bình tĩnh, kiên trì, biết lắng nghe, tận tình giúp đỡ công dân thể hiện sự quan tâm sâu sát của mình đến vấn đề công dân trình bày, giải thích cặn kẽ, không nói trống không, cử chỉ không ngạo mạn, tránh hỏi như hỏi cung, nói nhát gừng, thái độ thờ ơ, thiếu tôn trọng hoặc hằn học đối với công dân.

Người tiếp dân sau khi đã nắm được bản chất của vụ việc cần phải đánh giá chính xác, đúng đắn vấn đề khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và định hướng việc áp dụng pháp luật để đi đến quyết định tiếp nhận đơn hay giải thích, giải đáp, hướng dẫn công dân.

### Bước 3: Kết thúc buổi tiếp công dân

Trên cơ sở trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, các hồ sơ tài liệu mà công dân cung cấp, người tiếp công dân ghi tóm tắt nội

dung vụ việc cũng như yêu cầu cụ thể của họ đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ tiếp công dân; nhận đơn hay hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Trước khi kết thúc buổi tiếp, cán bộ tiếp công dân cần đọc lại biên bản làm việc cho công dân nghe và đề nghị ký tên xác nhận. Yêu cầu công dân cung cấp đơn, 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.

### **1.3. Điều kiện và các yếu tố ảnh hưởng thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã**

*Thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã cùng một lúc chịu sự tác động theo những mức độ, tần suất khác nhau của rất nhiều yếu tố chủ quan và khách quan, các nhân tố kinh tế và văn hóa. Mỗi một hành vi của cá nhân có thể cùng lúc chịu sự điều chỉnh của các yếu tố đạo đức, pháp luật, phong tục, tập quán, lối sống, tâm lý; tôn giáo, tín ngưỡng, đoàn thể mà cá nhân đó là thành viên. Các yếu tố tác động đến THPL về tiếp công dân ở UBND cấp xã rất đa dạng bao gồm: các yếu tố cơ bản như: điều kiện kinh tế, chính trị, văn hoá; đạo đức; phong tục, tập quán, nghệ thuật, các loại quy tắc xã hội khác; yếu tố lợi ích; thói quen, nếp nghĩ, lối sống; hệ thống chính sách, pháp luật; thái độ, cách thức phục vụ, thực thi pháp luật của các cơ quan và cá nhân công quyền; khả năng tiếp cận pháp luật, tiếp cận công lý; điều kiện và môi trường tự nhiên; địa lý; khí hậu, đất đai, thổ nhưỡng; kỹ thuật, khoa học và công nghệ; tâm sinh lý; tính cách; lối sống, lối tư duy vv... [32]*

#### **1.3.1. Điều kiện về pháp luật**

Hệ thống pháp luật về tiếp công dân tác động trực tiếp đến việc thực hiện pháp luật, nếu các quy định của pháp luật phù hợp với đường lối chính sách, rõ ràng, dễ hiểu, các văn bản không chồng chéo, mâu thuẫn thì việc thực hiện pháp luật sẽ đạt được hiệu quả cao, tính khả thi của pháp luật không bị hạn chế, ngược lại nếu quy định pháp luật không rõ ràng, chồng chéo, mâu

thuần, có nhiều kẽ hở thì dễ bị lợi dụng và khó khăn cho việc thực hiện pháp luật và pháp luật không có tính khả thi [30].

Hệ thống pháp luật về tiếp công dân hiện nay nhìn chung đã được ban hành đầy đủ, thống nhất, các văn bản quy định cụ thể, rõ ràng về trách nhiệm tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức 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.

Đặc biệt tại các UBND xã cần ban hành những văn bản, quy chế hướng dẫn chi tiết các quy định pháp luật về tiếp công dân để phù hợp với tình hình ở mỗi địa phương, đảm bảo thực hiện pháp luật về tiếp công dân đạt được hiệu quả.

### *1.3.2. Điều kiện về kinh tế*

Điều này được thể hiện đó là: điều kiện kinh tế - xã hội có ảnh hưởng rất quan trọng đến lợi ích và do đó, tác động đến tư tưởng, quan điểm, thái độ, niềm tin của các tầng lớp nhân dân đối với pháp luật. Khi nền kinh tế - xã hội phát triển, đời sống vật chất, tinh thần được cải thiện, các cán bộ, công chức nhà nước, các tầng lớp nhân dân có điều kiện mua sắm các phương tiện nghe, nhìn, có điều kiện thỏa mãn các nhu cầu thông tin pháp luật đa dạng và cập nhật. Còn khi kinh tế chậm phát triển, thu nhập thấp, tình trạng thất nghiệp gia tăng, lợi ích kinh tế không được đảm bảo, đời sống của cán bộ nhân dân gặp khó khăn thì tư tưởng sẽ diễn biến phức tạp, cái xấu có cơ hội nảy sinh, tác động tiêu cực tới việc thực hiện pháp luật. Như vậy, điều kiện kinh tế là điều kiện quan trọng đảm bảo cho việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân [30].

Trên mỗi địa bàn xã các cấp quản lý cần đưa ra những chính sách phát triển kinh tế cho chính xã mình quản lý, có những chính sách thu hút vốn đầu tư, tạo công ăn việc làm cho chính người dân trên địa bàn. Ngoài ra, cũng cần có những biện pháp nhằm phát triển các làng nghề truyền thống, các thế mạnh của địa phương giúp kinh tế của người dân nói riêng và của xã được phát triển.

### *1.3.3. Điều kiện về chính trị*

Điều kiện chính trị có ảnh hưởng mạnh mẽ tới hiệu quả của hoạt động thực hiện pháp luật của các chủ thể, đặc biệt là các cá nhân, cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng pháp luật. Môi trường chính trị - xã hội của đất nước trong những năm qua luôn ổn định, phát triển bền vững chính là điều kiện thuận lợi đối với hoạt động thực hiện pháp luật vì nó củng cố ý thức và niềm tin chính trị của cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân đối với sự lãnh đạo của Đảng và Nhà nước.

Điều kiện chính trị là toàn bộ các yếu tố tạo nên đời sống chính trị của xã hội ở từng giai đoạn lịch sử nhất định, bao gồm môi trường chính trị, hệ thống các chuẩn mực chính trị, chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và quá trình tổ chức thực hiện chúng; các quan hệ chính trị và ý thức chính trị; hoạt động của hệ thống chính trị; cùng với đó là nền dân chủ xã hội và bầu không khí chính trị - xã hội [30].

Trong hoạt động thực hiện pháp luật, ý thức pháp luật thể hiện ở việc các chủ thể có chức năng áp dụng pháp luật quán triệt, thấm nhuần nhiệm vụ chính trị của mình, lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên, sâu sát quá trình thực hiện, áp dụng pháp luật, điều đó sẽ giúp cho hoạt động thực tiễn pháp luật thật sự đạt chất lượng, hiệu quả cao, khơi dậy ý thức, trách nhiệm chính trị của các chủ thể khác trong thực hiện pháp luật. Tính chất, mức độ của nền dân chủ xã hội cũng ảnh hưởng quan trọng tới hoạt động thực hiện pháp luật trong điều kiện xã hội có nền dân chủ rộng rãi, thông tin đa dạng, phong phú nhiều chiều, người dân có thể thẳng thắn công khai, cởi mở bày tỏ chính kiến, quan điểm của mình đối với vấn đề pháp luật và các cơ quan pháp luật, sẵn sàng sử dụng quyền chủ thể của mình trong thực hiện pháp luật hoặc yêu cầu các cơ quan pháp luật trợ giúp, bảo vệ lợi ích hợp pháp, chính đáng của mình.

Ngược lại, trong trường hợp xã hội thiếu dân chủ, thông tin nghèo nàn, thậm chí bị bung bít thông tin thì bầu không khí chính trị xã hội bị ngột ngạt, gò bó; như thế các công dân không dám nói thật suy nghĩ của mình.

#### *1.3.4. Điều kiện về văn hóa*

Mỗi cá nhân, nhóm người, cộng đồng người có những đặc điểm về văn hóa, dân tộc, tôn giáo đặc thù, Các phong tục tập quán, lối sống trong cộng đồng xã hội có ảnh hưởng nhất định đến hoạt động thực hiện pháp luật của các tầng lớp nhân dân, phong tục tập quán lạc hậu, lối thời, trình độ dân trí thấp, tính tích cực chính trị xã hội của mỗi người dân hạn chế, gây khó khăn cho việc thực hiện pháp luật một cách đúng đắn, đồng thời dễ dẫn tới các hành vi vi phạm pháp luật. Ngược lại, với những địa phương có những thuận lợi trong việc tiếp cận các thành tựu khoa học kỹ thuật, các phương pháp giáo dục tiên bộ thì công tác phổ biến, tuyên truyền và thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đến đông đảo người dân. Vì vậy, điều kiện về văn hóa là điều kiện đảm bảo việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở các địa phương trên cả nước [30].

#### *1.3.5. Điều kiện về tổ chức – kỹ thuật*

Cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm cơ sở hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật, cơ sở hạ tầng hiện đại đầy đủ gồm bàn ghế, sổ sách, máy móc như máy vi tính, máy ghi âm, ghi hình và việc tổ chức tiếp công dân được thực hiện một cách chuyên nghiệp, khoa học sẽ đảm bảo cho việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân được thực hiện thuận lợi. Việc áp dụng công nghệ thông tin, tiếp nhận đơn thư của công dân qua hòm thư điện tử, đặt lịch hẹn công dân công khai, xếp lịch tiếp dân của cơ quan có thẩm quyền là điều kiện để việc thực hiện pháp luật tiếp dân được rõ ràng, minh bạch. Hơn nữa, nếu tổ chức tiếp dân không chu đáo, không đúng người có thẩm quyền, không đúng đối tượng, nơi tiếp công dân không được bày trí trang trọng dễ dẫn đến việc bất đồng ý kiến giữa người dân và cán bộ tiếp công dân, ảnh hưởng đến kết quả tiếp công dân. Do đó, yêu tố kỹ thuật, cách thức tổ chức là điều kiện đảm bảo cho pháp luật về tiếp công dân được thực hiện có hiệu quả [4] [30]

## **Kết luận chương 1**

Tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị quan trọng trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong hệ thống chính trị ở nước ta. Thông qua công tác tiếp công dân, các cơ quan nhà nước tiếp nhận, lắng nghe những kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng thông qua các quy định pháp luật từ đó có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước. Làm tốt công tác tiếp công dân là thể hiện bản chất Nhà nước của dân, do dân và vì dân, tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Bên cạnh đó, thông qua công tác tiếp công dân, Đảng và Nhà nước tiếp nhận được những thông tin phản hồi từ thực tế, những vấn đề phát sinh từ cuộc sống từ đó đề ra những chủ trương, chính sách đúng đắn, hợp lòng dân.

Sau Hiến pháp, Luật Tiếp công dân là đạo luật chung, có giá trị pháp lý cao nhất về lĩnh vực tiếp công dân, quy định bao quát trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong tiếp công dân. Việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân là thực hiện các nội dung về trách nhiệm tiếp công dân, mô hình tổ chức tiếp công dân, trình tự, thủ tục và thực hiện các biện pháp bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân. Thực hiện pháp luật về tiếp công dân được thực hiện bằng nhiều hình thức khác nhau bao gồm tuân thủ pháp luật, chấp hành pháp luật, sử dụng pháp luật, áp dụng pháp luật. Thông qua thực hiện pháp luật về tiếp công dân Nhà nước và các cơ quan, tổ chức tiếp nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật để có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời, từ đó đề ra những chủ trương, quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân [30].

Trong Chương 1, luận văn tập trung phân tích làm rõ khái niệm, đặc điểm, các loại hình tiếp công dân, pháp luật về TCD, vai trò, mục đích, ý nghĩa của thực hiện PL tiếp công dân trong các cơ quan hành chính nhà nước.

