

MỘT SỐ KINH NGHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA VIỆN KIỂM SÁT NHÂN DÂN

NGUYỄN THỊ MAI ANH* - TRƯƠNG HOÀNG NAM**

Tiếp công dân là một hoạt động hết sức đặc thù, phức tạp bởi lẽ hoạt động này có sự tiếp xúc về mặt tâm lý trực tiếp giữa cán bộ tiếp dân và người dân. Để hoạt động tiếp công dân của Viện kiểm sát nhân dân (VKSND) thực sự hiệu quả và phát huy hết vai trò trong việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, bài viết trao đổi một số kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết áp dụng cho cán bộ tiếp công dân tại VKSND các cấp khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Từ khoá: Tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân, Viện kiểm sát nhân dân.

Ngày nhận bài: 27/04/2022; Biên tập xong: 25/06/2022; Duyệt đăng: 15/08/2022

Due to the direct psychological contact between the reception staff and citizen, the citizen reception is a special and complicated activity. In order for the citizen reception activities of the People's Procuracy to be really effective and bring into full play its role in protecting the legitimate rights and interests of citizen, this article aims to share some experiences and necessary skills to citizen reception officers at the People's Procuracy at all levels in receiving citizens to make complaints, denunciations, recommendations and reflections.

Keywords: Citizen reception, complaints, denunciations, recommendations, reflections, citizen reception officers, the People's Procuracy.

Trong bất kể hoạt động nào của Nhà nước, không chỉ là về lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước mà ngay cả trong hoạt động tư pháp vẫn luôn tiềm ẩn những mâu thuẫn, những xung đột và khả năng xảy ra sai phạm là điều không thể tránh khỏi. Từ đó, hoạt động tiếp công dân trở thành hoạt động thường xuyên của các Cơ quan nhà nước, trong đó có hệ thống cơ quan kiểm sát. VKSND các cấp có trách nhiệm tổ chức, gặp gỡ, tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đặc biệt là những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tư pháp của người dân thông qua hoạt động tiếp công dân.

1. Khái niệm hoạt động tiếp công dân của Viện kiểm sát nhân dân

Theo Từ điển tiếng Việt thì “tiếp” được hiểu là “*nhận thư từ, tin tức; gặp và chuyện trò với người đến với mình*”¹. Tài liệu đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra viên Trường cán bộ thanh tra định nghĩa “tiếp công dân” là “*quá trình tiếp xúc, nói chuyện của người thừa hành công vụ với các cơ quan, tổ chức, cá nhân khi giải quyết công việc theo thẩm quyền và theo chức năng,*

* Thạc sĩ, Chuyên viên Phòng Đào tạo và Quản lý Sinh viên, Trường Đại học Kiểm sát Hà Nội

** Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

¹ Trung tâm Từ điển học (2006), *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng, tr. 987.

*nhiệm vụ*². Với bản chất của một nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân³, lắng nghe và phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, VKSND cùng với hệ thống các cơ quan nhà nước khác có nhiệm vụ thể hiện đầy đủ và phát huy tối đa bản chất này của Nhà nước. Cũng chính vì thế mà hoạt động tiếp công dân của VKSND là một trong những trách nhiệm, nghĩa vụ quan trọng của VKSND mà trực tiếp là đội ngũ lãnh đạo, cán bộ, công chức được phân công phụ trách công tác này ở VKSND các cấp.

Từ đó, có thể hiểu một cách khái quát: *Hoạt động tiếp công dân của VKSND là việc VKSND các cấp và lãnh đạo theo quy định của pháp luật trực tiếp hoặc thành lập một bộ phận để đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.*

2. Ý nghĩa hoạt động tiếp công dân của Viện kiểm sát nhân dân

Một là, nắm bắt được tình hình thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước

Thông qua hoạt động tiếp công dân, VKSND có thể tiếp nhận các thông tin, những phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, việc thực hiện hoạt động tư

pháp của các cơ quan tư pháp; giúp cho VKSND nắm được những tâm tư, nguyện vọng, những thông tin phản hồi, các kiến nghị, góp ý của Nhân dân từ thực tiễn trong việc thực hiện pháp luật của cơ quan mình và các chính sách, pháp luật của các cơ quan khác trong hệ thống các cơ quan nhà nước, từ đó kịp thời yêu cầu, kiến nghị, chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc hủy bỏ các nội dung không phù hợp theo thẩm quyền của mình.

