

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ TỪ THỰC TIỄN THI HÀNH PHÁP LUẬT TIẾP CÔNG DÂN HIỆN NAY

*TS, GVC. Đinh Thị Thanh Nga<sup>1</sup>, TS. Lê Bí Bo<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>Khoa Luật, Trường Đại học Sài Gòn - 273 An Dương Vương P3 Q5*

*Email: [dttnga@sgu.edu.vn](mailto:dttnga@sgu.edu.vn), Tel: 0938.637389*

*<sup>2</sup>Học viện Cán bộ TPHCM - 146 Võ Thị Sáu Q3*

*Email: [lebibohca@gmail.com](mailto:lebibohca@gmail.com), Tel: 098.9298450*

## TÓM TẮT

*Bài viết trình bày một số nội dung về thực trạng pháp luật và thực tiễn thực thi pháp luật tiếp công dân theo Luật tiếp công dân 2013, từ đó đưa ra một số đề xuất nhằm hoàn thiện pháp luật đáp ứng yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN, phù hợp với yêu cầu phát triển đất nước trong giai đoạn hiện nay.*

***Từ khoá:*** thực tiễn, thi hành pháp luật, tiếp công dân

## ABSTRACT

*The article presents some contents about the current state of law and practice of law enforcement on citizen reception according to the Law on Reception of Citizens 2013. Thereby it makes some proposals to improve the law to meet the requirements of building a socialist rule-of-law state, in line with the country's development requirements in the current period.*

***Keywords:*** practice, law enforcement, citizen reception

### 1. Mở đầu

Tiếp công dân là một công tác quan trọng của cả hệ thống chính trị, không chỉ để kịp thời phát hiện và điều chỉnh các thiếu sót, lệch lạc trong hoạt động của bộ máy công quyền mà còn là hoạt động không thể thiếu để khẳng định tính dân chủ của Nhà nước pháp quyền của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân. Tiếp công dân cũng giúp Đảng và Nhà nước tiếp nhận được những thông tin phản hồi từ thực tế, những vấn đề nảy sinh từ cuộc sống, từ đó đề ra những chủ

trương, quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân hơn. Do đó, khung pháp lý vững chắc cho hoạt động tiếp công dân đã chính thức được luật hoá bằng Luật tiếp công dân 2013, tiếp theo là Nghị định 64/2014/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và Thông tư 06/2014/TT-TTCP quy định quy trình tiếp công dân áp dụng cho cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập. Tuy nhiên sau gần 10 năm ban hành, Luật tiếp công dân và các văn bản hướng

dẫn tuy đã đạt những kết quả điều chỉnh khả quan nhưng cũng phát sinh một số vấn đề chưa phù hợp với thực tế sôi động của đất nước.

## **2. Thực trạng thi hành pháp luật tiếp công dân theo Luật tiếp công dân 2013 và các văn bản hướng dẫn**

Tiếp công dân được định nghĩa tại Điều 2 Luật tiếp công dân: *là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân theo quy định của pháp luật tiếp công dân 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.* Như vậy, mục đích của tiếp công dân có nội hàm khá rộng, bao gồm:

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Theo Điều 3 Luật tiếp công dân 2013, việc tiếp công dân phải tuân thủ các nguyên tắc: (i) Phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị. (ii) Phải bảo đảm công

khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân. (iii) Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Trên cơ sở đó, trách nhiệm tiếp công dân không chỉ thuộc về cơ quan hành chính, nơi thường xuyên tiếp nhận và xử lý các vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống hàng ngày của người dân mà còn là trách nhiệm của mọi cơ quan Nhà nước, tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên cũng như cả các đơn vị sự nghiệp công lập. Luật và các văn bản hướng dẫn thi hành cũng đã đưa ra những quy định rất chi tiết về tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân ở trung ương, cấp tỉnh, huyện; tiếp công dân tại cấp xã, tại các cơ quan hành chính, Tòa án, Viện kiểm sát, Kiểm toán Nhà nước về quy trình, trách nhiệm của người đứng đầu, nhiệm vụ quyền hạn của người tiếp công dân... Bên cạnh đó, việc tiếp công dân của cơ quan đơn vị, tổ chức, cá nhân; của đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp cũng đã được xác định cụ thể.

