**KỸ NĂNG TIẾP XÚC CỬ TRI, TIẾP CÔNG DÂN,**

**XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN**

***Ngô Tự Nam***

*Nguyên Phó Chủ nhiệm Ủy ban Pháp luật*

*Nguyên Phó Trưởng Ban công tác đại biểu*

# I-Kỹ năng giữ mối liên hệ với cử tri

-“Kỹ năng” được hiểu là “khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó vào thực tiễn”;

Đại biểu Hội đồng nhân dân là người đại diện cho ý chí, nguyện vọng của Nhân dân; đại biểu phải thường xuyên giữ mối liên hệ với cử tri, chịu sự giám sát của cử tri, thực hiện chế độ tiếp xúc, báo cáo với cử tri về hoạt động của mình và của Hội đồng nhân dân.

Như vậy, “Đại diện cho cử tri” là nhiệm vụ hàng đầu của các vị đại biểu Hội đồng nhân dân; “Giữ mối liên hệ chặt chẽ với cử tri” là yêu cầu bắt buộc đối với người đại biểu. Nếu đại biểu Hội đồng nhân dân không giữ mối liên hệ chặt chẽ với cử tri thì không thể nắm bắt, và hiểu được tâm tư, nguyện vọng của cử tri; không nắm bắt được thực tiễn cuộc sống của nhân dân; không bổ sung cho bản thân đại biểu kiến thức, sự hiểu biết để phục vụ cho hoạt động đại biểu của mình.

Năng lực hoạt động của đại biểu Hội đồng nhân dân được hình thành bởi ba (3) yếu tố cấu thành, đó là: kiến thức; kỹ năng hoạt động; thái độ của người đại biểu.

Nhìn chung, người đại biểu nếu có kiến thức tốt (nền kiến thức được đào tạo cộng với kiến thức học tập, tiếp thu được trong cuộc sống), có thái độ phục vụ nhân dân tốt, nhưng nếu kỹ năng hoạt động không tốt thì cũng sẽ làm hạn chế đến chất lượng, hiệu quả hoạt động đại biểu.

Đối với hoạt động của đại biểu Hội đồng nhân dân, thì kỹ năng giữ mối liên hệ với cử tri là rất quan trọng, đòi hỏi đại biểu phải tích cực nghiên cứu, rèn luyện, hoàn thiện mình.

## 1-Chuẩn bị cho một cuộc tiếp xúc cử tri

Trước khi đi tiếp xúc cử tri, đại biểu phải tìm hiểu về cử tri của mình sắp tiếp xúc là ai? ( ở đô thị hay nông thôn? Nhà máy, xí nghiệp hay trường học? hay là đơn vị lực lượng vũ trang?); phải có sự chuẩn bị, tìm hiểu để nắm bắt tình hình nơi mình đến tiếp xúc (nơi đó có thuận lợi, khó khăn gì? Đời sống của nhân dân ở đó như thế nào? Nội bộ nhân dân ra sao? Tình hình an ninh, trật tự an toàn xã hội có vấn đề gì cần quan tâm?); phải nắm chắc, hiểu rõ những nội dung mà Hội đồng nhân dân cấp mình và cấp trên đã bàn bạc, quyết định ở kỳ họp trước, đặc biệt là đại biểu phải nắm được những vấn đề mà Hội đồng nhân dân sẽ bàn, sẽ xem xét, quyết định tại kỳ họp tới.

## 2-Tham dự cuộc tiếp xúc cử tri

Khi tham dự cuộc tiếp xúc cử tri, ấn tượng đầu tiên của cử tri là hình ảnh, con người của đại biểu, do đó, đại biểu phải chú ý cách chọn trang phục ( loại quần áo, giầy dép, màu sắc của quần áo...) phù hợp với đối tượng cử tri mà mình tiếp xúc.

Khi đến nơi tiếp xúc cử tri, dù là được bố trí ở hội trường khang trang (ở trung tâm tỉnh, trung tâm huyện) hay là ở một địa điểm khu dân cư, thì người đại biểu cũng phải chú ý đến việc đến chào, hỏi thăm cử tri. Việc làm này tạo ấn tượng ban đầu rất tốt, tạo ấn tượng thân thiện, gần gũi, không có khoảng cách giữa đại biểu và cử tri. Kinh nghiệm là nên tránh việc vừa đến địa điểm tiếp xúc cử tri, đại biểu ngồi ngay vào vị trí dành cho đại biểu mà không có sự chào hỏi, thăm hỏi cử tri.

