

VIỆN HÀN LÂM
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

NGUYỄN THÀNH HUY

**GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA CẤP HUYỆN
TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Luật Hiến pháp và Luật Hành chính

Mã số : 60.38.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC

Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Kim Liễu

Hà Nội, 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các kết quả nêu trong Luận văn chưa được công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các số liệu, ví dụ và trích dẫn trong Luận văn đảm bảo tính chính xác, tin cậy và trung thực. Tôi đã hoàn thành tất cả các môn học và đã thanh toán tất cả các nghĩa vụ tài chính theo quy định của Học Viện Khoa học xã hội.

Vậy tôi xin viết Lời cam đoan này đề nghị Khoa Luật – Học Viện Khoa học xã hội xem xét để tôi có thể bảo vệ Luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

NGƯỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA CẤP HUYỆN	8
1.1. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính	8
1.2. Thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan thanh tra huyện trong việc giải quyết khiếu nại hành chính	22
1.3. Thủ tục giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra huyện	27
1.4. Các yếu tố tác động đến hoạt động của thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính	31
Chương 2: THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA CẤP HUYỆN TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	35
2.1. Thực trạng pháp luật về thẩm quyền của Thanh tra cấp huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính.....	35
2.2 Thực trạng giải quyết khiếu nại hành chính của Thanh tra huyện từ thực tiễn thành phố Hà Nội giải đoạn 2012 – 2016	43
2.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến việc giải quyết khiếu nại của công dân thuộc thẩm quyền của thanh tra cấp huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội	56
2.4. Các biện pháp bảo đảm cho hoạt động giải quyết khiếu nại.....	60
Chương 3: PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO VAI TRÒ THANH TRA HUYỆN TRONG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	64
3.1. Phương hướng nâng cao vai trò của thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính	64
3.2. Giải pháp tăng cường giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra cấp huyện	65
KẾT LUẬN	78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	81

DANH MỤC CÁC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

XHCN	Xã hội chủ nghĩa
UBND	Ủy ban nhân dân
HĐND	Hội đồng nhân dân

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam là nhà nước của dân, do dân và vì dân. Vì vậy, Nhà nước luôn phải lắng nghe, tiếp nhận những ý kiến, nguyện vọng của nhân dân, trong đó có cả việc tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ở Việt Nam, ngay khi nước Việt Nam Dân chủ cộng hòa ra đời, vấn đề về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được Đảng, Nhà nước và Chủ tịch Hồ Chí Minh đặc biệt quan tâm. Trong Sắc lệnh số 64/SL ngày 23/11/1945 thành lập Ban Thanh tra đặc biệt đã quy định rõ việc Ban Thanh tra tiếp nhận và nghiên cứu các đơn khiếu nại của nhân dân.

Giải quyết đơn khiếu nại của công dân là hoạt động quan trọng thể hiện trách nhiệm của Nhà nước trong việc tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu từ phía người dân. Trong một Nhà nước dân chủ, hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư của công dân là phản ánh, biểu hiện ra bên ngoài của việc thực thi quyền lực nhà nước, thể hiện mối quan hệ giữa Nhà nước và công dân. Trong mối quan hệ này, công dân vừa là đối tượng chịu sự quản lý của nhà nước, đồng thời cũng là chủ thể của quyền lực nhà nước. Với vai trò là đối tượng của sự quản lý, hoạt động tiếp công dân là sự phản ánh lại những tác động từ hoạt động quản lý của nhà nước. Đồng thời, với vai trò là chủ thể của quyền lực nhà nước, người dân có quyền đề xuất, kiến nghị với Nhà nước về những nội dung liên quan đến quản lý nhà nước cũng như liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Theo đó, cơ quan nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận, xử lý, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp cho người dân những thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đó.

Từ Nghị định số 89/CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành về quy chế tiếp công dân đã nêu rõ các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân

đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngày 6/03/2002, Ban Bí thư đã ra Chỉ thị số 09/CT-TW về một số vấn đề cấp bách cần thực hiện trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong đó quy định “các cấp ủy, chính quyền, đoàn thể các cấp phải quan tâm đến việc tiếp dân, giải quyết đúng đắn, kịp thời khiếu nại, tố cáo của công dân, phát huy dân chủ đi đôi với tăng cường kỷ cương, ngăn ngừa, khắc phục tình trạng công dân khiếu tố vượt cấp...”.

Nhằm thể chế hóa chủ trương, đường lối của Đảng về công tác giải quyết đơn khiếu nại của công dân, đã có nhiều văn bản quy phạm pháp luật quy định về vấn đề này như: Luật khiếu nại, tố cáo năm 1998; Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; Luật Khiếu nại 2011, và các văn bản hướng dẫn thi hành nêu rõ những vấn đề cơ bản của công tác giải quyết khiếu nại như thẩm quyền giải quyết khiếu nại; quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, ...

Giải quyết đơn khiếu nại là trách nhiệm của cơ quan Nhà nước nói chung nhưng đặc biệt quan trọng là trách nhiệm của UBND các cấp, bởi lẽ UBND các cấp là cơ quan có thẩm quyền chung, quản lý toàn diện trên các mặt của đời sống xã hội tại địa phương, thường xuyên có quyết định, hành vi tác động đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Ở các thành phố lớn, nơi tập trung đông dân cư, tình hình kinh tế xã hội đa dạng và phức tạp thì áp lực đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh càng lớn, đòi hỏi công tác tiếp công dân càng phải được quan tâm.

Tại Thành phố Hà Nội – “Thủ đô nước Cộng hòa XHCN Việt Nam, trung tâm chính trị - hành chính quốc gia, nơi đặt trụ sở của các cơ quan trung ương của Đảng, Nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan đại diện ngoại giao, tổ chức quốc tế; là trung tâm lớn về văn hóa, giáo dục, khoa học và công nghệ, kinh tế và giao dịch quốc tế của cả nước”. Ngoài việc thực hiện theo quy

định của pháp luật nói chung, công tác giải quyết đơn thư của công dân tại thành phố Hà Nội còn có những nét đặc thù.

Sự đặc thù này được thể hiện tại Đề án 858/CP về đề án đổi mới công tác tiếp công dân: “Riêng thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh căn cứ vào đặc điểm, tình hình của địa phương tổ chức mô hình tiếp công dân cho phù hợp, bảo đảm hiệu quả công tác tiếp công dân”. Trong thời gian qua, mặc dù công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tại UBND các cấp của thành phố Hà Nội đã đạt được nhiều kết quả tốt, đáng khích lệ, đã tiếp nhận và giải quyết kịp thời nhiều đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần ổn định trật tự xã hội. Tuy nhiên, công tác giải quyết đơn khiếu nại tại Hà Nội cũng còn nhiều tồn tại, hạn chế, khó khăn. Điều này được thể hiện ở hai phương diện:

- *Thứ nhất*, hệ thống pháp luật quy định về công tác giải quyết khiếu nại không ổn định, thường xuyên thay đổi và sự thay đổi diễn ra trong thời gian ngắn dẫn đến trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại của công dân không được thực hiện thống nhất, ổn định. Vì vậy, hoạt động giải quyết khiếu nại của công dân có nhiều thay đổi, xáo trộn. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng này, trong đó có nguyên nhân quan trọng là quy định của hệ thống pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại còn bất cập, cần phải sửa đổi phù hợp với thực tiễn của Thủ đô.

- *Thứ hai*, Hà Nội là thủ đô, là trung tâm kinh tế, văn hóa, chính trị của cả nước, là nơi các quan hệ xã hội diễn ra sôi động trên tất cả các phương diện. Thực hiện chức năng quản lý nhà nước tại địa phương đặc thù như vậy, giữa Nhà nước với nhân dân thường xuyên diễn ra những xung đột, liên quan đến lợi ích của người dân. Đồng thời, giữa những tổ chức, cá nhân là những đối tượng quản lý cũng thường xuyên tranh chấp về quyền và nghĩa vụ, đòi hỏi có sự can thiệp từ phía Nhà nước. Thực tế đó dẫn đến tình trạng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trở nên phức tạp.

Thời gian qua, bằng những hoạt động cụ thể, thiết thực các cơ quan thanh tra huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội đã làm tốt chức năng tham mưu, giúp Chủ tịch UBND cấp huyện trong việc giải quyết khiếu nại hành chính; tổ chức tốt việc tiếp dân và giúp Chủ tịch UBND cấp huyện trong việc tiếp dân, trong việc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của cơ quan thực hiện các quy định pháp luật về khiếu nại và thực hiện tốt các hoạt động khác trong nội dung quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại. Hiện nay, ngoài việc tiếp tục khắc phục những hạn chế, bất cập, nâng cao hiệu quả công tác thẩm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại và thanh tra, kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói chung, về khiếu nại hành chính nói riêng, các cơ quan thanh tra cũng cần chú ý đến việc xây dựng các tiền đề, điều kiện cần thiết cho việc đáp ứng các yêu cầu, nhiệm vụ mới trong công tác giải quyết khiếu nại hành chính.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn thành phố Hà Nội hiện nay, góp phần ổn định trật tự xã hội tại Thủ đô, học viên chọn đề tài ***“Giải quyết khiếu nại của Thanh tra cấp huyện từ thực tiễn thành phố Hà Nội”*** làm đề tài luận văn thạc sỹ Luật học chuyên ngành Luật Hành chính với mong muốn góp phần làm rõ cơ sở lý luận về công tác giải quyết khiếu nại trong hoạt động quản lý Nhà nước, đánh giá đúng đắn thực trạng địa phương và đề xuất phương hướng, giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện tại Thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Qua tìm hiểu và nghiên cứu, đồng thời xuất phát từ nhu cầu thực tế về giải quyết khiếu nại của công dân, nhận thấy thời gian qua đã có một số tác giả có công trình nghiên cứu khoa học đề cập và nghiên cứu về giải quyết khiếu nại. Song, các công trình nghiên cứu nêu trên đã giải quyết và tiếp cận ở nhiều khía cạnh và góc nhìn khác nhau về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại. Dù không phải là vấn đề nghiên cứu mới, song trong bối cảnh Luật khiếu nại năm

2011 ra đời có những quy định mới về thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Thanh tra cấp huyện. Mặt khác, một công trình nghiên cứu một cách tổng thể, toàn diện về công tác giải quyết khiếu nại của Thanh tra cấp huyện trên thành phố Hà Nội với rất nhiều những vấn đề cần làm rõ là vấn đề vô cùng cần thiết và có ý nghĩa.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Luận văn góp phần hệ thống hoá một cách toàn diện cơ sở khoa học về vai trò của thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện tại thành phố Hà Nội, tổng quát được thực trạng giải quyết khiếu nại ở cấp huyện trong đó thanh tra huyện vừa là cơ quan tham mưu, vừa là cơ quan được trao quyền giải quyết khiếu nại. Trên cơ sở phân tích những nguyên nhân của thực trạng, sẽ đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện quy định của pháp luật và nâng cao hiệu quả của Thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại trên địa bàn huyện tại Thành phố Hà Nội hiện nay.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Luận văn có các nhiệm vụ sau:

- Phân tích, làm rõ khái niệm, ý nghĩa, mục đích, đặc điểm của việc giải quyết khiếu nại nói chung và thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan Thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính tại địa phương .