Hai là, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân

Hoạt động tiếp công dân là hoạt động nhằm thực hiện hóa quyền làm chủ của người dân, là sự cụ thể hóa quyền tham gia quản lý Nhà nước, quản lý xã hội, tham gia thảo luận các vấn đề chung của Nhà nước và xã hội của công dân, là sự cụ thể hóa phương châm “*dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra*” của Nhà nước ta, phát huy vai trò to lớn của Nhân dân; tạo điều kiện cho Nhân dân thực hiện quyền tự do, dân chủ, góp phần giải quyết các vấn đề xã hội, giảm bức xúc, xung đột trong xã hội, tạo lòng tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước và với VKSND.

Ba là, tăng cường mối quan hệ giữa Nhà nước với Nhân dân

Thông qua hoạt động tiếp xúc, trao đổi với công dân, Nhà nước nói chung và VKSND nói riêng tiếp nhận được các đơn thư hoặc ý kiến của người dân liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau mà trực tiếp và cụ thể là các hoạt động liên quan đến việc thực hiện các hoạt động tư pháp của các cơ quan như Cơ quan điều tra, Tòa án nhân dân, Cơ quan thi hành án dân sự... để có các biện pháp, phương thức xử

² Viện Khoa học Thanh tra và Trường Cán bộ Thanh tra (2005), *Nghị vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo*, Tài liệu phục vụ bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra, Hà Nội, tr. 159.

³ Khoản 2 Điều 2 Hiến pháp năm 2013.

lý, khắc phục kịp thời, bảo vệ quyền lợi chính đáng của người dân. Việc VKSND thực hiện tốt, có hiệu quả và đi vào chiều sâu hoạt động này giúp tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với Đảng và Nhà nước, củng cố niềm tin của Nhân dân vào Đảng, Nhà nước và với cơ quan VKSND.

3. Một số kinh nghiệm trong hoạt động tiếp công dân của Viện kiểm sát nhân dân

Một kết quả nổi bật của ngành Kiểm sát nhân dân trong hoạt động tiếp công dân của đơn vị là trên cơ sở tổng kết thực tiễn và lấy ý kiến của nhiều đơn vị nghiệp vụ trong Ngành, ngày 09/7/2020, Viện trưởng VKSND tối cao đã ban hành Quy trình về tiếp công dân trong ngành Kiểm sát nhân dân ban hành kèm theo Quyết định số 249/QĐ-VKSTC của Viện trưởng VKSND tối cao (gọi tắt là Quy trình số 249). Quy trình gồm 05 chương với 31 Điều, quy định những nội dung chủ yếu về trình tự, thủ tục tiếp công dân của ngành Kiểm sát nhân dân. Chính vì đây là sự kiểm chứng của thực tiễn qua nhiều năm công tác nên cán bộ tiếp công dân của VKSND các cấp khi được phân công nhiệm vụ cần nắm rõ các quy định về quy trình tiếp công dân này. Có thể khái quát hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo quy trình cụ thể như sau:

3.1. Tiếp xúc và xác định nhân thân của người dân đến trụ sở

Trước hết, cán bộ tiếp công dân khi tiếp xúc với công dân cần lưu ý 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 sự căng thẳng, tạo điều kiện cho sự thành công trong buổi tiếp công dân. Khi công dân vào phòng, mời ngồi, mời nước để công dân nghỉ ngơi, bình tĩnh. Sau đó giới thiệu thành phần buổi tiếp công dân. Tiếp theo, cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trong trường hợp được ủy quyền), cụ thể:

Đối với tiếp công dân đến khiếu nại tại VKSND các cấp

Cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) và tiến hành các thủ tục kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, là người đại diện theo pháp luật hay là người được ủy quyền; nếu giấy ủy quyền không hợp lệ, không theo đúng quy định của pháp luật thì giải thích và hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm lại các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định. Cán bộ tiếp công dân kiểm tra phạm vi được ủy quyền, chỉ tiếp nhận để giải quyết trong phạm vi mà người khiếu nại được ủy quyền. Điều này xuất phát từ việc quyền khiếu nại có thể được thực hiện bởi chính người trực tiếp xâm hại hoặc đại diện theo pháp luật của họ.

Cần lưu ý một số trường hợp về người đại diện như sau:

- Trường hợp cá nhân thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện theo pháp luật thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người đại diện theo pháp luật xuất trình sổ hộ khẩu (trường hợp cha, mẹ đại diện cho con chưa thành niên), văn bản cử hoặc chỉ

định của cơ quan có thẩm quyền (trường hợp người đại diện được cơ quan có thẩm quyền cử hoặc chỉ định) hoặc các giấy tờ hợp pháp khác chứng minh là đại diện theo pháp luật của cá nhân.

- Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu hoặc giấy tờ hợp pháp khác chứng minh là người đại diện theo pháp luật của cơ quan, tổ chức.

- Trường hợp cá nhân, cơ quan, tổ chức khiếu nại ủy quyền cho người đại diện theo ủy quyền để thực hiện việc khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình văn bản ủy quyền khiếu nại để chứng minh việc đại diện theo ủy quyền hợp pháp của mình.

- Trường hợp cá nhân, cơ quan, tổ chức khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và văn bản ủy quyền khiếu nại⁴.

Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức không vi phạm quy định Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 thì cán bộ tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân, ghi chép vào sổ tiếp công dân các thông tin cơ bản về nhân thân của công dân. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy

định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 bao gồm: Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người có biểu hiện mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều kiện hành vi của mình; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân được quyền từ chối tiếp nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời thể hiện thái độ từ tốn, mềm dẻo để tránh xung đột với công dân.

Đối với tiếp công dân đến tố cáo tại VKSND các cấp

Khi tiếp người tố cáo, cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì cán bộ tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó. Đồng thời, trường hợp người đến tố cáo không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 thì cán bộ tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân. Nếu có vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 thì cán bộ tiếp công dân từ chối việc tiếp công dân theo Điều 3 Quy trình số 249.

Đối với tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh tại VKSND các cấp

Cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có). Tương tự như đối với

⁴ Điều 7, 8 Quy trình số 249.

việc tiếp công dân đến khiếu nại hay tố cáo, để đảm bảo tính xác thực của thông tin và tính an toàn, trong trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 thì cán bộ tiếp công dân mới tiến hành việc tiếp công dân. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 thì cán bộ tiếp công dân từ chối việc tiếp công dân theo Điều 3 Quy trình số 249.

3.2. Phổ biến quyền và nghĩa vụ

Trước khi công dân tiến hành trình bày những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, để công dân nắm bắt được quyền và nghĩa vụ của mình, cán bộ tiếp công dân phải phổ biến quyền và nghĩa vụ cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo nội dung tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Sau khi phổ biến xong quyền và nghĩa vụ cho người dân, nhằm đảm bảo thông tin truyền đạt đến người dân đã được nắm bắt một cách rõ ràng, đầy đủ, cán bộ tiếp công dân hỏi lại công dân đã nghe rõ quyền và nghĩa vụ của mình chưa, nếu công dân chưa hiểu, chưa rõ ở điểm, khoản nào thì cán bộ tiếp công dân cần tiến hành giải thích để công dân hiểu và thực hiện theo đúng quy định.

3.3. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Đối với nghe, ghi chép nội dung khiếu nại

Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của người đến khiếu nại. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung (khiếu nại đồng người) thì yêu cầu họ cử

đại diện để trình bày. Ngoài ra, Quy trình số 249 yêu cầu cần kiên quyết và khéo léo phối hợp với lực lượng bảo vệ để hạn chế tình trạng tụ tập quá đông, gây mất trật tự ngay tại phòng tiếp công dân, ảnh hưởng trực tiếp đến công tác tiếp công dân.

Khi người khiếu nại có đơn trình bày nhưng nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người dân viết lại đơn hoặc bổ sung những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trường hợp cán bộ tiếp công dân đã đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu nhưng người khiếu nại không thực hiện thì cán bộ tiếp công dân giải thích cho người khiếu nại biết về việc sẽ không thụ lý, giải quyết đơn. Trường hợp công dân không có đơn thì yêu cầu họ viết đơn. Nếu công dân không tự viết được đơn thì cán bộ tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Tuy nhiên, nếu công dân có người nhà theo cùng hoặc có điều kiện nhờ đến trợ giúp viên pháp lý, luật sư thì có thể yêu cầu những người này viết đơn để đảm bảo tính khách quan và hạn chế sai sót. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân viết thành từng đơn riêng.

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của người khiếu

nại, những thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan mà người khiếu nại cung cấp, cán bộ tiếp công dân phải ghi thông tin vào sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của ngành Kiểm sát nhân dân.

