

**CHUYÊN TRANG HỌC LUẬT TRỰC TUYẾN**

**-** [**HOCLUAT.VN**](https://hocluat.vn/) **-**

**🙟🕮🙝**

**KỸ NĂNG VÀ KINH NGHIỆM
TIẾP CÔNG DÂN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VỀ THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**



***Page:*** *Học Luật OnLine (fb.com/hocluat.vn)*

***Group:*** *Hội những người thích học luật*

*Nên chia sẻ để học tập, không nên thương mại hóa*

..........., tháng 7 năm 2018

Kỹ năng và kinh nghiệm tiếp công dân khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự

**Link bài:** <https://hocluat.vn/ky-nang-kinh-nghiem-tiep-cong-dan-khieu-nai-to-cao-ve-thi-hanh-an-dan-su/>

|  |
| --- |
| *Theo dõi page* ***Học Luật OnLine*** *thường xuyên để nhận được nhiều tài liệu bổ ích hơn!* |

**Đề mục:**

**1. Kỹ năng tiếp công dân**

***1.1. Giai đoạn tiếp xúc ban đầu***

***1.2. Quá trình thực hiện tiếp công dân***

1.2.1. Bảo đảm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ kỹ năng khi tiếp công dân

1.2.2. Thông cảm đối với hoàn cảnh của người dân

1.2.3. Chủ động phân loại đơn và xử lý đơn thư trong tiếp công dân

***1.3. Kết thúc tiếp công dân***

**2. Kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân**

***\* Yêu cầu về tác phong, thái độ***

***\*  Yêu cầu về các cách thức, kỹ năng xử lý tình huống tiếp công dân***



Tiếp công dân là [trách nhiệm](https://hocluat.vn/wiki/trach-nhiem/), là nhiệm vụ thường xuyên của các cấp, các ngành. Trung bình hàng năm, Thủ trưởng các đơn vị tại các cấp, các ngành và [cán bộ](https://hocluat.vn/wiki/can-bo/) được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp dân phải tiếp hàng trăm ngàn lượt công dân đến [khiếu nại](https://hocluat.vn/wiki/khieu-nai/), [tố cáo](https://hocluat.vn/wiki/to-cao/), kiến nghị, phản ánh. Người dân đến khiếu nại, tố cáo thường có trạng thái [tâm lý](https://hocluat.vn/wiki/tam-ly/) 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.

## 1. Kỹ năng tiếp công dân

### 1.1. Giai đoạn tiếp xúc ban đầu

Trước hết, 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. Đối với trường hợp đông người khiếu nại cùng một nội dung, thì đề nghị các công dân cử [đại diện](https://hocluat.vn/wiki/dai-dien/); cần thiết phối hợp với lực [lượng](https://hocluat.vn/wiki/luong/) bảo vệ để việc cử đại diện theo quy định của [pháp luật](https://hocluat.vn/wiki/phap-luat/) và giữ trật tự, an ninh tại trụ sở cơ quan, đơn vị, không ảnh hưởng đến công tác của cơ quan, đơn vị.

Thứ hai, mời công dân đến Phòng tiếp công dân, sắp xếp, bố trí vị trí ngồi cho công dân thuận tiện. Ân cần rót nước mời công dân, nhẹ nhàng, khéo léo tìm hiểu thân nhân của công dân (như tình hình sức khỏe, địa chỉ, gia đình…), để nắm bắt được tâm lý, văn hoá xử sự và giảm sự bức xúc ban đầu hay sự e ngại của công dân khi đến trụ sở tiếp công dân của cơ quan [Nhà nước](https://hocluat.vn/wiki/nha-nuoc/). Đối với trường hợp đông người, hay một tổ chức thì sẽ phức tạp và khó khăn hơn, song về cơ bản vẫn phải vận dụng [phương pháp](https://hocluat.vn/wiki/phuong-phap/)như đối với một người, đó là “tập trung” vào người đại diện, người đứng đầu, người thay mặt…

Thứ ba, đề nghị công dân xuất trình giấy tờ tùy thân như giấy [chứng minh](https://hocluat.vn/wiki/chung-minh/) [nhân dân](https://hocluat.vn/wiki/nhan-dan/), giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu cần) và thực hiện các [thủ tục](https://hocluat.vn/wiki/thu-tuc/) như kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ trên; ghi chép, phản ánh vào Sổ tiếp công dân các thông tin cơ bản về nhân thân của người được tiếp.

Thứ tư, [thông báo](https://hocluat.vn/wiki/thong-bao/) cho công dân nắm được nội dung, quy chế tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; quyền hạn, nghĩa vụ của công dân khi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được pháp luật quy định.

Thứ năm, 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 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.

Thứ sáu, nếu công dân có thái độ nóng nảy, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải nhã nhặn, mềm dẻo, đôi khi phải lựa ý họ, nhưng phải thể hiện được bản lĩnh, trách nhiệm của người đang thi hành công vụ. Nếu công dân tỏ ra xúc động không trình bày được rõ nội dung, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cần động viên, chia sẻ, tạo điều kiện cho công dân bình tĩnh trình bày nội dung sự việc và đề nghị, kiến nghị hay yêu cầu cần giải quyết.