- Làm rõ thực tiễn hoạt động giải quyết đơn khiếu nại của Thanh tra huyện trên toàn thành phố Hà Nội, trong đó làm nổi bật việc giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền, việc tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện trong công tác giải quyết khiếu nại hành chính và việc quản lý nhà nước trong công tác giải quyết khiếu nại. Đánh giá đúng đắn những kết quả đạt được, những ưu điểm, tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại đó.

- Đề xuất những giải pháp hoàn thiện về pháp luật và nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu về pháp luật và việc thực hiện pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện tại thành phố Hà Nội.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Luận văn tập trung nghiên cứu công tác giải quyết khiếu nại của UBND thành phố, UBND cấp quận và cấp phường của Thành phố Hà Nội gắn liền với việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước của các cấp chính quyền địa phương. Luận văn chủ yếu nghiên cứu các quy định của pháp luật và đánh giá thực trạng thực hiện pháp luật khiếu nại của Thanh tra huyện tại Thành phố từ năm 2011 đến nay. Công tác giải quyết khiếu nại được nghiên cứu trong luận văn này được giới hạn trong việc giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện theo thẩm quyền, việc tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện trong việc thực hiện pháp luật khiếu nại ở địa phương.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

Luận văn được thực hiện trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của chủ nghĩa Mác – Lê nin và tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước về tổ chức hoạt động giải quyết đơn khiếu nại của công dân nói chung và việc tham mưu giải quyết của Thanh tra huyện nói riêng.

Các phương pháp nghiên cứu cụ thể được sử dụng trong luận văn là: duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, khảo sát, đánh giá thực tiễn, phân tích, tổng hợp, logic, lịch sử, chứng minh, so sánh, hệ thống hóa.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

Là công trình nghiên cứu tổng quát về pháp luật và việc thực hiện pháp luật khiếu nại của cơ quan Thanh tra cấp huyện tại Thành phố Hà Nội, luận văn có những đóng góp mới sau:

- Góp phần làm rõ khái niệm, đặc điểm, vai trò, ý nghĩa của công tác giải quyết khiếu nại trong quản lý nhà nước. Từ đó nêu bật vị trí, vai trò và trách nhiệm tham mưu của cơ quan Thanh tra huyện trong công tác giải quyết khiếu nại.

- Đánh giá đúng thực trạng các quy định pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại tại Thanh tra cấp huyện của Thành phố Hà Nội. Làm rõ những kết quả đạt được, ưu điểm, những tồn tại, hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế trong quá trình thực hiện những quy định của pháp luật khiếu nại.

- Đề xuất những phương hướng và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của việc giải quyết khiếu nại của UBND các cấp nói chung và việc tham mưu giải quyết khiếu nại của cơ quan Thanh tra huyện nói riêng. Trong đó, tập trung vào giải pháp hoàn thiện quy định của pháp luật và tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức cơ quan Thanh tra trực tiếp tiến hành xác minh, thụ lý giải quyết khiếu nại.

Với những nội dung đạt được, kết quả nghiên cứu của luận văn sẽ là cơ sở, là tư liệu tham khảo cho các nhà nghiên cứu trong việc tiếp tục hoàn thiện pháp luật khiếu nại cũng như nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại

7. Cơ cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và tài liệu tham khảo, kết cấu của luận văn gồm 03 chương:

Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA CẤP HUYỆN

Chương 2: THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA CẤP HUYỆN TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Chương 3: PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ NÂNG CAO VAI TRÒ THANH TRA CẤP HUYỆN TRONG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA CẤP HUYỆN

1.1. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính

1.1.1 Khái niệm, đặc điểm khiếu nại hành chính

1.1.1.1. Khái niệm khiếu nại hành chính

Khiếu nại là một trong những quyền cơ bản của công dân đã được ghi nhận tại Điều 30 của Hiến pháp nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013 (*Hiến pháp năm 2013*). Đây là hiện tượng phát sinh trong đời sống xã hội như là một phản ứng của con người trước một quyết định, một hành vi nào đó mà người khiếu nại cho rằng quyết định hay hành vi đó là không phù hợp với các quy tắc, chuẩn mực trong đời sống cộng đồng, xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Dưới góc độ pháp lý, khiếu nại được hiểu là: “việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình” (Khoản 1 Điều 2 Luật Khiếu nại năm 2011).

1.1.1.2. Đặc điểm khiếu nại hành chính

Từ khái niệm nêu trên có thể nhận thấy rằng khiếu nại là đề nghị của cá nhân, cơ quan, tổ chức chịu tác động trực tiếp của quyết định hành chính hay hành vi hành chính hoặc là đề nghị của cán bộ, công chức chịu tác động trực tiếp của quyết định kỷ luật đối với cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

Như vậy đối tượng của khiếu nại hành chính bao gồm quyết định hành chính hay hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật.

a, Về đối tượng của khiếu nại là "quyết định hành chính"

Theo quy định tại khoản 8 điều 2 luật Khiếu nại năm 2011 thì "Quyết định hành chính là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể."

Quyết định hành chính được hiểu là kết quả sự thể hiện ý chí quyền lực đơn phương của cơ quan nhà nước có thẩm quyền được thực hiện trên cơ sở và thi hành pháp luật, theo trình tự và hình thức do pháp luật quy định hướng tới việc thực hiện nhiệm vụ quản lý hành chính trong lĩnh vực hoặc vấn đề được phân công phụ trách.

"Quyết định hành chính" trong Luật Khiếu nại 2011 hiện hành được hiểu bao gồm các văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể. Qua đó cho thấy, đối tượng khiếu nại quyết định hành chính hiện hành không chỉ bao gồm các văn bản được ban hành dưới hình thức một quyết định mà bao gồm cả các văn bản dù không dưới hình thức quyết định nhưng chứa đựng những quy định xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân và doanh nghiệp.

Như vậy, quyết định hành chính thuộc đối tượng khiếu nại là văn bản được thể hiện dưới hình thức quyết định hoặc dưới hình thức khác như thông báo, kết luận, công văn do cơ quan hành chính nhà nước, cơ quan, tổ chức khác hoặc người có thẩm quyền trong các cơ quan, tổ chức đó ban hành có chứa đựng nội dung của quyết định hành chính được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính mà người khiếu nại cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm (trừ những văn bản thông báo của cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền của cơ

quan, tổ chức trong việc yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức bổ sung, cung cấp hồ sơ, tài liệu có liên quan đến việc giải quyết, xử lý vụ việc cụ thể theo yêu cầu của cá nhân, cơ quan, tổ chức đó).

b, Về đối tượng của khiếu nại là "hành vi hành chính"

Theo khoản 9 điều 2 Luật Khiếu nại năm 2011 thì "Hành vi hành chính là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật."

Hành vi hành chính được quan niệm là hành vi của người có thẩm quyền trong khi thực hiện công vụ, nhiệm vụ trong quản lý hành chính nhà nước theo quy định của pháp luật.

Khái niệm hành vi hành chính trong Luật Khiếu nại 2011 có thể là hành động hoặc không hành động, nếu so sánh với cách quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo 2005 thì các quy định chủ yếu tập trung vào hành vi "hành động" của người có thẩm quyền mà chưa tập trung giải quyết khiếu nại liên quan đến hành vi "không hành động" thì Luật Khiếu nại 2011 tập trung hơn đối với hành vi "không hành động" thể hiện thường gặp là khi người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính không thực hiện hay từ chối thực hiện nhiệm vụ, công vụ mà theo quy định họ phải thực hiện.

Thứ nhất, hành vi của người hoặc cơ quan có thẩm quyền khi thực hiện công vụ theo quy định của pháp luật được hiểu là hành vi hành động. Loại hành vi này được thể hiện dưới các dạng họ thực hiện các hành vi công vụ như: UBND xã, phường, thị trấn tiến hành việc hòa giải tranh chấp đất đai; hành vi cấm mốc giao đất cho người được nhận đất theo quyết định giao đất của cơ quan có thẩm quyền hay hành vi khám xét hành chính theo quy định...

Thứ hai, hành vi của người hoặc cơ quan có thẩm quyền không thực hiện công vụ theo quy định của pháp luật là hành vi không hành động. Nó được thể hiện dưới dạng họ không thực hiện các hành vi công vụ được giao như: UBND

có thẩm quyền không cấp số đo cho người dân, phòng đăng ký kinh doanh không cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cho doanh nghiệp...

c, Về đối tượng của khiếu nại là quyết định kỷ luật

Quyết định kỷ luật là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức

Như vậy theo Luật khiếu nại 2011, quy định đối tượng của khiếu nại là quyết định kỷ luật nhằm làm rõ về khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, Điều 47 của Luật khiếu nại quy định: khiếu nại quyết định kỷ luật là việc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định đó là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Do vị trí của cán bộ, công chức có những điểm khác so với những chủ thể khiếu nại khác là công dân, người nước ngoài, cho nên trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cũng có những điểm khác so với việc giải quyết khiếu nại quyết định hành chính thông thường. Chẳng hạn như việc quy định người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức theo phân cấp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành. Trường hợp còn khiếu nại tiếp thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức quản lý cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết tiếp theo. Ở đây, việc khởi kiện ra tòa án để xem xét việc kỷ luật có sự hạn chế so với khiếu nại quyết định hành chính khác và Luật khiếu nại chỉ quy định việc khởi kiện ra tòa án sẽ được thực hiện trong trường hợp quyết định kỷ luật buộc thôi việc.

1.1.2 Khái niệm, đặc điểm của giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra cấp huyện

1.1.2.1. Khái niệm giải quyết khiếu nại hành chính

Quản lý hành chính nhà nước là hoạt động trực tiếp thực thi quyền hành pháp, đó là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực nhà nước trên cơ sở pháp luật đối với hành vi hoạt động của con người và các quá trình xã hội. Hoạt động quản lý nhà nước chủ yếu do các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước từ Trung ương đến cơ sở tiến hành để thực hiện những mục tiêu, chức năng và nhiệm vụ của nhà nước.

Trong quản lý nhà nước, các cơ quan, tổ chức, cá nhân thường xuyên là đối tượng chịu sự tác động trực tiếp từ những quyết định hành chính hay hành vi hành chính. Chính vì vậy, trong quản lý nhà nước luôn ẩn chứa nguy cơ phát sinh những xung đột về lợi ích giữa một bên là các cơ quan nhà nước – chủ thể của quản lý nhà nước với một bên là cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự quản lý – đối tượng của quản lý nhà nước. Trong thể chế dân chủ, Nhà nước không chỉ ban hành quy định buộc các đối tượng quản lý phải tuân theo mà trong quá trình quản lý nhà nước cũng luôn cần sự đóng góp ý kiến từ phía tổ chức, người dân để khắc phục những hạn chế, hoàn thiện về cơ cấu tổ chức cũng như chính sách pháp luật. Nhà nước có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đây chính là hoạt động giải quyết khiếu nại của công dân trong các cơ quan Nhà nước, đặc biệt là cơ quan hành chính nhà nước.

Theo quy định của Điều 2 Luật khiếu nại năm 2011 quy định: “Giải quyết khiếu nại là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại”.

