

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TIẾP CÔNG DÂN THEO LUẬT TIẾP CÔNG DÂN NĂM 2013

NGUYỄN THỊ HỒNG\*

*Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo nhằm góp phần hạn chế khiếu kiện phức tạp kéo dài, đông người là yêu cầu đặt ra cho các bộ, ngành, địa phương. Bài viết đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tiếp công dân, trong đó tập trung vào nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thực hiện nhiệm vụ này.*

*Từ khóa: Tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, cán bộ tiếp công dân.*

*Ngày nhận bài: 22/10/2020; Biên tập xong: 15/11/2020; Duyệt đăng: 15/11/2020*

It is required for ministries and localities to improving the quality of citizen reception, handling of written complaints, denunciations that helps limit complicated and crowded complaints. The article proposes some solutions to enhance the quality of citizen reception, especially in enhancing the quality of citizen reception officials.

Keywords: Citizen reception, complaints, denunciations, citizen reception officials.

## 1. Công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật hiện hành

Luật khiếu nại năm 2011 và Luật tố cáo năm 2018 đã quy định cụ thể trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Riêng Luật khiếu nại năm 2011 đã dành cả chương V (từ Điều 59 đến Điều 62) quy định về tiếp công dân. Để chi tiết một số điều của Luật khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP đã có một Chương với hai Mục gồm 13 điều (từ Điều 21 đến Điều 33) quy định chi tiết Chương V của Luật khiếu nại “về tiếp công dân”. Vấn đề tiếp công dân không chỉ được quy định tại Luật khiếu nại năm 2011 và Luật tố cáo năm 2018, năm 2013, Luật tiếp công dân được Quốc hội ban hành và thông qua. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng và cụ thể để cơ quan, tổ chức, cá nhân căn cứ vào đó đảm bảo cho công tác tiếp công dân diễn ra có hiệu quả nhất; tạo điều kiện cho người dân có thể thực hiện quyền tự do, dân chủ của mình trong việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; góp phần giải quyết các vấn đề xã hội, giảm bức xúc, xung đột trong xã hội. Qua đó, đây cũng là một kênh thông tin rất quan trọng để

các cơ quan nhà nước kiểm tra, giám sát, đánh giá cán bộ, đánh giá tính khả thi của chính sách cũng như hiệu quả của quản lý nhà nước, từ đó góp phần củng cố mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước.

Theo quy định tại khoản 1 Điều 2 Luật tiếp công dân năm 2013; “*Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật tiếp xúc để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật*”. Theo đó, việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm của các cơ quan nhà nước sau: Chính phủ, các Bộ và cơ quan ngang bộ thuộc Chính phủ; Ủy ban nhân dân (UBND) các cấp; cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh; các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội; Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân; Tòa án nhân dân; Viện

\* *Thạc sĩ, Khoa Luật, Học viện An ninh nhân dân.*

kiểm sát nhân dân; Kiểm toán Nhà nước; một số cơ quan khác của Nhà nước, cơ quan thuộc Chính phủ, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội... Để các cơ quan, tổ chức này có thể tổ chức tiếp công dân một cách có hiệu quả, ngoài việc đảm bảo các điều kiện cần thiết về trụ sở tiếp công dân thì yếu tố quan trọng là việc bố trí cán bộ tiếp dân có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ, kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Luật khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018 và Luật tiếp công dân năm 2013 xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những nhiệm vụ quan trọng, tạo điều kiện cho nhân dân tham gia giám sát hoạt động của bộ máy nhà nước, các cán bộ công chức nhà nước, cũng như thực hiện quyền tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội. Để đề cao vai trò, trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, Điều 8 Luật tiếp công dân năm 2013 đã quy định: Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc. Cán bộ tiếp dân phải có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày. Cần chú ý giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật,

kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết. Cán bộ tiếp dân khi nhận được đơn thư phải trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân. Nếu công dân vi phạm nội quy nơi tiếp công dân, cán bộ tiếp dân có quyền yêu cầu người vi phạm chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật. Để tránh việc cán bộ tiếp công dân vì động cơ vụ lợi, sách nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cũng như đề cao trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, Điều 6 Luật tiếp công dân năm 2013 đã quy định các hành vi nghiêm cấm đối với cán bộ tiếp công dân trong quá trình tiếp công dân gồm: Cấm các hành vi 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 làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp và cấm phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