Thứ bảy, trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có thái độ thiếu văn hóa hoặc có ý gây rối, xúc phạm uy tín, danh dự cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân, thì cần xác định cho họ đây là cơ quan nhà nước, phải có thái độ nghiêm túc, hợp tác và yêu cầu công dân thực hiện nội quy tiếp công dân. Trong mọi tình huống, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải luôn ở thế chủ động, sáng suốt phán đoán diễn biến sự việc chính xác, có cơ sở khoa học.

### 1.2. Quá trình thực hiện tiếp công dân

**1.2.1. Bảo đảm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ kỹ năng khi tiếp công dân**

Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cần bảo đảm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ 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.

Kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng này thực [chất](https://hocluat.vn/wiki/chat/) dẫn dắt cuộc tiếp xúc, đối thoại sao cho hiệu quả nhất. Thường câu hỏi có thể được phân loại theo nhiều cách; nếu theo cách đặt câu hỏi, có thể phân chia thành câu hỏi đóng và câu hỏi mở; nếu phân chia theo cách trả lời, có thể chia thành câu hỏi trực tiếp và câu hỏi gián tiếp; cụ thể:

Sử dụng câu hỏi đóng, giúp cho cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân xác nhận thông tin về vụ việc (không có tính gợi mở); những câu hỏi này thường được trả lời là “có”, “không” hoặc “chưa”. Câu hỏi đóng sẽ xác định nhanh vụ việc, như: cơ quan nào, cấp nào đã giải quyết; có [quyết định](https://hocluat.vn/wiki/quyet-dinh/) giải quyết chưa; công dân có nắm được vụ việc của mình thuộc thẩm quyền cơ quan nào?… Lưu ý, không nên lạm dụng câu hỏi đóng liên tục, vì sẽ khiến công dân nghĩ là đang bị tra khảo, điều tra.

Sử dụng câu hỏi mở, khi cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân muốn nắm được ý kiến của công dân về kết quả giải quyết của cơ quan trước hoặc yêu cầu, đề nghị của họ đối với vụ việc… Sử dụng câu hỏi mở, giúp cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân nắm sâu thông tin, khơi gợi người được hỏi nói về những điều mình chưa biết hay chưa rõ. Câu hỏi mở thường có dạng: vì sao, như thế nào, ở đâu, ý kiến của ông (bà) về vấn đề này như thế nào; theo ông (bà) thì vụ việc nên giải quyết như thế nào…

Kỹ năng lắng nghe, là một kỹ năng quan trọng của quá trình tiếp công dân. Quá trình tiếp công dân tốt hơn nếu như cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và công dân biết lắng nghe; vì đây là một tiến trình [nhận thức](https://hocluat.vn/wiki/nhan-thuc/) toàn bộ những tín hiệu đối tượng thể hiện, đưa ra thông tin một cách có ý thức và cả những gì họ chưa hiểu, hoặc đã nói ra, không nói ra. Phương tiện giao tiếp trong lắng nghe là bằng trực quan và các giác quan. Lắng nghe trong tiếp công dân là thu thập thông tin đầy đủ và chính xác; giúp công dân nhận thức được [bản chất](https://hocluat.vn/wiki/ban-chat/) vụ việc, giảm thiểu yếu tố cảm tính trong xử lý tình huống; làm cho quan hệ giữa cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công với công dân tốt hơn.

Để việc lắng nghe có hiệu quả, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải bắt đầu bằng một thái độ tích cực và nhiệt tình; duy trì việc giao tiếp bằng ánh mắt một cách thường xuyên; chọn cách diễn đạt bằng cử chỉ “mở”; duy trì một khoảng cách vừa phải, hợp lý giữa người nghe và người nói; đảm bảo môi trường giao tiếp không bị các tác động khác làm phân tán hoặc ngắt quãng người nghe; tạo cơ hội cho công dân được trình bày kết hợp với khuyến khích bằng lời hoặc bằng cử chỉ thân thiện; hạn chế sử dụng câu hỏi “đóng”, ngắt lời người nói và có phản hồi lại sau khi nghe công dân trình bày.

Kỹ năng ghi chép nội dung trình bày của công dân, ghi chép là một kỹ thuật quan trọng trong buổi tiếp công dân, thể hiện [hình thức](https://hocluat.vn/wiki/hinh-thuc/), kết quả giao tiếp gián tiếp thông qua ngôn ngữ viết trên cơ sở văn phong hành chính. Việc ghi [biên bản](https://hocluat.vn/wiki/bien-ban/) hoặc ghi Sổ tiếp công dân cần đảm bảo:

– Về hình thức, thể thức, văn phong: nếu là Biên bản (đánh máy tính) thì thực hiện theo các yêu cầu trong kỹ thuật soạn thảo văn bản (cỡ chữ, cách trình bày); nếu ghi Sổ tiếp công dân chữ viết cần rõ ràng, mạnh lạc. Phải sử dụng văn phong hành chính (dễ hiểu, không dùng các thuật từ, thuật ngữ, mỹ từ, hạn chế việc dùng các thuật ngữ chuyên môn trừ những trường hợp cần thiết);

– Về nội dung: đảm bảo chính xác, đúng yêu cầu về thông tin buổi tiếp công dân; những nội dung được nhấn mạnh, cần làm rõ phải chuyển tải đầy đủ. Tránh lan man bởi các thông tin phụ, các vấn đề dẫn dắt quá dài không cần thiết.