Khi phát biểu ý kiến, đại biểu căn cứ vào thời gian của cuộc tiếp xúc và nội dung của cuộc tiếp xúc, để báo cáo với cử tri những nội dung của cuộc tiếp xúc là gì? Có như vậy mới đạt kết quả (ví dụ tiếp xúc trước kỳ họp, tiếp xúc chuyên đề, tiếp xúc giải quyết khiếu nại, tố cáo…).

Trong quá trình tiếp xúc cử tri, thông thường thì đại biểu báo cáo, rồi sau đó đại biểu nghe cử tri hỏi và đại biểu trả lời câu hỏi của cử tri. Cách trình bày như vậy không tạo ra không khí sôi nổi, đại biểu cần chủ động nêu câu hỏi để cử tri phát biểu, như vậy, sẽ tạo được không khí sôi nổi trao đổi, bàn luận giữa đại biểu với cử tri.

Một trong những kỹ năng quan trọng khi tiếp xúc cử tri là đại biểu phải “Biết lắng nghe”. Khoản 1 Điều 116 Hiến pháp 2013 quy định “Hội đồng nhân dân…lắng nghe ý kiến, kiến nghị của các tổ chức…về xây dựng chính quyền và phát triển kinh tế-xã hội ở địa phương…”.

Trong cuộc tiếp xúc cử tri, “Lắng nghe” là người đại biểu phải thể hiện sự quan tâm về vấn đề cử tri đang phát biểu, phải ghi chép đầy đủ ý kiến của cử tri, trong khi nghe cử tri nói, đại biểu có thể nêu thêm câu hỏi để cử tri phát biểu làm rõ thêm, “lắng nghe” là việc làm cho âm thanh trở nên có ý nghĩa, lắng nghe là một hoạt động trí não. Lắng nghe là cách tiếp cận để hiểu. Việc nghe có ý thức luôn dẫn đến việc nắm bắt được vấn đề. Biết lắng nghe là việc đại biểu biết ghi nhận, cảm ơn phát biểu của cử tri, mặc dù có thể là ý kiến phát biểu gay gắt, ý kiến phát biểu chưa thỏa đáng. Đại biểu cần có sự thông cảm, chia sẽ với bức xúc của cử tri, giữ thái độ bình tĩnh, không nóng nảy, tuyệt đối không áp đặt ý kiến, hoặc tranh luận với cử tri.

## 3-Về phần phát biểu, trả lời, giải đáp của đại biểu

Đây là nội dung rất quan trọng, thường thì cử tri khi phát biểu, khi hỏi đều quan tâm đến những vấn đề về đời sống, công việc sản xuất, tình hình trật tự an toàn xã hội, bảo vệ môi trường…; đối với những vấn đề đó, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân đã ban hành Nghị quyết, Quyết định cụ thể gì? Các chủ trương, biện pháp đó áp dụng ở địa phương hiệu quả như thế nào? Còn có khó khăn, vướng mắc gì? Với tất cả các câu hỏi đó, đại biểu cần phát biểu để cử tri rõ sự cần thiết của chính sách, sự cần thiết thể hiện trên 2 mặt: khi ban hành chính sách địa phương được lợi gì? Cử tri được lợi gì?

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

Mỗi đại biểu Hội đồng nhân dân, dù là cấp tỉnh, cấp huyện hay cấp xã thì trước hết là từ nhân dân mà ra, là cử tri, là người dân, sống trong nhân dân, không đứng trên nhân dân, “vui với cái vui của nhân dân, buồn với cái buồn của nhân dân”.

Tiếp xúc cử tri là để đại biểu lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của cử tri, nếu không tiếp xúc cử tri thì không còn là đại biểu, “tiếp xúc cử tri là nhiệm vụ hàng đầu của người đại biểu”. Phải đề cao tinh thần trách nhiệm của người đại biểu Hội đồng nhân dân trước cử tri. Nếu không đề cao tinh thần trách nhiệm thì làm sao người đại biểu có thể gần gũi, gắn bó mật thiết với nhân dân? Hiểu sâu sắc tâm tư, nguyện vọng của nhân dân? Làm tròn trách nhiệm là người đại biểu của nhân dân, đại diện cho ý chí và nguyện vọng của nhân dân? Là người thay mặt nhân dân thực hiện quyền lực Nhà nước?.

 Đại biểu Hội đồng nhân dân phải không ngừng học tập, nghiên cứu để nâng cao trình độ chính trị, trình độ chuyên môn. Đây là một yêu cầu đòi hỏi mỗi đại biểu phải cố gắng rất nhiều, bởi lẽ xuất phát điểm của mỗi đại biểu là được đào tạo chuyên môn ở một lĩnh vực nhất định, nhưng khi đã là người đại biểu thì lại phải tiếp cận với nhiều kiến thức trên nhiều lĩnh vực khác nhau. Chỉ có việc tích cực nghiên cứu, học tập, trong đó có học tập từ nhân dân thông qua các buổi tiếp xúc cử tri để bồi đắp cho mình thêm kiến thức, hiểu biết, có như vậy, người đại biểu mới làm tròn trách nhiệm của mình và thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc cử tri có kết quả.