Hành lang pháp lý vững chắc và quyết tâm xây dựng hệ thống chính trị vì dân đã đem đến những kết quả khả quan. Tỷ lệ bình quân Chủ tịch UBND cấp xã tiếp công dân định kỳ cũng tăng từ 23% năm 2018 lên 51% trong năm 2019. 67%

là tỷ lệ bình quân Chủ tịch cấp tỉnh, thành phố tiếp công dân định kỳ năm 2019 (số liệu kỳ trước chỉ đạt 48%) [1]. Năm 2020, Trụ sở Tiếp công dân Trung ương đã tiếp 3.201 lượt với 10.857 lượt công dân đến trình bày 2.583 vụ việc, đã phát hành 1.596 văn bản hướng dẫn công dân và 269 văn bản chuyển đơn của công dân đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; có 36 báo cáo lãnh đạo Thanh tra Chính phủ và kịp thời tham mưu, đề xuất xử lý nhiều vụ việc phức tạp [2]. Tuy nhiên, thực tiễn thi hành pháp luật tiếp công dân cũng cho thấy một số vấn đề sau:

**Một là**, theo Khoản 2 Điều 12 Luật Tiếp công dân, Ban tiếp công dân cấp tỉnh trực thuộc Văn phòng UBND cấp tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách. Đối với các tỉnh thành số lượng biên chế thường chỉ từ 4 - 8 công chức. Nhưng thực tế riêng Hà Nội và TP Hồ Chí Minh từ 2017 có số lượng gấp 3 đến 5 lần (Hà Nội: 23 người; TP Hồ Chí Minh: 33 người). Ban Tiếp công dân của TP Hồ Chí Minh và Hà Nội được tổ chức thành 3 phòng (TPHCM gồm Phòng Xử lý đơn; Phòng Kiểm tra, đôn đốc; Phòng Hành chính, tổng hợp [3]; Hà Nội gồm Phòng Tiếp dân, xử lý đơn; Phòng Kiểm tra, đôn đốc; Phòng Tổng hợp [4]. Đây cũng là 2 điểm nóng thường xuất hiện những khiếu kiện đông người, phức tạp và kéo dài. Sẽ không hợp lý nếu tiếp tục duy trì Ban tiếp công dân đang có tới 3 phòng nghiệp vụ, có số lượng biên chế lớn mà tư cách pháp lý chỉ tương đương

một phòng chuyên môn nằm trong cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND. Với số lượng cư dân và xu hướng xây dựng mô hình chính quyền đô thị tập trung, giảm tầng nấc trung gian thì thực tế này phản ánh cần một “chiếc áo” pháp lý chuẩn xác hơn cho mô hình ban tiếp công dân của 2 siêu đô thị này.

**Hai là**, Điều 12 và 13 của Luật quy định các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh gồm Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh, Văn phòng, Ủy ban Kiểm tra, Ban Nội chính Tỉnh/Thành ủy; Ủy ban Kiểm tra Huyện/Quận ủy và Văn phòng Huyện/Quận ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân cấp huyện tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân cấp huyện. Nghĩa là mỗi cơ quan nói trên phải có ít nhất một biên chế thường xuyên làm việc tại trụ sở tiếp công dân, trong điều kiện biên chế có giới hạn mà số lượng đơn thư của công dân về hoạt động của các cơ quan Đảng cũng không nhiều nên việc bố trí một biên chế của mỗi cơ quan này tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân là không cần thiết trên thực tế.