Việc giải quyết khiếu nại hành chính là một trong những hoạt động thường xuyên của các cơ quan Nhà nước trong đó có thanh tra. Thông qua việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của công dân, Đảng và Nhà nước kịp thời tiếp nhận và xử lý những vấn đề phát sinh trong quản lý nhà nước, lắng nghe được những ý kiến của dân, nhận được những thông tin kịp thời phản ánh về quá trình thực hiện các chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Trên cơ sở đó Đảng và Nhà nước có thể điều chỉnh sửa đổi, bổ sung kịp thời các chính sách, pháp luật cho phù hợp với thực tế đất nước.

Như vậy, giải quyết khiếu nại của thanh tra cấp huyện là hoạt động kiểm tra, xác minh, kết luận về tính hợp pháp, tính hợp lý của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thanh tra cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp huyện để có biện pháp giải quyết theo quy định của pháp luật nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức và lợi ích chung của nhà nước và xã hội.

1.1.2.2. Đặc điểm của giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra cấp huyện

Nhìn từ góc độ thực hiện chức năng quản lý nhà nước, đặc biệt là chức năng giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì việc giải quyết khiếu nại có những đặc điểm chính sau:

Thứ nhất, giải quyết khiếu nại của thanh tra huyện là hoạt động thực thi quyền lực của Nhà nước, thể hiện trách nhiệm của Nhà nước trong thực hiện chức năng quản lý xã hội. Điều này xuất phát từ bản chất của Nhà nước dân chủ. Nhà nước luôn phải lắng nghe và giải quyết kịp thời những vướng mắc, bất cập trong quản lý, đảm bảo trật tự xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể và người dân. Chủ tịch Hồ Chí Minh từng nói: *“Đồng bào có oan ức mới đi khiếu nại hoặc vì chưa hiểu rõ chính sách của Đảng và Chính phủ mà khiếu nại. Ta giải quyết nhanh, tốt thì đồng bào thấy rõ Đảng và Chính phủ quan tâm lo lắng cho quyền lợi của họ, do đó mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Chính phủ càng được củng cố tốt hơn...”*¹ Nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam là Nhà nước của dân, do dân và vì dân. Chính vì lẽ đó, trách nhiệm của Nhà nước trong việc tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh càng phải được đề cao. Đây cũng là lý do mà vấn đề giải quyết khiếu nại của công dân đã được quy định và ngày càng được hoàn thiện, cụ thể hóa trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật tạo nên hàng lang pháp lý cho việc thực thi trong thực tế. Không chỉ hoàn thiện các quy định của pháp luật, Đảng và Nhà

¹ Bài phát biểu của Hồ Chủ tịch tại Hội nghị thanh tra toàn miền Bắc ngày 5/3/1960

nước ta còn hoàn thiện nhiều biện pháp bảo đảm để các cơ quan đơn vị, cán bộ công chức thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại của công dân.

Thứ hai, việc giải quyết khiếu nại đa dạng, phong phú: Trong quản lý nhà nước, việc giải quyết khiếu nại của cơ quan quản lý nhà nước được hiểu các cơ quan quản lý tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại của công dân. Luật Khiếu nại năm 2011 quy định: “*Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức, hoặc cán bộ công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình*”. Để giải quyết khiếu nại, cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại của công dân, giải quyết kịp thời khiếu nại thuộc thẩm quyền của mình. Các khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Thứ ba, giải quyết khiếu nại là hình thức phát huy dân chủ XHCN. Điều 2 Hiến pháp năm 2013 quy định: “*Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Nước CHXHCN Việt Nam do nhân dân làm chủ; tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân mà nền tảng là liên minh giữa giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và đội ngũ trí thức*”.

Bản chất tính quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân cũng bao hàm yêu cầu thực hiện quyền dân chủ trong xã hội. Dân chủ ở đây không chỉ là bản chất mà còn là mục tiêu, động lực của cuộc cách mạng XHCN ở Việt Nam qua các giai đoạn lịch sử. Trong hoạt động quản lý Nhà nước, việc thực hiện dân chủ có ý nghĩa rất quan trọng không chỉ nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động quản lý, mà còn quyết định tới sự ổn định hay không ổn định của tình hình chính trị - xã

hội đất nước, góp phần phát huy bản chất của dân, do dân và vì dân của Nhà nước ta, củng cố thêm mối quan hệ chặt chẽ, bền vững giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước... Như vậy, trong hoạt động quản lý Nhà nước phải tạo điều kiện để nhân dân tham gia trực tiếp vào hoạt động này, phải tổ chức tốt việc tiếp thu ý kiến của nhân dân thông qua công tác giải quyết khiếu nại của các cơ quan Nhà nước.

1.1.3. Mục đích, ý nghĩa của việc giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra huyện

1.1.3.1 Mục đích của việc giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra huyện

Thứ nhất, giải quyết khiếu nại nhằm bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tạo điều kiện cho nhân dân thực hiện quyền tự do, dân chủ, góp phần giải quyết các vấn đề xã hội, giảm bức xúc, xung đột trong xã hội. Khi người dân cho rằng quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm sẽ đến cơ quan nhà nước để khiếu nại. Khi người dân thấy hành vi vi phạm pháp luật sẽ thực hiện quyền tố cáo. Khi người dân thấy những tồn tại, hạn chế, bất cập trong thực hiện chính sách, pháp luật sẽ thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh. Nếu cơ quan nhà nước không tiếp dân và giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ tạo nên bức xúc của người dân đối với cơ quan nhà nước, phát sinh các vấn đề lớn về mặt xã hội. Người dân sẽ thờ ơ với hoạt động của cơ quan quản lý hoặc thậm chí bị kích động bởi các thế lực thù địch, tiến hành các hoạt động chống đối Đảng và Nhà nước và chế độ.

Do vậy, giải quyết khiếu nại không những bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà còn tạo điều kiện cho người dân được thực hiện quyền tự do, dân chủ mà thông qua đó giải quyết tốt các vấn đề xã hội, tạo lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

Thứ hai, giải quyết khiếu nại nhằm mục đích tiếp nhận các thông tin về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị. Đây là sự cụ thể hoá

quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận các vấn đề chung của Nhà nước và xã hội của công dân, là sự cụ thể hoá chủ trương "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra" trong quản lý nhà nước.

- *Thứ ba*, giải quyết khiếu nại nhằm để hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng chính sách pháp luật, đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết, khắc phục những hạn chế bất cập trong việc thực hiện quyền khiếu nại của công dân. Qua việc giải quyết khiếu nại, cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại còn tuyên truyền, giáo dục, nâng cao ý thức pháp luật nói chung, pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng cho người dân.

1.1.3.2 Ý nghĩa của giải quyết khiếu nại của thanh tra cấp huyện

Thứ nhất, giải quyết khiếu nại là một biện pháp quan trọng và thiết thực để củng cố mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước.

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng nói “Giữ chặt mối liên hệ với dân chúng và luôn luôn lắng tai nghe ý kiến của dân chúng, đó là nền tảng lực lượng của Đảng và nhờ đó mà Đảng thắng lợi”. Theo quan điểm của Chủ tịch Hồ Chí Minh thì làm tốt công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo là một hình thức biểu hiện trực tiếp của mối quan hệ giữa nhân dân với Nhà nước. Việc giải quyết khiếu nại Cơ quan nhà nước được thực hiện tốt thì nhân dân mới thấy rõ Đảng và Nhà nước luôn giữ chặt mối liên hệ với nhân dân, luôn lắng nghe ý kiến của nhân dân, quan tâm lo lắng đến quyền lợi của họ, do đó mối quan hệ giữa nhân dân với Đảng càng được củng cố hơn.

Việc giải quyết khiếu nại thể hiện rõ quan điểm “lấy dân làm gốc”, thông qua công tác giải quyết khiếu nại giúp cho Đảng, Nhà nước luôn gần gũi với dân, lắng nghe, tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng, thắc mắc, ý kiến của người dân liên quan trực tiếp tới hoạt động của cán bộ, cơ quan Nhà nước và giải đáp kịp thời những vướng mắc. Qua đó góp phần làm yên lòng người dân, duy trì sự ổn định về tình hình chính trị, trật tự an toàn xã hội của đất nước.

Thứ hai, giải quyết khiếu nại là biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, góp phần bảo đảm trật tự xã hội, pháp chế XHCN. Việc giải quyết khiếu nại được thực hiện tốt sẽ khắc phục được tình trạng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân tràn lan vượt cấp, gửi không đúng chủ thể có thẩm quyền giải quyết. Điều này góp phần bảo đảm giữ gìn trật tự kỷ cương pháp luật, ngăn chặn và phòng ngừa các hành vi vi phạm pháp luật.

Thứ ba, giải quyết khiếu nại cũng là một kênh thông tin để đánh giá tính khả thi của các chính sách, pháp luật và hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Đánh giá chính sách pháp luật là việc xem xét, nhận định về giá trị các kết quả thu được khi thực thi chính sách pháp luật. Đánh giá chính sách pháp luật được tiến hành trên cơ sở một chính sách pháp luật đã được hoạch định, ban hành, thực thi và có sự phản ánh kết quả trở lại. Đánh giá tính khả thi của chính sách pháp luật, tức là trả lời câu hỏi: việc thực thi chính sách pháp luật có đạt được mục tiêu đề ra hay không, có đáp ứng được mong muốn, nguyện vọng của các nhóm đối tượng chịu sự điều chỉnh của chính sách pháp luật hay không? Các chính sách pháp luật, cũng như hoạt động quản lý Nhà nước được thực thi trên thực tế sẽ tác động trực tiếp đến cuộc sống của người dân. Do vậy, cần có sự phản hồi từ phía người dân mới có căn cứ để đánh giá chính sách pháp luật một cách toàn diện.

Trên cơ sở những thông tin phản hồi của người dân thông qua việc khiếu nại công dân, Đảng, Nhà nước có thể nắm bắt được kịp thời kết quả việc thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước ở các cấp, các ngành, lĩnh vực. Từ đó cơ quan nhà nước có thẩm quyền nắm bắt kịp thời các thông tin quan trọng để tự mình kiểm tra lại những việc làm, hạn chế những sơ hở thiếu sót trong việc thực hiện các chủ trương chính sách và các quyết định quản lý điều hành của các cấp chính quyền để có biện pháp chấn chỉnh, sửa đổi bổ sung, hoàn thiện cơ chế chính sách pháp luật.

1.1.4 Nội dung giải quyết khiếu nại hành chính

1.1.4.1. Các loại việc giải quyết khiếu nại hành chính

- Thông qua việc giải quyết khiếu nại, cơ quan ban hành xem xét tính hợp pháp của QĐHC và HVHC: đánh giá các quyết định, hành vi đúng hay không đúng, có xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại không.

- Khi xem xét đánh giá, cơ quan giải quyết khiếu nại nói chung, thanh tra huyện nói riêng, cân nhắc để quyết định việc:

Giữ nguyên quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại, bác đơn khiếu nại. Qua việc xác minh nội dung đơn khiếu nại, đối với những vụ việc công dân khiếu nại sai thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định hành chính với nội dung giữ nguyên quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại.