Tôi xin mượn ý kiến phát biểu của nguyên Chủ tịch Quốc hội Nguyễn Sinh Hùng để kết thúc phần trình bày về kỹ năng tiếp xúc cử tri “Mình(tức là đại biểu) như là ắc quy, dân như điện. Nếu nạp điện vào thì ắc quy mới chạy được, còn nếu hết điện thì ắc quy không thể chạy được”.

**II- Kỹ năng tiếp công dân**

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

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

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

## 1-Những điều cần chú ý khi tiếp công dân

Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm: đón tiếp công dân khi họ đến gặp đại biểu để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, (Luật khiếu nại tố cáo quy định về nơi tiếp công dân nhưng đó là đối với cán bộ, công chức, còn đối với đại biểu Hội đồng nhân dân mà cũng áp dụng như luật định thì sẽ tạo ra sự xa cách giữa người đại biểu với cử tri của mình); tiếp nhận đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo mà công dân chuyển đến cho đại biểu; có trách nhiệm hướng dẫn công dân trình bày rõ nội dung sự việc mà họ kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo. Trong khi nghe công dân trình bày nội dung sự việc, đại biểu cần chăm chú lắng nghe để nắm bắt được vấn đề, có ghi chép kỹ vào sổ tiếp công dân để nghiên cứu và theo dõi. Trong trường hợp công dân đến gặp đại biểu để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo nhưng chưa có đơn thì đại biểu cần hướng dẫn công dân viết đơn trình bày rõ nội dung, có xác nhận về những nội dung đã trình bày, đại biểu có đề nghị công dân cung cấp thêm tài liệu, chứng cứ để phục vụ cho việc nghiên cứu, xem xét vụ việc.

Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến gặp đại biểu để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về những nội dung sau: thông báo việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đã được thụ lý để nghiên cứu, xem xét, giải quyết; thông báo thời gian xem xét, giải quyết do cần phải xác minh theo quy định của pháp luật; thông báo việc không thụ lý khiếu nại, tố cáo do không đủ điều kiện; thông báo việc đã chuyển khiếu nại, tố cáo của công dân đến cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.

## 2-Để tiếp công dân tốt cần chú ý các nội dung sau:

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

3- **Một số bài học kinh nghiệm**

*Một là, một trong những kỹ năng quan trọng khi tiếp dân là người đại biểu phải có cái “tâm” trong sáng, phải thật sự tôn trọng người dân, phải biết lắng nghe ý kiến của người dân, biết cảm thông, thấu hiểu những bức xúc của người dân.*

Biết lắng nghe tức là người đại biểu phải thể hiện sự quan tâm đến vấn đề người dân trình bày, phát biểu. Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân phải hết sức coi trọng việc thực hiện việc tiếp công dân, không thể “tiếp lấy lệ”, “nghe thờ ơ, trả lời vu vơ”, như trên đã nêu nếu không tiếp công dân, tức là người đại biểu đã không làm tròn nhiệm vụ đại biểu của mình. Tôi có một kỷ niệm khi là đại biểu Quốc hội tại tỉnh Đồng Tháp, khi đó có một người dân từ Đồng Tháp ra Hà Nội đến nhà tôi vào buổi tối khuya, khi đó tôi nghĩ nếu nói họ đến gặp mình sáng hôm sau tại cơ quan thì lương tâm tôi không cho phép. Vợ chồng tôi đã mời người đó vào nhà, tôi nghe người dân đó trình bày nội dung sự việc, còn vợ tôi thì đi nấu mỳ tôm để mời họ ăn. Sau khi nghe người dân đó trình bày, tôi hướng dẫn họ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc. *Lúc này, người dân đó nói một câu mà tôi nhớ mãi “tôi không biết cơ quan đó ở đâu, tôi chỉ biết cậy nhờ ông vì ông là đại biểu của nhân dân”*. Sau này, tôi đã cùng người dân đó giải quyết xong sự việc mà họ khiếu kiện.