## Chương 2

# THỰC TRẠNG THỰC HIỆN PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN Ở ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN THƯỜNG TÍN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

### 2.1. Vài nét về tình hình kinh tế, xã hội trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội

Thường Tín, Thành phố Hà Nội là một huyện nằm ở phía Nam thành phố Hà Nội, diện tích 127,59 km với dân số trên 240.000 người sống trên địa bàn 169 thôn, cụm dân cư, tổ dân phố, thuộc 28 xã và 1 thị trấn. Huyện có hệ thống đường giao thông với hai tuyến đường bộ chạy dọc huyện là quốc lộ 1A cũ và tuyến đường cao tốc Pháp Vân – Cầu Giẽ cùng các tuyến đường tỉnh lộ 427, 429. Tuyến đường sắt Bắc – Nam chạy qua với 3 nhà ga là Thường Tín, Thành phố Hà Nội, Tía và Đỗ Xá, đường thủy nội địa có sông Hồng chảy qua với 2 cảng sông là Hồng Vân và Vạn Điểm, phía Bắc trong tương lai không xa, tuyến đường Vành đai VI với cây cầu Mỹ Sở sẽ nối Thường Tín, Thành phố Hà Nội với Huyện Văn Giang tỉnh Hưng Yên, tạo thành trục giao thông vành đai quan trọng của Thủ đô

Trong những năm gần đây, trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đã có những bước chuyển mình tích cực, bộ mặt đô thị đang dần đổi thay với những gam màu tươi sáng. Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ XVI, Đảng bộ huyện lần thứ XXIII trong điều kiện còn nhiều khó khăn, song nhờ sự quan tâm của Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố, sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt của Huyện ủy, HĐND, UBND huyện, sự phối hợp đồng bộ từ huyện đến cơ sở cùng với sự tích cực lao động, sản xuất của nhân dân, kinh tế trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội tiếp tục được duy trì ổn định và tăng trưởng khá; các chỉ tiêu về kinh tế - xã hội cơ bản thực hiện đạt và vượt kế hoạch, hoàn thành chỉ tiêu xây dựng đến hết năm

2016 với 15/28 xã đạt chuẩn Nông thôn mới, năm 2017 huyện phấn đấu để có thêm 4 xã đạt chuẩn này. Công tác thu ngân sách đạt kết quả tốt, an sinh xã hội được đảm bảo, sự nghiệp giáo dục, văn hóa, y tế có nhiều tiến bộ. Quản lý nhà nước trên nhiều lĩnh vực chuyển biến tích cực, an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ổn định. Công tác xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền, thi hành pháp luật được thực hiện nghiêm túc, sâu rộng.

Thực hiện nhiệm vụ năm công tác năm 2017, cấp ủy, chính quyền, MTTQ, các đoàn thể và nhân dân trong huyện đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ trên các lĩnh vực công tác kịp thời, tích cực và hiệu quả. Kinh tế của huyện tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng, hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng xã hội được quan tâm đầu tư. Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao diễn ra sôi động, phong phú. Công tác kiểm tra, xử lý các vi phạm pháp luật về đất đai, trật tự xây dựng, môi trường, khoáng sản được triển khai quyết liệt. An ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội được giữ vững, hoạt động của chính quyền và hiệu lực quản lý nhà nước trên nhiều lĩnh vực được phát huy. MTTQ và các đoàn thể đã bám sát nhiệm vụ chính trị, hướng về cơ sở với nhiều hoạt động thiết thực, phục vụ kịp thời nhiệm vụ chính trị của địa phương, việc tuyên truyền, quán triệt và tổ chức thực hiện các nghị quyết, chỉ thị của cấp trên, của huyện kịp thời, đảm bảo chất lượng, hiệu quả. Các tổ chức, cơ sở đảng thường xuyên được củng cố, nâng cao năng lực lãnh đạo và sức chiến đấu.

Huyện đang tập trung cho công tác phát triển bền vững các làng nghề truyền thống, tạo việc làm cho lao động địa phương, triển khai chương trình khuyến công, cùng với đẩy mạnh công tác chuyển đổi cơ cấu cây trồng, vật nuôi trên đất nông nghiệp. Tập trung chỉ đạo, củng cố, thiết lập chặt chẽ hồ sơ quản lý đất nông nghiệp, đất phi nông nghiệp sau khi hoàn thành công tác dồn điền đổi thửa, cấp Giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất. Tăng cường giải quyết kịp thời các vụ khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai, không để xảy ra



tình trạng khiếu kiện phức tạp trên địa bàn. Huyện ủy, HĐND, UBND huyện tập trung chỉ đạo các cấp, các ngành từ huyện đến cơ sở đẩy mạnh công tác kiểm tra, xử lý vi phạm về đất đai, trật tự xây dựng, xử lý cưỡng chế, giải tỏa các công trình vi phạm, xử lý kỷ luật 7 tập thể cấp ủy, chính quyền, 46 cán bộ có sai phạm, thiếu trách nhiệm trong công tác lãnh đạo, quản lý, xử lý vi phạm về đất đai. Từ đó, tình hình quản lý sử dụng đất đai, trật tự xây dựng có chuyển biến rõ rệt, hầu hết các xã, thị trấn không còn để xảy ra vụ việc nghiêm trọng, buông lỏng lãnh đạo, vi phạm đất công.

Với nhịp độ phát triển kinh tế được giữ vững như hiện nay, huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội phấn đấu giá trị sản xuất công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp cả năm 2017 đạt gần 10.000 tỷ đồng, tăng 14,5% so với năm 2016, giá trị thương mại - dịch vụ đạt hơn 7.800 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2016, giá trị sản xuất nông nghiệp đạt hơn 1.500 tỷ đồng, tăng 3% so với năm 2016

Để đạt được những kết quả ấn tượng trong phát triển kinh tế - xã hội địa phương như hôm nay là nhờ Đảng bộ, chính quyền và nhân dân trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đã không ngừng nỗ lực, đoàn kết, phấn đấu vượt khó đi lên.

Nhìn lại chặng đường phát triển đi lên để thấy, mặc dù ở vào vị trí địa lý có lợi thế, là cửa ngõ phía Nam của Thành phố nhưng trong suốt quãng dài thời gian, huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội chưa phát huy được tiềm năng, lợi thế để phát triển, bộ mặt thị trấn và các xã vẫn chưa có nhiều nét đổi mới, hạ tầng giao thông chưa được đồng bộ, kết nối giao thông qua đường cao tốc còn khó khăn, trên địa bàn huyện không có công trình hiện đại, tầm cỡ, nhiều công trình phúc lợi phục vụ đời sống tinh thần cho nhân dân vẫn dờ dang, chưa hoàn thành ...

Cùng với sự phát triển chung, quá trình tiến hành công nghiệp hoá, đô thị hoá với việc xây dựng cơ sở hạ tầng ngày càng nhiều, đất đai sản xuất

ngày càng bị thu hẹp, nơi ở phải di chuyển, đời sống chưa ổn định, cộng với sự tác động mạnh mẽ của cơ chế thị trường, tiền tệ hoá giá trị và lợi ích được thể hiện rõ trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội. Giá trị đất đai không ngừng được tăng lên trong khi đó cơ chế chính sách pháp luật của Nhà nước về quản lý và sử dụng đất đai ban hành thiếu đồng bộ, chưa kịp thời, chưa phù hợp với thực tiễn cuộc sống đang diễn ra, những yếu tố đó đã ảnh hưởng rất lớn đến tư tưởng của con người làm nảy sinh nhiều vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực đất đai, nhà cửa, đền bù, chính sách xã hội....

Xác định rõ những bước đột phá trong phát triển kinh tế - xã hội địa phương cùng với yêu cầu nhất thiết phải thay đổi tư duy, cung cách điều hành, lãnh đạo của đội ngũ cán bộ chính quyền các cấp với tinh thần chủ động sáng tạo, dám nghĩ dám làm, Ban chấp hành Đảng bộ huyện nhiệm kỳ 2015 - 2020 đã tập trung chỉ đạo quyết liệt các nhiệm vụ xây dựng Đảng, phát triển kinh tế, văn hóa - xã hội, khai thác tiềm năng lợi thế, chủ động huy động các nguồn lực hợp pháp để tập trung xây dựng kết cấu hạ tầng, xây dựng nông thôn mới, thị trấn và trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội. Huyện quyết liệt tập trung giải quyết tồn tại gần 30 năm nay về mặt bằng thi công để hoàn thành dự án Trung tâm Văn hóa - thể thao huyện, hiện cơ bản hoàn thành đường Từ Bá Cơ và đang đẩy mạnh thi công hạ tầng khu tái định cư, đường Danh Hương. Đang đề nghị Thành phố cho đầu tư xây dựng theo hình thức xã hội hóa khu bể bơi, sân tennis, chỗ để xe ô tô ... Huyện cũng đang đề nghị Thành phố sớm tạo điều kiện để khởi công Dự án bệnh viện đa khoa huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội, Trường THPT Thường Tín, Thành phố Hà Nội và một số trường học trên địa bàn.

Bên cạnh sự hỗ trợ của Trung ương và Thành phố, để huy động các nguồn lực hợp pháp, triển khai đầu tư xây dựng nhiều kết cấu hạ tầng đường, điện, trường, trạm y tế và trụ sở đang xuống cấp, huyện chủ trương đa dạng hóa các nguồn lực huy động, đề nghị Thành phố cho triển khai 8 dự án hạ

tầng khu đất giá đất trống và các khu đất đấu giá ở các xã, thị trấn. Hiện hai nhà đầu tư đang trình cấp thẩm quyền phê duyệt hồ sơ đề xuất đầu tư xây dựng 14 công trình theo hình thức hợp đồng BT gồm các công trình hiện đại, tạo điểm nhấn thay đổi bộ mặt huyện như: Tuyến đường và cầu Dương Trục Nguyên (đường 427 theo hướng tuyến mới) từ ngã ba trước cổng trường THPT Thường Tín, Thành phố Hà Nội đi vượt đường sắt Bắc - Nam, qua QL 1A đến nút giao Khê Hồi, đường Nguyễn Trãi rộng 33 mét có điểm đầu từ đường QL 1A - trạm 500 KV đến đường Dương Chính (QL1A - Chùa Đậu), đường Nguyễn Phi Khanh, Lương Văn Can, Trung Thành, Danh Hương, Lê Tông Quang ...

Huyện đang chủ động huy động các nhà đầu tư xây dựng cơ sở vật chất nhằm mục đích nâng cao chất lượng công tác giáo dục - đào tạo như: Dự án cải tạo, nâng cấp, mở rộng theo hình thức chìa khóa trao tay trường Trung học Cơ sở Nguyễn Trãi A theo hướng khang trang hiện đại, có khu nội trú cho học sinh, huy động các nguồn lực hợp pháp để đầu tư xây dựng các xã phía Nam huyện đã được quy hoạch đô thị như: Minh Cường, Văn Tự, Vạn Điểm, Thống Nhất, Tô Hiệu... Đầu tư xây dựng công trình từ ngân sách huyện, xã qua đấu giá đất và xã hội hóa (công trình cầu Tiên Phong 2)...

Với việc triển khai mạnh mẽ các giải pháp khai thác tiềm năng lợi thế, huy động các nguồn lực để tập trung đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng, xây dựng nông thôn mới theo hướng hiện đại, đồng bộ, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhân dân, thời gian tới huyện phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu để trở thành Huyện nông thôn mới, đưa Thường Tín, Thành phố Hà Nội phát triển bền vững, xứng với truyền thống “Đất danh hương, huyện anh hùng”.

Mặt khác, do việc quản lý, điều hành ở một số cơ quan, đơn vị thiếu toàn diện, không công khai, một số chế độ chính sách liên quan đến quyền lợi của dân chưa được giải quyết hoặc giải quyết không đúng, xâm phạm đến lợi ích của

Nhà nước, quyền lợi của công dân dẫn đến phát sinh đơn khiếu tố; một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt quy chế dân chủ, nhất là trong các lĩnh vực nhạy cảm, dễ phát sinh khiếu kiện như: Đền bù giải phóng mặt bằng, xây dựng cơ bản, huy động các khoản đóng góp của nhân dân, miễn giảm thuế...

Do đó, việc giữ vững ổn định chính trị, trật tự, an toàn xã hội, phát triển kinh tế bền vững nói chung và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo nói riêng đang là vấn đề thời sự được Đảng và Nhà nước ta quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo các cấp, các ngành giải quyết. Thực hiện tốt Luật Khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là công tác tiếp công dân; nhận xử lý đơn khiếu nại, tố cáo là góp phần giữ vững an ninh chính trị trật tự an toàn xã hội, tạo điều kiện thực hiện thắng lợi các mục tiêu kinh tế - xã hội của trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội.

## **2.2. Tình hình thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội**

UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đã ban hành Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 09/01/2013 Kế hoạch chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội và Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 21/04/2014 của UBND huyện về chấn chỉnh, tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện và Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/12/2014 về chấn chỉnh, tăng cường công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện năm 2015 cũng có nội dung chỉ đạo các cấp, các ngành trong huyện tuyên truyền, phổ biến, học tập Luật Khiếu nại, tố cáo, kết hợp học tập Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở, tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời ban hành bản quy định về công tác tiếp công dân, mẫu nội quy tiếp công dân để các cơ quan nhà nước trong huyện thống nhất áp dụng. Từ khi Luật Khiếu nại, tố cáo được sửa đổi, bổ sung năm 2004, 2005, Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011, Luật Tiếp công dân 2013

hàng năm UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đều có kế hoạch tổ chức tập huấn, triển khai học tập rộng rãi trong các cơ quan ở cấp huyện, cấp sở và các tổ chức đoàn thể nhân dân, qua đó nâng cao được ý thức, quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm của người dân khi thực hiện pháp luật; nâng cao vai trò, trách nhiệm của các cơ quan nhà nước và công chức khi thực thi công vụ [18].

Các UBND cấp xã cũng có những hướng dẫn cụ thể các chỉ thị của huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội.