## 2. Thực trạng công tác tiếp công dân hiện nay

Theo số liệu thống kê của Thanh tra Chính phủ báo cáo lên Ủy ban Thường vụ Quốc hội về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2020 (kỳ báo cáo từ 01/8/2019 đến 31/7/2020), tình hình khiếu nại, tố cáo tiếp tục có xu hướng giảm. Theo như báo cáo về kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, năm 2020 có 459.149 lượt công dân đến

cơ quan hành chính nhà nước khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (giảm 4% so với năm 2019), với 296.864 vụ việc (giảm 2,4% so với năm 2019), có 3.779 lượt đoàn đông người (giảm 17,7% so với năm 2019). Về tiếp nhận và xử lý đơn thư, các cơ quan hành chính tiếp nhận 305.769 đơn thư các loại. So với năm 2019, tuy số đơn thư các loại tăng 1,6% nhưng số vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền lại giảm. Cụ thể, có 189.202 đơn đủ điều kiện xử lý với 20.958 vụ việc khiếu nại, 8.120 vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền (giảm 11,5 % so với số vụ việc năm 2019, trong đó số vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giảm 15,5%, số vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền giảm 0,8%).

Quá trình thanh tra về công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư ở nhiều địa phương cũng cho thấy, có những vụ việc đã được giải quyết có lý, có tình, đã ra được văn bản chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại. Cán bộ tiếp công dân trả lời đầy đủ, dẫn chứng cụ thể trong quá trình tiếp công dân. Tuy nhiên, nhiều trường hợp vẫn tiếp tục khiếu nại lên cấp trung ương với thái độ quá khích. Chính sách pháp luật liên quan đến đất đai, môi trường... còn có những kẽ hở, việc thực thi công vụ của một bộ phận cán bộ, công chức chưa quyết liệt và còn nhiều thiếu sót. Trên một số lĩnh vực khiếu nại, tố cáo diễn biến phức tạp như môi trường; đất nông - lâm trường; liên quan đến quyền của người mua nhà ở một số dự án sai phép, nhà ở trong các khu nghỉ dưỡng... Đáng chú ý là một số vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến đất đai, đầu tư xây dựng khu đô thị, khu công nghiệp có quy mô lớn nhưng việc xem xét, giải quyết quyền lợi của người bị thu hồi đất chưa thấu đáo, kịp thời nên tiếp tục diễn ra rất gay gắt. Khi phát sinh khiếu kiện, tố cáo, có nơi, có lúc, việc phối hợp giữa các cơ quan nhà nước trong công tác giải quyết

đơn thư chưa tốt, thời gian kéo dài, việc thẩm tra, xác minh sơ sài, thu thập chứng cứ không đầy đủ là những nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên.

Thực tế thời gian vừa qua cho thấy hoạt động tiếp công dân đã đạt được nhiều kết quả tích cực, tạo được niềm tin cho đại bộ phận công dân. Tuy nhiên, một bộ phận cán bộ làm công tác tiếp dân còn chưa làm tốt nhiệm vụ, chức năng của mình. Theo số liệu thống kê của Thanh tra Chính phủ, năm 2020, các cơ quan chức năng đã tiến hành 1592 cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại 2.512 cơ quan, tổ chức, đơn vị. Qua thanh tra phát hiện có 412 đơn vị có vi phạm, kiến nghị kiểm điểm rút kinh nghiệm 395 tổ chức, 649 cá nhân, xử lý kỷ luật 30 tổ chức, cá nhân. Trong đó, nổi lên là tình trạng cán bộ tiếp dân vì động cơ vụ lợi đã sách nhiễu, gây phiền hà, kéo dài thời gian giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đứng đầu chưa gương mẫu, chưa thực hiện đúng và đầy đủ việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật; chưa chủ động, kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm vi phạm, thậm chí có nơi còn bao che, dung túng cho hành vi sai trái của nhân viên; việc tổ chức tiếp công dân chưa thực chất, còn hình thức; tinh thần phục vụ, đạo đức công vụ của một bộ phận cán bộ, tiếp dân còn thấp, chưa làm hết trách nhiệm. Tất cả những điều đó làm cho người dân đi khiếu nại trong tâm trạng rất bức xúc, không giữ được bình tĩnh. Những điều đó tạo ra rất nhiều áp lực, thách thức cho cán bộ tiếp dân. Do đó, việc nâng cao trình độ, năng lực cán bộ tiếp công dân góp phần vào hoàn thành nhiệm vụ được giao, lập lại công bằng, giải tỏa được bức xúc, mang lại niềm tin cho người dân là rất cần thiết.