Đối với nghe, ghi chép nội dung tố cáo

Nếu người tố cáo có đơn trình bày nội dung và nội dung đó được thể hiện một cách rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật Tố cáo năm 2018 thì cán bộ tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp. Trong trường hợp nội dung đơn tố cáo không rõ ràng, chưa đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân đề nghị người tố cáo viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp không có đơn tố cáo thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Tố cáo năm 2018. Nếu công dân muốn trình bày trực tiếp thì cán bộ tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày bổ sung, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Tố cáo năm 2018. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo. Cán bộ tiếp công dân ghi lại nội dung tố cáo bằng

văn bản theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Tố cáo năm 2018.

Đối với nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh

Khi người kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân đề nghị người kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không có đơn thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì cán bộ tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh được trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người kiến nghị, phản ánh nghe và đề nghị người đó ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có chữ ký của nhiều người thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì cán bộ tiếp công dân thực hiện tương tự như trên.

Ở giai đoạn này, để thực hiện tốt hoạt động của mình, cán bộ tiếp công 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. Điều này rất quan trọng, vì nó giúp cho cán bộ tiếp công dân dễ dàng hơn khi đặt mình vào địa vị của người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nên dễ có sự đồng cảm giữa cán bộ tiếp và người dân. Đồng thời, cán bộ tiếp dân cũng sẽ dễ dàng hơn trong việc tìm hiểu nội dung của vấn đề mà người dân cần truyền tải và người dân cũng sẽ cảm thấy yên tâm và tự tin hơn để trình bày vấn đề một cách mạch lạc, dễ hiểu, dễ nắm bắt được thông tin. Từ đó, nội dung, tinh thần của thông tin hoặc đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được cán bộ tiếp công dân nắm vững, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phân loại và xử lý đơn.

Ngoài ra, cán bộ tiếp công dân cần phải có sự kiên nhẫn, tập trung vào buổi tiếp xúc, trò chuyện, tránh sự phân tán đi nơi khác. Bởi vì, tâm lý của người cán bộ tiếp công dân thường muốn có ngay những thông tin cần thiết và dễ phân tán, thiếu kiên nhẫn do có quá nhiều công việc phải giải quyết trong khi thời gian thực hiện hoạt động tiếp công dân không nhiều. Tuy nhiên, đối với người dân việc gặp cán bộ tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chỉ là mong muốn thực hiện được hành vi 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 tỏ ra đồng cảm, chia sẻ với người trình bày. Xuyên suốt quá trình tiếp công dân, cán bộ tiếp công 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, thái độ thờ ơ, thiếu tôn trọng hoặc hằn học đối với công dân.

3.4. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Đối với xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại

Sau khi nghe người khiếu nại trình bày nội dung khiếu nại của họ, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan mà người khiếu nại cung cấp, cán bộ tiếp công dân xác định những nội dung sau: Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc; người bị khiếu nại là cá nhân hay cơ quan, tổ chức; nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết; đối tượng khiếu nại là quyết định hay hành vi; quá trình xem xét, giải quyết (nếu có); cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; yêu cầu của người khiếu nại; thời hạn, thời hiệu giải quyết liên quan đến nội dung khiếu nại.

Đối với xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo

Sau khi đã nghe, ghi chép nội dung tố cáo, nghiên cứu sơ bộ đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp, cán bộ tiếp công dân phải xác định được một số vấn đề sau: Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc; cá nhân, cơ quan, tổ chức bị tố cáo; nội dung tố cáo, thẩm quyền giải quyết; quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); cơ quan,

tổ chức, đơn vị đã giải quyết, kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền; yêu cầu của người tố cáo; lý do tố cáo tiếp và những thông tin, tình tiết, chứng cứ mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tố cáo tiếp.

Đối với xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người kiến nghị, phản ánh

Sau khi nghe người kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh của họ, nghiên cứu sơ bộ nội dung kiến nghị, phản ánh, các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan mà người kiến nghị, phản ánh cung cấp, cán bộ tiếp công dân xác định những nội dung sau: Lĩnh vực mà người dân có kiến nghị, phản ánh; ý kiến, nguyện vọng và đề xuất của người kiến nghị, phản ánh; cá nhân, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, trả lời kiến nghị, phản ánh của người dân.

3.5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp

Đối với tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại cung cấp

Khi công dân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến việc khiếu nại như quyết định bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại... thì cán bộ tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó để quyết định việc tiếp nhận hay không. Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và thẩm quyền kiểm sát của Viện kiểm sát cấp mình, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại cung cấp, cán bộ tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận”, theo Mẫu

số 02 ban hành kèm theo Quyết định số 204/QĐ-VKSTC ngày 01/6/2017 của Viện trưởng VKSND tối cao về việc ban hành mẫu văn bản tố tụng, nghiệp vụ tạm thời trong lĩnh vực kiểm sát hoạt động tư pháp (sau đây gọi là Quyết định số 204). Cán bộ tiếp công dân cần lưu ý là khi nhận tài liệu, chứng cứ chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng. Bởi vì, trong nhiều trường hợp việc giải quyết khiếu nại cần nhiều thời gian xác minh, giải quyết hoặc trường hợp người dân cần gấp các tài liệu để xử lý công việc thì không lấy lại được.