Để làm tốt các kỹ năng trên, 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 sau:

+ 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](https://hocluat.vn/wiki/chung-cu/) (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.

Các kỹ năng tiếp công dân cơ bản trên đây có quan hệ mật thiết, [biện chứng](https://hocluat.vn/wiki/bien-chung/), tác động, ảnh hưởng lẫn nhau và được sử dụng trong suốt quá trình tiếp công dân về một vụ việc cụ thể với một đối tượng cụ thể. Tuỳ theo từng vụ việc tư vấn và từng loại đối tượng cụ thể mà sử dụng các kỹ năng cùng một thời điểm hoặc sử dụng kỹ năng này trước, kỹ năng kia sau. Thông thường, để tiến hành tiếp công dân về một vụ việc cụ thể, cán bộ tiếp công dân phải tiếp xúc với đối tượng, nghe đối tượng trình bày, yêu cầu đưa ra tài liệu có liên quan đến vụ việc. Sau đó, cán bộ tiếp công dân phải tra cứu tài liệu pháp luật, tham khảo các nhà chuyên môn và vận dụng kiến thức pháp luật và kinh nghiệm cuộc sống để tư vấn, giải thích, hướng dẫn đối tượng thực hiện đúng quy định pháp luật, ứng xử phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội. Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý, cán bộ tiếp công dân phải soạn thảo văn bản đề xuất thụ lý và văn bản trả lời cho công dân biết kết quả việc trên. Cuối cùng, cán bộ tiếp công dân phải biết lập, theo dõi, khai thác, quản lý [hồ sơ](https://hocluat.vn/wiki/ho-so/) vụ việc một cách khoa học, đúng quy định pháp luật.

**1.2.2. Thông cảm đối với hoàn cảnh của người dân**

Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải đặt mình vào hoàn cảnh của người dân khi giải quyết công việc, thực hiện các trình tự thủ tục hành chính.

Công dân khi đến Trụ sở tiếp dân không phải ai cũng có thái độ đúng mực, nghiêm túc, bình tĩnh, thiện chí. Không ít người mang tâm lý bức xúc ở nơi khác đến “trút giận” lên cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân nếu như kết quả giải quyết không như mong đợi. Vì vậy, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cần tìm sự đồng ‎‎cảm, không nên để điểm bất đồng ý. Nếu thấy có điểm của mình không đồng ý, nhưng điểm này có liên quan hoặc quan trọng đến vụ việc, thì cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân có thể nhắc đến theo hướng chấp nhận ý kiến của công dân, nhưng nhẹ nhàng đưa thêm ý kiến của mình hoặc hỏi thêm chi tiết, dữ kiện, để giải thích tại sao họ lại kết luận như thế. Nên chia sẻ lòng mình với công dân, hiểu công dân không chỉ là câu chữ bên ngoài mà là cảm xúc sâu thẳm bên trong; lắng nghe không nên phán đoán, mà lắng nghe để đồng cảm. Trong quá trình tiếp xúc với công dân phải lồng vấn đề tuyên truyền, phổ biến pháp luật … Có như vậy, hiệu quả của tiếp công dân sẽ cao, giúp chúng ta sẽ gần với công dân hơn, công dân gần chúng ta hơn, nhiều khi giải tỏa được những bức xúc của người dân, đồng thuận rút đơn.

Bên cạnh một trái tim nhạy cảm, có một tâm lý vững vàng, tự tin, thì cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân cũng cần có một tinh thần thép để xử lý mọi tình huống, cảm thông, chia sẻ giúp người dân tháo gỡ mọi thắc mắc trên cơ sở các quy định của pháp luật và [thực tiễn](https://hocluat.vn/wiki/thuc-tien/) đời sống.

**1.2.3. Chủ động phân loại đơn và xử lý đơn thư trong tiếp công dân**

Phần lớn công dân đến phòng tiếp công dân của cơ quan hành chính thường kèm theo đơn, có khi cung cấp các tài liệu và các chứng cứ có liên quan. Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải kịp thời nghiên cứu, đánh giá, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Việc phân loại chính xác sẽ giúp cho cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân xử lý thích hợp với từng dạng đơn.

Một là, đối với khiếu nại:

Trường hợp thứ nhất, khiếu nại không hội đủ các điều kiện pháp lý thì người tiếp công dân giải thích cho công dân rút đơn;

Trường hợp thứ hai, nếu nội dung không đúng thẩm quyền giải quyết thì phải hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết để thực hiện quyền khiếu nại.