Trong những năm qua các cấp uỷ, chính quyền cũng đặc biệt quan tâm đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tiếp công dân liên quan đến giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân. Hàng năm, Huyện uỷ, UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đều có văn bản chỉ đạo các cấp, các ngành về công tác công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo. Ủy ban nhân dân cấp xã, thị trấn đã có nhiều biện pháp chỉ đạo, tổ chức thực hiện. Do đó công tác công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của các cấp, các ngành trên địa bàn Thường Tín, Thành phố Hà Nội đã có sự chuyển biến rõ rệt.

Từ năm 2014 đến năm 2017 việc thực hiện Luật Tiếp công dân 2013, Luật khiếu nại, tố cáo, công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo đã thu được nhiều kết quả đáng khích lệ (Số liệu trên được tổng hợp từ hoạt động công tác tiếp dân của UBND cấp huyện và cấp xã):

**- Công tác tiếp công dân:**

+ Qua tổng hợp số liệu ở các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội thị 28 xã và 1 thị trấn đã đảm bảo việc thực hiện tiếp công dân 1 buổi một tuần. Tuy vậy vẫn tồn tại các vụ việc khiếu nại vượt cấp, theo số liệu thống kê cho thấy:

Trong năm 2014 số đơn khiếu nại phải thực hiện chuyển đến các cơ quan khác là 73 đơn, số đơn khiếu nại vượt cấp là 70 đơn. Số đơn thư khiếu

nại tiếp nhận qua hình thức gián tiếp là 163 đơn thư. Ngoài ra, cũng xảy ra tình trạng có những đơn thư nặc danh, cụ thể đã có đến 85 thư nặc danh.

Trong năm 2015 số đơn khiếu nại phải thực hiện chuyển đến các cơ quan khác là 53 đơn, số đơn khiếu nại vượt cấp là 62 đơn. Số đơn thư khiếu nại tiếp nhận qua hình thức gián tiếp là 176 đơn thư. Như vậy, đến năm 2015 thì số đơn thư khiếu nại theo hình thức gián tiếp đã tăng, điều này cũng phản ánh được UBND các xã đã áp dụng rộng khoa học công nghệ và hoạt động thực hiện pháp luật công dân cũng như điều kiện kinh tế các xã được phát triển, người dân được tiếp cận nhiều hơn với các tiện ích hơn nữa đã giảm thiểu thời gian của người dân. Ngoài ra, hình thức tiếp công dân gián tiếp cũng đảm bảo được các vướng mắc của người dân được nêu ra cụ thể và chi tiết giúp việc giải quyết có hiệu quả.

Trong năm 2016 tình trạng khiếu nại vượt cấp đã giảm đi, theo đó số vụ khiếu nại vượt cấp là 32. Và tình trạng đơn thư nặc danh cũng giảm. Để đạt được hiệu quả này phần lớn là do việc tuyên truyền và phổ biến pháp luật tới người dân.

Tính đến năm 2017 số tình trạng đơn khiếu nại phải thực hiện chuyển đến các cơ quan khác đã không xảy ra, số đơn khiếu nại vượt cấp là 19 đơn. Người dân chủ yếu lựa chọn hình thức gửi đơn thư gián tiếp [19].

Nhìn chung qua số liệu thống kê thì hoạt động thực hiện pháp luật tiếp công dân ở cấp xã đã được chú trọng và thực hiện đúng theo các chỉ thị của huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội nói riêng và của Chính phủ nói chung, đảm bảo hoạt động tiếp công dân có hiệu quả trên thực tế.

Trong đó, các xã như Duyên Thái, Thư Phú, Vân Tảo, Thống Nhất đã thực hiện tốt công tác tiếp công dân, hướng dẫn người dân thực hiện đúng các quy định pháp luật, tranh khiếu nại kéo dài và vượt cấp, cùng với đó là áp dụng các phương tiện kỹ thuật và khoa học công nghệ vào hỗ trợ công tác tiếp công dân.

Ngoài những điểm đã đạt được thì trên địa bàn một số xã vẫn còn khắc phục những khó khăn vì điều kiện kinh tế chưa ứng dụng các phương tiện khoa học kỹ thuật vào công tác tiếp công dân như xã Thư Phú, Nghiêm Xuyên.

### **2.3. Những kết quả đạt được trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội**

Trong thực tế do mở rộng quan hệ dân chủ, nên hầu hết các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh đều tiếp và ghi sổ theo dõi với tất cả các trường hợp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo cùng với những phản ánh, kiến nghị, đề nghị, hỏi... Qua số liệu thống kê kết quả tiếp công dân cho thấy: Có khoảng 32% lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo, 68% đến hỏi chế độ chính sách hoặc đề nghị, phản ánh không thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật khiếu nại, tố cáo và đến thời điểm hiện nay các cấp, các ngành trong tỉnh vẫn áp dụng chung một thủ tục, cách thức tiếp chung cho các loại đối tượng này.

Luật Khiếu nại, tố cáo và Nghị định số 136/2006/NĐ-CP của Chính phủ quy định khá chi tiết trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan nhà nước trong việc tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo. Song đối với các trường hợp khiếu kiện đông người, Nghị định số 136/2006/NĐ-CP chưa đề cập rõ, một cách cụ thể việc tiếp công dân đại diện, chưa quy định số lượng người được đại diện, nên nhiều nơi khi vận dụng còn lúng túng, có nơi tiếp đại diện 10 - 15 người, có nơi tiếp đại diện 4 - 6 người, thậm chí có nơi dân yêu cầu tiếp tập thể hàng trăm người. Vì vậy phải có văn bản của cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn cụ thể về số lượng người đại diện khi có khiếu kiện đông người.

Với mô hình tiếp công dân hiện nay mỗi cơ quan đều có phòng tiếp công dân riêng, độc lập và thực hiện tiếp công dân theo chức năng, nhiệm vụ của ngành và cấp mình nên trên thực tế cán bộ tiếp công dân ở các cấp, các

ngành chưa có sự trao đổi thông tin với nhau, nên khi gặp các trường hợp trong một ngày tiếp công dân công dân đến nhiều Trụ sở tiếp công dân cả tỉnh, huyện, sở và khi trình bày có đối tượng dựa vào cách giải thích của cán bộ ở nơi tiếp công dân này để trình bày theo cách khác ở nơi tiếp công dân khác (*vì đa số công dân chỉ trình bày những nội dung có lợi cho họ*) làm cho việc giải thích của các cấp, các ngành không thống nhất.

Mặt khác hiện chưa có quy định về việc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền sau khi giải quyết xong đơn khiếu nại, tố cáo phải gửi văn bản giải quyết đơn lên phòng tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp theo nên khi tiếp công dân hầu hết cán bộ tiếp công dân chủ yếu chỉ xử lý theo trình bày của công dân mà không có nguồn thông tin khác.

Qua khảo sát thực tế: tại một số Trụ sở tiếp công dân của UBND xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội chưa trang bị máy điện thoại đầy đủ nên khi cần liên lạc để trao đổi thông tin đột xuất giữa cán bộ tiếp công dân ở Trụ sở tiếp công dân UBND xã với các cán bộ, cơ quan chuyên môn của huyện trong cùng một ngày tiếp công dân gặp không ít khó khăn. Trên địa bàn UBND các xã cũng chưa được trang bị đầy đủ các phương tiện liên lạc thuận tiện khi cần trao đổi. Cụ thể hơn như

Qua điều tra việc thực hiện thủ tục tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội và các UBND xã cho thấy: Hiện nay khi công dân đến trụ sở tiếp công dân đều phải qua phòng thường trực đăng ký tên và chờ đến lượt, mỗi công dân được quy định trình bày trong 5 - 10 phút. Song thực tế việc này thực hiện có nhiều khó khăn: Một bộ phận công dân không biết cách trình bày, diễn đạt nội dung khiếu nại, tố cáo của mình, muốn trình bày dài để mong rằng cán bộ tiếp công dân hiểu rõ về sự việc mình cần đề nghị giải quyết nên thời gian không đảm bảo, do đó nếu không cho công dân trình bày tiếp thì công dân cho rằng cơ quan nhà nước không muốn nghe, gây khó khăn và bản thân cán bộ tiếp công dân



không đủ thông tin để xử lý; nhưng nếu nghe đủ, nghe kỹ thì phải kéo dài ảnh hưởng đến quyền lợi của người khác.

Việc viết phiếu sau khi tiếp công dân cũng là vấn đề cần được xem xét vì nếu không viết phiếu tiếp công dân thì công dân cho rằng cơ quan nhà nước không làm hết trách nhiệm, nhưng nếu viết phiếu tiếp công dân thì có tình trạng công dân cứ định kỳ tiếp công dân của các cơ quan cấp trên đều đến và nhận một phiếu tiếp công dân sau đó tập hợp lại, phôtô gửi vượt cấp lên Trung ương gây áp lực cho rằng cấp huyện giải quyết chậm, gây phiền hà cho công dân vì thực tế nhiều vụ, việc cần có một thời gian nhất định mới giải quyết xong.

Thực tế công tác tiếp công dân trong những năm qua đã bộc lộ một số vấn đề tồn tại, thiếu sót như: Có sự lẫn lộn giữa tiếp công dân của lãnh đạo để trực tiếp nghe dân phản ánh tâm tư, nguyện vọng, góp ý về chủ trương chính sách và trả lời công dân về những quyết định của mình cho dân biết với việc tiếp công dân của cán bộ mang tính chất tiếp nhận những khiếu nại, tố cáo hoặc hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đúng nơi có thẩm quyền. Do vậy, mỗi UBND xã có những quy định khác nhau và cách làm cũng khác nhau trong việc tiếp công dân. Mặt khác, thủ tục tiếp công dân còn rườm rà, thiếu sự thống nhất.

Việc bố trí cán bộ thường trực tiếp công dân của Chủ tịch UBND một số xã chưa đảm bảo về chất lượng, thiếu kinh nghiệm, chưa có kỹ năng lắng nghe, hòa nhã, biết gợi chuyện để nắm chắc vấn đề và tìm ra hướng giải quyết; việc tổ chức tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo chưa chu đáo, sổ sách ghi chép, biên nhận hồ sơ tài liệu người khiếu nại, tố cáo cung cấp không đầy đủ, còn để thất lạc hồ sơ, tài liệu của dân.

Thực tế công tác tiếp công dân tại một số UBND xã của huyện thực hiện chưa tốt đã làm tăng chi phí đi lại của công dân. Công dân phải đi khiếu kiện vượt cấp rất nhiều đồng nghĩa với việc chi phí đi lại của công dân tăng

lên đáng kể, đồng thời làm mất thời gian, mất nguồn nhân lực để sản xuất ra của cải vật chất cho xã hội.

Thực hiện Đề án đổi mới công tác tiếp công dân theo Quyết định 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND huyện có Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 09/01/2013 về ban hành Kế hoạch chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội. UBND đã tổ chức tập huấn cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân chuyên trách tại huyện, xã, thị trấn trong toàn huyện.

Hiện nay trên địa bàn một số xã chưa triển khai việc ứng dụng công nghệ thông tin để theo dõi, quản lý, cập nhật thường xuyên về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo mà mới chỉ thực hiện việc chuyển các văn bản qua địa chỉ thư điện tử giữa các cơ quan, đơn vị, phòng, ban.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác tiếp công dân các cấp ủy đảng trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đã nghiêm túc chỉ đạo thực hiện đầy đủ nội dung chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Ban hành các Chỉ thị của huyện về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy đảng trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Trong đó, UBND các xã cần áp dụng các phương tiện công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả, theo dõi và thống kê lại việc tiếp công dân.

Hàng loạt các chỉ thị được ban hành và chỉ đạo thực hiện đã thể hiện rõ sự quan tâm lớn của Đảng và Nhà nước, của chính quyền địa phương đối với một trong những hoạt động có ý nghĩa rất lớn trong việc thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, duy trì trật tự an toàn xã hội, giữ vững an ninh chính trị trên địa bàn huyện.

Hiểu rõ được vai trò và trách nhiệm của chính các cơ quan, tổ chức, cá nhân đại diện cho nhà nước tham gia vào quan hệ pháp luật về tiếp công dân,

để từ đó nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật tiếp công dân để giải quyết những vướng mắc, tâm tư của công dân.

#### **2.4 Hiệu quả trong công tác thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã**

Các cấp ủy Đảng, chính quyền huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội và UBND cấp xã đã xác định tiếp công dân là một quy chế làm việc và là nhiệm vụ quan trọng của hệ thống hành chính Nhà nước từ. Cần phải làm tốt khâu này thì tiếng nói của người dân đến các cấp chính quyền có thể được xử lý, giải quyết tốt. Làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại góp phần xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh, đảm bảo ổn định xã hội, tạo thuận lợi cho sự phát triển kinh tế, nâng cao đời sống của người dân.

