

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



## SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

Vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” để nâng cao kỹ năng tiếp công dân

Họ và tên: Đoàn Mạnh Cường

Đơn vị công tác: Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND

Trưởng Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm

Nam Từ Liêm - Năm 2024

Nam Từ Liêm, ngày 30 tháng 11 năm 2024

### ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: Hội đồng Sáng kiến cơ sở quận Nam Từ Liêm

Tôi là tác giả:

Số TT	Họ và tên	Trình độ chuyên môn	Nơi công tác	Chức danh	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến
1	Đoàn Mạnh Cường	Thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng, Cử nhân Luật	Văn phòng HĐND và UBND Quận	Phó Chánh Văn phòng, Trưởng Ban Tiếp công dân Quận	100

Đề nghị xét công nhận sáng kiến: Vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” để nâng cao kỹ năng tiếp công dân.

Đã áp dụng từ ngày: 22/6/2023 Tại Ban Tiếp công dân Quận

Hiệu quả chính: Bảo đảm việc tiếp công dân hiệu quả, giải quyết các công việc nhanh chóng, kịp thời.

Những người tham gia áp dụng sáng kiến lần đầu:

Số TT	Tên tập thể/cá nhân	Cơ quan chủ quản/ Nơi công tác	Tập thể/ cá nhân	Nội dung công việc hỗ trợ
1	Ban Tiếp công dân Quận	Văn phòng HĐND&UBND	Tập thể	Thực hiện
2	Nguyễn Thị Thu Hiền	Ban Tiếp công dân Quận	Cá nhân	Thực hiện
3	Nguyễn Trần Thị Thu Hà	Ban Tiếp công dân Quận	Cá nhân	Thực hiện

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật./.

Bộ phận/đơn vị áp dụng



CHÁNH VĂN PHÒNG  
Nguyễn Mạnh Cường

Người yêu cầu công nhận

Đoàn Mạnh Cường

**BẢN MÔ TẢ NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA SÁNG KIẾN**  
(Đính kèm Đơn Yêu cầu công nhận sáng kiến số )

**Tên sáng kiến:** Vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” để nâng cao kỹ năng tiếp công dân.

**Tác giả:** Đoàn Mạnh Cường - Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND Quận, Trưởng Ban Tiếp công dân Quận.

**1. Thực trạng:**

**1.1. Các vấn đề tồn tại trước khi thực hiện sáng kiến**

Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư trên địa bàn quận Nam Từ Liêm trong những năm qua đã có những chuyển biến tích cực, việc tiếp công dân được thực hiện đúng quy định, người đứng đầu đã quan tâm lắng nghe và chỉ đạo xử lý kịp thời những bức xúc, tâm tư, nguyện vọng của công dân; công tác xử lý đơn thư đã có nhiều cải thiện, thực hiện có trọng tâm, trọng điểm, đáp ứng đúng nội dung và yêu cầu của người có đơn, giảm thiểu đáng kể tình trạng chuyển đơn lòng vòng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm cũng còn nhiều khó khăn, thách thức. Các vụ việc liên quan đến đất đai, thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng vẫn còn nhiều phức tạp. Một số quy định pháp luật hiện hành đôi khi chưa theo kịp với thực tiễn, dẫn đến khó khăn trong việc áp dụng và giải quyết triệt để các vụ việc kéo dài. Kỹ năng của cán bộ tham gia công tác tiếp dân cũng chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao từ thực tiễn. Một số vụ việc phức tạp chưa được theo dõi, phát hiện ngay từ cơ sở để xử lý triệt để dẫn tới khiếu nại vượt cấp, đông người; nhận thức của một bộ phận người dân về chính sách, pháp luật, nhất là pháp luật về đất đai, khiếu nại, tố cáo còn hạn chế.

**1.2. Lý do thực hiện sáng kiến**

Nâng cao hơn nữa kỹ năng tiếp công dân tại Văn phòng HĐND và UBND Quận; thực hiện sự lãnh đạo, chỉ đạo của Lãnh đạo để giải quyết hiệu quả các công việc thuộc chức năng, thẩm quyền của Ban Tiếp công dân theo quy định của pháp luật. Đồng thời, góp phần vào việc giữ vững an ninh, ổn định trật tự xã hội, tạo điều kiện phát huy quyền làm chủ của nhân dân, mở rộng dân chủ ở cơ sở, từ đó thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống của nhân dân.

## **2. Nội dung sáng kiến:**

2.1. Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp cụ thể để giải quyết thực trạng nêu trên

**Một là:** Tạo ấn tượng tích cực khi tiếp công dân.

**Hai là:** Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp dân phải thực hiện đúng quy định của pháp luật đồng thời hướng dẫn công dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật.

**Ba là:** Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải đặt mình vào hoàn cảnh của người dân khi giải quyết công việc.

**Bốn là:** Cán bộ tiếp công dân phải vận dụng linh hoạt kiến thức, kinh nghiệm để hướng dẫn, thuyết phục công dân trong các tình huống thực tiễn cụ thể.

**Năm là:** Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp của người làm công tác tiếp công dân.

### 2.2. Kết quả sau khi thực hiện các giải pháp

Qua quá trình áp dụng, thực hiện các giải pháp, Ban Tiếp công dân Quận đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị tuyên truyền, hướng dẫn 15 công dân tự nguyện rút đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; không có vụ việc tụ tập đông người gây mất ổn định an ninh trật tự tại Trụ sở Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.

## **3. Hiệu quả mang lại:**

Sau khi áp dụng các giải pháp nêu trên, đã mang lại hiệu quả như sau:

- Nội bộ đoàn kết, gương mẫu, chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của cơ quan, đơn vị, địa phương. Tích cực tham gia các phong trào thi đua; có giải pháp cụ thể, cách làm hiệu quả, góp phần thực hiện tốt văn hóa công sở, quy tắc ứng xử tại cơ quan, đơn vị và nơi

công cộng. Trong giờ làm, các công chức thuộc Ban Tiếp công dân luôn bảo đảm trang phục đúng quy định, nơi làm việc vệ sinh, gọn gàng, ngăn nắp; phát ngôn đúng mực, thái độ nghiêm túc; duy trì kỷ luật, kỷ cương hành chính. Ban không có công chức vi phạm kỷ luật. Hằng năm Ban Tiếp công dân được đánh giá hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

- Trong suốt thời gian qua, không có việc công dân phản ánh về thái độ của cán bộ tiếp công dân. Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm đã nhận được nhiều thư cảm ơn của công dân về thái độ, trách nhiệm làm việc của công chức; đây là sự ghi nhận, khích lệ và động viên lớn đối với các công chức thuộc Ban.

- Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm đã được Chủ tịch UBND Thành phố tặng 04 Bằng khen Thành tích xuất sắc trong tổ chức thực hiện phong trào “Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thi đua thực hiện văn hóa công sở và nơi công cộng” (03 Bằng khen cá nhân cho 03/03 công chức của Ban; 01 Bằng khen cho Tập thể Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm).

#### **4. Đánh giá phạm vi ảnh hưởng của Sáng kiến:**

Giải pháp được đề xuất qua quá trình theo dõi, tổng hợp thực tế; dễ nhớ, dễ thực hiện, có tính khả thi cao, khả năng áp dụng hiệu quả trong công tác tiếp công dân tại quận Nam Từ Liêm; đồng thời, có tính tham khảo, chuyên giao và nhân rộng việc áp dụng ra phạm vi Thành phố, có thể vận dụng linh hoạt đối với các cơ quan, đơn vị theo tình hình thực tế cụ thể để đạt hiệu quả./.

## BÁO CÁO

Hiệu quả áp dụng, khả năng nhân rộng của sáng kiến  
để làm căn cứ xét, tặng danh hiệu thi đua cho cá nhân cấp Quận

### I. Sơ yếu lý lịch:

- Họ tên: Đoàn Mạnh Cường
- Sinh ngày, tháng, năm: 22/12/1984. Giới tính: Nam.
- Dân tộc: Kinh. Tôn giáo: Không.
- Quê quán: Phường Thanh Miếu - Thành phố Việt Trì - Tỉnh Phú Thọ.
- Nơi thường trú: Phường Mỹ Đình 2 - Quận Nam Từ Liêm - Thành phố

Hà Nội.

- Đơn vị công tác: Văn phòng HĐND và UBND - Ủy ban nhân dân quận Nam Từ Liêm.

- Chức vụ hiện nay: Phó Chánh Văn phòng, Trưởng Ban tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.

- Học vị: Thạc sỹ Tài chính - Ngân hàng, Cử nhân Luật, Kỹ sư Công nghệ.

- Điện thoại liên hệ: 0936353486

### II. Sáng kiến kinh nghiệm, cải tiến kỹ thuật, giải pháp công tác, đề tài nghiên cứu khoa học hoặc áp dụng công nghệ mới

1. Tên sáng kiến kinh nghiệm: Vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” để nâng cao kỹ năng tiếp công dân.

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Lĩnh vực tiếp công dân.

3. Thời gian thực hiện: 2023-2024.

4. Thời gian bắt đầu áp dụng: Tháng 6 năm 2023.

5. Phạm vi triển khai, áp dụng: Trong công tác tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.

6. Mô tả chi tiết nội dung cụ thể của sáng kiến:

## GIẢI PHÁP

Vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” để nâng cao kỹ năng tiếp công dân

### PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ

#### 1. Lí do chọn đề tài

Trong hoạt động quản lý nhà nước nói chung và hoạt động quản lý hành chính nói riêng, để đảm bảo thực hiện quyền làm chủ của Nhân dân, quyền con người, quyền công dân thì hoạt động tiếp công dân là hoạt động thường xuyên, có ý nghĩa và vai trò quan trọng. Thông qua công tác tiếp công dân, giúp cho cơ quan hành chính nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng, những thông tin phản hồi, các kiến nghị, góp ý của nhân dân từ thực tiễn trong việc thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, từ đó kịp thời chấn chỉnh, bổ sung hoặc hủy bỏ các nội dung không phù hợp.

Tiếp công dân là hoạt động nhằm thực hiện hóa quyền dân chủ của công dân, cụ thể hóa quyền tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội, phát huy vai trò to lớn của nhân dân trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Tổ chức tốt công tác tiếp công dân 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 Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân”. Tiếp công dân là trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, là nhiệm vụ quan trọng thường xuyên của các cấp, các ngành, các cơ quan, tổ chức đơn vị. Đây là 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.

Người tiếp công dân đại diện cho cơ quan nhà nước thực hiện việc tiếp công dân, do vậy trong quá trình tiếp công dân vừa có trách nhiệm trong thực hiện công việc vừa có trách nhiệm trong việc giữ gìn hình ảnh tốt đẹp của cơ quan, đơn vị trong mắt người dân. Đồng thời, qua việc tiếp công dân phần nào người dân cũng nhìn nhận, đánh giá được trình độ năng lực, thái độ phẩm chất đạo đức của cán bộ công chức. Xác định ý nghĩa và tầm quan trọng của hoạt

động tiếp công dân, trong thời gian qua, cấp uỷ, lãnh đạo HĐND - UBND Quận đã quan tâm chỉ đạo để đảm bảo cho công tác này đạt hiệu quả, đặc biệt có những quy định cụ thể về trách nhiệm của chủ thể tiếp công dân. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm cũng còn một số khó khăn, thách thức. Kỹ năng của cán bộ tham gia công tác tiếp dân cũng chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao từ thực tiễn; nhận thức của một bộ phận người dân về chính sách, pháp luật, nhất là pháp luật về đất đai, khiếu nại, tố cáo còn hạn chế.

Để khắc phục những bất cập và hạn chế nêu trên, tác giả đã lựa chọn nghiên cứu, đưa ra những giải pháp nâng cao kỹ năng tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm, đặc biệt trong đó chú trọng vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội”.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Góp phần tiếp tục nâng cao kỹ năng tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm; thực hiện nghiêm túc sự lãnh đạo, chỉ đạo để giải quyết hiệu quả các công việc thuộc chức năng, thẩm quyền của cơ quan theo quy định của pháp luật. Đồng thời, góp phần quan trọng vào việc giữ vững ổn định trật tự xã hội, an ninh, quốc phòng tạo điều kiện phát huy quyền làm chủ của nhân dân, mở rộng dân chủ ở cơ sở, từ đó thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống của nhân dân.