Trường hợp thứ ba, nếu nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, người tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày, người tiếp công dân nghe và ghi chép đầy đủ, tỉ mỉ về nội dung và những yêu cầu mà công dân trình bày. Cụ thể những [chủ thể](https://hocluat.vn/wiki/chu-the/) có quyền khiếu nại [thi hành án dân sự](https://hocluat.vn/thi-hanh-an-dan-su/) như sau:

Người được [*thi hành án*](https://hocluat.vn/wiki/thi-hanh-an/): Theo quy định tại khoản 2 Điều 3 Luật Thi hành án dân sự “ Người được thỉ hành án là [cá nhân](https://hocluat.vn/wiki/ca-nhan/), cơ quan, tổ chức được hưởng quyền, lợi ích trong [bản án](https://hocluat.vn/wiki/ban-an/), quyết định được thi hành”. Có nghĩa là người được thi hành án ở đây không chỉ là nguyên đơn hay bị đơn; người [khởi kiện](https://hocluat.vn/wiki/khoi-kien/)hay người bị kiện trong vụ [việc dân sự](https://hocluat.vn/wiki/viec-dan-su/), hôn nhân gia đình, [kinh doanh](https://hocluat.vn/wiki/kinh-doanh/) thương mại, lao động…mà bao gồm cả những người có tư cách là người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan được ghi nhận trong bản án, quyêt định mà theo nội dung quyêt định của [Tòa án](https://hocluat.vn/wiki/toa-an/) được hưởng quyền, lợi ích nhât định.

Người được thi hành án khi yêu cầu thi hành án mới chỉ là bắt đầu của quá trình thi hành án, cơ quan thi hành án chưa tổ chức thi hành. Vì thế về mặt tâm lý, người có quyền yêu cầu thi hành án chưa có sự bức xúc đối với công tác thi hành án. Vì vậy, việc tiếp đương sự này cũng đơn giản, không phức tạp. Cơ quan thi hành án chỉ cần bố trí cán bộ nhận và thụ lý đơn của người được thi hành án theo đúng quy định của pháp luật.

Người phải thi hành án: Theo quy định tại khoản 3 Điều 3 Luật Thi hành án dân sự: “ Người phải thi hành án là cá nhân, cơ quan, tổ chức phải thực hiện nghĩa vụ trong bản án, quyết định được thi hành”. Với người phải thi hành án này cũng tương tự như người được thi hành án. Có nghĩa là trong giai đoạn tố tụng, họ có thể là nguyên đơn, bị đơn, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan nhưng trong phán quyết của Toà án có nội dung tuyên họ phải thực hiện một nghĩa vụ nhất định.

Như vậy người được thi hành án, người phải thi hành án thông thường là người có tên được xác định trong bản án, quyết định của Tòa án và theo đó, họ là người được hưởng quyền, lợi ích nhất định hoặc phải thực hiện nghĩa vụ nhất định.

Người phải thực hiện nghĩa vụ thi hành án là người phải thực hiện các nghĩa vụ về [tài sản](https://hocluat.vn/wiki/tai-san/) hoặc phi tài sản. Chính việc thực hiện các nghĩa vụ này đã ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi [vật chất](https://hocluat.vn/wiki/vat-chat/) hay tinh thần của họ, nên về mặt tâm lý, người này thường ở trong tâm trạng bức xúc, chống đối vì cho rằng có sự thua thiệt. Chính vì vậy, tùy thuộc vào tâm trạng chống đối của từng người phải thi hành án mà cơ quan thi hành án cần có kỹ năng tiếp công dân khác nhau. Cụ thể là:

+ Đối với người phải thi hành án phải thực hiện nghĩa vụ thi hành án thỏa mãn đồng tình chấp nhận với kết quả [xét xử](https://hocluat.vn/wiki/xet-xu/) của Tòa án và chấp nhận [tự nguyện](https://hocluat.vn/wiki/tu-nguyen/) thi hành án, thì cơ quan thi hành án dân sự chỉ cần tạo điều kiện thuận lợi để họ thực hiện nghĩa vụ của mình.

+ Đối với người phải thực hiện nghĩa vụ thi hành án thỏa mãn với kết quả xét xử của Tòa án nhưng vẫn chống đối việc thi hành án.

Đây là đối tượng rất phức tạp, thông thường họ là những người chống đối pháp luật, thậm chí biết mình sai nhưng vì lý do nào đó họ vẫn chống đối nhằm gây rối và cản trở việc thi hành án. Do vậy, đối với trường hợp này, khi tiếp xúc, cán bộ tiếp công dân phải lưu ý thực hiện theo những yêu cầu sau:

* Phải có thái độ nghiêm túc và cương quyết ngay từ đầu, nhằm hạn chế tâm lý coi thường pháp luật, coi thường cơ quan thi hành án của đối tượng.
* Trong khi tiếp cũng phải thể hiện rõ cho đương sự thấy việc chống đối của họ là vi phạm pháp luật, là không có kết quả. cơ quan thi hành án sẽ áp dụng mọi biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để buộc họ phải thi hành.
* Phải tuyên truyền, thuyết phục, [vận động](https://hocluat.vn/wiki/van-dong/) để đương sự tự nguyện thi hành án, nhằm tránh phải áp dụng biện pháp cưỡng chế vừa gây mất trật tự trị an, vừa gây lãng phí thời gian và vật chất.