Nhìn chung, công tác tiếp công dân ở UBND xã đã có nhiều địa phương bố trí được cán bộ tiếp công dân có phẩm chất, am hiểu chính sách pháp luật và có ý thức trách nhiệm trước dân, việc tổ chức tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo được tổ chức chu đáo. Các cán bộ tiếp công dân này có kinh nghiệm, kỹ năng lắng nghe, hòa nhã, biết gợi chuyện để nắm chắc vấn đề và tìm ra hướng giải quyết. Do vậy, hầu hết các vụ khiếu nại tố cáo được giải quyết đúng theo quy định của pháp luật, không có các vụ khiếu nại tố cáo kéo dài, phức tạp. Từ đó, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo giúp giữ vững an ninh chính trị địa phương và người dân yên tâm lao động sản xuất [21].

Tuy đã có nhiều mặt tiến bộ, song ở một số đơn vị cơ sở (nhất là các xã xa trung tâm huyện, điều kiện kinh tế khó khăn) vẫn chưa khắc phục được những khó khăn và hạn chế như: Chưa có phòng tiếp công dân, hoặc có bố trí phòng tiếp công dân nhưng chưa bảo đảm các điều kiện cần thiết; chất lượng các buổi tiếp công dân chưa cao, việc đối thoại và giải thích cho nhân dân thiếu sức thuyết phục. Do vậy, công dân tiếp tục mang đơn khiếu kiện vượt cấp hoặc một đơn cùng nội dung nhưng được photo ra nhiều bản gửi đi nhiều

cơ quan chức năng khác nhau tạo ra một lượng chi phí không nhỏ cho việc đi lại và photo tài liệu chứng cứ. Đồng thời gây ra tình trạng chỉ có một sự việc mà rất nhiều cơ quan phải tham gia nghiên cứu, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Công tác tiếp công dân của lãnh đạo địa phương chưa được nhiều, chưa nắm bắt và giải quyết kịp thời những thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của nhân dân, sau buổi tiếp công dân chưa ban hành văn bản chỉ đạo cơ quan chuyên môn giải quyết ngay nên tác dụng còn hạn chế. Thể hiện ở việc công dân đi lại nhiều lần để phản ánh, khiếu nại, tố cáo nhưng thường chỉ gặp các cán bộ tiếp công dân chứ không gặp được lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết nên việc truyền đạt nội dung khiếu nại, tố cáo không được trực tuyến, khiến cho công dân cảm thấy không yên tâm về các thông tin mình cung cấp có truyền tải được đến lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết hay thông tin mình cung cấp có bị sai lệch hay không. Chính vì điều này, lại khiến cho công dân có đơn lại phải đi lại nhiều lần để gặp cho được lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết. Và do đó, người khiếu nại lại mất thêm chi phí và thời gian cho việc khiếu nại [22].

Ngoài ra còn một số công dân có đơn tuy đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết đúng pháp luật, các quyết định hoặc kết luận giải quyết đã có hiệu lực thi hành nhưng vẫn cố tình không thực hiện lại lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, quyền dân chủ để tụ tập đông người đến trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng, Chính phủ, UBND tỉnh để khiếu tố kéo dài, không đúng gây bức xúc trong xã hội. Điển hình của tình trạng trên là các vụ khiếu nại đông người của công dân trên địa bàn huyện [24].

Việc bố trí cán bộ thường trực tiếp công dân chưa đảm bảo về chất lượng, thiếu kinh nghiệm, chưa có kỹ năng lắng nghe, hòa nhã, biết gợi chuyện để nắm chắc vấn đề và tìm ra hướng giải quyết; việc tổ chức tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo chưa chu đáo, sổ sách ghi chép, biên nhận hồ sơ tài liệu

người khiếu nại, tố cáo cung cấp không đầy đủ, còn để thất lạc hồ sơ, tài liệu của dân như tại (nếu có). Tại một số địa bàn của huyện đã làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo chưa tốt để một số vụ việc kéo dài hàng chục năm trời đã làm cho công dân không yên tâm làm ăn sinh sống mà hàng ngày chỉ tập chung nghiên cứu tài liệu, chứng cứ và các văn bản pháp luật để tiếp tục gửi đơn thư do vậy làm tăng chi phí đi lại của công dân và quan trọng hơn công dân không tập trung nguồn lực của mình để tái sản xuất [31].

Như vậy, trong thời gian qua công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo làm chưa tốt đã có ảnh hưởng không nhỏ đến tình hình an ninh chính trị cũng như ổn định xã hội và phát triển kinh tế địa phương. Nó gây lãng phí rất lớn nguồn lực để tái sản xuất xã hội.

## **2.5. Đánh giá những ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và bài học kinh nghiệm trong công tác thực hiện pháp luật tiếp công ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội**

Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên gắn liền với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị nhằm giải quyết yêu cầu, nguyện vọng, lợi ích chính đáng của cơ quan, tổ chức, công dân, góp phần ổn định chính trị, tạo tiền đề cho phát triển kinh tế - xã hội. Thời gian qua, tình hình trật tự an toàn xã hội nói chung, đơn thư khiếu nại, tố cáo nói riêng trên địa bàn các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cơ bản ổn định; cấp ủy, chính quyền các cấp đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc phát sinh hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại vượt cấp, đông người, không để xảy ra điểm nóng, tồn đọng vụ việc phức tạp góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, đơn vị.

### *2.5.1. Ưu điểm.*

- Nhìn chung lãnh đạo các cấp, các ngành trong tỉnh, huyện, xã đã nhận thức được trách nhiệm trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo; Luật

Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân thường xuyên quan tâm và thực hiện đầy đủ những quy định về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, cũng như những đề nghị, phản ánh chính đáng của công dân. Hầu hết cấp huyện, xã đều có phòng, ban tiếp công dân theo quy định, cán bộ tiếp công dân có phẩm chất, am hiểu chính sách pháp luật và có ý thức trách nhiệm trước dân, nhiều đồng chí lãnh đạo đã trực tiếp tiếp công dân theo lịch và đối thoại trực tiếp với công dân nên nhiều vụ việc được giải quyết kịp thời; công tác tiếp công dân ở các đơn vị cơ sở nhìn chung được duy trì, nhiều đơn vị (nhất là cấp xã) tuy khó khăn về cơ sở vật chất, nhưng cũng cố gắng thu xếp để có phòng tiếp công dân riêng, lãnh đạo trực tiếp tiếp công dân được nhiều hơn trước nên đã hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Ủy ban nhân dân xã đã bám sát sự chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố, UBND huyện liên quan đến công tác thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân ban hành kịp thời các văn bản chỉ đạo nhằm tiếp tục tăng cường công tác tiếp dân, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh, sự quan tâm và trực tiếp tiếp công dân, đã góp phần giải quyết kịp thời các bức xúc của nhân dân, đặc biệt là đối với các vụ khiếu nại phức tạp, tồn đọng kéo dài.

- Trên địa bàn các xã hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giải thích, hướng dẫn công dân tuân thủ và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật đã đạt được những kết quả ban đầu. Công tác tập huấn pháp luật được tổ chức thường xuyên với nhiều hình thức, trao đổi nghiệp vụ liên phòng, ban, ngành nên tình hình giải quyết khiếu nại tại các xã, huyện, sở, ngành có chuyển biến tốt. Nhiều trường hợp sau khi tiếp xúc với các cán bộ tiếp dân đã được giải đáp vướng mắc và thiện chí rút đơn khiếu nại, hồ sơ giải quyết khiếu nại nhìn chung đảm bảo chất lượng. Theo số liệu tổng hợp thì tình hình đơn thư tiếp nhận mới trong các năm có chiều hướng giảm dần so với năm trước; Tình hình khiếu nại đông người tại một số dự án trên địa bàn

có chiều hướng giảm, không còn gay gắt góp phần đảm bảo an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn các xã, các vụ khiếu nại phức tạp, tồn đọng bức xúc kéo dài được quan tâm giải quyết đã có những kết quả đáng ghi nhận và cần phát huy đầy mạnh

- Các cán bộ cấp xã đã thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của cấp trên liên quan đến công tác thi hành Luật khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo điều hành, đặc biệt là trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, các cán bộ có thẩm quyền hoặc được phân công đã thực hiện đúng quy trình giải quyết đơn thư; kết hợp thường xuyên với tuyên truyền, tập huấn nâng cao hiểu biết pháp luật về khiếu nại, tố cáo trong cán bộ và quần chúng nhân dân;

- Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan nhà nước trong việc chấp hành và thực hiện các quy định pháp luật khiếu nại, luật tố cáo được quan tâm, đã kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót góp phần tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước.

Đạt được một số kết quả kể trên một phần là do UBND xã đã có những chỉ đạo sát sao cũng như tuân thủ chỉ đạo của cấp trên và các quy định pháp luật. Ngoài ra cũng cần kể đến các cơ quan Thường trực Huyện ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân huyện, thường trực Ủy ban nhân dân huyện và các phòng, ban, ngành, đã quan tâm thường xuyên chỉ đạo, sắp xếp thời gian để tiếp công dân, chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo đặc biệt là các vụ khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng kéo dài trên địa bàn tỉnh, xem đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng và thường xuyên của cơ quan, đơn vị, thể hiện trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bằng nhiều biện pháp cụ thể và sự phối hợp giữa các ngành, các cấp, tỉnh luôn quan tâm phân tích tổng hợp từ thực tiễn, nghiên cứu, bổ sung, điều chỉnh những cơ chế chính sách phù hợp với tình hình thực tế, nhiều vấn đề

mới phát sinh được xử lý, giải quyết kịp thời, giảm thiểu những khiếu kiện trong xã hội, tăng cường vận động nhân dân đồng thuận; nâng cao công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, từ đó đã có những tác dụng, chuyển biến tích cực.

### 2.5.2. Những Hạn chế

- Công tác tiếp công dân tuy đã có nhiều mặt tiến bộ, song ở một số đơn vị cơ sở (nhất là các xã xa trung tâm huyện, điều kiện kinh tế gặp nhiều khó khăn) vẫn chưa khắc phục được những khó khăn và hạn chế như: Chưa có phòng tiếp công dân, hoặc có bố trí phòng tiếp công dân nhưng chưa bảo đảm các điều kiện cần thiết (thiếu biển đề, nội quy, hòm thư góp ý); chất lượng các buổi tiếp công dân chưa cao, việc đối thoại và giải thích cho nhân dân thiếu sức thuyết phục, lãnh đạo tiếp công dân theo lịch chưa được nhiều, chưa nắm bắt và giải quyết kịp thời những thắc mắc, kiến nghị, phản ánh của nhân dân, sau buổi tiếp công dân chưa ban hành văn bản chỉ đạo cơ quan chuyên môn giải quyết ngay nên tác dụng còn hạn chế.

- Việc nhận, xử lý đơn vẫn còn tình trạng nhầm lẫn giữa đơn đề nghị với đơn khiếu nại, đơn phản ánh với đơn tố cáo dẫn tới việc giải quyết đơn còn không đúng thẩm quyền, sai trình tự, thủ tục.

- Một số công dân có đơn tuy đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết đúng pháp luật, các quyết định hoặc kết luận giải quyết đã có hiệu lực thi hành nhưng vẫn có tình không thực hiện lại lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, quyền dân chủ để tụ tập đông người đến trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng, Chính phủ, UBND tỉnh, UBND huyện để khiếu tố kéo dài, không đúng gây bức xúc trong xã hội.

- Việc tổ chức thực hiện các quy định pháp luật về giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật còn một số xã thực hiện chưa đúng trình tự thủ tục, vẫn còn nhiều quyết định chậm thực hiện, giải quyết không dứt điểm dẫn đến khiếu nại kéo dài.



- Công tác tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo tuy đạt được những kết quả bước đầu khả quan nhưng chủ yếu vẫn nặng về hình thức tuyên truyền miệng thông qua việc gặp gỡ với công dân mà chưa có hình thức tuyên truyền sâu rộng đến người dân, chưa có những cách thức tuyên truyền thu hút được sự chú ý của người dân theo dõi.

- Công tác hòa giải ở cấp cơ sở chưa được quan tâm đúng mức, nhiều địa phương bố trí cán bộ chưa đủ năng lực, kinh nghiệm phụ trách công việc này nên việc hoà giải tại cơ sở đạt hiệu quả chưa cao.

- Đội ngũ cán bộ, công chức chưa đủ mạnh trong tham mưu dẫn đến chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ hoặc thiếu chủ động trong công việc làm hạn chế hiệu quả giải quyết công việc. Một số đơn vị chưa thực sự quan tâm việc bố trí hợp lý đội ngũ cán bộ trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, dẫn đến hiện tượng giải quyết vụ việc kéo dài, vi phạm quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân.

- Năng lực của một số cán bộ, công chức còn hạn chế nên chưa làm tốt công tác giải thích, hướng dẫn thực hiện kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, trong tham mưu còn chưa xem xét làm rõ hết nội dung khiếu nại dẫn đến người dân khiếu nại tiếp.