**Ba là**, trách nhiệm người đứng đầu trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại nhiều nơi, nhiều lúc chưa thật sự được quan tâm đúng mức. Đơn cử về trách nhiệm tiếp công dân định kỳ, theo khoản 5 điều 12 Luật Tiếp công dân: "*Chủ tịch UBND*

*cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh ít nhất 1 ngày trong 1 tháng...".* Nhưng theo Ủy ban Thường vụ Quốc hội trong kỳ báo cáo 2017-2018 thực tế việc uỷ quyền cho cấp phó thực hiện tiếp công dân khá phổ biến ở các cấp, đặc biệt là cấp tỉnh (một số tỉnh uỷ quyền trên 70% như: Nam Định, Bình Dương, Lào Cai, Lâm Đồng, Vĩnh Phúc, Quảng Nam ..., cá biệt có những tỉnh, chủ tịch UBND tỉnh uỷ quyền toàn bộ cho cấp phó tiếp công dân, không tiếp công dân định kỳ trong suốt 12 tháng. Phụ lục năm 2018 về kết quả tiếp công dân định kỳ của chủ tịch UBND cấp tỉnh cho thấy nhiều tỉnh không có số liệu trong báo cáo, như: Bà Rịa - Vũng Tàu, Bạc Liêu, Bắc Ninh, Bình Định, Cần Thơ, Cao Bằng, Hà Nội, Hải Dương... [5]. Nhiều trường hợp nếu người tiếp không có thẩm quyền ra các quyết định xử lý mà chỉ ghi nhận để báo cáo lại thì việc giải quyết trở nên không kịp thời và người dân vẫn cứ bức xúc.

**Bốn là**, hiện nay các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh đều phải có Phòng Tiếp công dân và Chánh Thanh tra Sở phải bố trí công chức của Thanh tra Sở làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên. Tuy nhiên, hiện nay số lượng công dân đến các Sở là khác nhau, có Sở có nhiều vụ việc phải tiếp công dân nhiều hơn như Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Xây dựng, Sở Công thương. Trong khi đó, có Sở có rất ít công dân có phản ánh hay khiếu nại như

Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch, Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn nhưng vẫn phải phân công công chức thường trực tiếp công dân theo đúng pháp luật, trong khi các bộ phận chuyên môn khác vẫn thiếu người làm việc.

**Năm là**, việc bố trí cán bộ tiếp công dân có nơi chưa phù hợp với trình độ chuyên môn được đào tạo, tỷ lệ cán bộ được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn pháp luật chỉ khoảng 30-50%, (2018: Thái Nguyên chiếm tỷ lệ 14,2%, Hà Giang chiếm tỷ lệ 19%); dẫn đến chất lượng phân loại xử lý đơn thư một số địa phương chưa tốt, áp dụng quy trình giải quyết sai, xếp lưu đơn không nghiên cứu, không ban hành thông báo giải quyết, dẫn đến công dân bức xúc khiếu nại vượt cấp. Có nơi còn bố trí cán bộ, công chức tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Ban tiếp công dân (tỉnh, huyện) là nhân viên hợp đồng lao động, tốt nghiệp ngành sư phạm, kế toán, tin học, sắp nghỉ chế độ... làm công tác này, chưa đúng quy định về cơ cấu, tổ chức của Ban Tiếp công dân [5].

**Sáu là**, theo Luật và Nghị định 64/2014/NĐ-CP, cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân mà không cử người tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân các cấp phải bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm kang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công

dân; việc tiếp công dân phải diễn ra tại nơi tiếp công dân. Tuy nhiên trên thực tế ở một số nơi việc bố trí nơi tiếp công dân, phòng tiếp công dân chưa thật sự thuận tiện cho người dân (như bố trí tại tầng 2, 3 hoặc ở góc sâu, khó tìm), đôi với UBND cấp xã nhiều địa phương do cơ sở vật chất thiếu thốn không đủ điều kiện để bố trí phòng tiếp công dân riêng nên thường tiếp công dân ngay trong phòng làm việc của cán bộ [1]. Bên cạnh đó, không phải cơ quan hành chính hay đơn vị sự nghiệp nào cũng có đủ điều kiện vật chất và cần thiết phải có phòng tiếp công dân riêng như luật định. Nhưng thực chất không phải cơ quan đơn vị nào công dân cũng thường xuyên cần phản ánh, kiến nghị, nhất là những đơn vị thực hiện tốt quy chế dân chủ cơ sở. Mặt khác các đường dây nóng, ứng dụng công nghệ thông tin cũng tạo ra nhiều kênh khác để người dân phản ánh, góp ý hay kiến nghị mà không cần đến tận nơi tiếp công dân.