+ Đối với trường hợp người phải thi hành án không thỏa mãn với kết quả xét xử của Tòa án nhưng vẫn chấp nhận tự nguyện thi hành án.

Những người này, về mặt tâm lý có phần bị ức chế, nên khi tiếp xúc, cán bộ tiếp công dân cần lưu ý:

* Tạo điều kiện thuận lợi để họ thực hiện nghĩa’vụ của mình.
* Phải lắng nghe, động viên, phân tích, vận động và cảm thông với những bức xúc của họ, từ đó tạo ra mối quan hệ tin tưởng ở họ để họ yên tâm thực hiện nghĩa vụ của mình mà không đẩy họ vào chỗ bức xúc, bế tắc hay mất lòng tin vào cơ quan thực thi pháp luật nói chung, cơ quan thi hành án nói riêng.

+ Đối với người phải thi hành án không thỏa mãn với kết quả xét xử của Tòa án mà không chấp nhận tự nguyện thi hành án.

* Những người này, ngay từ đầu họ đã có tâm lý rất bức xúc, không tin tưởng vào Tòa án và cơ quan thi hành án, thậm chí có một sô trường hợp còn cho răng Tòa án và cơ quan thi hành án thông đồng gây thiệt hại cho họ.Vì vậy, thái độ của họ thường rất quyết liệt. Khi tiếp những đối tượng này, cơ quan thi hành án cần lưu ý:
* Phải cử những cán bộ có kinh nghiệm và trình độ chuyên môn vững vàng
* Khi tiếp, cán bộ tiếp dân cần phải theo dõi chặt chẽ những cử chỉ, thái độ của đương sự để có phương pháp tiếp phù hợp; cụ thể là:

+ Cán bộ tiếp dân có thể tiếp nhận các phản ảnh của họ ngay nếu thấy họ bình tĩnh và mình cũng đã nắm rõ vụ việc;

+ Nếu là việc mới, cán bộ tiếp công dân chưa nắm vững nội dung vụ việc thì có thể nhận đơn và hẹn đương sự đến tiếp vào một buổi khác nhằm tránh căng thẳng cho cả đương sự và cán bộ tiếp dân.

Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quanTheo quy định tại khoản 4 Điều 3 Luật Thi hành án dân sự “Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan, là cá nhân, cơ quan, tổ chức có quyền nghĩa vụ liên quan trực tiếp đến việc thực hiện quyền, nghĩa vụ thi hành án của đương sự”.

Người có quyền, nghĩa vụ liên quan tham gia tố tụng, tuỳ thuộc vào phán quyết của bản án, quyết định có thể trở thành người được thi hành án hoặc có thể là người phải thi hành án. Còn người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong thi hành án không xuất hiện trong bản án, mà chỉ xuất hiện trong quá trình thi hành án. Như vậy, người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong thi hành án không đồng nhất với người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong bản án, quyết định.

Về cơ bản, việc tiếp những đương sự này (cũng như tiếp người có quyền yêu cầu thi hành án) không phức tạp bằng việc tiếp người phải thi hành án nhưng người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là một đối tượng hết sức đa dạng mà trong quá trình tiếp dân, giải quyết khiếu nại không phải lúc nào cơ quan Thi hành án cũng xác định đúng.

Vì vậy, tùy thuộc vào từng nội dung khiếu nại cụ thể, cán bộ tiếp dân xác định người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan. Thông thường là những người như sau:

Là người đang quản lý, sử dụng tài sản của người phải thi hành án mà bị quyết định, hành vi cụ thể của cơ quan thi hành án trực tiếp tác động đến trong quá trình tổ chức thi hành án.

Là người có tài sản chung với người phải thi hành án mà bị quyết định, hành vi cụ thế của cơ quan thi hành án trực tiếp tác động đến trong quá trình tổ chức thi hành án.

Là người có tranh chấp, nhận chuyển nhượng tài sản của người phải thì hành án mà bị quyết định, hành vi cụ thể của cơ quan thi hành án trực tiếp tác động đến trong quá trình tổ chức thi hành án.

Như vậy, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là người “phát sinh” trong quá trình tổ chức thi hành án.

* Người đại diện cho đương sự
* Đại diện theo pháp luật: người khiếu nại hoặc người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan chưa thành niên, mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại. 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 người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người đại diện.

– Đại diện theo ủy quyền: công dân, cơ quan, tổ chức có quyền ủy quyền cho người khác thực hiện việc khiếu nại; theo đó, có các trường hợp sau:

+ Trường hợp người khiếu nại, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đau ốm, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì có thể ủy quyền thì có thể ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

+ Người khiếu nại, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan có thể ủy quyền cho [luật sư](https://hocluat.vn/wiki/luat-su/) hoặc trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích [hợp pháp](https://hocluat.vn/wiki/hop-phap/) của mình.