\* Đánh giá vai trò của cơ quan thanh tra trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; công tác phối hợp giữa Trung ương và địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các nội dung khác có liên quan:

Ngành Thanh tra Thường Tín, Thành phố Hà Nội với vai trò tham mưu giúp cho chính quyền các cấp trong công tác quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những nhiệm vụ hết sức phức tạp và quan trọng luôn được chính quyền tỉnh quan tâm chỉ đạo thực hiện và đạt nhiều kết quả tích cực. Trong những năm qua, ngành Thanh tra Thường Tín, Thành phố Hà Nội tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo mà trong đó phần lớn là các đơn khiếu nại

liên quan đến lĩnh vực nhà, đất, đền bù giải phóng mặt bằng, thực hiện các dự án nhằm chỉnh trang đô thị.

Toàn ngành Thanh tra Thường Tín, Thành phố Hà Nội tập trung tham mưu cho Ủy ban nhân dân huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết trên đơn khiếu nại, tố cáo của công dân, qua đó đã góp phần an dân, ổn định tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn tỉnh thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh không để phát sinh các điểm nóng, phức tạp ảnh hưởng đến sự phát triển kinh tế - xã hội của huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội

Trong đó, đặc biệt là phải tăng cường công tác quản lý cán bộ, công chức, xem trọng biện pháp giáo dục, phòng ngừa; đồng thời kiên quyết xử lý nghiêm minh, triệt để đối với các hành vi tiêu cực tham nhũng; công tác cải cách thủ tục hành chính nhằm phục vụ cho nhân dân ngày càng tốt hơn; kiện toàn tổ chức bộ máy nhằm nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ công chức, kết hợp với việc luân chuyển cán bộ nhằm hạn chế phát sinh tham nhũng.

Mối quan hệ phối hợp giữa Thanh tra Chính phủ, Văn phòng Tiếp công dân Trung ương Đảng, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội với các cơ quan của Thường Tín, Thành phố Hà Nội được gắn bó, chặt chẽ, giúp huyện thực hiện tốt hơn về công tác tiếp công dân và quản lý nhà nước trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là đã tạo cơ chế chủ động có phối hợp giữa Trung ương và địa phương cùng giải quyết vụ việc khiếu nại và khiếu nại đông người phức tạp tại cơ sở, góp phần hạn chế tình trạng công dân khiếu kiện vượt cấp lên Trung ương.

### 2.5.3. Nguyên nhân

#### a) Nguyên nhân chủ quan.

- Nhận thức về trách nhiệm thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo của một số lãnh đạo chưa đầy đủ do đó chưa tích cực giải quyết, có nơi còn né tránh, đùn đẩy, kéo dài thời gian giải quyết. Những việc

xem xét xử lý về mặt trách nhiệm đối với các cấp, các ngành trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo chưa nghiêm. Công tác kiểm tra trách nhiệm Thủ trưởng trong việc tiếp công dân, công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo còn chưa được thường xuyên, chất lượng hiệu quả chưa cao.

- Cán bộ thực hiện cơ chế chính sách, pháp luật có nơi, có lúc chưa nghiêm dẫn đến sai phạm như mất dân chủ, công bằng xã hội, còn có tình trạng tham nhũng, tiêu cực trong quản lý kinh tế, quản lý xã hội gây nhức nhối bất bình trong quần chúng dẫn đến khiếu kiện đông người mà lại không được giải quyết kịp thời, thoả đáng gây áp lực khiếu kiện đông người, phức tạp, vượt cấp.

- Việc xử lý đối với những cá nhân, tập thể có hành vi vi phạm sau thanh tra, kiểm tra thực hiện chậm, thiếu nghiêm minh, kể cả về xử lý kinh tế, hành chính, thiếu biện pháp xử lý kiên quyết, hiệu quả xử lý chưa cao dẫn đến phát sinh đơn thư vượt cấp lên trên.

- Việc tổ chức thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết đơn đã có hiệu lực pháp luật còn chậm và thiếu kiên quyết, gây bức xúc cho công dân và cũng là nguyên nhân gây nên tình trạng đơn kéo dài.

Do việc thực hiện các quyết định khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của chính quyền các cấp và các cơ quan chức năng chậm hoặc thực hiện thiếu nghiêm túc dẫn đến sự trì trệ làm giảm hiệu lực quản lý hành chính của cơ quan Nhà nước. Bên cạnh đó việc kiểm tra, đôn đốc chưa thường xuyên và kiên quyết dẫn đến khiếu kiện kéo dài, vượt cấp.

- Trách nhiệm của người có thẩm quyền trong việc chỉ đạo và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân ở một số xã chưa cao; trong giải quyết chưa chủ động mở rộng hình thức đối thoại với công dân, nội dung giải quyết chưa chính xác, thời gian giải quyết đơn còn kéo dài.

Một số vụ việc đã xác minh, kết luận nhưng cấp thẩm quyền chậm ra quyết định giải quyết do còn nhiều quan điểm không đồng nhất nên phải thanh tra, thẩm tra lại nhiều lần, tổ chức nhiều cuộc họp vẫn giải quyết chưa

dứt điểm, văn bản ban hành không sát thực tế, chưa chính xác, khách quan làm cho tình hình càng phức tạp thêm, khiếu kiện kéo dài, gay gắt.

- Còn tình trạng chưa quan tâm đúng mức đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân: Bộ trí cán bộ trực tiếp làm công tác này còn thiếu về số lượng và yếu về nghiệp vụ; không nắm bắt kịp thời những phát sinh và những nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tố cáo của công dân, còn hạn chế trong việc giải quyết dứt điểm ngay tại đơn vị, dẫn đến công dân phải gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến nhiều cơ quan đề nghị giải quyết. Nhân sự phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo tại nhiều đơn vị còn thiếu, chưa đáp ứng được khối lượng công việc cần phải thực hiện, thêm vào đó do áp lực công việc ngày càng cao nên dễ dẫn đến sai sót trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, dẫn đến hồ sơ quá hạn luật định.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục liên quan đến công tác tiếp công dân, nhất là những quy định liên quan đến Đề án Đổi mới tiếp công dân, nâng cao hiệu quả trong thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo có mặt còn hạn chế, Số ít cán bộ được phân công làm công tác tiếp công dân ở một số đơn vị còn thiếu kinh nghiệm, năng lực hiểu biết pháp luật hạn chế nên việc giải thích, hướng dẫn cho công dân chưa đủ sức thuyết phục; về phía công dân do hiểu biết Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo còn nhiều hạn chế, nên đã phô to đơn thành nhiều bản gửi vượt cấp đến nhiều cơ quan không đúng thẩm quyền giải quyết, gây phiền hà, tốn kém cho các cơ quan Nhà nước và bản thân người khiếu tố.

- Công tác chỉ đạo, điều hành và thực hiện chức năng quản lý Nhà nước trên một số lĩnh vực có nơi còn hạn chế, nhất là trong lĩnh vực quản lý đất đai như công tác quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; những vi phạm trong lĩnh vực đất đai chưa được xử lý kịp thời; việc đo đạc, cắm mốc giới, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất còn chậm và có sai sót, nên dẫn đến tranh chấp và phát sinh đơn, thư khiếu nại, tố cáo. Việc xác định loại đất, việc thực hiện quy

trình trình tự, thủ tục bồi thường, công khai chủ trương; việc tổ chức lấy ý kiến về phương án bồi thường, hỗ trợ, tái định cư chưa đúng, chưa đảm bảo tính dân chủ... nên dẫn đến khiếu kiện trong nhân dân.

- Việc đền bù giải phóng mặt bằng nhiều nơi thực hiện thiếu công bằng, dân chủ, không công khai, quy trình không chặt chẽ, không đúng chính sách pháp luật; đối với khiếu nại liên quan đến dự án đầu tư phải thu hồi đất, pháp luật hiện hành chưa tạo được những chuẩn mực chung về giá bồi thường đất và cơ chế điều chỉnh giá theo thời gian; nhiều dự án được phân thành các giai đoạn khác nhau nên kéo dài đã dẫn đến việc so sánh giá bồi thường giữa các dự án; cũng như việc thay đổi, điều chỉnh pháp luật thường xuyên có liên quan đến chính sách bồi thường, hỗ trợ cũng ảnh hưởng đến người dân tại các dự án bồi thường chậm, kéo dài; bên cạnh đó còn có biểu hiện coi nhẹ công tác tuyên truyền giáo dục, thuyết phục vận động nhân dân dẫn đến phát sinh khiếu kiện phức tạp, đông người.

- Nhận thức của của người dân về chính sách, pháp luật về đất đai và pháp luật về khiếu nại, tố cáo còn nhiều hạn chế, một số trường hợp người dân mặc dù hiểu rõ các quy định của pháp luật, song cố tình không chấp hành quyết định đã giải quyết đúng pháp luật.

- Công tác phối hợp giữa các đơn vị chưa được thống nhất, việc thông tin về giải quyết khiếu nại, tố cáo có liên quan đến bồi thường, hỗ trợ, tái định cư chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan Trung ương và địa phương dẫn đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thiếu nhất quán cũng dẫn đến việc giải quyết thiếu thống nhất và kéo dài.

#### b) Nguyên nhân khách quan.

- Những quy định về đất đai, thuế, chính sách đền bù, giải phóng mặt bằng, chính sách khen thưởng... thiếu đồng bộ và chưa ổn định nên trong việc áp dụng Luật gặp nhiều khó khăn, một bộ phận nhân dân không hiểu, cho là thực hiện sai, dễ phát sinh khiếu kiện.

- Quá trình tiến hành công nghiệp hoá, hiện đại hoá trên địa bàn, tốc độ xây dựng cơ sở hạ tầng, các công trình công cộng, khu công nghiệp tăng nhanh làm cho quỹ đất canh tác bị thu hẹp, việc chuyển đổi cơ cấu sản xuất, việc làm, lao động chưa kịp thời, tạo nên những bức xúc trong nhân dân.

- Do sự phát triển của kinh tế - xã hội, giá trị và giá trị sử dụng của đất đai ngày càng lớn nên việc tranh chấp, khiếu kiện về đất đai, nhà cửa ngày càng nhiều cả về số lượng và tính chất phức tạp trong khi công tác quản lý Nhà nước trên lĩnh vực đất đai, nhà cửa còn nhiều bất cập.

Một số dự án sau khi được giao đất do nhiều nguyên nhân đã không triển khai xây dựng như cam kết, còn để đất trống dẫn tới tình trạng người dân tái lấn chiếm nên đến khi đầu tư xây dựng lại phát sinh tranh chấp.

- Nhiều vụ việc xảy ra đã lâu liên quan đến kinh tế hợp tác xã, đất đai, khen thưởng, cán bộ theo dõi có sự thay đổi, hồ sơ không đầy đủ, nên không đủ cơ sở và điều kiện xem xét, giải quyết.

- Một số công dân lợi dụng quyền dân chủ đã kích động, lôi kéo thêm những người khác cùng đi kiện tạo thành nhóm đông người. Mặc dù có những trường hợp đã được giải quyết thấu lý đạt tình nhưng họ không đạt được mục đích cá nhân nên họ tiếp tục khiếu kiện theo ý nguyện chủ quan của họ, nhận thức không đầy đủ về chính sách pháp luật gây khó khăn cho việc giải quyết của các cơ quan Nhà nước.

- Nhận thức, hiểu biết pháp luật, trách nhiệm của công dân về khiếu nại, tố cáo của một bộ phận nhân dân còn chưa đúng, chưa đầy đủ nên số đơn khiếu nại sai chiếm tỷ lệ cao; ngoài ra cũng có trường hợp công dân còn lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để đưa ra những đòi hỏi quá mức.

- Cơ chế, chính sách, pháp luật để giải quyết khiếu nại thiếu thống nhất, chưa phù hợp với thực tế về thẩm quyền và trình tự thủ tục giải quyết, cơ chế giải quyết khiếu nại chưa phân định rõ việc tổ chức, thực hiện chức năng quản lý hành chính và giải quyết khiếu nại hành chính.

- Nhiều vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật nhưng vẫn được các cơ quan Trung ương xem xét lại khi người dân gửi đơn khiếu nại tiếp, nhiều cơ quan không có thẩm quyền giải quyết cũng nhận đơn rồi chuyển đơn nên người khiếu nại gửi đơn nhiều nơi, dẫn đến việc khiếu nại không có điểm dừng.

## **Kết luận chương 2**

Qua phân tích thực trạng thực hiện pháp luật về tiếp công dân từ thực tiễn UBND các xã thuộc huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội thì: Hệ thống pháp luật hiện hành nhìn chung đã đầy đủ và phù hợp với thực tế phát triển xã hội hiện nay. Những văn bản pháp luật đã làm cơ sở pháp lý quy định trách nhiệm tiếp công dân, mô hình tiếp công dân và các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân cũng như trình tự, thủ tục tiếp công dân cần có những bước nào.