### 3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân

*Một là, về phía cấp ủy, chính quyền, cơ quan tiếp công dân*

Để nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, cấp ủy, chính quyền các cấp cần nhận thức đầy đủ về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của hoạt động tiếp dân. Đây là biểu hiện cụ thể của quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta, góp phần phát huy bản chất “Nhà nước của dân, do dân, vì dân”, “tất cả quyền lực nhà nước đều thuộc về nhân dân”, xây dựng một xã hội dân chủ. Thông qua công tác tiếp dân, cơ quan nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân và các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc hủy bỏ các nội dung không còn phù hợp. Làm tốt công tác tiếp công dân sẽ góp phần khơi dậy tiềm năng, tranh thủ trí tuệ của nhân dân, huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào quản lý nhà nước, quản lý xã hội; đảm bảo việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, quyền giám sát của nhân dân đối với cán bộ, công chức nhà nước, góp phần xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh. Thông qua công tác tiếp dân, tạo ra động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước, giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan tổ chức, đơn vị có điều kiện kiểm tra, đánh giá lại cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành của mình, từ đó có những điều chỉnh thích hợp, kịp thời. Làm tốt công tác tiếp dân sẽ hạn chế việc khiếu nại, tố cáo tràn lan, vượt cấp, cũng như nhiều bất cập khác của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Hoạt động tiếp công dân đặt ra yêu cầu mang tính bắt buộc đối với các cơ quan nhà nước, các cán bộ, công chức

trong quan hệ với công dân là phải luôn luôn tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ và lắng nghe các ý kiến đóng góp của nhân dân. Do vậy, cấp ủy, chính quyền các cấp không thể xem nhẹ hoạt động tiếp công dân mà cử những người không có trình độ, năng lực, hoặc những cán bộ dôi dư không bố trí được đến bộ phận tiếp công dân.

*Hai là, về phía cán bộ tiếp công dân*

Trong số người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, còn một số cá nhân nhận thức và hiểu biết pháp luật hạn chế. Thậm chí, một số người có trình độ học vấn, có hiểu biết pháp luật nhưng cố tình lợi dụng sự hiểu biết đó để đi khiếu nại, tố cáo hoặc khiếu nại, tố cáo nhiều lần mặc dù đã được cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết. Tuy nhiên, chủ yếu là do nhận thức pháp luật kém hoặc được hứa hẹn về lợi ích vật chất mà họ bị kích động, mua chuộc, lôi kéo đi theo để khiếu nại, tố cáo tạo nên các đoàn khiếu nại đông người có tổ chức, phức tạp ảnh hưởng đến trật tự xã hội.

Xuất phát từ đặc điểm về nhận thức và tâm lý như trên nên khi đến trụ sở tiếp công dân của cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, công dân thường hay có những thái độ, cử chỉ, hành động nhằm tạo sức ép cán bộ tiếp dân phải làm theo những yêu cầu của người đến khiếu nại, tố cáo. Trong thực tế thường xảy ra một số hành động như sau: Cầu xin, khóc lóc; có hành vi quá khích như đe dọa tự tử ngay tại trụ sở tiếp công dân; một số phụ nữ lột bỏ quần áo ngay tại trụ sở tiếp công dân; lôi kéo, kích động nhiều thành phần tham gia đoàn khiếu nại, tố cáo như trẻ em, người tàn tật, thương binh, gia đình chính sách, bà mẹ Việt Nam anh hùng; mang theo băng rôn khẩu hiệu; lợi dụng quyền khiếu nại tố cáo vu cáo, xúc phạm uy tín danh dự của cơ quan Nhà