## **3. Nhiệm vụ nghiên cứu**

- Những vấn đề lý luận chung về công tác tiếp công dân
- Thực trạng công tác tiếp công dân
- Giải pháp nâng cao kỹ năng tiếp công dân, chú trọng vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội”.

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

- Đối tượng nghiên cứu: Kỹ năng tiếp công dân
- Phạm vi: Tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.



## PHẦN II. NỘI DUNG

### CHƯƠNG I

## NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

### 1. Khái niệm

Theo khoản 1, Điều 2, Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định: “*Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm tiếp công dân 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 theo đúng quy định của pháp luật*”.

Thông qua tiếp công dân, việc giải quyết hoạt động khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến quyết định hành chính được tiến hành nhanh chóng, rõ ràng hơn khi có sự tiếp xúc trực tiếp, tìm hiểu thông tin hai chiều giữa người dân và cán bộ tiếp dân, từ đó, sẽ hạn chế việc khiếu nại, tố cáo tràn lan, vượt cấp, kéo dài cũng như nhiều bất cập khác trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Hiện nay, theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, tiếp công dân là công tác quan trọng từ trung ương đến cơ sở, gồm có tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất. Trách nhiệm tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan, đơn vị thuộc về Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước.

Công tác tiếp công dân là việc làm không thể thiếu trong hoạt động quản lý trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội nói chung và hoạt động quản lý hành chính nhà nước nói riêng, nhờ hoạt động này mà chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước được thực hiện hiệu quả, quyền làm chủ của nhân dân được phát huy, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo được giải quyết nhanh chóng, góp phần xây dựng và tổ chức chính quyền vững mạnh hơn.

### 2. Kỹ năng tiếp công dân

Tiếp công dân là trách nhiệm, là nhiệm vụ thường xuyên của các cấp, các ngành, các đơn vị từ trung ương đến cơ sở. Người dân đến khiếu nại, tố cáo thường có trạng thái tâm lý đa dạng, hành vi khó lường, đòi hỏi cán bộ tiếp công dân phải có những kỹ năng phù hợp mới làm tốt được công tác này.

Kỹ năng tiếp công dân được hiểu là năng lực của cán bộ tiếp công dân vận dụng kiến thức pháp luật và kinh nghiệm cuộc sống, đưa ra các thông tin giúp cho người khiếu nại, tố cáo biết cách xử sự hoặc giải quyết những vấn đề của họ sao cho phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của chính bản thân họ. Như vậy, để có kỹ năng tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân không chỉ có kiến thức pháp luật, có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ về tiếp công dân, có kinh nghiệm cuộc sống xã hội mà còn phải có khả năng vận dụng thành thạo những kiến thức, hiểu biết đó để phân tích, giải đáp, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo phù hợp với pháp luật, phù hợp với đạo đức xã hội để bảo vệ được quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Kỹ năng tiếp công dân gồm một số kỹ năng như: kỹ năng đón tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kỹ năng lắng nghe, đặt câu hỏi; kỹ năng hướng dẫn, giải thích; kỹ năng yêu cầu công dân cung cấp giấy tờ liên quan đến vụ việc; kỹ năng lập biên bản và soạn thảo văn bản đề xuất phương án thụ lý hay không thụ lý cho thủ trưởng cơ quan, đơn vị và văn bản trả lời cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan; kỹ năng lập hồ sơ, lưu trữ hồ sơ vụ việc;...

Để nâng cao kỹ năng tiếp công dân thì cán bộ trực tiếp đảm nhiệm công tác tiếp công dân cần không ngừng học hỏi và rèn luyện để thực hiện nhiệm vụ được nhanh chóng, hiệu quả cao; trong đó việc nghiên cứu và vận dụng các quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội (quy định tại Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND thành phố Hà Nội) là một trong những nội dung có ý nghĩa quan trọng và có nhiều ứng dụng thực tiễn.

## CHƯƠNG II

### THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

#### **1. Tổng quan về công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm**

##### **- Cơ cấu tổ chức:**

Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm có Trưởng ban và 02 công chức làm công tác tiếp công dân. Trưởng Ban tiếp công dân Quận do một Phó Chánh

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Quận phụ trách và do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận bổ nhiệm.

**- Chức năng, nhiệm vụ được giao:**

(1) Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân quận Nam Từ Liêm:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân Quận với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Quận;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Quận hoặc lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở Quận tiếp công dân.

(2) Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

(3) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân Quận hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân Quận, Ban Tiếp công dân Quận, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Quận;

b) Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân Quận và của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Quận.

(4) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân Quận chuyển đến;

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân Quận chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận giao.

(5) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban tiếp công dân Quận; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Quận; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân Quận, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Quận, Thanh tra Quận, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

(6) Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Quận hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân Quận;

c) Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

(7) Phối hợp với Thanh tra Quận tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận trong việc:

a) Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Quận, Ủy ban nhân dân phường;

b) Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Quận, Ủy ban nhân dân phường;

c) Hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Quận, Ủy ban nhân dân phường.

(8) Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận giao.

#### **- Kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác**

Ban Tiếp công dân đã tham mưu UBND Quận ban hành đầy đủ các nội dung về nội quy tiếp công dân, quy chế phối hợp trong thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và ban hành thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của lãnh đạo UBND Quận. Tại địa điểm tiếp công dân niêm yết nội quy tiếp công dân; lịch tiếp công dân của Đại biểu HĐND Thành phố, Thường trực HĐND Quận, Bí thư Quận ủy, Chủ tịch UBND Quận, lịch tiếp công dân của các phòng ban Quận; quy tắc ứng xử của cán bộ công chức, viên chức và người lao động; có lực lượng giữ gìn an ninh trật tự, bảo đảm an toàn cho người và tài sản tại buổi tiếp công dân.