Trường hợp thứ tư, những khiếu nại có nội dung phức tạp cần nghiên cứu, xem xét, thẩm tra, xác minh thì phải nói rõ với công dân [thời hạn](https://hocluat.vn/wiki/thoi-han/) giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Hai là, đối với tố cáo:

Công dân đến tố cáo xuất phát từ nhiều mục đích, động cơ khác nhau. Có người vì lương tâm và trách nhiệm với cộng đồng; có người vì động cơ cá nhân, cơ hội lợi dụng tố cáo để vu khống, vu cáo làm hại người khác,… Song trong mọi trường hợp cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải có ứng xử lịch sự, thích hợp và nghe công dân trình bày, ghi chép đầy đủ. Sau đó yêu cầu công dân cung cấp tài liêu chứng cứ để hoàn chỉnh hồ sơ vụ việc.

Trong trường hợp khẩn cấp hoặc hành vi bị tố cáo có tính chất nguy hiểm, người tiếp công dân phải báo cáo với người có thẩm quyền để có biện pháp phối hợp với các cơ quan chức năng ngăn chặn kịp thời hậu quả xấu có thể xảy ra và có biện pháp bảo vệ an toàn cho người tố cáo.

Công dân đến nơi tiếp công dân khiếu nại, tố cáo có nhiều trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo thường đan xen nhau, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng với nội dung khiếu nại, tố cáo trình bày riêng biệt.

### 1.3. Kết thúc tiếp công dân

Sau khi nắm bắt được những tiêu chí tương đối cơ bản, cán bộ tiếp công dân phải phân tích, đánh giá xử lý như sau:

Đối với khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thi hành án thì [căn cứ](https://hocluat.vn/wiki/can-cu/)vào quy định của pháp luật, cán bộ tiếp công dân phải tiến hành các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn và các tài liệu liên quan đến khiếu nại, viết giấy biên nhận và báo cáo với thủ trưởng đơn vị để có ý kiến chỉ đạo thụ lý giải quyêt khiếu  nại. Chú ý đối với trường hợp sau khi [công bố](https://hocluat.vn/wiki/cong-bo/) kêt luận và quyết định giải quyết, người khiếu nại còn có thể cung cấp thêm tài liệu, bằng chứng mới làm thay đổi bản chất vụ việc thì cán bộ tiếp công dân cần báo cáo với thủ trưởng để chỉ đạo xem xét lại việc giải quyết khiếu nại.

– Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thi hành án thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn đương sự đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Qua việc thực hiện các kỹ năng tiếp công dân trong lĩnh vực thi hành án đã nói ở trên có thể thấy rõ vai trò, tác động của công tác dân vận trong công tác này xuất phát từ việc xác định rõ bản chất khiếu nại, tố cáo của nhân dân.

Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là một trong những quyền cơ bản của công dân, được ghi nhận tại [Hiến pháp](https://hocluat.vn/wiki/hien-phap/) nước Cộng hòa Xã hội [chủ nghĩa](https://hocluat.vn/wiki/chu-nghia/) Việt Nam năm 2013. Việc nhân dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thể hiện cơ chế kiểm soát kiểm soát quyền lực nhà nước của nhân dân, hay nói cách khác là công tác dân vận phát huy vai trò, hoàn thiện bộ máy nhà nước ngày càng phát triển. Điều này còn thể hiện:

– Bảo đảm bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của dân, do dân, vì dân; tất cả quyền lực nhà nước là của nhân dân, việc thực hiện quyền lực nhà nước chỉ vì lợi ích của nhân dân, do nhân dân tham gia thực hiện và kiểm soát;

– Góp phần phát huy đầy đủ, toàn diện vị trí, vai trò của nhân dân trong sự nghiệp xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam, thể hiện trên thực tế lòng tin của Đảng, Nhà nước vào sức mạnh, trí tuệ của nhân dân, đúng như khẳng định của Chủ tịch [Hồ Chí Minh](https://hocluat.vn/wiki/ho-chi-minh/): “Dân chúng đồng lòng việc gì cũng làm được. Dân chúng không ủng hộ việc gì làm cũng không nên”, rằng “Dân chúng biết giải quyết nhiều vấn đề một cách giản đơn, mau chóng, đầy đủ, mà những người tài giỏi, những đoàn thể to lớn, nghĩ mãi không ra”.

– Thể hiện sâu sắc mối quan hệ mang tính đạo lý và pháp lý giữa nhân dân và Nhà nước, giữa một bên là người chủ quyền lực nhà nước với một bên là người được nhân dân tin tưởng uỷ nhiệm cho quyền lực: “Bản thân các cơ quan nhà nước không tự có quyền mà là được nhân dân uỷ nhiệm theo thẩm quyền cụ thể do pháp luật quy định”.

Nói cách khác, xác lập và bảo đảm sự vận hành của cơ chế nhân dân kiểm soát quyền lực nhà nước là sự khẳng định rõ ràng, thật tâm của Nhà nước về vị thế quyết định của nhân dân đối với Nhà nước, “từ Chủ tịch Chính phủ cho đến người chạy giấy, người quét dọn trong một cơ quan nhỏ đều là những người ăn lương của dân, làm việc cho dân, phải được dân tin cậy”; cán bộ, [công chức](https://hocluat.vn/wiki/cong-chuc/) không làm được việc cho dân thì “dân không cần đến nữa”, thậm chí Chính phủ làm hại dân “thì dân có quyền đuổi Chính phủ”.