**Bảy là,** hiện chưa có quy định pháp luật về mối quan hệ giữa Ban Tiếp công dân Trung ương với Ban Tiếp công dân cấp tỉnh, Ban Tiếp công dân cấp tỉnh với Ban Tiếp công dân cấp huyện. Điều này dẫn đến những khó khăn, vướng mắc trên thực tế giữa các bộ phận trên trong việc hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn, xây dựng báo cáo, nắm bắt thông tin, đôn đốc, kiểm tra... hoạt động tiếp công dân.

**Tám là,** việc ghi âm hay quay phim chụp ảnh tại nơi tiếp công dân

cũng chưa được pháp lý hoá rõ ràng, dẫn đến mỗi địa phương thực hiện một kiểu. Chẳng hạn, UBND Hà Nội ban hành quy chế tiếp công dân cấm quay phim, chụp ảnh, ghi âm nơi tiếp dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân [6] đã dẫn đến nhiều tranh luận trên những phương tiện thông tin đại chúng [7]. Ngay sau đó khi nhiều trụ sở UBND các huyện, xã của tỉnh Nghệ An đồng loạt treo biển cấm quay phim chụp ảnh cũng đã có nhiều ý kiến theo hướng không đồng tình [8].

### **3. Một số đề xuất hoàn thiện pháp luật tiếp công dân trong giai đoạn hiện nay**

Từ những phân tích trên, nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và xây dựng bộ máy Nhà nước tinh gọn hiệu quả, người viết đề xuất một số sửa đổi bổ sung về mặt pháp lý như sau:

*Thứ nhất,* nên nghiên cứu áp dụng cơ chế pháp lý đặc thù cho Ban tiếp công dân của các thành phố trực thuộc trung ương, trước hết là Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội theo hướng có Ban tiếp công dân có thẩm quyền tương đương một cơ quan chuyên môn (cấp sở) thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố để tăng khả năng tham mưu, phối hợp và tư vấn, đôn đốc giải quyết kịp thời các bức xúc khiếu kiện của người dân thay cho Ban tiếp công dân chỉ là một bộ phận thuộc Văn phòng UBND như hiện nay. Khi trực thuộc trực tiếp UBND với tư cách pháp nhân độc lập thì việc yêu cầu, đôn đốc, phối hợp các cơ quan tổ chức

có liên quan trong xử lý các khiếu kiện sẽ hiệu quả hơn, nhất là đối với trường hợp khiếu kiện phức tạp, có nguy cơ bị kích động gây mất trật tự trị an như đã từng xảy ra ở TPHCM (các vụ tụ tập đông người tại các dự án Khu đô thị mới Thủ Thiêm, Quận 2, Khu Công nghệ cao Quận 9....)

*Thứ hai*, tập trung biên chế cho hoạt động tiếp công dân vào một đầu mối thống nhất ở UBND cấp tỉnh, không cần thiết phải quy định các Sở ngành đều phải có Phòng Tiếp công dân với nhân sự chuyên trách như pháp luật hiện hành. Tiếp công dân là một hoạt động bản thân các cơ quan Nhà nước đều phải duy trì, nên trao quyền chủ động sắp xếp bộ máy và nhân sự tiếp công dân cho họ, nhưng phải đảm bảo được tính dân chủ và giải quyết tốt việc của dân là đạt yêu cầu.