Chấp nhận yêu cầu khiếu nại, tuyên bố quyết định hành chính là trái pháp luật, huỷ quyết định. Qua việc xác minh nội dung đơn khiếu nại, đối với những vụ việc công dân khiếu nại đúng hoặc khiếu nại có đúng có sai thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết ban hành quyết định giải quyết khiếu nại với nội dung:

+ Điều chỉnh một phần quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại đối với vụ việc công dân khiếu nại có đúng có sai.

+ Điều chỉnh toàn bộ quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại đối với vụ việc công dân khiếu nại đúng.

Đối với hai trường hợp nêu trên, cơ quan có thẩm quyền ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại phải ban hành quyết định điều chỉnh các nội dung cho phù hợp với quyết định giải quyết khiếu nại.

1.1.4.2. Trình tự Khiếu nại

Khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình thì người khiếu nại khiếu nại:

+ Lần đầu đến người đã ra quyết định hành chính hoặc cơ quan có người có hành vi hành chính hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

+ Lần hai đến Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính nếu người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu hoặc quá thời hạn giải quyết khiếu nại

+ Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc hết thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

1.1.4.3. Hình thức khiếu nại

Hình thức khiếu nại là cách thức thực hiện quyền khiếu nại của công dân để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình. Theo quy định tại Điều 8 của Luật khiếu nại thì người khiếu nại có thể khiếu nại bằng hai hình thức là khiếu nại thông qua đơn hoặc trực tiếp đến khiếu nại.

Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại.

1.1.4.4. Kết quả giải quyết khiếu nại

Kết quả giải quyết khiếu nại là một quyết định hành chính của chủ thể giải quyết khiếu nại về việc xem xét lại tính hợp pháp của quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

Theo đó kết quả giải quyết khiếu nại bao gồm các nội dung: đánh giá việc thực hiện chính sách, pháp luật, nhiệm vụ của đối tượng xác minh; kết luận về nội dung được xác minh; xác định rõ tính chất, mức độ vi phạm, nguyên nhân, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm (nếu có); các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã được áp dụng; kiến nghị các biện pháp xử lý.

Quyết định hành chính của chủ thể giải quyết khiếu nại chính là kết quả của việc đối chiếu, xem xét một cách toàn diện giữa yêu cầu của người khiếu nại và kết quả thẩm tra, xác minh, thu thập chứng cứ của cơ quan giải quyết khiếu nại. Vì vậy, việc ra quyết định giải quyết khiếu nại là một hoạt động đặc biệt quan trọng vì chính thông qua hoạt động này mà các yêu cầu của người khiếu nại được thỏa mãn toàn bộ hay từng phần hoặc bị bác bỏ, ngoài ra, thông qua việc giải quyết khiếu nại cơ quan nhà nước đảm bảo quyền khiếu nại cho công dân, phát hiện những sơ hở trong cơ chế quản lý để kịp thời bổ sung, sửa đổi.

Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật bao gồm quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại không khiếu nại tiếp, không khởi kiện vụ án hành chính tại toà án.

Theo quy định của Luật khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu

nại thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có giá trị thi hành ngay.

1.2. Thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan thanh tra huyện trong việc giải quyết khiếu nại hành chính

1.2.1 Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan thanh tra huyện

Cơ quan thanh tra huyện là cơ quan hành chính nhà nước của nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam, được tổ chức, hoạt động trên cơ sở các quy định chung về chế định UBND cấp huyện được quy định trong Hiến pháp, Luật chính quyền địa phương năm 2015. Đây là cơ quan hành chính ở địa phương. Thẩm quyền, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan thanh tra cấp huyện có thể được khái quát thành 2 nhóm sau đây:

- Có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý nhà nước về công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; tiến hành thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật.

- Thanh tra cấp huyện có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân cấp huyện; mà trực tiếp là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; đồng thời chịu sự chỉ đạo về công tác, hướng dẫn về tổ chức, nghiệp vụ của Thanh tra Chính phủ và của cơ quan cấp trên.

Theo Điều 7 Thông tư liên tịch số 03/2014/TTLT-TTCP-BNV ngày 8/9/2014 của Thanh tra chính phủ - Bộ Nội vụ quy định về nhiệm vụ, quyền hạn của Thanh tra huyện cụ thể sau:

- Trình Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành quyết định, chỉ thị về công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng; chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước được giao.

- Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện kế hoạch thanh tra hàng năm và các chương trình, kế hoạch khác theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm/pháp luật, chương trình, kế hoạch sau khi được Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phê duyệt.

- Thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng cho cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc thực hiện pháp luật về thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp hướng dẫn nghiệp vụ công tác cho các Ban Thanh tra nhân dân xã, phường, thị trấn.

- Về thanh tra:

+ Thanh tra việc thực hiện chính sách, pháp luật, nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; thanh tra vụ việc phức tạp có liên quan đến trách nhiệm của nhiều Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, nhiều cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các cơ quan, đơn vị khác theo kế hoạch được duyệt hoặc đột xuất khi phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật;

+ Thanh tra vụ việc khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao;

+ Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý về thanh tra của Thanh tra huyện và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Về giải quyết khiếu nại

+ Hướng dẫn Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, giải quyết khiếu nại;

+ Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại; kiến nghị các biện pháp tăng cường công tác giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện;

+ Xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện khi được giao;

+ Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện;

+ Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại; giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng được thực hiện quyền hạn của Thanh tra huyện theo quy định của pháp luật; được yêu cầu cơ quan, đơn vị có liên quan cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia các Đoàn thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng.

- Tổ chức ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước và chuyên môn, nghiệp vụ của Thanh tra huyện.

- Tổng hợp, thông tin, báo cáo kết quả công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp huyện và Thanh tra tỉnh.

- Quản lý biên chế, công chức, thực hiện các chế độ, chính sách, chế độ đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo và bồi dưỡng đối với công chức thuộc

phạm vi quản lý của Thanh tra huyện theo quy định của pháp luật và theo phân cấp của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Quản lý, sử dụng tài chính, tài sản được giao theo quy định của pháp luật và phân cấp của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Thực hiện nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân cấp huyện giao và theo quy định của pháp luật.

1.2.2. Thẩm quyền, trách nhiệm của Thanh tra huyện trong việc giải quyết khiếu nại hành chính

1.2.2.1. Tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện trong công tác giải quyết khiếu nại

- Thanh tra huyện tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện giải quyết khiếu nại: Giải quyết khiếu nại luôn được xác định là nhiệm vụ trọng tâm của các cơ quan hành chính nhà nước. Cơ quan thanh tra là cơ quan chủ trì được giao xác minh nội dung đơn khiếu nại của công dân; đồng thời là cơ quan giữ vai trò trọng tâm trong việc giải quyết khiếu nại của công dân.

Để tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, Thanh tra huyện phải cử chuyên viên, thanh tra viên hoặc thành lập các đoàn xác minh nội dung đơn khiếu nại để tiến hành thu thập, thẩm tra, xác minh chứng cứ, kết luận về nội dung khiếu nại, có kiến nghị đề thủ trưởng cơ quan cùng cấp giải quyết chính xác, khách quan, kịp thời các khiếu nại. Đối với các vụ việc phức tạp liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan thì Thanh tra huyện luôn được giao nhiệm vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan để tiến hành việc thu thập, thẩm tra, xác minh, kết luận, từ đó đưa ra kiến nghị xác đáng cho thủ trưởng ra quyết định giải quyết. Đối với những khiếu nại đặc biệt phức tạp, có đông người tham gia, trở thành điểm nóng hoặc khiếu nại gắn với tố cáo liên quan đến nhiều vấn đề, lĩnh vực, nhiều cấp, nhiều ngành thì Thanh tra Chính phủ, thanh tra các địa phương, bộ ngành giữ vai trò trọng tâm và chủ yếu trong việc tham mưu giúp các cấp ủy đảng, chính quyền địa phương giải quyết, khắc phục hậu quả và kiểm tra, theo

đổi việc thực hiện những quyết định, chủ trương, giải pháp giải quyết. Nhất là việc xử lý cán bộ, xử lý về kinh tế, khắc phục những sơ hở, yếu kém trong quản lý. Do tổ chức được nhiều hình thức đa dạng, linh hoạt trong công tác tham mưu, phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh thực tế mà các cơ quan thanh tra đã giúp cho cấp ủy, chính quyền các cấp tháo gỡ nhiều khó khăn, vướng mắc và giải quyết được nhiều vụ việc khiếu nại.

- Thanh tra huyện tổ chức tiếp công dân để thực hiện việc giải quyết khiếu nại của công dân: Là cơ quan giữ vai trò trọng tâm trong việc giải quyết khiếu nại của công dân nên cơ quan Thanh tra huyện không chỉ được giao giao nhiệm vụ tham mưu trong giải quyết khiếu nại mà còn có nhiệm vụ quan trọng trong tiếp dân và giúp Chủ tịch UBND huyện trong việc tiếp dân, nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện nhiệm vụ được giao, Thanh tra huyện đã triển khai nhiều hoạt động để tổ chức tốt việc tiếp công dân, nhận các khiếu nại. Chủ động phối hợp với Ban tiếp công dân huyện tổ chức tiếp công dân thường xuyên, hướng dẫn, giải thích kịp thời cho công dân khi đến khiếu nại. Thường xuyên theo dõi, tổng hợp về tình hình tiếp dân, việc thực hiện nhiệm vụ tiếp dân của các cơ quan; kiểm tra thanh tra việc thực hiện các quy định pháp luật trong công tác tiếp dân.

1.2.2.2. Quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại hành chính

Theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Thanh tra huyện là cơ quan tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện quản lý công tác giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật. Nội dung quản lý nhà nước về công tác này bao gồm nhiều hoạt động như: phổ biến tuyên truyền các văn bản pháp luật về khiếu nại; thanh tra, kiểm tra các phòng ban, ngành và các đơn vị thuộc huyện trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại; bồi dưỡng, đào tạo cán bộ làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại; tổng hợp tình hình về công tác giải quyết khiếu nại...

Thanh tra huyện tiến hành thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện các quy định pháp luật về khiếu nại: Theo quy định của pháp luật, các cơ quan thanh tra nhà nước có trách nhiệm kiểm tra, thanh tra thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc thực hiện các quy định pháp luật về khiếu nại. Như vậy, đối với mô hình cấp huyện, Thanh tra huyện có trách nhiệm kiểm tra, thanh tra Thủ trưởng các phòng, ban và Chủ tịch UBND các phường trong việc thực hiện pháp luật khiếu nại. Thông qua hoạt động này, các cơ quan thanh tra nắm được việc chấp hành các quy định pháp luật trong tiếp dân, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kịp thời phát hiện những sơ hở, yếu kém, từ đó có giải pháp xử lý tích cực, hiệu quả, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm và hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại của các cấp, các ngành.

1.2.2.3. Đối với giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra huyện

Theo Quy định tại Điều 17 Luật Khiếu nại năm 2011: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

Theo quy định tại Điều 7 Nghị định 37/2014/NĐ-CP ngày 5/5/2014 quy định về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh thì Thanh tra huyện là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Như vậy, Chánh Thanh tra huyện có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

- Đối với Quyết định hành chính Chánh Thanh tra huyện: quyết định thanh tra do Chánh Thanh tra huyện ban hành, kết luận thanh tra do Chánh Thanh tra huyện ban hành, đối tượng thanh tra.