– Bảo đảm tính khách quan trong kiểm soát quyền lực nhà nước, bảo đảm sự thống nhất, phối hợp hiệu quả giữa cơ chế kiểm soát quyền lực trong nội bộ nhà nước với cơ chế nhân dân kiểm soát, đồng thời phát huy được sức mạnh của Nhà nước và của cả xã hội trong phát triển nhà nước và xã hội, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

– Hoàn thiện cơ chế nhân dân kiểm soát quyền lực trực tiếp góp phần ngăn chặn tình trạng tha hoá quyền lực, đặc biệt là căn bệnh [quan liêu](https://hocluat.vn/wiki/quan-lieu/), tham nhũng, phù hợp với chủ trương của Đảng: “Thiết lập cho bằng được một cơ chế giám sát, kiểm soát quyền lực thật sự có hiệu lực, hiệu quả… Nếu không dựa vào dân thì cuộc chiến chống tham nhũng khó có thể thành công”. Cơ chế nhân dân kiểm soát quyền lực nhà nước không chỉ trực tiếp giúp các cơ quan nhà nước phát hiện và xử lý tham nhũng mà quan trọng là nó còn tạo ra một áp lực xã hội có tính thường trực, đủ lớn để không thể tham nhũng.

Một ví dụ điển hình trong việc vận dụng các kỹ năng tiếp công dân, thực hiện tốt công tác dân vận giải quyết các vụ việc thi hành dân sự có tính chất phức tạp, kéo dài như sau:

Bà Nguyễn Phương T có đơn gửi Tổng cục thi hành án dân sự khiếu nại Quyết định giải quyết khiếu nại số 02/QĐ-CCTHADS ngày 01/11/2016 của Cục thi hành án dân sự tỉnh CM.  Sau khi nhận được đơn, cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại bên cạnh kiến thức pháp luật đã vận dụng kỹ năng nghiên cứu, xem xét, xác định điều kiện thụ lý vụ việc xác định đơn của bà T thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục THADS. Trong quá trình xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật, cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại của Tổng cục THADS thực hiện công tác dân vận, lắng nghe và giải thích về việc thi hành án theo quy định của pháp luật đối với người thi hành án và người được thi hành án, tạo điều kiện cho các bên gặp gỡ, tiến hành đối thoại trực tiếp, động viên, [hòa giải](https://hocluat.vn/wiki/hoa-giai/), hướng đến cách giải quyết vừa có tình vừa có lý nên bà T đã tự nguyện rút toàn bộ nội dung khiếu nại đối với Quyết định giải quyết khiếu nại trên và đề nghị cơ quan THA tham gia chứng kiến các đương sự thỏa thuận việc thi hành án số vàng 39,97 lượng vàng 9999 theo quyết định của bản án, ước tính khoảng 1 tỷ 400 triệu đồng; trên cơ sở đó Tổng cục THADS đã ban hành thông báo số 128/TB-TCTHADS ngày 12/5/2017 về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại của bà T; giao cho Chấp hành viên thực hiện việc cùng các đương sự thỏa thuận việc thi hành án số vàng nêu trên; đến nay theo báo cáo của Cục THADS tỉnh CM việc thi hành án tài sản nêu trên, các đương sự đã thống nhất: thi hành án số vàng nêu trên với giá trị 300 triệu đồng và chấm dứt việc yêu cầu thi hành án.

## 2. Kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân

Kinh nghiệm trong kỹ năng tiếp công dân hết sức đa dạng và phong phú về mặt biểu hiện và phương pháp, chúng tôi có thể nêu một số kinh nghiệm cơ bản như:

### \* Yêu cầu về tác phong, thái độ

Để đảm bảo tính nghiêm túc trong quá trình thực hiện trách nhiệm của mình, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết. Là đại diện cho cơ quan nhà nước, cán bộ tiếp dân phải có tác phong làm việc đàng hoàng, nghiêm túc, có thái độ đúng mực, lịch sự khi tiếp xúc với nhân dân không được nói tục, quát nạt nhân dân; biết lắng nghe và tôn trọng ý kiến của người dân đến khiếu nại, tố cáo; phải ân cần hướng dẫn cho nhân dân, nhất là những người kém hiểu biết. Bất cứ sự sơ suất, nóng vội, thiếu kiềm chế nào của cán bộ tiếp dân đều dẫn đến sự đánh giá sai lệch của người dân về cơ quan nhà nước, về tinh thần trách nhiệm của cán bộ công chức. Vì vậy, điểm lưu ý đầu tiên là thái độ của người tiếp công dân nhất là đối với công dân có khiếu nại bức xúc.

### \*  Yêu cầu về các cách thức, kỹ năng xử lý tình huống tiếp công dân

Khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự, cán bộ tiếp dân phải biết xử lý tình huống phù hợp.