Để pháp luật tiếp công dân được thực hiện tốt hơn còn cần phụ thuộc vào trình độ, năng lực, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức nói chung và của các Chủ tịch UBND xã nói riêng cũng như ý thức thực hiện pháp luật của người dân.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được thì UBND các xã thuộc huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần có những biện pháp nhằm hạn chế khó khăn, vướng mắc khi gặp phải về cả chuyên môn và cơ sở vật chất. Song song với việc luôn luôn trau dồi, bồi dưỡng nghiệp vụ thì các cấp lãnh đạo cũng cần có những chính sách, khuyến khích cán bộ nhân viên cấp dưới có những sáng kiến, cải tiến trong hoạt động thực hiện pháp luật tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả trong thời gian tới.

### **Chương 3**

## **QUAN ĐIỂM, GIẢI PHÁP BẢO ĐẢM THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN Ở ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ**

Từ thực tiễn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong những năm qua, tôi có thể mạnh dạn đưa ra một số dự nội dung về tình hình tiếp công dân và nhận đơn khiếu nại, tố cáo trên địa bàn toàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội nói chung và Ủy ban nhân dân các xã nói riêng như sau:

- Trong thời gian tới số lượng công dân đến trực tiếp trụ sở tiếp công dân và gửi đơn đến các cấp, các ngành trong tỉnh sẽ tiếp tục tăng, công dân chủ yếu là kiến nghị, hỏi về chế độ chính sách hoặc đề nghị giải quyết quyền lợi cho công dân như: Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đền bù giải phóng mặt bằng, chính sách xã hội...

- Đơn khiếu nại, tố cáo chiếm tỷ lệ thấp (khoảng 20-25% tổng số đơn) và có chiều hướng giảm nhưng số vụ khiếu tố đông người, chứa đựng tính chất phức tạp, dễ phát sinh thành những điểm nóng, đặc biệt đơn khiếu tố liên quan đến việc đền bù, giải phóng mặt bằng sẽ tiếp tục tăng.

### **3.1. Quan điểm bảo đảm thực hiện pháp luật về tiếp công dân**

Với ý nghĩa quan trọng của công tác tiếp công dân, thông qua việc tiếp công dân, Nhà nước kịp thời tiếp nhận và xử lý những vấn đề phát sinh trong quản lý nhà nước, lắng nghe được những ý kiến của dân, nhận được những thông tin kịp thời phản ánh về quá trình thực hiện các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Trên cơ sở đó Đảng và Nhà nước có thể điều chỉnh sửa đổi, bổ sung các chính sách, pháp luật cho phù hợp với thực tế phát triển vận động của xã hội. Kịp thời phát hiện và xử lý những vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ quản lý nhà nước, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân bị xâm hại, ổn định tình hình địa phương. Thực hiện tốt việc tiếp công dân góp phần phát huy bản chất nhà



nước của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân của nhà nước Cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, củng cố mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước, nhân dân thấy được niềm tin vào chính quyền, phát huy quyền làm chủ của mình, góp phần vào công cuộc xây dựng và quản lý nhà nước. Cũng thông qua tiếp công dân, tạo sự gắn gũi giữa Đảng, Nhà nước với nhân dân [35].

Để đảm bảo thực hiện pháp luật về tiếp công dân trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội được tố trong thời gian tới, giúp hạn chế đơn thư của công dân, đặc biệt là đơn khiếu nại, tố cáo, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, các cấp chính quyền trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần có quan điểm sau:

*Thứ nhất*, thực hiện pháp luật về tiếp công dân xuất phát từ yêu cầu xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân. Hệ thống các văn bản pháp luật điều chỉnh các quan hệ về tiếp công dân ra đời đã đóng vai trò tích cực trong việc trực tiếp thực hiện quyền của công dân, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho người dân.

*Thứ hai*, hoạt động tiếp công dân là nhiệm vụ quan trọng của cả hệ thống chính trị, của các cấp, các ngành, các địa phương trên địa bàn các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội, đặc biệt là trách nhiệm của UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội và UBND các xã, thị trấn của huyện. Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là một trong những tiêu chí để đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của UBND các cấp.

*Thứ ba*, thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về tiếp công dân, ban hành các văn bản áp dụng pháp luật phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị ở địa phương huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội theo từng giai đoạn phát triển.

*Thứ tư*, phối hợp các giải pháp nhằm đảm bảo thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân, góp phần ổn định lòng nhân dân, nâng cao niềm tin

của người dân đối với nhà nước, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của quản lý nhà nước trên địa bàn các xã thuộc huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội.

### **3.2. Giải pháp bảo đảm thực hiện pháp luật về tiếp công dân**

#### *3.2.1. Giải pháp chung trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân*

*Thứ nhất*, tuyên truyền sâu rộng pháp luật về tiếp công dân trong đó đặc biệt lưu ý đến pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng và những chính sách pháp luật nói chung để nhân dân hiểu và thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình. Làm chuyển biến nhận thức đến người có trách nhiệm đối với công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, người tham mưu giúp việc, tránh hiện tượng quan liêu, đùn đẩy, né tránh hoặc giải quyết không dứt điểm dẫn đến vi phạm trình tự, thủ tục, thời gian giải quyết.

*Thứ hai*, tăng cường sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, các ngành, các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo. Thực hiện tốt quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở, chú trọng công tác hoà giải và giải quyết tốt những vụ việc phát sinh ngay tại cơ sở, quan tâm củng cố mạng lưới thanh tra nhân dân để phát huy chức năng, hiệu quả hoạt động của tổ chức này.

*Thứ ba*, tăng cường công tác thanh tra việc chấp hành pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiểm tra trách nhiệm Thủ trưởng ở các cấp, các ngành về công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo. Phải gắn việc tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo với đấu tranh chống tham nhũng.

*Thứ tư*, Các cấp, các ngành, các cơ quan, cá nhân có liên quan phải thực hiện nghiêm túc các kết luận, kiến nghị và quyết định xử lý sau thanh tra, kiểm tra, đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm những công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để vu khống, gây rối, kích động, lôi kéo, cố tình gây mất ổn định tình hình chính trị - kinh tế - xã hội tại địa phương.

*Thứ năm*, chú trọng kiện toàn đội ngũ cán bộ thanh tra, cần bố trí đủ cán bộ có phẩm chất, năng lực, có trình độ hiểu biết các quy định của pháp

luật, có kiến thức xã hội làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân. Tăng cường vai trò tham mưu, đề xuất các biện pháp chỉ đạo để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo. Thực hiện tốt việc tổng hợp báo cáo, đánh giá về tình hình khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo [29].

*Thứ sáu,* Tiếp tục thực hiện cải cách thủ tục hành chính, xây dựng Nhà nước trong sạch, vững mạnh để củng cố lòng tin của nhân dân vào Đảng và Nhà nước. Đẩy mạnh các phong trào thi đua yêu nước, phát triển kinh tế xã hội gắn với làm tốt việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, tăng cường quản lý trên tất cả các lĩnh vực là cơ sở phòng ngừa tận gốc nguyên nhân gây khiếu kiện.

### **3.2.2. Giải pháp bảo đảm thực hiện pháp luật tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã**

*\*. Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng*

Tiếp tục quán triệt thực hiện có kết quả Chỉ thị số 09-CT/TW, Thông báo số 130-TB/TW của Bộ Chính trị, Thông báo kết luận số 197-TB/TW của Ban Bí thư về giải quyết khiếu nại, tố cáo; Thông báo số 307-TB/TW của Ban Bí thư, Quyết định số 858/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân. Cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp phải trực tiếp lãnh đạo công tác giải quyết đơn thư khiếu tố và tiếp công dân; gắn công tác tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo và cải cách hành chính, đấu tranh phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, coi hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân là một tiêu chuẩn quan trọng để đánh giá năng lực, hiệu quả công tác của cấp ủy, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có trách nhiệm, góp phần xây dựng chính quyền gần dân, hiểu dân và vì dân. Củng cố hệ thống chính trị cơ sở vững mạnh, chủ động phát hiện giải quyết tốt các vụ việc tranh chấp khiếu kiện ngay từ cơ sở không để lây lan kéo dài thành “điểm nóng” phức tạp về an ninh trật tự.

Sự lãnh đạo của Đảng vừa là nguyên tắc vừa là điều kiện bảo đảm trong thực hiện pháp luật về tiếp công dân. Qua thực tiễn thực hiện pháp luật về tiếp công dân cho thấy nơi nào các cấp uỷ nhận thức đúng vị trí, vai trò và quan tâm đến công tác tiếp công dân thì ở đó hoạt động tiếp công dân đem lại những kết quả tốt, giải quyết kịp thời các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân. Ngược lại, nơi nào cấp uỷ chưa nhận thức đầy đủ vị trí, vai trò của tiếp công dân thì công tác tiếp công dân ở đó yếu kém, các yêu cầu, kiến nghị của công dân không được xem xét giải quyết kịp thời, thấu tình, đạt lý gây nên bức xúc cho người dân, phát sinh các khiếu nại, tố cáo và khiếu kiện kéo dài. Từ thực tiễn trên, có thể khẳng định sự lãnh đạo của Đảng là điều kiện, biện pháp tiên quyết bảo đảm cho việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân trong thời gian tới. Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với vấn đề thực hiện pháp luật về tiếp công dân đòi hỏi Đảng phải có phương thức lãnh đạo phù hợp bằng cách vạch ra phương hướng chỉ đạo việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân, thông qua việc ban hành các Nghị quyết, chỉ thị của Đảng bảo đảm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân cho được thống nhất, nghiêm minh; bằng sự quan tâm củng cố, kiện toàn tổ chức và tăng cường thực thực hiện pháp luật về tiếp công dân; bằng sự kiểm sát, giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước về tiếp công dân [4] [30].

*\* Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về thực hiện pháp luật tiếp công dân*

Qua quá trình áp dụng pháp luật về tiếp công dân đã xuất hiện những hạn chế, bất cập từ đó cần có những đề xuất sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành văn bản pháp luật phù hợp với thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả trong hoạt động áp dụng pháp luật về tiếp công dân.

Văn bản pháp luật cần quy định chi tiết trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức khác nhau trong hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất đặc biệt là tiếp các đoàn khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người.

Cần có những bổ sung trong các quy định pháp luật về thành lập bộ phận tiếp công dân chuyên trách ở cấp xã, quy định cụ thể về mô hình tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, tiêu chuẩn của cán bộ làm công tác tiếp công dân vì hiện tại pháp luật mới chỉ quy định thành lập Ban tiếp công dân ở cấp huyện, đối với cấp xã chưa có quy định cụ thể nên các xã đều bố trí cán bộ văn phòng hoặc cán bộ làm công tác tư pháp, cán bộ của bộ phận chuyên môn khác kiêm nhiệm công tác tiếp công dân nên tinh thần, trách nhiệm chưa cao, nghiệp vụ tiếp công dân hạn chế, còn bị phân tán trong thực hiện nhiệm vụ, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động tiếp công dân ở phần lớn các xã chưa đáp ứng được yêu cầu và đạt hiệu quả.

Ban hành văn bản quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền, thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh của công dân vì thực tế các địa phương chỉ chú trọng giải quyết các tố cáo, khiếu nại, còn đối với kiến nghị, phản ánh thì chậm trễ giải quyết hoặc không giải quyết, không có văn bản trả lời cho công dân, tình trạng đó gây nên bức xúc đối với công dân khiến họ phải đi lại nhiều lần đến trụ sở tiếp công dân để yêu cầu trả lời đơn của họ, đó cũng chính là một trong những nguyên nhân làm phát sinh khiếu nại, tố cáo [20].

*\*. Rà soát, quy định tiêu chuẩn, điều kiện cụ thể về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, đạo đức công vụ của các cán bộ tiếp công dân*

Thực tiễn khi công dân đến trụ sở cơ quan trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội họ đã mang trong mình rất nhiều bức xúc, yêu cầu được giải quyết, mỗi người có một hoàn cảnh riêng từ gia đình, khả năng kinh tế, độ tuổi, trình độ, giới tính, nhận thức xã hội, nhận thức pháp luật. Để giải quyết mối quan hệ giữa Nhà nước và công dân trong trường hợp này thì mục đích phải tạo được niềm tin vào cán bộ huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội được giao tiếp công dân, và niềm tin vào Nhà nước. Vậy nên lực lượng cán bộ tiếp công dân trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội đặc biệt là đối với cấp xã cần được rà soát, quy định về tiêu chuẩn, điều kiện cụ thể về

trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, đạo đức công vụ để được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân. Giải pháp này nhằm đánh giá toàn diện về số lượng, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng, kiện toàn để bảo đảm 100% cán bộ, công chức làm công tiếp công dân tại địa phương đáp ứng tiêu chuẩn theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao, điều đó cũng xuất phát từ vị trí hết sức quan trọng trong hệ thống chính trị - hành chính của chính quyền cấp xã, là cầu nối trực tiếp của hệ thống chính quyền nhà nước với nhân dân, thực hiện hoạt động quản lý nhà nước trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh trật tự, an toàn xã hội ở địa phương theo thẩm quyền được phân cấp, đảm bảo cho các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước được triển khai thực hiện trong cuộc sống. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân có vai trò hết sức quan trọng trong việc lắng nghe, tiếp nhận các yêu cầu của công dân, giải thích các quy định của Đảng và Nhà nước đến với công dân. Hiệu lực, hiệu quả của bộ máy chính quyền xét đến cùng được quyết định bởi phẩm chất, năng lực và hiệu quả công tác của đội ngũ cán bộ, công chức trong đó có cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân. Vì vậy, việc rà soát quy định tiêu chuẩn, điều kiện cụ thể về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, đạo đức công vụ là một vấn đề cần thiết phải có trong các quy định của huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội nói riêng và nhiệm vụ của các cơ quan ban hành văn bản pháp luật nói chung [4] [30].