Tại trụ sở tiếp công dân đã niêm yết công khai các nội dung để công dân biết, thực hiện như: 10 nội dung yêu cầu cán bộ, công chức thực hiện; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các Nghị định và các Văn bản hướng dẫn thi hành liên quan đến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo... Các kết luận giải quyết tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật và một số văn bản trả lời của công dân; Thông báo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Quận tại buổi tiếp dân định kỳ; Niêm yết số điện thoại đường dây nóng và hộp thư điện tử công vụ của Ban tiếp công dân của Quận để công dân kiến nghị, phản ánh khi cần thiết.

Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm đã chủ động triển khai thực hiện tốt chủ đề công tác năm 2023 và năm 2024; thực hiện nghiêm Chỉ thị số 22/CT-UBND ngày 22/12/2022 của Chủ tịch UBND Thành phố về việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với cán bộ, công chức, viên chức người lao động tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội; đồng thời tiếp tục triển khai, thực hiện Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND Thành phố về ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội và Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017 của UBND Thành phố về ban hành Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Các quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức, người lao động làm việc trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội đã được quán triệt đầy đủ đến toàn thể công chức thuộc Ban Tiếp công dân. Tổ chức lồng ghép thực hiện phổ biến, tuyên truyền trong các buổi họp, sinh hoạt chuyên đề để tổ chức thực hiện tốt 02 bộ quy tắc ứng xử theo quy định, đảm bảo thực hiện phong trào thi đua văn hóa công sở chất lượng, hiệu quả. Ban Tiếp công dân đã tích cực hưởng ứng, tham gia các đợt thi đua chào mừng những ngày Lễ lớn của đất nước và của Thủ đô Hà Nội, qua đó đã góp phần nâng cao hơn nữa ý thức, tinh thần trách nhiệm, hiệu quả làm việc của mỗi công chức, đóng góp vào thành tích chung của cơ quan.

Việc tham mưu của Ban Tiếp công dân đối với UBND Quận về công tác lãnh đạo, chỉ đạo tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo của quận Nam Từ Liêm nhìn chung đã bám sát chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước. Sự lãnh đạo, chỉ đạo của Quận ủy, UBND Quận đã huy động được sức mạnh tổng hợp của các cơ quan trong hệ thống chính trị từ Quận đến cơ sở trong thi hành pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo. Nhờ đó, nhận thức pháp luật về khiếu nại, tố cáo của các tầng lớp nhân dân được nâng lên rõ rệt, nhiều công dân qua giải thích tại buổi tiếp công dân đã hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của mình, nên không nộp đơn hoặc trong quá trình giải quyết đơn công dân đã rút đơn hoặc đã ban hành quyết định giải quyết lần 1 công dân không khiếu nại lần 2...

Việc thực hiện trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, người phụ trách trụ sở, địa điểm tiếp công dân: Cán bộ ban tiếp công dân của Quận thực nghiêm chế độ tiếp công dân tất cả các ngày trong tuần. Trong các buổi tiếp công dân luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của nhân dân.

## **2. Một số tồn tại trong công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm**

Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư trên địa bàn quận Nam Từ Liêm trong những năm qua đã có những chuyển biến tích cực, việc tiếp công dân được thực hiện đúng quy định, người đứng đầu đã quan tâm lắng nghe và chỉ đạo xử lý kịp thời những bức xúc, tâm tư, nguyện vọng của công dân; công tác xử lý đơn thư đã có nhiều cải thiện, thực hiện có trọng tâm, trọng điểm, đáp ứng đúng nội dung và yêu cầu của người có đơn, giảm thiểu đáng kể tình trạng chuyên đơn lòng vòng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm cũng còn nhiều khó khăn, thách thức. Các vụ việc liên quan đến đất đai, thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng vẫn còn nhiều phức tạp. Một số quy định pháp luật hiện hành đôi khi chưa theo kịp với thực tiễn, dẫn đến khó khăn trong việc áp dụng và giải quyết triệt để các vụ việc kéo dài. Kỹ năng của cán bộ tham gia công tác tiếp dân cũng chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao từ thực tiễn. Một số vụ việc phức tạp chưa được theo dõi, phát hiện ngay từ cơ sở để xử lý triệt để dẫn tới khiếu nại vượt cấp, đông người; nhận thức của một bộ phận người dân về chính sách, pháp luật, nhất là pháp luật về đất đai, khiếu nại, tố cáo còn hạn chế.

## **CHƯƠNG III**

### **GIẢI PHÁP NÂNG CAO KỸ NĂNG TIẾP CÔNG DÂN**

Qua trực tiếp thực hiện công tác tiếp công dân tại UBND quận Nam Từ Liêm và nghiên cứu, vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên

chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” được quy định trong văn bản số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND thành phố Hà Nội, tác giả xin được đề xuất các giải pháp cụ thể, như sau:

### **1. Tạo ấn tượng tích cực khi tiếp công dân**

Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cần có thái độ, tác phong, cử chỉ, lời nói lịch sự, nhã nhặn, bình tĩnh, khiêm tốn, đúng mực ngay từ khi tiếp xúc ban đầu với công dân, cũng như trong quá trình tiếp công dân, phải hình thành được thiện cảm ở các đối tượng tiếp dân. Sự thể hiện một cách đúng đắn, có tính toán khi tiếp dân sẽ khơi dậy những thiện cảm, tạo sự thuận lợi trong quá trình làm việc, tránh được những xung đột, đôi khi còn có thể xoay chuyển tình thế khi tiếp dân. Mỗi buổi tiếp công dân đều được bắt đầu bằng việc các chủ thể tham gia hoạt động tiếp dân nhận thức các đặc điểm bề ngoài của nhau và tự bộc lộ các đặc điểm hình thức của mình qua cách ăn mặc, phong cách hành vi, cách biểu cảm, ngôn ngữ... Sự thể hiện các đặc điểm trên ở mỗi chủ thể phụ thuộc vào các yếu tố sau:

- Nhận thức về vai trò xã hội và thái độ của cá nhân đối với vai trò của bản thân và của đối tượng.
- Thái độ, đặc điểm tâm lý cá nhân của mỗi người.
- Cách thể hiện ngôn ngữ, hành vi, cử chỉ khi tiếp dân.