*Thứ ba*, cũng không nên giữ quy định cứng nhắc về sự tham gia bắt buộc của đại diện Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND, Ủy ban Kiểm tra, Ban Nội chính, Ủy ban Kiểm tra tại trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh và huyện như tại điều 12 và 13 Luật tiếp công dân vì tỷ lệ khiếu kiện liên quan đến các đơn vị này rất ít. Nếu cần giải quyết vụ việc công chức phụ trách sẽ liên hệ với các cơ quan này, không cần tốn nhân sự để có mặt thường xuyên tại trụ sở tiếp dân như quy định hiện hành.

Tương tự, theo xu hướng tinh gọn bộ máy hiệu lực hiệu quả, người viết cũng cho rằng duy trì Ban tiếp công dân cấp tỉnh không có nghĩa phải duy trì Ban

tiếp công dân ở cấp huyện theo kiểu “đủ cơ cấu”. Nên xem tiếp công dân là một hoạt động tất yếu mà UBND được quyền chủ động bố trí nhân sự miễn là đạt “sự hài lòng của người dân” cao nhất về đánh giá hiệu quả dịch vụ công mà UBND đảm nhận và xử lý hiệu quả các khiếu kiện của dân. Đồng thời cũng cần bổ sung *quy chế pháp lý về mối liên hệ chỉ đạo, hướng dẫn giữa ban tiếp công dân trung ương với ban tiếp công dân cấp tỉnh và bộ phận tiếp công dân cấp dưới*.

*Thứ tư*, với những phát triển bùng nổ của các ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp công dân cũng không nên chỉ được hiểu là phải gặp gỡ trực tiếp tại trụ sở, phòng tiếp dân mà còn phải bao hàm cả việc phát triển các hình thức tiếp dân trực tuyến: trao đổi hay hướng dẫn người dân thông qua các trang thông tin điện tử, đường dây nóng, các ứng dụng để sẵn sàng lắng nghe và chia sẻ tâm tư nguyện vọng, giải quyết các kiến nghị của người dân mọi lúc mọi nơi. Tiếp công dân cũng có thể diễn ra thông qua việc cơ quan đơn vị Nhà nước nhanh chóng chủ động tổ chức *họp báo* nhằm công khai minh bạch các thông tin đang thu hút sự quan tâm của dư luận. Luật Phòng chống tham nhũng sửa đổi 2018 cũng đã ghi nhận hình thức này và cần đồng bộ hoá khi sửa đổi Luật Tiếp công dân. *Nên bỏ khoản 1 Điều 3 “Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị”, chỉ cần đảm bảo các nguyên tắc như công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện;*

giữ bí mật và bảo đảm an toàn... như đã ghi nhận tại khoản 2,3 của Điều này.

*Thứ năm*, trong Thông tư hướng dẫn quy trình tiếp công dân cần nhanh chóng ghi nhận *quyền ghi âm ghi hình* của công dân trong hoạt động tiếp công dân. Luật không cấm dân khi tham gia tiếp công dân được ghi âm ghi hình nhưng quy chế tiếp dân do nhiều tỉnh thành ban hành lại không cho phép người dân làm việc này. Trong khi đó, theo Luật cán bộ công chức, một nguyên tắc cơ bản của hoạt động công vụ (bao gồm cả tiếp công dân) là công khai, minh bạch và có sự giám sát của nhân dân. Mặt khác, nếu người dân lợi dụng quyền này để đưa những thông tin sai sự thật hoặc xúc phạm danh dự nhân phẩm người tiếp dân thì đã có những quy định để dễ dàng truy cứu trách nhiệm pháp lý đối với họ. Nơi tiếp dân cũng cần phải gắn camera để tăng tính minh bạch và ý thức trách nhiệm cho các bên trong hoạt động vốn khá nhạy cảm này. Tại Hội nghị toàn quốc triển khai công tác tư pháp năm 2019, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc khẳng định: *“Tiếp dân phải ghi âm, ghi hình. Hỏi cung cũng phải ghi âm, ghi hình. Quy định như vậy để đảm bảo quyền công dân”* [9]. Như vậy công nhận quyền ghi âm ghi hình của dân, thực hành đúng nguyên tắc người dân được làm những gì Luật không cấm sẽ là một dấu hiệu quan trọng thể hiện tinh thần của Nhà

nước pháp quyền trong mối quan hệ bình đẳng và phụng sự nhân dân.