### **3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội**

*3.3.1. Tăng cường trách nhiệm của lãnh đạo Ủy ban nhân dân các cấp trong tổ chức, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân*

Tiếp công dân là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị theo quy định của pháp luật, vì vậy Chủ tịch UBND huyện Thường

Tín, Thành phố Hà Nội cần thực hiện các nội dung đề tăng cường trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, cụ thể:

- Tiếp tục thực hiện Đề án đổi mới công tác tiếp công dân theo Quyết định 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tổ chức tập huấn Luật Tiếp công dân 2013 cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân chuyên trách cấp sở, huyện và cấp xã, phường trong toàn tỉnh.

- Chuẩn bị tốt các trang thiết bị, phương tiện và địa điểm nơi tiếp công dân như:

- + Về địa điểm: bảo đảm địa điểm tiếp công dân phải thuận lợi để công dân đến trình bày, đề đạt nguyện vọng với cơ quan Nhà nước, chính quyền địa phương được dễ dàng. Nơi tiếp công dân cần trang trọng, gây ấn tượng tốt cho người dân.

- + Về trang thiết bị, phương tiện: cần có những trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân. Các phòng tiếp công dân ở tỉnh, các sở, ban, ngành, huyện, thành, thị cần được được đảm bảo việc trao đổi, cung cấp thông tin thuận lợi.

- Xây dựng quy chế làm việc, xác định rõ chức năng, nhiệm vụ cụ thể của các cơ quan chuyên môn trên địa bàn UBND huyện trong việc phối hợp với Ban tiếp công dân, với Thanh tra huyện, với Văn phòng UBND huyện trong tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu và giải quyết đơn thư của công dân, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất kết quả tiếp công dân và giải quyết đơn thư [30].

- Ban hành văn bản quy định rõ trách nhiệm của Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy trong việc cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của huyện, tránh tình trạng cán bộ tiếp công dân của Ban tiếp công dân phải thường trực tiếp nhận và xử lý tất cả các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

thuộc phạm vi tiếp nhận, xử lý của Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy như thực trạng hiện nay.

- Chỉ đạo Thanh tra huyện xây dựng kế hoạch tăng cường thanh tra và thanh tra đột xuất việc thực hiện trách nhiệm trong tiếp công dân, giải quyết đơn thư đối với Chủ tịch UBND các xã, thị trấn, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện. Kết quả thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết đơn thư và thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất về kết quả tiếp công dân là căn cứ để xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

### *3.3.2. Xây dựng quy trình tiếp công dân tại cấp xã, thị trấn*

Cấp xã, thị trấn là cấp giải quyết lần đầu đối với đơn khiếu nại, tố cáo. Khi giải quyết lần đầu Nhà nước khuyến khích hoà giải và giải quyết thông qua tiếp xúc đối thoại trực tiếp giữa công dân với cơ quan hành chính nhà nước. Do đó việc tiếp công dân cần theo thủ tục đơn giản, tiện lợi; cụ thể:

Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo cán bộ tiếp công dân cần dành thời gian thích hợp để trao đổi, đối thoại trực tiếp với công dân; căn cứ nội dung công dân trình bày để xử lý [20]:

+ Nếu vụ việc đơn giản thì giải thích, hướng dẫn, trả lời trực tiếp cho công dân.

+ Nếu vụ việc phức tạp thì ghi nhận ý kiến của công dân và báo cáo thủ trưởng đơn vị hoặc Chủ tịch UBND xã để xem xét xử lý theo trình tự giải quyết đơn.

Kết quả tiếp công dân cần được phản ánh đầy đủ vào sổ tiếp công dân.

### *3.4.3. Phối hợp chặt chẽ, thường xuyên giữa các cơ quan, đơn vị trong hoạt động tiếp công dân*

Thực hiện phối hợp chặt chẽ và thường xuyên giữa các cơ quan, đơn vị trong hoạt động tiếp công dân là giải pháp quan trọng, sự phối hợp được thực



hiện trong việc trực tiếp tham gia tiếp công dân, phối hợp trong giải quyết các yêu cầu của công dân, phối hợp trong việc thực hiện các biện pháp bảo đảm cho công tác tiếp dân. Thực tế trong thời gian vừa qua trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội công tác phối hợp giữa Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy, các phòng, ban chuyên môn và cơ quan, đơn vị có liên quan như Công an trong tiếp công dân chưa được thực hiện tốt, các cơ quan, đơn vị có vai trò phối hợp đang ở trong tình trạng bị động, đối phó. Phần lớn các buổi tiếp công dân chủ yếu chỉ có cán bộ của Ban tiếp công dân thường trực và thực hiện tiếp nhận, xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi tiếp nhận, xử lý của các cơ quan, đơn vị liên quan. Việc bảo đảm trật tự an ninh và xử lý một số trường hợp gây rối nơi tiếp công dân không được thực hiện kịp thời, những điều đó ảnh hưởng đến hiệu quả công tác tiếp công dân của chính quyền các cấp [4] [30].

Để nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về tiếp công dân trong thời gian tới, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần thực hiện tốt nhiệm vụ sau [30]:

- Tăng cường phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa UBND huyện với UBND các xã, thị trấn; giữa UBND huyện với UBND tỉnh.

- Tăng cường phối hợp giữa bộ phận tiếp công dân của UBND huyện với Thanh tra huyện và các phòng, ban chuyên môn trực tiếp tham gia tiếp công dân, giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết đơn thư của công dân đặc biệt trong trường hợp giải quyết vụ việc liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau; giữa UBND xã với các bộ phận chuyên môn trực tiếp giúp UBND quản lý nhà nước về lĩnh vực cụ thể [30].

- Tăng cường phối hợp giữa trụ sở tiếp công dân các cấp với cơ quan công an cùng cấp trong việc thường trực tiếp công dân, bảo vệ trụ sở tiếp công dân, bảo vệ cán bộ tiếp công dân, giữ gìn an ninh trật tự nơi tiếp công dân.

- Thực hiện tốt sự phối hợp nêu trên giữa các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân sẽ góp phần đảm bảo công tác tiếp dân được thực hiện hiệu quả, liên tục, kịp thời, tránh tình trạng cán bộ tiếp công dân lúng túng trong xử lý tình huống, trong giải thích, hướng dẫn và tiếp nhận yêu cầu của công dân.

Ngoài ra, đối với Công an huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần phát huy và nâng cao cơ chế phối hợp với cơ quan hành chính địa phương trong công tác tiếp công dân, thực hiện phân công nhiệm vụ cụ thể cho đội ngũ cán bộ công chức của ngành có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân dân tại trụ sở tiếp công dân của cơ quan hành chính, đặc biệt là trong các buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân vì thông thường đó là những buổi có nhiều lượt công dân, có những đoàn đông người tập trung khiếu nại, tố cáo, việc tham gia phối hợp này là cần thiết kịp thời ngăn chặn, xử lý những trường hợp gây rối trật tự nơi tiếp công dân, phá hoại trụ sở tiếp công dân, đe dọa danh sự, sức khỏe, tính mạng của cán bộ tiếp công dân. Chỉ đạo Công an xã, thị trấn chủ động nắm bắt tình hình, báo cáo Công an huyện kịp thời phối hợp ngăn chặn, xử lý những biểu hiện lợi dụng dân chủ tuyên truyền xuyên tạc đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, quy định pháp luật của Nhà nước, làm thất bại âm mưu, thủ đoạn của các thế lực thù địch lợi dụng tuyên công dân để kích động, lôi kéo, dụ dỗ tụ tập đông người nơi tiếp công dân, trụ sở các cơ quan nhà nước, có hành vi quá khích gây rối trật tự công cộng, chống phá chính quyền [30].

#### *3.3.4. Ứng dụng tin học hóa trong công tác tiếp công dân; quản lý, theo dõi đơn thư khiếu nại, tố cáo*

Để mỗi cơ quan khắc phục được những khó khăn khi xử lý từng đơn khiếu nại, tố cáo, phát hiện, xử lý chính xác các đơn trùng tên, trùng nội dung... được nhanh chóng đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Tôi đề xuất giải pháp đầu tư trang bị máy vi tính với phần mềm phù hợp để phục vụ cho công tác xử lý và quản lý đơn thư, qua đó sẽ góp phần quan

trọng vào chương trình cải cách thủ tục hành chính, đảm bảo cho việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo trong tỉnh được nhanh chóng và chính xác.

Đây là phần mềm thống kê tổng hợp kết quả tiếp công dân, nhận, xử lý, giải quyết đơn trong toàn tỉnh, sử dụng cập nhật hàng ngày và tổng hợp biểu mẫu báo cáo theo quý, 6 tháng và 1 năm. Phần mềm được xây dựng trên Microsoft Excel tự động tổng hợp thành biểu thống kê kết quả tiếp công dân, nhận, xử lý, giải quyết đơn trong toàn huyện trên cơ sở báo cáo của huyện, các xã, thị trấn góp phần giảm thời gian tính toán, tổng hợp [4].

### *3.3.5. Bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân*

Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ đối với cán bộ làm công tác tiếp dân, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp dân đặc biệt ở cấp cơ sở, bố trí cán bộ tiếp dân là người có năng lực, trình độ, am hiểu pháp luật, làm tốt công tác dân vận, bồi dưỡng kĩ năng. Khi tiếp xúc với công dân, cần có thái độ ôn hòa, lời nói nhã nhặn, lịch sự của cán bộ sẽ làm cho bầu không khí trở nên thân thiện hơn, việc giải quyết sẽ đạt được hiệu quả hơn. Đề cao vai trò, trách nhiệm và lương tâm của những người làm công tác tiếp dân, giải quyết đơn, phải đặt mình vào vị trí của công dân nhất là đối với những vụ việc khiếu kiện kéo dài. Người cán bộ phải tận tâm, nghiên cứu đầy đủ, sâu sắc việc tìm căn cứ có lợi cho công dân, đánh giá vụ việc trong tổng thể các quy định của pháp luật và thực tiễn, dũng cảm và quyết đoán tham mưu giải quyết theo hướng có lợi cho dân khi căn cứ pháp lý có thể chỉ là 50/50.

Có chính sách đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân, thực tế tiếp công dân là công việc nặng nhọc về tư duy và chịu nhiều áp lực, người cán bộ tiếp công dân là người được coi là đại diện cho cấp chính quyền tiếp đón để lắng nghe dân nói, dân phản ánh về thực tiễn quản lý nhà nước của chính quyền nên họ là người mang trên mình trách nhiệm nặng nề và nhiều trường hợp là nơi công dân “trút” uất ức, bức xúc, bị lăng mạ, đe dọa

về sức khỏe, tính mạng làm như chính cán bộ tiếp dân là người gây nên tội. Phần lớn hiện nay, cán bộ làm công tác tiếp dân phải thực hiện nhiệm vụ do yêu cầu bố trí công việc phải làm, không mấy ai yêu nghề tiếp dân và họ luôn có tư tưởng đây chỉ là công việc tạm thời. Điều đó cho thấy, nhà nước, các cấp chính quyền địa phương cần có chính sách quan tâm hơn nữa về vật chất, về tinh thần đến đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giúp họ yên tâm công tác, có trách nhiệm hơn với nghề và thực hiện tốt nhiệm vụ của mình. Và đây chính là giải pháp quan trọng, hữu hiệu trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, hạn chế phát sinh khiếu nại từ cơ sở [30].

### *3.3.6. Phát huy vai trò của các cơ quan thông tấn báo chí.*

Các cơ quan thông tấn báo chí tiếp tục phát huy vai trò và trách nhiệm của mình đóng góp thiết thực hơn nữa vào công tác giải quyết khiếu kiện, phát huy quyền làm chủ và bảo vệ lợi ích chính đáng của nhân dân, xây dựng Đảng và bộ máy Nhà nước trong sạch, vững mạnh; tích cực đấu tranh với các âm mưu hoạt động của các thế lực thù địch, phần tử xấu lợi dụng khiếu kiện của nhân dân để xuyên tạc, kích động chống Đảng và Nhà nước, tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nhất là pháp luật về khiếu nại, tố cáo, pháp luật về xử lý các sai phạm có liên quan đến khiếu nại, tố cáo; tăng cường tuyên truyền, biểu dương nhân rộng những điển hình tốt về giải quyết khiếu kiện; ngăn ngừa, cảnh báo, phê phán những việc làm sai trái, vi phạm kỷ luật Đảng, pháp luật của Nhà nước, nhất là các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo. Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, Đoàn đại biểu Quốc hội và các tổ chức thành viên trong công tác hoà giải. Nâng cao chất lượng hoà giải và có chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động hoà giải, góp phần tích cực giải quyết các tranh chấp ngay tại cơ sở. Tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chức năng, ban ngành, đoàn thể quần chúng ở Trung ương và địa phương làm tốt công tác vận động quần chúng đồng tình với

chủ trương giải quyết của chính quyền và các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu kiện theo quy định pháp luật.