Người tiếp công dân phải quán triệt đầy đủ định hướng “kỷ cương - trách nhiệm - tận tình - thân thiện” (khoản 1 Điều 1 Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội) trong đó công tác tiếp công dân đặc biệt phải lưu ý đến đặc thù “tận tình - thân thiện” đồng thời tuân thủ nghiêm túc các chuẩn mực trong giải quyết công việc với công dân.

a) Trong khi tiếp công dân phải luôn chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc; sắp xếp, sử dụng thời gian tiếp dân khoa học và hiệu quả



- Cán bộ tiếp công dân phải có mặt tại Trụ sở Ban Tiếp công dân trước ít nhất 30' khi bắt đầu tiếp công dân đầu tiên trong buổi tiếp dân đồng thời đôn đốc, bảo đảm các thành viên tham dự đúng giờ. Khi tham mưu lịch tiếp công dân cho lãnh đạo và trực tiếp tiếp công dân phải sắp xếp hợp lý, bảo đảm tiết giảm tối đa thời gian chờ đợi của công dân và sử dụng hiệu quả thời gian tiếp công dân của lãnh đạo và cán bộ tham gia tiếp công dân. Điều này đòi hỏi kinh nghiệm thực tiễn và phán đoán đối với từng trường hợp cụ thể (mức độ phức tạp của vấn đề; tính cách, thái độ của công dân; phong cách điều hành của người chủ trì...). Cán bộ tiếp dân phải chủ động tham mưu lãnh đạo hạn định rõ thời gian đối với từng nội dung cụ thể, cân đối thời lượng từng vấn đề trong tổng thể một buổi tiếp công dân, đảm bảo nội dung được trao đổi rõ ràng, ngắn gọn và hiệu quả.

- Cán bộ tiếp công dân cần chuẩn bị sẵn các nội dung, phương án xử lý làm căn cứ lựa chọn và các phân tích ưu, nhược điểm từng phương án, chủ động phối hợp, thảo luận với cơ quan chuyên môn để báo cáo lãnh đạo chủ trì đưa ra quyết định chính xác. Ngoài văn bản tổng hợp các nội dung tiếp công dân theo báo cáo của các cơ quan, đơn vị, trường hợp cần thiết có thể soạn thảo một bản tóm tắt riêng cho lãnh đạo, xác định cụ thể lịch trình, mục đích tiếp công dân đối với từng trường hợp để bảo đảm đi vào nội dung trọng tâm, tiết kiệm thời gian của tập thể; giúp lãnh đạo điều chỉnh hướng trao đổi, thảo luận kịp thời, tránh trường hợp cuộc tiếp dân trở nên mâu thuẫn, tranh cãi căng thẳng.

b) Trang phục, tác phong tiếp công dân phải thực hiện đúng quy định; bảo đảm nơi tiếp công dân văn minh, thân thiện

- Đầu tiên, muốn tạo ấn tượng tốt thì cán bộ tiếp dân phải thực hiện đúng quy định về trang phục khi thực hiện nhiệm vụ tiếp dân. Điều này được quy định cụ thể tại Thông tư số 03/2016/TT-TTCP ngày 29/12/2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về trang phục đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân (Quy định về quản lý, cấp phát, sử dụng trang phục, màu sắc, chất liệu, quy cách trang phục đối với người tiếp

công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân). Theo quy định, khi tiếp công dân, cán bộ tiếp dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo, cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh đúng quy định. Tuân thủ nghiêm túc quy định về việc không sử dụng đồ uống có cồn trước khi tiếp công dân, không hút thuốc trong khi tiếp công dân; đây là yêu cầu bắt buộc để bảo đảm sự tôn trọng của công dân đối với cán bộ tiếp công dân.

- Đối với nơi tiếp công dân phải bảo đảm ngăn nắp, gọn gàng, cán bộ tiếp dân phải tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở, giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, kỷ cương; có tinh thần cầu thị, lắng nghe; cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ. Cán bộ tiếp công dân phải bảo đảm tư thế, cử chỉ nghiêm túc, thái độ niềm nở, khiêm tốn, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục. Đối với trường hợp đông người khiếu nại cùng một nội dung thì đề nghị các công dân cử đại diện theo quy định của pháp luật; trường hợp cần thiết phối hợp với lực lượng bảo vệ để giữ trật tự, an ninh tại trụ sở tiếp công dân, không để ảnh hưởng đến công tác của cơ quan, đơn vị.

## **2. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp dân phải thực hiện đúng quy định của pháp luật đồng thời hướng dẫn công dân hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật**

Để có thể giải thích, hướng dẫn cho công dân, người cán bộ tiếp dân phải có kiến thức, năng lực, trình độ và am hiểu chính sách, pháp luật, có thể thể hiện rõ chính kiến của mình, đặc biệt liên quan đến những lĩnh vực nóng, phát sinh nhiều đơn thư khiếu nại, tố cáo như quản lý đất đai, giải phóng mặt bằng... Trong bất kỳ tình huống nào, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải bình tĩnh, thận trọng, đảm bảo dân chủ, khách quan, tôn trọng sự thật và tôn trọng công dân khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tuân thủ nghiêm pháp luật của Nhà nước, đường lối chính sách của Đảng. Không lợi dụng quyền hạn để sách nhiễu, hách dịch, cửa quyền, thiếu văn hóa hoặc thiếu thiện chí, xúc phạm danh dự của công dân.

a) Cán bộ tiếp dân phải thực hiện giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình, đưa ra được các lý lẽ và cách thức giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân một cách đúng đắn, chính xác.