nước, cán bộ tiếp công dân...; chửi bới, đe dọa tấn công, quay phim, chụp ảnh, khủng bố tinh thần (gọi điện thoại, nhắn tin đe dọa), dọa kiện, tố cáo cán bộ tiếp công dân... Vì nhận thức cũng như hành động của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đa dạng như vậy, nên người tiếp công dân cần phải tìm hiểu rõ vấn đề nhận thức này để có các biện pháp tiếp nhận phù hợp.

Đồng thời với việc xác định nhận thức, hành động của người đi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân cần phải nắm rõ tâm lý của người đi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cụ thể, khi đến trụ sở tiếp công dân, có người tỏ ra bình tĩnh, giữ thái độ đúng mực, trình bày vụ việc một cách rõ ràng, mạch lạc, hoặc có những người tỏ thái độ lo âu, sợ sệt, trình bày vụ việc một cách chung chung, vòng vo khó hiểu. Đa phần, họ luôn xác định trong tư tưởng việc khiếu nại, tố cáo của mình là đúng, khẳng định quyền, lợi ích hợp pháp của bản thân, tập thể, nhà nước bị xâm hại. Một số người dễ bị kích động nổi nóng, nguyên nhân có thể do các khiếu nại, tố cáo không được cấp dưới giải quyết, chậm được giải quyết, giải quyết không đúng, không đầy đủ, triệt để; các bức xúc về hành vi của người bị khiếu nại, tố cáo; các khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết rồi nhưng không đúng như yêu cầu, nguyện vọng của người khiếu nại, tố cáo...

Để tiếp công dân vừa đạt kết quả tốt, vừa bảo đảm trật tự an toàn ở trụ sở tiếp dân, cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân ngoài việc có trình độ pháp luật, nghiệp vụ, phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức về tâm lý xã hội, nắm vững tâm lý của người đến khiếu nại, tố cáo, có kỹ năng giao tiếp, kinh nghiệm giải quyết công việc, thái độ nghiêm túc, còn

phải đặc biệt chú ý:

Phải có thái độ quan tâm, lắng nghe, động viên người khiếu nại, tố cáo trình bày tóm tắt, đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, những yêu cầu, đề nghị. Luôn có thái độ bình tĩnh, nghiêm túc và phải ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của công dân. Tuyệt đối không có thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm khi nghe người khiếu nại, tố cáo trình bày.

Trong mọi trường hợp phải cân nhắc, xem xét nội dung sự việc một cách có căn cứ theo đúng quy định của pháp luật. Hết sức thận trọng khi phát ngôn, không được tùy tiện kết luận hoặc đưa ra nhận xét chủ quan về nội dung khiếu nại, tố cáo; tránh bị kích động bởi những lời nói, cử chỉ, thái độ của người đến khiếu nại, tố cáo.

Phải đặt bản thân mình vào điều kiện, hoàn cảnh của người đến khiếu nại, tố cáo để giải quyết công việc, phải có thái độ chân thành, mềm dẻo, linh hoạt nhằm vừa đảm bảo buổi tiếp dân đạt kết quả, vừa bảo đảm trật tự, an toàn cho trụ sở tiếp dân. Trong trường hợp đông người, phải hết sức linh hoạt nhằm tránh những phức tạp có thể xảy ra.

Phải phán đoán sự việc, nhạy bén trong việc phát hiện, nắm bắt diễn biến các vụ việc để chủ động gọi mở và hướng dẫn công dân trình bày vào đúng bản chất nội dung trọng tâm của vụ việc, từ đó nhận định sự việc một cách chính xác làm cơ sở cho việc đề xuất, giải quyết vụ việc một cách chính xác, kịp thời. Trường hợp phải trả lời hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo phải ngắn gọn, dễ hiểu, có căn cứ, có tính thuyết phục và phải đảm bảo chính xác, khách quan, không suy diễn.