– Đối với những trường hợp khiếu nại 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, hoặc tỏ thái độ không nghiêm túc, coi thường người đi khiếu nại, điều quan trọng là phải xem xét toàn diện và cẩn trọng vụ việc trên tinh thần trách nhiệm với nhân dân và trách nhiệm với Nhà nước.

– Đối với trường hợp, người đi khiếu nại có thái độ bức xúc, có những cử chỉ, lời nói quá khích v.v…, 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 người đi khiếu nại, tố cáo có hành vi gây rối, vu cáo, coi thường cán bộ và cơ quan nhà nước, thi cán bộ tiếp công dân phải phải bình tĩnh có cách ứng xử lỉnh 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 đề cùng khống 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 tiến hành lập biên bản xử lý hành vi vi phạm pháp luật này. Ví dụ: Đối với trường hợp này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, người có hành vi vi phạm có thể bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo. Ngoài ra đối với trường hợp này, Thủ trưởng cơ quan thi hành án có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Thủ trưởng Cơ quan Công an trong việc đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân (khoản 2 Điều 31 Luật Tiếp công dân năm 2013).

– Đối với trường hợp, vụ việc khiếu nại đông người, tức là những vụ khiếu kiện có tính chất hết sức phức tạp, những người tham gia không chỉ là những người có lợi ích liên quan mà còn cả người thân của họ, thậm chí cả những người bị kích động, lôi kéo, đôi khi có cả những thương binh nặng, thân nhân liệt sỹ, người có công với cách mạng…Những người đi khiếu kiện trong trường hợp này thường có thái độ quá khích, đưa ra những yêu sách mang tính áp đặt chủ quan với cơ quan nhà nước. Do có tính chất như vậy, cán bộ tiếp dân cần bình tĩnh nắm bắt nội dung cơ bản của vụ việc, báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan thi hành án. Sau khi có ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng thì việc tiếp công dân được tiến hành theo trình tự sau:

+ Đề nghị những người đi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử ra đại diện theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 31 Luật Tiếp công dân năm 2013.

+ Giải thích quyền và nghĩa vụ cho người đại diện. Yêu cầu họ trình bày trung thực sự việc, thực hiện nội quy nơi tiếp công dân và các quyền nghĩa vụ khác của người khiếu nại, tố cáo.

+ Yêu cầu người đại diện trình bày nội dung vụ việc, xác định bản chất vụ việc, nguyên nhân phát sinh vụ việc. Quá trình tiếp công dân, cán bộ tiếp dân cần lưu ý, phân loại các ý kiến để phân loại đối tượng: người nào thực sự có lợi ích liên quan đến việc khiếu nại, người nào lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo…

+ Người tiếp công dân tóm tắt nội dung sự việc, xác định cơ quan nào có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết vụ việc, giải thích rõ cho dân hiểu các quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo. Yêu cầu người đại diện giải thích cho những người đi khiếu kiện cùng thực hiện hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

+ Độ tuổi của người đi khiếu nại: Cán bộ tiếp công dân cũng cần phải chú ý để xem họ đã thành niên hay chưa, nếu người khiếu nại có độ tuổi rất cao thì cần phải liên hệ hỏi lại Chấp hành viên đã giải quyết vụ việc hoặc cán bộ tiếp công dân trước đó xem trong quá trình thi hành án, hoặc tiếp công dân khiếu nại này có biểu hiện gì đặc biệt không.

Nếu có những biểu hiện đặc biệt, người giải quyết khiếu nại phải gặp trực tiếp, đặt các câu hỏi, nghe trả lời để kiểm tra năng lực hành vi của người khiếu nại. Hoặc nhiều khi cán bộ tiếp dân còn tùy thuộc vào tuổi tác, chức vụ, nghề nghiệp, tính cách, giới tính, mức độ bức xúc để có căn cứ của nội dung khiếu nại. Để có thái độ và cách thức tiếp cho phù hợp bảo đảm hiệu quả của việc tiếp công dân.

Có thể khẳng định rằng, kỹ năng tiếp công dân trong lĩnh vực thi hành án dân sự là kỹ năng có ý nghĩa hết sức quan trọng, thể hiện sự gần gũi, là “cầu nối” giữa Đảng và Nhà nước với nhân dân, là một trong những nhân tố tác động đến chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực thi hành án dân sự và liên quan trực tiếp đến việc thực hiện quyền làm chủ của nhân dân mà Hiến pháp đã quy định.

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. Trao đổi, học hỏi đồng nghiệp, rút kinh nghiệm để tiếp công dân thành công, góp phần làm yên lòng dân.

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. Thông qua công tác tiếp công dân, Đảng, Nhà nước nói chung, các cơ quan thi hành án nói riêng có điều kiện lắng nghe, tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của nhân dân liên quan đến hoạt động thi hành án dân sự, thu nhận được những thông tin phản hồi về những vấn đề nảy sinh trong công tác thi hành án dân sự, từ đó đề ra những chủ trương, quyết định đúng đắn hợp lòng dân.

|  |
| --- |
| *Theo dõi page* ***Học Luật OnLine*** *thường xuyên để nhận được nhiều tài liệu bổ ích hơn!* |