Các cá nhân, tổ chức khi có khiếu nại về quyết định thanh tra, kết luận thanh tra do Chánh Thanh tra huyện ban hành và đối tượng thanh tra thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại là Chánh Thanh tra huyện.

- Đối với hành vi hành chính của Chánh Thanh tra huyện và của Phó Chánh Thanh tra huyện, Thanh tra viên chính, Thanh tra viên và chuyên viên thanh tra huyện: hành vi trong khi thực hiện việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, trong công tác thanh tra, công tác phòng chống tham nhũng.

Các cá nhân, tổ chức, cơ quan khi có khiếu nại về các hành vi hành chính nêu trên thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu là Chánh Thanh tra huyện.

1.3. Thủ tục giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra huyện

1.3.1. Thủ tục tham mưu giải quyết khiếu nại hành chính

1.3.1.1 Tham mưu giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện bởi thanh tra huyện:

Bước 1: Kiểm tra quyết định hành chính, hành vi hành chính: Chánh Thanh tra huyện được giao nhiệm vụ xác minh giúp Chủ tịch UBND quận kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho Chủ tịch UBND Quận ban hành quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Bước 2: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại:

- Chánh thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND Quận ban hành thông báo thụ lý đơn khiếu nại;

- Chánh Thanh tra huyện ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại và thành lập tổ xác minh nội dung khiếu nại; đồng thời mở sổ theo dõi.

- Tổ trưởng tổ công tác liên ngành (huyện thành lập) hoặc người được giao chủ trì xác minh lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

- Tổ trưởng Tổ xác minh (trường hợp Tổ xác minh do huyện thành lập) hoặc Chánh Thanh tra huyện có báo cáo kết quả xác minh với Chủ tịch UBND huyện.

- Trong trường hợp người khiếu nại rút đơn theo quy định tại Điều 19 Thông tư 07/2013/TT-TTCP, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND quận hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Tổ chức đối thoại:

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau thì cơ quan thanh tra huyện tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện tổ chức đối thoại với người khiếu nại. Việc đối thoại phải được tiến hành công khai, dân chủ.

- Khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại và lập biên bản đối thoại theo quy định tại Điều 30 Luật khiếu nại, Điều 21 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Bước 4: Hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh: trên cơ sở hồ sơ và kết quả đối thoại với các cá nhân có liên quan, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh báo cáo Chủ tịch UBND quận

Bước 5: Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại: Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trình Chủ tịch UBND huyện. Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Khiếu nại, Điều 22 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Bước 6: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại: Chủ tịch UBND huyện xem xét và ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại công khai:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định giải quyết khiếu nại, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện tổ chức gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan.

Bước 7: Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Người có được giao nhiệm vụ chủ trì xác minh có trách nhiệm giúp chủ tịch UBND huyện mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 23 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

1.3.1.2 Tham mưu giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện bởi Thanh tra huyện:

Bước 1: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại:

- Chánh thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND Quận ban hành thông báo thụ lý đơn khiếu nại;

- Chánh Thanh tra huyện ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại và thành lập tổ xác minh nội dung khiếu nại; đồng thời mở sổ theo dõi.

- Tổ trưởng tổ công tác liên ngành (huyện thành lập) hoặc người được giao chủ trì xác minh lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

- Tổ trưởng Tổ xác minh (trường hợp Tổ xác minh do huyện thành lập) hoặc Chánh Thanh tra huyện có báo cáo kết quả xác minh với Chủ tịch UBND huyện.

- Trong trường hợp người khiếu nại rút đơn theo quy định tại Điều 19 Thông tư 07/2013/TT-TTCP, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND Quận hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

Bước 2: Tổ chức đối thoại với người khiếu nại.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Việc tổ chức đối thoại do cơ quan thanh tra tham mưu Chủ tịch UBND huyện tổ chức đối thoại với người khiếu nại. Việc đối thoại phải được tiến hành công khai, dân chủ. Khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại và lập biên bản đối thoại theo quy định Luật khiếu nại.

Bước 3: Hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh: trên cơ sở hồ sơ và kết quả đối thoại với các cá nhân có liên quan, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh báo cáo Chủ tịch UBND huyện.

Bước 4: Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai trình Chủ tịch UBND huyện. Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định của tại Điều 40 Luật Khiếu nại, Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Bước 5: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại: Chủ tịch UBND huyện xem xét và ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại

Gửi, công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định giải quyết khiếu nại, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc Chánh Thanh tra huyện tổ chức gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan.

- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ký quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, Chánh Thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND Quận tổ chức công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 41 Luật Khiếu nại, Khoản 3, Điều 22 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Bước 6: Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Người có được giao nhiệm vụ chủ trì xác minh có trách nhiệm giúp chủ tịch UBND huyện mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 23 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

1.3.2. Thủ tục giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền Thanh tra huyện

Bước 1: Ban hành Quyết định thụ lý giải quyết khiếu nại và thành lập tổ xác minh nội dung khiếu nại

Bước 2: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại:

- Tổ trưởng tổ xác minh nội dung khiếu nại (do thanh tra viên chính, thanh tra viên, chuyên viên thanh tra làm tổ trưởng) xây dựng kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

- Tổ trưởng Tổ xác minh có báo cáo kết quả xác minh với Chánh Thanh tra huyện.

- Trong trường hợp người khiếu nại rút đơn theo quy định tại Điều 19 Thông tư 07/2013/TT-TTCP, Tổ trưởng Tổ xác minh tham mưu cho Chánh Thanh tra huyện ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Tổ chức đối thoại:

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau thì Chánh Thanh tra huyện chủ trì tổ chức đối thoại với người khiếu nại. Việc đối thoại phải được tiến hành công khai, dân chủ.

- Khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại và lập biên bản đối thoại theo quy định tại Điều 30 Luật khiếu nại, Điều 21 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Bước 4: Hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh: trên cơ sở hồ sơ và kết quả đối thoại với các cá nhân có liên quan, Tổ trưởng Tổ xác minh hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh báo cáo Chánh Thanh tra huyện.

Bước 5: Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại: Tổ trưởng Tổ xác minh dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trình Chánh Thanh tra huyện. Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Khiếu nại, Điều 22 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Bước 6: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại: Chánh Thanh tra huyện xem xét và ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại công khai:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định giải quyết khiếu nại, Tổ trưởng Tổ xác minh nội dung khiếu nại tổ chức gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan.

Bước 7: Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Người có được giao nhiệm vụ chủ trì xác minh có trách nhiệm giúp Chánh Thanh tra huyện mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 23 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

1.4. Các yếu tố tác động đến hoạt động của thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính

- Về cán bộ công chức của Thanh tra huyện thực hiện công tác giải quyết khiếu nại:

Trong hoạt động giải quyết khiếu nại, yếu tố con người đóng vai trò rất quan trọng. Bởi thế, lãnh đạo Thanh tra huyện phải có trách nhiệm bố trí cán bộ

có đủ phẩm chất, đạo đức, có năng lực, có am hiểu về chính sách pháp luật làm công tác giải quyết khiếu nại. Cán bộ, công chức giải quyết khiếu nại phải có thái độ ứng xử đúng mực, có văn hóa đối với người dân đến khiếu nại, tận tình hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, những yêu cầu cần được giải quyết; giải thích cho công dân hiểu chính sách, pháp luật của Nhà nước; phối hợp với các cán bộ tham gia tiếp dân làm tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết những vụ việc khiếu nại. Với chức năng, nhiệm vụ quan trọng nêu trên thì yếu tố con người – cán bộ giải quyết khiếu nại là yếu tố quan trọng nhất, tạo nên hiệu quả của công tác giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện.

- Về chế độ chính sách áp dụng cho cán bộ giải quyết khiếu nại

Các quy định và việc thực hiện các chế độ, chính sách cho cán bộ, công chức thực hiện việc giải quyết cũng là yếu tố quan trọng đảm bảo cho cán bộ công chức yên tâm làm nhiệm vụ. Thực tế, giải quyết khiếu nại là công việc có yếu tố độc hại, chịu nhiều áp lực nên cần có chế độ, chính sách riêng dành cho cán bộ, công chức đảm nhận nhiệm vụ này. Điều đó thể hiện sự quan tâm của Đảng, chính quyền đối với công tác giải quyết khiếu nại nói chung và cán bộ, công chức làm công tác giải quyết khiếu nại nói riêng; động viên và tạo điều kiện cho cán bộ công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Về bảo đảm cơ sở vật chất cho công tác giải quyết khiếu nại: Cơ sở vật chất cho công tác giải quyết khiếu nại bao gồm những điều kiện về trụ sở, phòng làm việc, máy tính, sổ sách ... Những yếu tố này góp phần giúp cơ quan tổ chức, đơn vị thực hiện việc giải quyết khiếu nại được diễn ra theo đúng trình tự, thủ tục quy định. Trong đó, nơi tiếp công dân phục vụ công tác giải quyết khiếu nại là yếu tố đặc biệt quan trọng – đây là nơi công dân trực tiếp đến để thực hiện hoặc để được hướng dẫn thực hiện khiếu nại.

- Về chính sách trong lĩnh vực đất đai, quy định về công tác giải phóng mặt bằng có nhiều thay đổi

Cùng với sự phát triển hạ tầng đô thị, nông thôn, xây dựng, mở rộng các tuyến đường, khu đô thị, công trình công cộng, tăng cường công tác quản lý trật tự xây dựng, các cấp chính quyền đã thu hồi và chuyển đổi mục đích sử dụng đất với diện tích tương đối lớn. Điều này đã tác động không nhỏ đến một bộ phận dân cư sống trong khu vực được quy hoạch, thu hồi đất khi triển khai thực hiện các dự án nên tất yếu phát sinh khiếu nại; đặc biệt có tình trạng một số công dân lợi dụng quyền khiếu nại hoặc bị lợi dụng, kích động, tập trung đông người, gây áp lực tại trụ sở cơ quan Đảng và Nhà nước. Một số trường hợp khiếu nại có tổ chức, sự liên kết giữa các đoàn, lợi dụng quyền khiếu nại để kích động, xúi giục, lôi kéo, tập trung đông người, mang theo băng rôn, biểu ngữ, tạo sức ép với các cơ quan chính quyền, gây mất an ninh, trật tự tại các cơ quan hành chính nhà nước của Trung ương và Thành phố.

Bên cạnh đó, do đời sống kinh tế xã hội có sự biến chuyển mạnh mẽ, cùng với đó là nhiều chính sách thay đổi (Luật Đất đai, quy định về giải phóng mặt bằng) và cơ chế thực hiện chính sách pháp luật phần nào làm cho tình hình khiếu nại luôn xuất hiện những vấn đề phức tạp mới. Đặc biệt xuất hiện nhiều vụ khiếu nại đông người, phức tạp, bức xúc tại các cơ quan của Đảng, Nhà nước.... đòi hỏi công tác giải quyết khiếu nại phải được thực hiện kịp thời.