Sau khi tiếp công dân, nếu khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cùng cấp thì phải khẩn

trương báo cáo để giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Nếu khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cùng cấp thì phải khẩn trương xử lý theo quy định và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo biết. Trong một số trường hợp, nội dung khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của cơ quan Công an, những nội dung khiếu tố phức tạp, đông người, thái độ gay gắt thì có thể nhận đơn và đồng thời hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Người tiếp công dân phải luôn xác định vừa bảo đảm buổi tiếp công dân đúng pháp luật, đạt hiệu quả vừa bảo đảm trật tự an toàn của Trụ sở tiếp công dân. Nếu có phức tạp xảy ra (gây mất trật tự, tấn công cán bộ tiếp công dân...) thì phải bình tĩnh phối hợp với các lực lượng chức năng ổn định ngay tình hình, không để hậu quả xấu xảy ra và báo cáo người có thẩm quyền để xin ý kiến chỉ đạo giải quyết.

Đối với các trường hợp cầu xin, khóc lóc, đe dọa tự tử hoặc có những trường hợp biểu hiện thần kinh không bình thường, cán bộ tiếp công dân không nên tranh luận, nên nhẹ nhàng, khéo léo động viên, giáo dục thuyết phục, nhận đơn để công dân ra về, tránh tình trạng to tiếng làm công dân bức xúc làm phức tạp thêm tình hình.

Trường hợp đoàn khiếu kiện đông người không thống nhất được những nội dung người đại diện cho họ đã làm việc với cán bộ tiếp công dân thì tuyên truyền, vận động, thuyết phục họ trở về địa phương, nếu công dân cố tình không chấp hành thì trao đổi trực tiếp với Chủ tịch UBND tỉnh có đoàn công dân đến khiếu kiện biết để bố trí người và phương tiện đưa số công dân trên về địa phương theo đúng tinh thần chỉ đạo

của Thủ tướng Chính phủ.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người, mang theo băng rôn, khẩu hiệu, thái độ bức xúc, gay gắt, chửi bới, đe dọa, khủng bố cán bộ tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải bình tĩnh, nhanh chóng nắm bắt nội dung cơ bản của vụ việc, phân loại đối tượng, chủ động báo cáo thủ trưởng xin ý kiến chỉ đạo. Đồng thời, báo cho các lực lượng chức năng (Công an phường sở tại, Công an quận, Cảnh sát bảo vệ mục tiêu,...) phối hợp đảm bảo tốt an ninh trật tự tại trụ sở tiếp công dân, yêu cầu đoàn khiếu kiện cử đại diện vào làm việc.

Trước khi làm việc, yêu cầu người đại diện, yêu cầu đoàn khiếu kiện thu hồi hết băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, ngồi tập trung, trật tự để người đại diện làm việc, sau đó người đại diện có trách nhiệm giải thích cho mọi người trong đoàn sơ bộ kết quả làm việc với cán bộ tiếp công dân để họ ra về chờ kết quả giải quyết của các cơ quan chức năng. Trường hợp cần thiết, cán bộ tiếp công dân có sự trao đổi (qua điện thoại) với cơ quan, đơn vị liên quan (nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo) để nắm tình hình và đề nghị cử lực lượng phối hợp xử lý.

Thực hiện tốt được những nội dung trên sẽ làm cho hoạt động tiếp công dân ngày càng có hiệu quả hơn. Mục tiêu cuối cùng là thông qua công tác tiếp dân có thể giảm bớt khiếu kiện, khiếu nại, giảm bớt những vụ việc khiếu nại phức tạp đông người, tạo sự tin tưởng của người dân; đồng thời nâng cao trách nhiệm của chính quyền các cấp trong quá trình thực thi pháp luật và giải quyết khiếu nại, tố cáo; nhân dân đồng thuận, tin tưởng, ủng hộ, từ đó sẽ giảm nhanh các vụ việc khiếu nại, tố cáo và khiếu kiện đông người./.