Đối với tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp thì cán bộ tiếp công dân phải làm “Giấy biên nhận” theo Mẫu số 02 ban hành theo Quyết định số 204, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, chứng cứ; tình trạng thông tin, tài liệu, chứng cứ, xác nhận của người cung cấp. Và cũng lưu ý là chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao có công chứng, chứng thực hợp pháp mà không nhận bản gốc của tài liệu.

Đối với tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị, phản ánh cung cấp

Cán bộ tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của tài liệu, chứng cứ được cung cấp. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện kiểm sát cấp mình thì sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, cán bộ tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được

thực hiện theo quy định về tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại cung cấp.

3.6. Kết thúc việc tiếp công dân

Ở giai đoạn này, cán bộ tiếp công dân cần làm tốt các công việc sau: Kiểm tra lại đơn, các tài liệu, chứng cứ đã nhận do công dân cung cấp; đọc biên bản ghi lời trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) và yêu cầu họ ký tên xác nhận; ghi chép đầy đủ các ý kiến bổ sung của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ tiếp công dân theo quy định.

Cán bộ tiếp công dân cần lưu ý, theo nguyên tắc tiếp công dân của ngành Kiểm sát nhân dân được quy định tại Điều 3 Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiểm sát giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp ban hành kèm theo Quyết định số 51/QĐ-VKSTC-V12 ngày 02/02/2016 của Viện trưởng VKSND tối cao thì trong quá trình tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân không hứa hẹn hoặc thông báo cho công dân nội dung hoặc kết quả giải quyết khi chưa được kết luận chính thức bằng văn bản. Điều này là hợp lý bởi để có kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cần trải qua các bước xác minh và áp dụng các biện pháp cần thiết để có thể ban hành văn bản giải quyết đúng đắn và có căn cứ. Vì vậy, việc cán bộ tiếp công dân hứa hẹn hoặc định hướng trước kết quả giải quyết sẽ không đảm bảo tính xác thực và tính đúng đắn, gây bức xúc, bất bình cho công dân nếu kết quả không như hứa hẹn ban đầu.

Hoạt động tiếp công dân là một trong những cách thức hiệu quả để VKSND cùng với Đảng và Nhà nước tôn trọng và phát huy quyền làm chủ của người dân. Đây không chỉ là nhiệm vụ, trách nhiệm của VKSND các cấp mà đây còn là sợi dây để gắn kết người dân với cơ quan VKSND và với Đảng, Nhà nước ta, toát lên khí chất của người cán bộ phụng sự Nhân dân. Bài viết trên đã cung cấp những kinh nghiệm thực tiễn và những kỹ năng cần thiết để cán bộ tiếp công dân thuộc VKSND các cấp vận dụng vào hoạt động tiếp công dân của mình./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội (2013), *Hiến pháp Việt Nam*, Hà Nội.
2. Quốc hội (2013), *Luật Tiếp công dân*, Hà Nội.
3. Quốc hội (2018), *Luật Tố cáo*, Hà Nội.
4. Trung tâm Từ điển học (2006), *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng.
5. Viện Khoa học Thanh tra và Trường Cán bộ Thanh tra (2005), *Nghịệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo*, Tài liệu phục vụ bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra, Hà Nội.
6. Viện kiểm sát nhân dân tối cao (2016), *Quyết định số 51/QĐ-VKSTC-V12 ngày 02/02/2016 của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao ban hành quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiểm sát giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động tư pháp*, Hà Nội.
7. Viện kiểm sát nhân dân tối cao (2017), *Quyết định số 204/QĐ-VKSTC ngày 01/6/2017 của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao về việc ban hành mẫu văn bản tố tụng, nghiệp vụ tạm thời trong lĩnh vực kiểm sát hoạt động tư pháp*, Hà Nội.
8. Viện kiểm sát nhân dân tối cao (2020), *Quyết định số 249/QĐ-VKSTC ngày 09/7/2020 của Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao ban hành quy định về quy trình tiếp công dân trong ngành Kiểm sát nhân dân*, Hà Nội.