Kết luận chương 1

Qua nghiên cứu những vấn đề chung về giải quyết khiếu nại có thể rút ra một số kết luận sau:

Thứ nhất, giải quyết khiếu nại là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị. Đây là vấn đề được Đảng và Nhà nước ta đặc biệt quan tâm. Công tác giải quyết khiếu nại là trách nhiệm của nhiều cơ quan, trong đó bao gồm hệ thống cơ quan quản lý nhà nước, bởi lẽ đây là các cơ quan thực hiện quyền hành pháp, liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của cơ quan, tổ chức, cá nhân là những đối tượng quản lý. Bởi vậy, các cơ quan hành pháp, nhất là UBND các cấp phải thực

hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại. Trong công tác giải quyết khiếu nại, tổ chức đối thoại với công dân, tiếp nhận các khiếu nại của người dân là yêu cầu tất yếu, khách quan nhằm bảo đảm để người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đồng thời thực hiện nguyên tắc dân chủ trong quản lý nhà nước. Đó cũng là biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả của quản lý nhà nước, góp phần bảo vệ kỷ cương, trật tự xã hội và pháp chế XHCN, tiến tới xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân.

Thứ hai, công tác giải quyết khiếu nại không chỉ nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người dân mà còn là phương thức để các cơ quan nhà nước đặc biệt là các cơ quan hành chính tiếp nhận những thông tin, phản ánh từ phía xã hội để kịp thời phát hiện những sai sót, hạn chế, yếu kém trong việc thực hiện chức năng quản lý và là phương thức đánh giá hiệu quả của quản lý, đánh giá chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức trong thực hiện nhiệm vụ công vụ.

Thứ ba, trong hệ thống cơ quan quản lý nhà nước, việc nghiên cứu, đánh giá và nâng cao hiệu quả việc giải quyết khiếu nại của UBND các cấp phải được coi là một trong những ưu tiên hàng đầu, bởi lẽ, UBND các cấp là cơ quan thường xuyên và trực tiếp có các quyết định hành chính, hành vi hành chính liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Đây cũng là cơ quan có thẩm quyền quản lý chung trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội ở địa phương.

Thứ tư, để bảo đảm công tác tham mưu giải quyết khiếu nại của cơ quan thanh tra cấp tỉnh và cấp huyện đối với Chủ tịch UBND cùng cấp đạt hiệu quả cao, trước hết đòi hỏi phải có hệ thống pháp luật về khiếu nại hoàn thiện. Trong hệ thống quy định pháp luật về giải quyết khiếu nại cần thể hiện rõ bốn nhóm quy định sau: Một là, quy định về thẩm quyền của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác giải quyết khiếu nại; Hai là, quy định về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại; Ba là, quy định về các bảo đảm thực hiện công tác giải quyết khiếu nại. Đây là công cụ pháp lý quan trọng để UBND các cấp nói chung và

UBND thành phố Hà Nội nói riêng thực hiện trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại và hướng dẫn người dân thực hiện quyền khiếu nại.

Chương 2

THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA THANH TRA HUYỆN TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Thực trạng pháp luật về thẩm quyền của Thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính

2.1.1. Quy định pháp luật về trách nhiệm của Thanh tra huyện trong hoạt động giải quyết khiếu nại

Hoạt động quản lý nhà nước nói chung và hoạt động giải quyết khiếu nại hành chính nói riêng luôn gắn với trách nhiệm của các cơ quan nhà nước. Tại UBND các cấp, trách nhiệm giải quyết khiếu nại hành chính gắn liền với trách nhiệm của Chủ tịch UBND các cấp, Chánh Thanh tra các cấp và các cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác giải quyết đơn thư. Luật Khiếu nại 2011 và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại đã quy định cụ thể trách nhiệm đó. Theo đó, trách nhiệm của Thanh tra huyện trong công tác giải quyết khiếu nại thể hiện trên ba phương diện:

Thứ nhất, là công tác giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và cán bộ, công chức người có trách nhiệm thuộc thẩm quyền quản lý của mình.

Thứ hai, là công tác tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và cán bộ, công chức người có trách nhiệm thuộc thẩm quyền quản lý của mình và khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch

Ủy ban nhân dân cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Thu ba, là công tác kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiến nghị các biện pháp tăng cường công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện gắn liền với trách nhiệm của Chánh thanh tra huyện

Điều 25 Luật Khiếu nại đã quy định trách nhiệm của Chánh Thanh tra huyện như sau:

“1. Giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp tiến hành kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp khi được giao.

2. Giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thuộc quyền quản lý trực tiếp của thủ trưởng trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì kiến nghị thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp hoặc kiến nghị người có thẩm quyền áp dụng biện pháp cần thiết để chấm dứt vi phạm, xem xét trách nhiệm, xử lý đối với người vi phạm”.

Việc xác định rõ trách nhiệm phải tiếp nhận khiếu nại phản ánh liên quan đến khiếu nại của công dân một mặt nhằm đảm bảo quyền khiếu nại của công dân, mặt khác cũng làm tăng cường hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, quy định rõ chức năng, thẩm quyền của Chánh thanh tra các cấp, phân định

rõ chức năng, nhiệm vụ nhằm mục đích giải quyết việc khiếu nại của công dân có hiệu quả.

Việc xác định rõ trách nhiệm phải tiếp nhận khiếu nại phản ánh liên quan đến khiếu nại của công dân một mặt nhằm đảm bảo quyền khiếu nại của công dân, mặt khác cũng làm tăng cường hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Ngoài ra, trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện còn được gắn liền với trách nhiệm của cán bộ, công chức cơ quan Thanh tra quận được quy định chung trong Điều 8, Chương II Luật Tiếp công dân 2013 đã quy định trách nhiệm của người tiếp công dân như sau:

“1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.”

Việc xác định rõ trách nhiệm phải tiếp nhận khiếu nại phản ánh liên quan đến khiếu nại của công dân một mặt nhằm đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, mặt khác cũng làm tăng cường hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại của các công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại.

Trách nhiệm trong công tác giải quyết khiếu nại còn được thể hiện rõ trong nội dung thanh tra trách nhiệm về việc thực hiện pháp luật về hoạt động giải quyết khiếu nại nói riêng được quy định trong Thông tư 04/2013/TT-TTCP ngày 29/7/2013 của Thanh tra Chính phủ. Theo đó, trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp nhận khiếu nại bao gồm các nội dung sau: Một là, thực hiện các quy định của pháp luật về Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân; Hai là, thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức; Ba là, thực hiện các quy định của pháp luật về theo dõi, tổng hợp tình hình khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

Như vậy, tại các văn bản pháp luật, trách nhiệm của Thanh tra huyện trong công tác giải quyết khiếu nại được quy định khá cụ thể, làm cơ sở cho việc thực hiện của các chủ thể, đồng thời cũng là tiêu chí, nội dung khi thực hiện thanh tra trách nhiệm việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại ở UBND cấp xã, phường, thị trấn.

2.1.2 Quy định pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

Căn cứ vào các quy định của pháp luật, cụ thể là Luật Khiếu nại 2011 và Luật Tiếp Công dân vừa được Quốc hội khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25/11/2013 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2014. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại bao gồm thực hiện quy trình nghiệp vụ chung về tiếp công dân đến

khiếu nại tại nơi tiếp công dân và trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại bao gồm các bước cơ bản sau:

2.1.2.1. Quy trình nghiệp vụ chung về tiếp công dân đến khiếu nại tại nơi tiếp công dân

a, Đón tiếp, tiếp xúc ban đầu

Đây là giai đoạn đầu tiên của quá trình tiếp công dân, tiếp người đến khiếu nại. Ngay từ bước đầu này, người tiếp công dân phải thể hiện thái độ tôn trọng nhân dân, tác phong, cử chỉ, lời nói phải nhã nhặn, bình tĩnh, khiêm tốn, đúng mực. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả của buổi tiếp, đến việc tiếp công dân có đạt được mục đích, yêu cầu đề ra hay không. Trong giai đoạn đón tiếp, tiếp xúc ban đầu, điều quan trọng là phải xác định được nhân thân người đến khiếu nại trình bày họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền (nếu có) và tiến hành thủ tục kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ đó.

b, Tiếp nhận đơn, nghe, ghi chép nội dung khiếu nại

Có một số nội dung chủ yếu dưới đây mà người tiếp công dân cần đảm bảo thực hiện nghiêm túc, đầy đủ:

- Nếu người đến khiếu nại có đơn thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn khiếu nại của công dân. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại viết thành các đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

- Trường hợp người đến khiếu nại chưa có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

- Trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân yêu cầu người đến khiếu nại trình bày bổ sung hoặc cung cấp thêm tài liệu chứng cứ có liên quan (nếu có).

- Nội dung trình này của người đến khiếu nại phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm số thứ tự, ngày tiếp, họ và tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

c, Phân loại, xử lý

Sau khi nghe người đến khiếu nại trình bày, nghiên cứu sơ bộ đơn, nội dung khiếu nại các thông tin, tài liệu có liên quan mà người đến khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải xác định được những vấn đề chủ yếu của vụ việc để trên cơ sở đó có hướng phân loại, xử lý. Việc phân loại, xử lý khiếu nại trong quá trình tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại:

Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo đồng thời báo với người có thẩm quyền thụ lý.

- Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan tổ chức, người có thẩm quyền để khiếu nại. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích hướng dẫn để người đến khiếu nại chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại không do người khiếu nại trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại, xử lý theo quy định về pháp luật khiếu nại.

d, Kết thúc buổi tiếp

Kết thúc buổi tiếp công dân người tiếp công dân phải ghi vào sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân các nội dung liên quan đến buổi tiếp như: số thứ tự, ngày tiếp, họ và tên, địa chỉ người khiếu nại, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giả quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có), những yêu cầu đề nghị cụ thể của người khiếu nại, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý... Theo tinh thần mới của Luật Tiếp công dân 2013, người tiếp công dân còn phải cho người đến khiếu nại phản ánh biết về việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại.

Trên đây là những nét khái quát cơ bản nhất về quy trình tiếp công dân đến khiếu nại phản ánh nói chung. Sự phân chia các bước, các giai đoạn cũng như tên gọi của nó trong quy trình này cũng chỉ mang tính chất tương đối. Trong thực tế, việc phân chia định danh các bước, các giai đoạn của quy trình tiếp công dân đến khiếu nại có những thay đổi, điều chỉnh nhất định phụ thuộc vào loại đối tượng được tiếp và tính chất, nội dung sự việc.