Nâng cao phối hợp với các cơ quan báo chí nhằm tuyên truyền phổ biến các chủ trương, chính sách, quy định pháp luật của Đảng và Nhà nước bằng nhiều hình thức khác nhau với nội dung phong phú về các lĩnh vực: tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, đất đai, giải phóng mặt bằng, chế độ chính sách, đó là những lĩnh vực dễ phát sinh khiếu kiện, qua đó nâng cao nhận thức pháp luật của người dân, đề người dân hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình đối với nhà nước, góp phần ngăn chặn và hạn chế vi phạm pháp luật, hạn chế khiếu kiện.

### **Kết luận chương 3**

Qua nghiên cứu Chương 3, với những ý kiến đóng góp nhằm nâng cao hiệu quả áp dụng pháp luật về tiếp công dân trên địa bàn xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội thì: Để bảo đảm và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về tiếp công dân trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội được tốt hơn trong thời gian tới, giúp hạn chế đơn thư của công dân, đặc biệt là đơn thư khiếu nại, tố cáo, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, các cấp chính quyền trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần có quan điểm xác định thực hiện pháp luật về tiếp công dân xuất phát từ yêu cầu xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN của dân, do dân và vì dân; coi tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị quan trọng của cả hệ thống chính trị, của các cấp, các ngành, các địa phương trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội, đặc biệt là trách nhiệm của UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội và UBND các xã, thị trấn của huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội; thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về tiếp công dân, ban hành các văn bản áp dụng pháp luật phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị địa phương huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội theo từng giai đoạn phát triển; thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm đảm bảo

thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân, đó là: Tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng; hoàn thiện các văn bản pháp luật về tiếp công dân; rà soát, quy định tiêu chuẩn, điều kiện cụ thể về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, đạo đức công vụ của lực lượng cán bộ làm công tác tiếp công dân; tăng cường trách nhiệm của Lãnh đạo UBND các cấp trong tổ chức, chỉ đạo, thực hiện công tác tiếp công dân; phối hợp chặt chẽ, thường xuyên giữa các cơ quan, đơn vị trong hoạt động tiếp công dân; bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân; tăng cường thanh tra, giám sát hoạt động tiếp công dân; tăng cường tuyên truyền, nâng cao nhận thức của xã hội về tiếp công dân, về khiếu nại, tố cáo.

## KẾT LUẬN

Khiếu nại, tố cáo là một hiện tượng xã hội nảy sinh trong mối quan hệ giữa công dân với công dân, giữa công dân với Nhà nước mà các cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải giải quyết. Làm tốt công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo là biểu thị tinh thần trách nhiệm của cơ quan nhà nước, tạo điều kiện để pháp huy dân chủ xã hội chủ nghĩa, tăng thêm lòng tin của nhân dân đối với Đảng và Nhà nước; tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa; tăng cường sự đoàn kết nhất trí trong nhân dân, góp phần động viên nhân dân tham gia các mặt công tác khác, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội; thực hiện dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng dân chủ văn minh.

Với nhiệm vụ xây dựng Nhà nước pháp quyền Việt Nam xã hội chủ nghĩa, trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hoá - hiện đại hoá thì công tác tiếp công dân tại UBND các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội càng trở nên bức thiết, chỉ có đảm bảo tốt quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, làm cho nhân dân tin tưởng vào đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước mới tạo cơ sở vững vàng để ổn định chính trị, củng cố mối quan hệ mật thiết giữa nhân dân với Đảng, giữa ý Đảng lòng dân, khơi dậy ý thức trách nhiệm của công dân trước vận hội mới của đất nước.

Qua nội dung của luận văn, có thể rút ra một số kết luận sau đây:

1. Công tác tiếp công dân là công việc đầu tiên có ý nghĩa hết sức quan trọng trong quy trình giải quyết đơn theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo. Công tác tiếp công dân là nơi các cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận những thông tin về khiếu nại, tố cáo do công dân trình bày trực tiếp, qua đó có những biện pháp điều chỉnh chỉ đạo điều hành trong công tác tổ chức, quản lý... giúp cho cơ quan nhà nước đưa chính sách pháp luật ngày càng sát với thực tế đời sống xã hội.

2. Trong những năm qua, công tác tiếp công dân ở UBND các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội về cơ bản đã đi vào nề nếp theo đúng các quy định của pháp luật. Trên 90% cơ quan hành chính nhà nước đã có trụ sở tiếp công dân, có cán bộ tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn hàng năm đều được tập huấn nghiệp vụ; hệ thống sổ sách theo dõi được thực hiện theo mẫu chung, thống nhất trong toàn tỉnh ...

3. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân vẫn còn bộc lộ những hạn chế nhất định:

- Tại các xã chưa có cán bộ chuyên trách làm nhiệm vụ tiếp công dân, nhận, phân loại, xử lý đơn; trình độ một số cán bộ làm công tác này chưa đáp ứng yêu cầu công việc.

- Một số lĩnh vực phát sinh nhiều đơn khiếu nại, tố cáo như công tác thu hồi đất, đền bù, giải phóng mặt bằng chưa có tổng hợp, rút kinh nghiệm nên trong nhiều năm qua số đơn về lĩnh vực này chưa giảm mà còn có diễn biến phức tạp.

- Công dân đến sai địa chỉ của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo diễn ra phổ biến, một bộ phận người đi khiếu nại, tố cáo với mục đích không xây dựng, thậm chí gây rối gây khó khăn, tốn kém cho cơ quan nhà nước nhưng cơ quan nhà nước chưa có biện pháp phân loại, xử lý phù hợp v.v..

4. Để thực hiện tốt công tác tiếp công dân ở UBND các xã trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần thực hiện đồng bộ một số giải pháp chung: Tuyên truyền sâu rộng pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng và những chính sách pháp luật nói chung để nhân dân hiểu và thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình; tăng cường chỉ đạo giải quyết ngay những vướng mắc phát sinh tại cơ sở, coi trọng công tác hoà giải những mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân để hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo; tăng cường công tác thanh tra việc chấp hành pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiểm tra trách nhiệm



Thủ trưởng ở các cấp, các ngành về công tác tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo; phải gắn việc tiếp công dân; nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo với đấu tranh chống tham nhũng, tiêu cực, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí...

5. Triển khai các giải pháp chung trên đây, thời gian tới huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội cần thực hiện các giải pháp cụ thể sau:

- Đối với công tác tiếp công dân: Bố trí nơi tiếp công dân riêng, địa điểm thuận lợi; nơi tiếp công dân cần trang trọng, gây ấn tượng tốt cho người dân; có những trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân. Ở cấp huyện, xã, mỗi ngành cần có quy chế tiếp công dân phù hợp với tình hình thực tế ở địa phương mình, ngành mình; định rõ mối quan hệ làm việc giữa trụ sở tiếp công dân và các tổ chức khác, đảm bảo thông tin kịp thời để thông báo tình hình kết quả giải quyết, trả lời cho dân, tránh việc hứa hẹn suông.

Nâng cao hơn nữa trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính, coi công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên. Việc giải quyết phải đúng trình tự, thẩm quyền theo quy định, nhất là những nội dung liên quan đến đất đai, bồi thường giải phóng mặt bằng, chính sách xã hội...; gắn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với công tác xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền cơ sở.

- Xây dựng quy trình tiếp công dân, nhận, xử lý đơn ở xã, thị trấn theo hướng: Thành lập phòng tiếp công dân, nhận xử lý đơn chung theo cấp hành chính, cơ quan này có nhiệm vụ tiếp công dân, nhận xử lý đơn hàng ngày; thống kê, tổng hợp tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn, đôn đốc giải quyết đơn, kiểm tra việc thực hiện quyết định, kết luận giải quyết đơn thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cùng cấp.

Với phạm vi nghiên cứu của luận văn, tác giả đã xin đề xuất một số phương án/giải pháp nhằm bảo đảm thực hiện và nâng cao hiệu quả, tổ chức

thực hiện pháp luật về tiếp công dân của UBND cấp xã từ thực tiễn huyện Thường Tín, TP Hà Nội như giải pháp bảo đảm thực hiện pháp luật tiếp công dân ở UBND cấp xã. Song song với đó là đưa ra các phương án lựa chọn cho từng chủ thể có trách nhiệm trong hoạt động tiếp công dân nhằm đảm bảo cho thực hiện pháp luật tiếp công dân được triển khai, áp dụng có hiệu quả trong thực tiễn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Tài chính và Thanh tra Chính phủ (2012), *Thông tư liên tịch số 46/2012/TTLT-BTC-TTCP ngày 16/3/2012 quy định về chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ công chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo*;
2. Bộ Chính trị (2008), *Thông báo kết luận số 130-TB/TW ngày 10/01/2008 về tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố từ năm 2006 đến nay*;
3. TS. Bùi Mạnh Cường, TS. Nguyễn Thị Tố Uyên (2013), *Tư tưởng Hồ Chí Minh về vấn đề tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Nxb Chính trị Quốc gia;
4. Bùi Mạnh Cường (2013), “*Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động tiếp công dân*”, Đề tài khoa học cấp Bộ;
5. Chính phủ CHXHCN (2012), *Nghị định số 75/2011/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại*, Hà Nội.
6. Chính phủ CHXHCN (2012), *Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo*, Hà Nội.
7. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (1992), *Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội;
8. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2013), *Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội
9. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (1998), *Luật Khiếu nại tố cáo ngày 2/12/1998*.
10. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2004), *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004*.

11. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2005), *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2005*.
12. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2011), *Luật Khiếu nại năm 2011*.
13. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2004), *Luật Thanh tra năm 2004*.
14. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2010), *Luật Thanh tra năm 2010*.
15. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2011), *Luật Tố cáo năm 2011*.
16. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2013), *Luật Tiếp công dân 2013*
17. Thanh tra Chính phủ (2011), *Thông tư 07/2011/TT-TTCP ngày 28/7/2011 hướng dẫn quy trình tiếp công dân*.
18. UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội, *Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 09/01/2013 kế hoạch chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội*;
19. UBND huyện Thường Tín, Thành phố Hà Nội, *Báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo 4 năm 2014; 2015; 2016; 2017*.
20. Đỗ Thị Kim Cương – Luận văn Thạc sĩ Quản lý Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội – Trường Đại học kinh tế; *“Cải cách thủ tục hành chính trong công tác tiếp công dân nhằm phát triển kinh tế xã hội ở Phú Thọ”*.
21. Nguyễn Thị Hằng (2015), *“Thực hiện pháp luật về tiếp công dân của Ủy ban nhân dân các cấp từ thực tiễn thành phố Hà Nội”*;
22. Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2001), *“Giải quyết khiếu tố của nhân dân – thực trạng và những bài học kinh nghiệm”*;
23. Nguyễn Tuyết Trinh, *“Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo trong các cơ quan của Quốc hội ở nước ta hiện nay”*;
24. Thanh tra Chính phủ (2006), *“Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong tình hình mới”*, Nxb Hà Nội;
25. Thanh tra Chính phủ (2013), *Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính*;

26. Thanh tra Chính phủ (2013), *Thông tư số 04/2013/TT-TTCP ngày 29/07/2013 quy định thẩm quyền, nội dung thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại*;
27. Thanh tra Chính phủ (2013), *Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư*, Nxb Thanh Niên 2013;
28. Viện Khoa học Thanh tra và Trường Cán bộ Thanh tra, *“Nghịệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo”*, Tài liệu phục vụ bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra, Hà Nội 2005.
29. Quyết định 858/QĐ-TTg Phê duyệt đề án đổi mới công tác tiếp công dân, quy định về mô hình tổ chức và hoạt động của cơ quan tiếp công dân các cấp
30. Nguyễn Thị Huệ – Luận văn Thạc sĩ Luật học – Học viện Khoa học Xã hội; *“Thực hiện pháp luật về tiếp công dân từ thực tiễn Huyện Tứ Kỳ, Tỉnh Hải Dương”*.
31. Thanh tra 7 tỉnh miền Bắc (2014) *“Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong tình hình hiện nay”*, Tham luận tại hội thảo;
32. Các yếu tố tác động đến thực hiện pháp luật của công dân ở nước ta hiện nay” của Hoàng Thị Kim Quế [58, tr.26-31].