Tại Ban Tiếp công dân, hàng ngày, hàng giờ cán bộ tiếp công dân phải tiếp cận, giải thích, hướng dẫn công dân về không ít các vấn đề tiêu cực của xã hội: Tham nhũng, lãng phí, độc đoán, chuyên quyền,...; đến Trụ sở tiếp công dân không chỉ đơn thuần là những công dân có trách nhiệm, có ý thức xây dựng mà còn cả những công dân với tâm trạng bức xúc, thậm chí có người mất lòng tin vào các cấp chính quyền, đôi khi có cả những kẻ cơ hội, bất mãn, quá khích; do đó thái độ của họ khi tiếp xúc với cán bộ tiếp dân đôi khi khá gay gắt, thậm chí quá khích, lăng mạ, chửi bới, đòi hỏi cán bộ tiếp công dân phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao, quán triệt và thực hiện nghiêm túc quy định không được tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền, có sự chuẩn bị kỹ càng, chu đáo trước mỗi buổi tiếp công dân và trước mỗi một công dân, nắm vững chủ trương, chính sách, quy định của pháp luật, các thông tin, tài liệu, chứng cứ đã thu thập được liên quan đến nội dung tiếp công dân; đồng thời tự giác chấp hành pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, quy chế tiếp công dân trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống.

b) Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cần bảo đảm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các kỹ năng khi tiếp công dân như: Kỹ năng hỏi, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng ghi chép nội dung trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh... Lắng nghe người dân một cách nghiêm túc và không ngắt lời họ khi đang trình bày là một kỹ năng quan trọng của quá trình tiếp công dân. Trong quá trình nghe cần ghi nhớ thông tin và duy trì việc lắng nghe bằng sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ, như: cái gật đầu, một nụ cười thân thiện... Nên chia sẻ lòng mình với công dân; lắng nghe không nên phán đoán, mà lắng nghe để đồng cảm.

Cán bộ tiếp công dân phải tuyệt đối tuân thủ các nguyên tắc đó là: nghe nhiều hơn nói, kiên nhẫn chờ đợi trong giao tiếp, giải thích một lần công dân chưa thông thì giải thích tiếp và chờ cho đến khi họ hiểu vấn đề, tôn trọng nhân

cách của mọi người, đối xử với công dân một cách dân chủ, bình đẳng, nhân ái, biết cách thích nghi với từng con người cụ thể để tạo ra sự hòa hợp.

Cán bộ tiếp công dân cần phải có các kỹ năng bổ trợ để hoàn thiện năng lực của người cán bộ tiếp dân như: Kỹ năng tra cứu tài liệu pháp luật, tìm cơ sở pháp lý để giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phù hợp với pháp luật; kỹ năng nghiên cứu, xem xét, xác định điều kiện thụ lý vụ việc; kỹ năng xem xét, xác minh, thu thập chứng cứ (nếu thấy cần thiết) để hiểu rõ bản chất vụ việc và vướng mắc của đối tượng; kỹ năng nghiên cứu đặc điểm tâm lý, quy luật nảy sinh các hiện tượng tâm lý trong quá trình tiếp công dân; kỹ năng thực hiện các phương pháp tác động tâm lý nhằm làm cho đối tượng có thái độ, hành vi tích cực.

### **3. Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải đặt mình vào hoàn cảnh của người dân khi giải quyết công việc**

Cán bộ tiếp công dân cần giao tiếp, làm việc với người dân bằng thái độ niềm nở, tận tình, trách nhiệm; ưu tiên hỗ trợ giải quyết công việc với người già, yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người đau ốm; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân. Mỗi một đối tượng có những quan điểm, trình độ, tính cách, cách giao tiếp khác nhau, cán bộ tiếp dân phải tìm hiểu đặc điểm tâm lý, nhân cách của đối tượng để có cách giao tiếp phù hợp nhất, kết hợp giữa tình và lý trong quá trình thuyết phục đối tượng, có như vậy mới giúp cán bộ gần với công dân hơn, giải tỏa được những bức xúc của người dân, có thể vận động người dân đồng thuận rút đơn. Nếu có cách ứng xử phù hợp với từng đối tượng sẽ tạo được tâm lý thoải mái, tháo gỡ bức xúc bị dồn nén cho công dân và chắc chắn sẽ đạt được hiệu quả cao trong việc hướng dẫn, giải thích tiếp theo cho công dân.

Cán bộ Ban Tiếp công dân Quận đặt mình vào vị thế của người dân, đồng hành cùng với người dân, coi công việc của người dân chính là công việc của mình. Vì vậy rất nhiều vụ việc sau khi người dân được cán bộ Ban Tiếp công dân tư vấn, giải thích và hướng dẫn cách làm đã không cần viết đơn mà vẫn giải quyết được công việc nhanh chóng, thấu tình, đạt lý, công dân hài lòng về cách

làm việc và thái độ phục vụ tận tình của cán bộ Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.

a) Trong một số trường hợp, công dân khi đến trụ sở tiếp dân không phải ai cũng có thái độ đúng mực, nghiêm túc, bình tĩnh, thiện chí. Do vậy, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cần phải có một tâm lý vững vàng, tự tin để xử lý mọi tình huống, tôn trọng, cảm thông, chia sẻ giúp người dân tháo gỡ những thắc mắc trên cơ sở các quy định của pháp luật và thực tiễn đời sống. Trong tiếp dân, thái độ chân tình, cởi mở và lắng nghe sẽ giúp cán bộ tiếp dân tiếp nhận đầy đủ, trọn vẹn thông tin, tạo lợi thế trong xử lý vấn đề; giúp công dân cảm thấy được sự tin tưởng, quan tâm, chú ý, tin cậy, trình bày vấn đề rõ ràng, mạch lạc, lượng thông tin cung cấp nhiều hơn, cán bộ tiếp dân qua đó có thể hiểu vấn đề nhanh hơn, thấu đáo hơn để định hướng tốt hơn, nhanh nhạy và hợp lý hơn. Điều này giúp cán bộ tiếp công dân bằng cảm giác chủ quan của mình hiểu được bản chất đối tượng với những đặc điểm tâm lý, tư cách đạo đức, tâm tư nguyện vọng từ đó tác động đến hành vi của họ hiệu quả hơn.

b) Trong quá trình tiếp xúc với công dân phải lồng ghép vấn đề tuyên truyền, phổ biến pháp luật. Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội (Ban hành kèm theo Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017 của UBND thành phố Hà Nội) đối với công dân đến Trụ sở Ban Tiếp công dân Quận, nhắc nhở các cá nhân vi phạm quy định tại Quy tắc ứng xử nơi công cộng và Nội quy tiếp công dân.