Trong trình tự, thủ tục tiếp công dân giải quyết khiếu nại, UBND các cấp còn thực hiện các quy định về từ chối tiếp công dân như sau:

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

(1) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

(2) 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;

(3) Người khiếu nại về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

(4) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2.1.2.2. Trình tự, thủ tục trong công tác tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện

Ngay sau khi Luật Khiếu nại có hiệu lực, UBND huyện đã chỉ đạo Thanh tra huyện rà soát sửa đổi và bổ sung bộ thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết khiếu nại theo đúng những quy định mới của pháp luật gồm các thủ tục giải quyết đơn khiếu nại cấp xã và cấp huyện. Các thủ tục này đều được niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ hành chính của huyện và các xã thuộc huyện. Sau khi Chủ tịch UBND Thành phố ban hành Quyết định số 2218/QĐ-UBND ngày 09/5/2016 về việc công bố bộ thủ tục hành chính trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân và xử lý đơn thư trên địa bàn thành phố Hà Nội, Thanh tra huyện đã tham mưu UBND huyện chỉ đạo các đơn vị niêm yết công khai và thực hiện bộ thủ tục hành chính theo Quyết định số 2218/QĐ-UBND của UBND Thành phố; đồng thời Thanh tra huyện tham mưu UBND huyện xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Đối với trình tự thủ tục giải quyết đơn khiếu nại do Thanh tra huyện tham mưu UBND huyện theo Luật khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành bao gồm: việc thụ lý khiếu nại, tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại, hoàn thiện báo cáo kết quả xác minh, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, gửi quyết định giải quyết khiếu nại công khai, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại:

1- Thụ lý giải quyết khiếu nại:

Luật khiếu nại quy định cụ thể thời hạn cụ thể để người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thụ lý là 10 ngày và phải có thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do. Đối với giải quyết khiếu nại lần hai, thời hạn cụ thể để thụ lý cũng là 10 ngày, tuy nhiên đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết,

người giải quyết khiếu nại lần hai có thể thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.

Đây là bước rất quan trọng trong công tác giải quyết khiếu nại. Đối với giải quyết khiếu nại Chánh Thanh tra huyện được Chủ tịch UBND huyện giao nhiệm vụ xác minh giúp Chủ tịch UBND huyện kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện ban hành quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Bên cạnh đó, đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai, Chánh Thanh tra quận được UBND huyện giao kiểm tra, rà soát vụ việc để có cơ sở tham mưu UBND huyện ban hành thông báo thụ lý đơn khiếu nại.

2- Xác minh khiếu nại

Chánh Thanh tra huyện được Chủ tịch UBND huyện giao chủ trì xác minh nội dung khiếu nại ban hành Quyết định thành lập tổ xác minh và tiến hành xác minh nội dung đơn khiếu nại của công dân.

3- Tổ chức đối thoại:

Đây là bước nhằm giải quyết vấn đề phát sinh khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau, cuộc đối thoại được người giải quyết khiếu nại tổ chức với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại. Theo đó kết quả của cuộc đối thoại sẽ là một trong các căn cứ giải quyết khiếu nại. Chánh Thanh tra huyện tham mưu Chủ tịch UBND huyện tổ chức đối thoại với người khiếu nại, việc đối thoại được tiến hành công khai, dân chủ.

4- Quyết định giải quyết khiếu nại và gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

Đây là bước tổng hợp quá trình xác minh, tìm hiểu và xác định trách nhiệm, lỗi của đối tượng bị khiếu nại cũng như kết quả giải quyết yêu cầu khiếu nại căn cứ dựa trên kết luận nội dung khiếu nại, các yêu cầu của quyết định giải

quyết khiếu nại lần đầu và lần hai đều bao gồm các nội dung cơ bản như nội dung khiếu nại, kết quả nội dung khiếu nại.

5- Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại:

Đây là bước đưa hồ sơ vụ việc vào lưu trữ, Chánh Thanh tra huyện có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện mở và lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo đúng quy định.

2.2 Thực trạng giải quyết khiếu nại hành chính của Thanh tra huyện từ thực tiễn thành phố Hà Nội giải đoạn 2012 - 2016

Trong thời gian qua, Hà Nội cùng với cả nước tiếp tục thực hiện công cuộc đổi mới, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, xây dựng Thủ đô ngày càng giàu đẹp, văn minh, hiện đại. Cùng với sự phát triển của hạ tầng đô thị, nông thôn, xây dựng và mở rộng các tuyến đường, khu đô thị, công trình công cộng, tăng cường công tác quản lý trật tự xây dựng, các cấp chính quyền đã thu hồi và chuyển đổi mục đích sử dụng đất với diện tích tương đối lớn. Điều này đã tác động không nhỏ đến một bộ phận dân cư sống trong các khu vực được quy hoạch, thu hồi đất khi triển khai thực hiện các dự án nên tất yếu phát sinh khiếu nại; trong đó có tình trạng một số công dân lợi dụng quyền khiếu nại hoặc bị lợi dụng, kích động tập trung đông người, gây áp lực tại trụ sở các cơ quan Đảng và Nhà nước. Cá biệt có một số trường hợp khiếu nại có tổ chức, có sự liên kết giữa các đoàn, lợi dụng quyền khiếu nại để kích động, xúi giục, lôi kéo tập trung đông người, mang theo băng rôn, biểu ngữ tạo sức ép với các cơ quan chính quyền, gây mất an ninh trật tự tại các cơ quan hành chính Nhà nước của Trung ương và Thành phố.

Trước tình hình đó, thành phố Hà Nội đã tăng cường công tác phối hợp với Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và các cơ quan chức năng của Thành phố trong công tác giải quyết khiếu nại để đảm bảo giữ vững an ninh trật tự trên địa bàn, nhất là trong thời gian tổ chức các sự kiện chính trị, văn hóa lớn của Thành phố và cả nước.

2.2.1. Công tác tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội

2.2.1.1 Tình hình khiếu nại hành chính

Trong những năm gần đây, đơn khiếu nại chủ yếu tập trung vào giải toả đền bù giải phóng mặt bằng (chiếm khoảng 60%), quản lý trật tự xây dựng đô thị (chiếm 20%), về đất đai (chiếm 12%) số còn lại về nhà, vi phạm chế độ, chính sách nguyên tắc quản lý kinh tế, tham nhũng...

- Tình trạng khiếu nại tập thể, khiếu nại gay gắt, khiếu nại kéo dài tạo nên tình hình phức tạp, các cấp các ngành cần phải quan tâm, giải quyết kịp thời, thoả đáng như chuyển đổi mô hình một số chợ (chợ Nghĩa Đô, quận Cầu Giấy; chợ Ninh Hiệp, huyện Gia Lâm, huyện Ứng Hòa, chợ Phủ Lỗ, huyện Sóc Sơn) và các vụ việc phát sinh trong GPMB các dự án xây dựng đường Vành đai 2, Vành đai 3, dự án cải tạo tuyến mương thuộc dự án thoát nước Hà Nội (dự án 2), dự án mở rộng các đoạn còn lại của trục hướng tâm chính như Quốc lộ 1A cũ, Quốc lộ 6, Quốc lộ 32, Quốc lộ 3.

- Với vị trí là trung tâm văn hóa, chính trị, kinh tế của cả nước, Thủ đô Hà Nội có các cơ quan của Đảng và Trung ương đóng trên địa bàn nên không tránh khỏi tình trạng công dân còn đến trụ sở của các cơ quan Trung ương để gửi đơn, thậm chí là những sự việc rất nhỏ. Ngoài ra, trên địa bàn Thành phố thường xuyên có công dân ở một số tỉnh kéo về Hà Nội để khiếu nại, tố cáo tại Trụ sở các Bộ, ngành Trung ương, nhất là trong thời gian họp Quốc hội hoặc bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp.

- Trong quá trình tiếp dân, giải quyết đơn khiếu nại, một số cán bộ tiếp dân thiếu kiên trì thuyết phục, giải thích làm cho dân không hiểu, không đồng tình, do vậy lại tiếp tục khiếu nại. Mặt khác do sự hiểu biết Pháp luật của một bộ phận nhân dân còn thấp, nhiều đơn khiếu tố chỉ nêu nên hiện tượng và có hiện tượng tố cáo không đúng sự thật. Ngoài ra có một số đơn tố cáo nặc danh, mạo

đanh với ý đồ không xây dựng làm cho tình hình khiếu nại, tố cáo càng thêm phức tạp.

2.2.1.2 Kết quả tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện thuộc địa bàn thành phố Hà Nội

Từ năm 2012 đến hết năm 2016, với vai trò là cơ quan tham mưu Chủ tịch UBND huyện trong công tác giải quyết khiếu nại, Thanh tra huyện đã thực hiện nghiêm túc việc tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện giải quyết khiếu nại của công dân theo quy định của Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Trong 5 năm qua, Thanh tra huyện đã tham mưu giải quyết: 4.266 đơn khiếu nại. Trong đó đã tham mưu giải quyết trên 90% số đơn phát sinh.

Bảng thống kê số liệu, kết quả tham mưu giải quyết khiếu nại 5 năm (2012-2016) của cơ quan Thanh tra huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội

Năm	Số đơn được giao giải quyết	Kết quả giải quyết	Tỉ lệ giải quyết	KN đúng	KN sai	KN có đúng có sai	Rút đơn khiếu nại
2012	497	447	89,9%	27	27	128	15
2013	879	821	93,4%	52	541	183	36
2014	1086	995	91,6%	71	647	215	62
2015	1103	1021	92,5%	93	618	226	84
2016	1056	982	93%	68	601	235	78

(Nguồn: Báo kết quả công tác giải quyết đơn thư các năm 2012 đến năm 2016 của Thanh tra thành phố Hà Nội)

Qua việc tham mưu giúp UBND cấp huyện giải quyết khiếu nại đã khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp cho công dân, cơ quan, tổ chức trong diện đền

bù giải phóng mặt bằng, bồi thường thiệt hại trong xây dựng, cải tạo nhà gây lún nứt vv... bổ sung tiền đền bù GPMB cho các hộ dân, thu hồi và giảm chi cho ngân sách Nhà nước.

Nhìn chung việc tham mưu giải quyết khiếu nại của cơ quan Thanh tra huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội từ năm (2012 - 2016) đã đi vào nề nếp, đúng quy định của pháp luật. Bên cạnh đó việc UBND thành phố Hà Nội ban hành quy trình tiếp dân và quy trình giải quyết khiếu nại đã giúp cho UBND các quận, huyện nói chung và cơ quan Thanh tra quận, huyện nói riêng nắm vững và thực hiện theo đúng các quy định của pháp luật.

Đối với những khiếu nại có thể phát sinh điểm nóng đã được thường trực huyện uỷ, HĐND, UBND các huyện trực tiếp xem xét chỉ đạo các biện pháp giải quyết ngay. Vì vậy hạn chế thấp nhất hậu quả xảy ra.

Đối với những trường hợp khiếu nại có tính chất phức tạp, có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp UBND các huyện đã chỉ đạo Thanh tra huyện chủ trì lập các đoàn Thanh tra liên ngành để tiến hành thanh tra. Do đó đã kết luận xử lý vụ việc được chính xác, khách quan, kịp thời, đúng pháp luật.

Tuy nhiên từ quận, huyện đến phường, xã còn có đơn vị chưa thực hiện đầy đủ trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại mà Luật khiếu nại quy định. Ở các xã, phường chưa thực hiện ra các văn bản kết luận, phần lớn chỉ thực hiện hoà giải, lập biên bản hoặc ra thông báo giải quyết nên hiệu lực pháp lý chưa cao. Có lúc, có nơi những văn bản chỉ đạo kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại của cấp trên đơn vị cơ sở chưa thực hiện kịp thời, triệt để mà không có báo cáo hoặc có nhưng không kịp thời tới cấp trên, từ đó làm cho dân nghi ngờ và giảm lòng tin đối với chính quyền, làm cho vụ việc thêm phức tạp, dây dưa kéo dài.