Bên cạnh đó, để thực hiện tốt hoạt động tiếp công dân không thể không quan tâm đến công tác bố trí cán bộ đúng người đúng việc, nâng cao năng lực chuyên môn và đạo đức công vụ cho người làm công tác này. Cũng rất cần xây dựng và thực hiện tốt các chế tài về trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan đơn vị, nhất là khi để xảy ra những vụ việc mất dân chủ, gây bức xúc khiếu kiện kéo dài.

#### **4. Kết luận**

Sau gần mười năm ban hành, cũng như nhiều văn bản pháp luật khác, Luật tiếp công dân và hệ thống quy định hướng dẫn đã bộc lộ một số nội dung đã không còn phù hợp yêu cầu phát triển đất nước trong thời kỳ cách mạng khoa học công nghệ ảnh hưởng sâu rộng đến mọi lĩnh vực của đời sống xã hội và xu thế cải cách hành chính, tinh gọn bộ máy. Các quy định pháp luật về tiếp công dân cần sớm được sửa đổi bổ sung theo hướng giảm bớt tính hình thức, sự cứng nhắc về cơ cấu nhân sự, trao quyền chủ động tổ chức hoạt động tiếp công dân cho các cấp chính quyền và có sự chú ý đến tính đặc trưng của chính quyền đô thị, theo đúng mục tiêu xây dựng bộ máy Nhà nước tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả mà Nghị quyết Đại hội XIII của Đảng đã đề ra.

## TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

- [1]. Trang thông tin điện tử Báo Nhân dân, 19/10/2019, <https://nhandan.com.vn/thoi-su-chinh-tri/e-cong-tac-tiep-dan-dat-chat-luong-va-hieu-qua-cao-374319>
- [2]. Trang thông tin tổng hợp Ban nội chính Trung ương, 16/12/2020, <https://noichinh.vn/tin-tuc-su-kien/202012/cong-tac-tiep-cong-dan-xu-ly-don-thu-tiep-tuc-duoc-nang-len-308931/>
- [3]. Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (2016), *Quyết định số 5022/QĐ-UBND ngày 26/9/2016 về ban hành nội quy tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân Thành phố Hồ Chí Minh.*
- [4]. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2017), *Quyết định số 4768/QĐ-UBND ngày 7/12/2017 về việc thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân thành phố Hà Nội.*
- [5]. Trang thông tin điện tử Dân vận, Ban dân vận trung ương, 16/11/2018, <http://danvan.vn/Home/cong-tac-dan-van/8746/Cong-tac-tiep-dan-con-nhieu-han-che-yeu-kem>
- [6]. Báo Người lao động online, 07/1/2019, <https://nld.com.vn/thoi-su/ha-noi-cam-cong-dan-quay-phim-chup-anh-ghi-am-noi-tiep-dan-khi-chua-duoc-cho-phep-20190107161727687.htm>
- [7]. Báo Tuổi trẻ online, 10/1/2019, <https://tuoitre.vn/cam-quay-phim-chup-hinh-khi-tiep-dan-dung-khong-20190109204833604.htm>
- [8]. Báo Thanh niên online, 10/10/2019, <https://thanhnien.vn/thoi-su/dong-loat-gan-bien-cam-quay-phim-chup-anh-o-tru-so-uy-ban-tu-xa-den-huyen-1135323.html>
- [9]. Báo điện tử Dân trí, 9/1/2019, <https://dantri.com.vn/chinh-tri/thu-tuong-tiep-dan-phai-ghi-am-ghi-hinh-20190109080302229.htm>