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

*Ba là, người đại biểu cần biết cách gợi mở, tạo lòng tin* để người dân cung cấp đầy đủ tài liệu, thông tin về nội dung cũng như diễn biến quá trình sự việc mà người dân trình bày tại cuộc gặp đại biểu. *Kiên nhẫn và lịch sự là phong cách cần phải có của người đại biểu khi tiếp dân*

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

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

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

**III-Kỹ năng giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân**

Mỗi lá đơn khiếu kiện dù đúng hay sai cũng đều gắn với quyền lợi, và hơn nữa là nó gắn với số phận mỗi con người. Khi chúng ta chưa xem xét thì chưa thể biết và kết luận việc khiếu kiện đó đúng hay là sai. Do đó, là người đại biểu của nhân dân thì không thể “vô cảm”, “quay lưng” với số phận của người dân.

Đại biểu Hội đồng nhân dân có thể nhận được đơn thư từ nhiều nguồn: do công dân gửi qua đường bưu điện; gửi trực tiếp khi gặp đại biểu...đại biểu có trách nhiệm tiếp nhận xử lý hoặc giao cho Văn phòng giúp việc tiếp nhận và xử lý.

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

## 1-Phân loại đơn thư

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

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

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

## 2-Tổ chức nghiên cứu đơn thư

Sau khi phân loại, cần tổ chức nghiên cứu đơn thư: cần chú ý nghiên cứu kỹ nội dung đơn thư và nội dung các tài liệu được gửi kèm theo đơn thư để tóm tắt được nội dung; ghi tóm tắt nội dung vào sổ thụ lý đơn thư; xác định đúng và đầy đủ nội dung đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; quá trình đã xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trước đó; văn bản quy phạm pháp luật để áp dụng vào việc giải quyết; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tiếp theo là cơ quan nào?.

## 3-Xử lý, chuyển đơn thư

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

**IV- Kỹ năng giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri**

*Kiến nghị* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực của đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

*Kiến nghị* là hình thức thực hiện trực tiếp quyền giám sát của Nhân dân đối với bộ máy nhà nước. Qua kiến nghị, người dân chuyển tới cơ quan nhà nước những vấn đề mà họ quan tâm. Để từ đó cơ quan nhà nước kiểm tra lại hoạt động của mình, hành vi của cán bộ, công chức; kịp thời sửa đổi, bổ sung để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước.

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

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện quyền kiến nghị, đồng thời cũng xác định rõ các nghĩa vụ của họ trong việc thực hiện quyền này, Điều 7 Luật Tiếp công dân quy định cụ thể về quyền và nghĩa vụ của người đến kiến nghị. Theo đó, công dân có quyền: trình bày nội dung kiến nghị; được hướng dẫn và giải thích về nội dung liên quan đến kiến nghị của mình; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý kiến nghị và các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Người có kiến nghị có các nghĩa vụ: có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp mình; trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị; trường hợp nhiều người cùng kiến nghị về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung kiến nghị…

*Quyền kiến nghị là một quyền quan trọng và cơ bản của công dân.*

*Đại biểu Hội đồng nhân dân phải có trách nhiệm trả lời kiến nghị của cử tri*

*Đại biểu Hội đồng nhân dân có quyền kiến nghị và được trả lời kiến nghị*

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

*1-Về giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân:*

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

*Như vậy, giám sát việc giải quyết kiến nghị của công dân là 1 trong 4 hoạt động giám sát của đại biểu Hội đồng nhân dân.*

*Vấn đề đại biểu cần chú ý là:*

Đối với Thường trực Hội đồng nhân dân, luật quy định là giám sát việc giải quyết kiến nghị *của cử tri;*

Đối với Ban của Hội đồng nhân dân, luật quy định là giám sát việc giải quyết kiến nghị *của công dân;*

Đối với đại biểu Hội đồng nhân dân, luật quy định là giám sát việc giải quyết kiến nghị *của công dân.*

*Công dân* là khái niệm dùng để chỉ một người thuộc về một nhà nước nhất định mà người đó mang quốc tịch.

*Cử tri* là người có quyền bầu cử.

(Như vậy, đối tượng là công dân rộng hơn đối tượng là cử tri. Vì sao luật lại quy định như vậy? đại biểu cần tìm hiểu quy định này). Thông thường thì các cơ quan nhà nước vẫn báo cáo công tác giải quyết kiến nghị của cử tri.

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

*Rèn luyện kỹ năng giám sát giải quyết kiến nghị của cử tri:*

Nhiều đại biểu rất quan tâm tới hình thức giám sát giải quyết kiến nghị của cử tri, vì đây là hình thức giám sát khó và có nhiều thách thức đối với các đại biểu. Để đại biểu có thể thực hiện giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri được tốt thì phải có hiểu biết chắc chắn về vấn đề mà cử tri kiến nghị. Những vấn đề này thường là những vấn đề “nóng” đang diễn ra ở địa phương, ở cơ sở, được dư luận nhân dân quan tâm, được cử tri phản ánh thông qua những kiến nghị mà họ nêu lên, gửi đến cho cơ quan, tổ chức, thông qua việc gửi kiến nghị, phát biểu ý kiến trong các cuộc tiếp xúc cử tri hoặc được các phương tiện thông tin truyền thông phản ánh.