Đề nghị công dân có trang phục phù hợp, có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; cung cấp, trao đổi thông tin, giao tiếp đúng mực; tuân thủ, chấp hành các quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp dân; thái độ, hành vi ứng xử văn minh, giữ gìn trật tự, an ninh, tôn trọng tập thể. Kiên quyết từ chối tiếp công dân trong các trường hợp theo quy định: Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích; trường hợp gây ồn ào, mất trật tự; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan,

tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

#### **4. Cán bộ tiếp công dân phải vận dụng linh hoạt kiến thức, kinh nghiệm để hướng dẫn, thuyết phục công dân trong các tình huống thực tiễn cụ thể**

Hướng dẫn, thuyết phục là kỹ năng quan trọng trong các tình huống tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thuyết phục công dân hiểu rõ, hiểu đúng chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước từ đó hiểu đúng quyền và lợi ích hợp pháp của mình; cân đối, dung hòa lợi ích của bản thân với lợi ích chung của Nhà nước, tập thể, đi đến sự thống nhất, đồng thuận đối với giải pháp giải quyết vấn đề.

Việc vận dụng linh hoạt kiến thức, kinh nghiệm trong công tác hướng dẫn, thuyết phục công dân hết sức đa dạng và phong phú về mặt biểu hiện và phương pháp, có thể nêu một số trường hợp cơ bản như:

- Đối với những trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có cơ sở, cán bộ tiếp công dân cần phải có thái độ nghiêm túc, cầu thị, biết lắng nghe và công tâm khi xử lý vụ việc theo đúng quy định của pháp luật. Tuyệt đối không để người dân phải đi lại nhiều lần để khiếu nại mà vẫn không được giải quyết, điều quan trọng là phải xem xét toàn diện và cân trọng vụ việc trên tinh thần trách nhiệm với nhân dân và trách nhiệm với Nhà nước.

- Đối với trường hợp có thái độ bức xúc, có những cử chỉ, lời nói quá khích..., cán bộ tiếp công dân phải bình tĩnh nghe họ trình bày hết sự việc, đồng thời nhắc nhở người đi khiếu nại phải có thái độ đúng mực.

- Đối với trường hợp có hành vi gây rối, vu cáo, coi thường cán bộ và cơ quan nhà nước thì cán bộ tiếp công dân phải bình tĩnh, ứng xử linh hoạt, mềm dẻo nhưng cương quyết, yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật. Nếu họ không chấm dứt hành vi trên thì cán bộ tiếp công dân trước tiên phải có thái độ rõ ràng, liên hệ ngay với bảo vệ cơ quan nơi tiếp công dân để cùng không chế hành vi trên; sau đó báo cáo ngay với Thủ trưởng cơ quan xin ý kiến giải quyết,

nếu xét thấy cần thiết thì chủ động và phối hợp kịp thời với lực lượng bảo vệ an ninh trật tự trên địa bàn lập biên bản xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

- Cán bộ tiếp công dân khi tiếp đoàn đông người phải vận dụng thành thạo các kỹ năng nghe, hỏi, ghi chép..., phân tích, hướng dẫn, giải thích, để công dân nhận thức rõ ràng về quyền và nghĩa vụ của mình, để từ việc tiếp đoàn đông người, đạt đến mục tiêu tách ra thành những vụ khiếu nại của từng cá nhân cụ thể, vừa thấu tình, đạt lý, vừa đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời tạo điều kiện cho cơ quan Nhà nước tránh được nguy cơ luôn tiềm ẩn của đoàn đông người, gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn.

### **5. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp của người làm công tác tiếp công dân**

Tiếp công dân là hoạt động hành chính mang tính nghiệp vụ tổng hợp. Cán bộ tiếp công dân bên cạnh việc phải nắm vững nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững quy định của pháp luật về quản lý nhà nước thì còn phải có kiến thức cơ bản về tâm lý xã hội. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân có khả năng giao tiếp tốt sẽ thuận lợi cho công việc từ bước tiếp xúc ban đầu, giúp công dân giải tỏa được tâm lý, thuận lợi trong thu thập ý kiến của công dân để từ đó kịp thời giải đáp thắc mắc của nhân dân theo đúng pháp luật, hợp lý, hợp tình.

- Trước hết, đề xuất mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức trên địa bàn Thành phố nói chung và cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân nói riêng. Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cần hướng đến nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nắm hiểu pháp luật, các kỹ năng tiếp công dân cần thiết nhất là các kỹ năng mềm liên quan đến công tác tiếp công dân, như: kỹ năng trao đổi, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng chia sẻ; từ đó sẽ giúp cán bộ, công chức thêm tự tin, mạnh dạn hơn trong giao tiếp, kinh nghiệm và linh hoạt trong xử lý tình huống và hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ.

- Các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cần bố trí thời gian hợp lý để công chức tiếp công dân có thời gian bổ sung kiến thức, rèn luyện các kỹ năng một cách thuần thục; nội dung đào tạo, bồi dưỡng cần tập trung nâng cao kiến thức, cập nhật, bổ sung các kiến thức pháp luật mới và cách tiếp cận các chính sách quản lý của Trung ương, Thành phố,... tìm hiểu mục đích, mục tiêu mà các chính sách đó mang lại để làm cơ sở giải thích cho công dân, đảm bảo cho công chức tiếp công dân vận dụng các kiến thức học được vào công việc hiện tại một cách khoa học, hợp lý, đúng quy định; có khả năng tư duy, sáng tạo trong thực hiện nhiệm vụ; đọc, hiểu và phân tích nội dung đơn để xử lý, tham mưu gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Thông qua hoạt động đào tạo, bồi dưỡng trong công tác tiếp công dân sẽ giúp cho công chức tiếp công dân có sự chuyển biến về tác phong, nhận thức và hành động, giúp công chức tiếp công dân xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, lịch thiệp, giao tiếp thân thiện, cởi mở, lắng nghe ý kiến của công dân, giúp công dân giải tỏa được tâm lý, sự bức xúc của mình.

### PHẦN III. KẾT LUẬN

Từ những nội dung đã phân tích, có thể khẳng định rằng kỹ năng tiếp công dân có ý nghĩa hết sức quan trọng, góp phần đưa công tác tiếp công dân thành “cầu nối” giữa Đảng và Nhà nước với nhân dân. Để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, mỗi một cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải công tâm, gắn bó với công việc, thường xuyên trau dồi kiến thức, thực hiện đồng bộ các kỹ năng tiếp công dân, nắm bắt được các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động giao tiếp trong tiếp công dân; cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần cầu thị, hết lòng vì công việc chung, vì nhiệm vụ được giao; có trình độ chuyên môn vững vàng, biết lắng nghe và có khả năng phân tích, tổng hợp cao; có khả năng xử lý tình huống, nắm bắt tâm lý tốt.

Thực hiện tốt việc tiếp công dân sẽ góp phần phát huy bản chất Nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân, phát huy quyền dân chủ của nhân dân; đồng thời là sự thể hiện trách nhiệm của cơ quan nhà nước đối với nhân dân.



Qua đó, lắng nghe, tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của nhân dân để kịp thời có thông tin phản hồi, đề ra những chủ trương, quyết định đúng đắn hợp lòng dân.

Trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu trong quá trình thực hiện, sáng kiến đã thực hiện được một số nhiệm vụ sau:

- Trình bày tổng quan lý luận chung về kỹ năng tiếp công dân.
- Nêu quy trình và thực trạng công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.
- Từ thực trạng và những tồn tại, hạn chế đã gặp phải trong công tác tiếp công dân, tác giả đã nêu ra một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân trong thời gian tới.

Qua đề tài tác giả nghiên cứu trên cơ sở thực tiễn đã tiến hành phân tích thực trạng vấn đề này, từ đó đưa ra một số các giải pháp vận dụng “Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội” để nâng cao kỹ năng tiếp công dân, phù hợp công tác tiếp công dân tại quận Nam Từ Liêm nói riêng và các cơ quan, đơn vị khác nói chung với mong muốn tháo gỡ khó khăn và tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân.

## **7. Đánh giá hiệu quả áp dụng, khả năng nhân rộng của sáng kiến**

### **7.1. Đánh giá hiệu quả áp dụng của sáng kiến**

#### **(1) Hiệu quả về kinh tế**

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giảm thời gian làm việc của cả công dân và công chức, nâng cao chất lượng xử lý, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người dân.

#### **(2) Hiệu quả về văn hóa, xã hội**

- Nội bộ đoàn kết, gương mẫu, chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của cơ quan, đơn vị, địa phương. Tích cực tham gia các phong trào thi đua; có giải pháp cụ thể, cách làm hiệu quả, góp phần thực hiện tốt văn hóa công sở, quy tắc ứng xử tại cơ quan, đơn vị và nơi công cộng. Trong giờ làm, các công chức thuộc Ban Tiếp công dân luôn bảo

đảm trang phục đúng quy định, nơi làm việc vệ sinh, gọn gàng, ngăn nắp; phát ngôn đúng mực, thái độ nghiêm túc; duy trì kỷ luật, kỷ cương hành chính. Ban không có công chức vi phạm kỷ luật. Hằng năm Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm được đánh giá hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

- Trong suốt thời gian qua, không có việc công dân phản ánh về thái độ của cán bộ tiếp công dân. Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm đã nhận được nhiều thư cảm ơn của công dân về thái độ, trách nhiệm làm việc của công chức; đây là sự ghi nhận, khích lệ và động viên lớn đối với các công chức thuộc Ban.

- Qua quá trình áp dụng, thực hiện các giải pháp, Ban Tiếp công dân Quận đã phối hợp với các cơ quan, đơn vị tuyên truyền, hướng dẫn 15 công dân tự nguyện rút đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; không có vụ việc tụ tập đông người gây mất ổn định an ninh trật tự tại Trụ sở Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm.

- Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm đã được Chủ tịch UBND Thành phố tặng 04 Bằng khen Thành tích xuất sắc trong tổ chức thực hiện phong trào “Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thi đua thực hiện văn hóa công sở và nơi công cộng” (03 Bằng khen cá nhân cho 03/03 công chức của Ban; 01 Bằng khen cho Tập thể Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm).

### (3) Hiệu quả về đảm bảo An ninh - quốc phòng

Góp phần vào việc giữ vững an ninh, ổn định trật tự xã hội, tạo điều kiện phát huy quyền làm chủ của nhân dân, mở rộng dân chủ ở cơ sở, từ đó thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống của nhân dân.

### 7.2. Đánh giá khả năng nhân rộng của sáng kiến

Giải pháp được đề xuất qua quá trình theo dõi, tổng hợp thực tế; dễ nhớ, dễ thực hiện, có tính khả thi cao, khả năng áp dụng hiệu quả trong công tác tiếp công dân tại quận Nam Từ Liêm; đồng thời, có tính tham khảo, chuyển giao và nhân rộng việc áp dụng ra phạm vi Thành phố, có thể vận dụng linh hoạt đối với các cơ quan, đơn vị theo tình hình thực tế cụ thể để đạt hiệu quả.

### 8. Đánh giá phạm vi áp dụng, ảnh hưởng của sáng kiến:

Ban Tiếp công dân quận Nam Từ Liêm đã áp dụng giải pháp trong quá trình tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân đối với 1.500 công dân, trong thời gian từ tháng 6 năm 2023 đến tháng 11 năm 2024.

### 9. Khả năng lan tỏa của sáng kiến:

Danh sách tập thể, cá nhân đã tham gia áp dụng sáng kiến:

Số	Tên tập thể/cá nhân	Cơ quan chủ quản/ Nơi công tác	Tập thể/cá nhân
1	Ban Tiếp công dân Quận	Văn phòng HĐND&UBND	Tập thể
2	Nguyễn Thị Thu Hiền	Ban Tiếp công dân Quận	Cá nhân
3	Nguyễn Trần Thị Thu Hà	Ban Tiếp công dân Quận	Cá nhân

### 10. Cam kết:

*Tôi xin cam kết Sáng kiến này do tôi nghiên cứu và thực hiện, không sao chép nội dung và kết quả của người khác (hoặc vi phạm bản quyền tác giả). Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Hội đồng xét, công nhận sáng kiến các cấp về toàn bộ nội dung này./.*

Thủ trưởng đơn vị xác nhận, đề nghị



**CHÁNH VĂN PHÒNG**  
*Nguyễn Mạnh Hùng*

Người báo cáo

**Đoàn Mạnh Cường**