*a - Phân loại kiến nghị:* có mấy loại kiến nghị chủ yếu sau:

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

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

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

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

*b- Tổ chức nghiên cứu kiến nghị*

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

*c- Xử lý, chuyển kiến nghị*

Nội dung xử lý, chuyển kiến nghị bao gồm: lưu kiến nghị để theo dõi, nghiên cứu; tổ chức gặp làm việc với người gửi kiến nghị đẻ làm rõ nội dung vấn đề mà đại biểu quan tâm; làm văn bản chuyển kiến nghị của cử tri đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người có kiến nghị biết. Trong việc xử lý, chuyển kiến nghị cần chú ý về thẩm quyền giải quyết kiến nghị. Việc xác định thẩm quyền giải quyết kiến nghị là việc không đơn giản vì phạm vi mà công dân kiến nghị rộng. Việc xử lý, chuyển đơn kiến nghị cần phải được tiến hành khẩn trương, kịp thời.

*2- Bài học kinh nghiệm*

- Trong giám sát việc giải quyết kiến nghị của cử tri, đại biểu phải có cái “tâm” trong sáng, phải thật sự tôn trọng cử tri, phải biết lắng nghe ý kiến kiến nghị của cử tri, biết chia sẻ với cử tri về những kiến nghị mà cử tri trình bày.

- Khi tiếp công dân đến trình bày kiến nghị, đại biểu cần thể hiện sự tôn trọng công dân, cử chỉ ân cần, động viên nhân dân trình bày kiến nghị; ghi chép các thông tin mà công dân kiến nghị vào sổ tiếp công dân; nếu có nhiều người cùng đến kiến nghị thì đề nghị họ cử ra một người đại diện để trình bày kiến nghị.

- Đại biểu cần biết cách gợi mở tạo lòng tin để người dân cung cấp đầy đủ tài liệu, thông tin về nội dung kiến nghị.

- Đại biểu phải có bản lĩnh “theo đến cùng” để theo dõi, thúc đẩy, giám sát việc giải quyết vụ việc mà người dân kiến nghị với đại biểu. Đại biểu phải luôn coi việc giải quyết kiến nghị của nhân dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng của mình.

- Đại biểu phải luôn luôn nhớ “hồi âm” cho người dân về kết quả giải quyết sự việc mà người dân kiến nghị. Sự chu tất, chu đáo của đại biểu góp phần quan trọng củng cố niềm tin của người dân vào chính quyền nhân dân.

*3- Để thực hiện tốt việc giám sát giải quyết kiến nghị của cử tri cần thực hiện tốt những yêu cầu sau đây:*

*Một là,* chú trọng công tác tổng hợp, phân loại các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, để chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

*Hai là,* nội dung trả lời kiến nghị của cử tri phải rõ ràng, có lộ trình cụ thể, khắc phục tình trạng cử tri kiến nghị những vấn đề bức xúc nhưng nội dung trả lời các kiến nghị lại không rõ ràng, thiếu lộ trình cụ thể, chưa đáp ứng được yêu cầu, nguyện vọng của cử tri, cử tri lại tiếp tục có kiến nghị.

*Ba là,* thực hiện đúng thẩm quyền của người có trách nhiệm trả lời kiến nghị của cử tri. Theo đúng quy định của pháp luật thì việc ban hành văn bản trả lời kiến nghị của cử tri là trách nhiệm của trưởng ngành. Thời gian tới cần khắc phục cho được việc một số cấp trưởng không trực tiếp trả lời kiến nghị của cử tri mà lại giao cho cấp phó trả lời, như thế là không thể hiện hết trách nhiệm trước cử tri.

*Bốn là,* tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức để xem xét, giải quyết kiến nghị của cử tri, nhất là những kiến nghị liên quan đến trách nhiệm chung của một số sở, ngành như: công tác vệ sinh an toàn thực phẩm; quản lý trật tự, xây dựng đô thị; đền bù, giải tỏa, tái định cư khi thực hiện các dự án; vệ sinh môi trường…

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

*Sáu là,* nghiên cứu xây dựng và ban hành quy định về công tác phối hợp giữa các sơ, ban, ngành trong việc giải quyết kiến nghị của cử tri.

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

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

Xin cảm ơn sự quan tâm theo dõi của quý vị đại biểu./.