2.2.2 Nhận xét thực trạng việc tham mưu giải quyết khiếu nại hành chính của Thanh tra huyện

2.2.2.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân

a, Kết quả:

- Công tác tuyên truyền, giáo dục Luật khiếu nại có chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của các cấp chính quyền, đoàn thể; của đội ngũ cán bộ, công chức từ huyện đến xã, thị trấn và nhân dân trong huyện đối với việc thực hiện Luật khiếu nại. Tinh thần trách nhiệm của các cấp, các ngành và đội ngũ cán bộ công chức được nâng lên; Công dân thấy được trách nhiệm của mình khi thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại. Qua tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích pháp luật nhiều công dân đã nhận thức đúng và tự giác chấp hành quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền; từ năm 2012 đến nay, ở cấp huyện có 275 vụ khiếu nại công dân tự nguyện rút đơn (chiếm 8% tổng số vụ khiếu nại).

- Bằng sự kết hợp đồng bộ các giải pháp, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ thành phố đến cơ sở, công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại đã có nhiều chuyển biến tích cực. Về cơ bản, khiếu nại của công dân được giải quyết đúng quy định, đảm bảo khách quan, chính xác, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức được bảo đảm. Thanh tra huyện đã tham mưu cho UBND huyện thụ lý và giải quyết số lượng lows các vụ khiếu nại. Tỷ lệ giải quyết khiếu nại hàng năm luôn đạt trên 90%. Chất lượng giải quyết khiếu nại từng bước được nâng cao.

- Thanh tra huyện đã chủ động tham mưu giúp Chủ tịch UBND huyện giải quyết theo thẩm quyền các vụ khiếu nại ngay tại cơ sở. Thường xuyên rà soát, tập trung giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, đảm bảo an ninh trật tự trên địa bàn thủ đô. Nhiều địa phương đã có sự tham gia tích cực của các cấp Ủy đảng, HĐND, Ủy ban Mặt trận tổ quốc các cấp, các đoàn thể xã hội và chính quyền trong việc giải quyết các vụ khiếu nại phức tạp, tồn đọng; tạo được sự thống nhất trong nhận thức và hành động, làm chuyển biến tình hình, kết quả của công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn. Nhiều bức xúc trong nhân dân được giải tỏa, nhiều vụ khiếu nại tồn đọng, phức tạp, kéo dài được giải quyết dứt điểm.

- Công tác phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong giải quyết khiếu nại được quan tâm, sự phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại với các cơ quan giám sát ngày càng được chú trọng. Nhiều địa phương đã tập trung chỉ đạo tăng cường đối thoại kết hợp với công tác hòa giải, vận động, thuyết phục để giải quyết vụ việc ngay tại cơ sở, khi mới phát sinh, hạn chế khiếu nại, tố cáo đông người vượt cấp.

- Việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, các kết luận, kiến nghị thanh tra được thực hiện; cơ quan Thanh tra huyện đã có nhiều cố gắng tổ chức thực hiện các văn bản và ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo huyện trong việc theo dõi, hướng dẫn các đơn vị và UBND các xã thuộc huyện trong công tác tiếp công dân giải quyết đơn khiếu nại.

- Công tác quản lý nhà nước về khiếu nại được thực hiện đầy đủ, tích cực, có hiệu quả, từng bước đưa công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đi vào nền nếp, qua đó góp phần tích cực vào việc ổn định và phát triển kinh tế – xã hội của huyện và của toàn thành phố.

b, Nguyên nhân

- Những kết quả đạt được trên đây trước hết là có sự tham gia tích cực của các cấp Ủy đảng, HĐND, Ủy ban Mặt trận tổ quốc các cấp, các đoàn thể xã hội và chính quyền. Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong huyện trong việc giải quyết khiếu nại.

- Thanh tra huyện đã tham mưu cho UBND huyện và Huyện uỷ và trực tiếp ban hành các Chỉ thị, quy chế, quy trình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn thực hiện thống nhất trên toàn huyện. Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính theo mô hình " Một cửa tiến tới một dấu" và thực hiện qui chế dân chủ từ huyện đến xã nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị, của cán bộ công chức trong việc tiếp dân và giải quyết khiếu nại.

- UBND huyện đã phối hợp với Mặt trận tổ quốc và các tổ chức thành viên của MTTQ từ huyện đến xã để quán triệt cho đội ngũ cán bộ, công chức nắm được mục đích, yêu cầu, nội dung, tầm quan trọng của Luật khiếu nại, tố cáo và xác định rõ trách nhiệm của từng cấp chính quyền, đoàn thể trong việc phối hợp giải quyết khiếu tố.

- Từng thời gian, UBND các huyện đã chủ động phối hợp với UBMTTQ và các tổ chức thành viên của mặt trận từ huyện đến xã phát hiện, ngăn chặn và làm tốt công tác hoà giải các tranh chấp trong nội bộ nhân dân; các vụ khiếu nại đông người, gây bức xúc phát sinh trong các lĩnh vực quản lý, nhất là trong lĩnh vực đền bù GPMB, quản lý TTXD đô thị; Mặt khác, UBND huyện đã chủ động phối hợp với các Sở, Ngành có liên quan của Thành phố như: Thanh tra Thành phố, Sở Tài nguyên Môi trường, Sở Xây dựng vv.. để thống nhất biện pháp giải quyết những vụ khiếu nại phức tạp, tồn đọng trong lĩnh vực quản lý nhà của Nhà nước cho thuê, quản lý đất đai vv..

- Thanh tra huyện đã thực hiện tốt công tác kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Luật Khiếu nại đối với thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị trong huyện, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn, giải quyết kịp thời những khiếu nại thuộc thẩm quyền của cơ sở.

2.2.2.2. Những tồn tại trong việc tham mưu giải quyết khiếu nại hành chính của Thanh tra huyện

a, Những tồn tại:

- Công tác tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện có lúc, có nơi còn chưa được quan tâm chú trọng. Trình độ pháp luật của cán bộ, chuyên viên thanh tra, thanh tra viên, người được giao nhiệm vụ giải quyết, xác minh còn hạn chế.

- Nhiều chủ trương, chính sách Nhà nước ban hành thuộc nhiều lĩnh vực chưa có quy định cụ thể đặc biệt là vụ việc liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp

thì ý kiến thiếu thống nhất trong cách giải quyết, chỉ đạo giải quyết chưa mạnh nên thời hạn giải quyết đơn còn chậm so với luật định.

- Công tác kiểm tra, giám sát, theo dõi, hướng dẫn việc chấp hành pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện đối với các đơn vị hiệu quả chưa cao.

- Một số cơ quan Thanh tra huyện chưa thực sự nỗ lực, quyết tâm trong việc giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài; thiếu chủ động kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc, có nơi, có lúc trông chờ sự hỗ trợ của Trung ương, Thành phố.

- Việc phối hợp giữa Thanh tra huyện và các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc huyện còn chưa đảm bảo, dẫn đến nhiều việc khiếu nại còn kéo dài thời gian.

- Về phía các đơn vị thuộc huyện, khi giải quyết khiếu nại có trường hợp chỉ dùng thông báo của cuộc họp tư vấn để trả lời công dân mà không ra quyết định giải quyết. Đương sự cho rằng cấp dưới đã giải quyết nhưng chưa thoả đáng lại khiếu kiện tiếp lên cấp trên. Cấp trên cho là chưa đủ thủ tục pháp lý lại trả lại cấp dưới dẫn đến làm phiền hà cho công dân.

- Về phía công dân, một bộ phận công dân còn thiếu hiểu biết pháp luật hoặc cố tình lợi dụng các quy định về công khai, dân chủ để khiếu nại thiếu căn cứ, kéo dài, coi thường kỷ cương pháp luật, gây mất an ninh trật tự làm cho quá trình thực hiện Luật khiếu nại phức tạp hơn.

- Có những vụ khiếu nại tuy đã được giải quyết đúng đắn theo quy định của pháp luật nhưng việc thi hành các quyết định không nghiêm túc còn tình trạng dây dưa kéo dài gây thiệt hại đến quyền lợi hợp pháp của công dân. Qua kiểm tra cho thấy khuyết điểm chủ yếu là do cơ quan Nhà nước các cấp thiếu kiên quyết trong việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu tố. Cũng có trường hợp do kết luận giải quyết vụ việc không có tính khả thi nên không tổ chức thực hiện được.

b, Nguyên nhân của những tồn tại

** Nguyên nhân khách quan:*

- Giải quyết khiếu nại là công việc khó khăn, liên quan đến nhiều lĩnh vực kinh tế, xã hội, trong đó có nhiều lĩnh vực phức tạp: (như đòi lại nhà đất do Nhà nước đã quản lý, bố trí sử dụng trong quá trình thực hiện các chính sách về quản lý nhà đất; mua bán, quản lý sử dụng chung cư; giải phóng mặt bằng khi thu hồi để thực hiện các dự án đầu tư, sử dụng đất nông, lâm trường, trạm, trại; công tác dồn điền đổi thửa khi xây dựng nông thôn mới; xử lý vi phạm trật tự xây dựng...) trong khi hệ thống pháp luật còn có những bất cập, chồng chéo, mâu thuẫn; công tác quản lý nhà nước tại một số đơn vị bị buông lỏng trong thời gian dài, hồ sơ quản lý của các cơ quan chức năng (sổ địa chính, bản đồ địa chính...) lưu trữ không đầy đủ nên khó khăn trong việc xác minh, kết luận và xử lý vi phạm.

- Số lượng các vụ việc khiếu nại phát sinh lớn, trong khi số lượng cán bộ xử lý đơn, xác minh, giải quyết khiếu nại còn hạn chế, cùng lúc phải thực hiện nhiều nhiệm vụ (cán bộ thanh tra vừa xác minh nội dung đơn khiếu nại, vừa triển khai thanh tra và thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng; cán bộ địa chính, tư pháp vừa làm công tác chuyên môn, vừa tham mưu giải quyết khiếu nại của công dân...) Tại một số địa phương, đơn vị khi giải phóng mặt bằng để triển khai dự án đầu tư hoặc thực hiện công tác dồn điền, đổi thửa, số lượng đơn khiếu nại tăng cao ảnh hưởng đến tiến độ và thời hạn giải quyết khiếu nại.

- Một số chính sách được ban hành trong những tình thế đặc biệt trong những giai đoạn cách mạng trước đây, khi tổ chức thực hiện ít để ý đến yếu tố tự nguyện tính công bằng xã hội... Đến nay chính sách không còn phù hợp nhưng cũng chưa được bổ sung thay đổi kịp dẫn đến tình trạng hiểu biết chưa đúng, đòi hỏi quá mức so với khả năng của Nhà nước. Ví dụ như trước biến động của giá đất, giá nhà, nhân khẩu gia đình gia tăng lên một số người đã khiếu kiện tràn lan để hy vọng được giải quyết về nhà, đất trong khi Nhà nước còn thiếu những chủ trương, chính sách cụ thể về lĩnh vực này.

- Nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật khiếu nại của một số công dân còn hạn chế, có hiện tượng bị lôi kéo, kích động khiếu nại đông người, vượt cấp, gây mất an ninh trật tự hoặc không hợp tác, phối hợp với các cơ quan chức năng trong quá trình giải quyết khiếu nại và tổ chức các văn bản xử lý vi phạm của cơ quan có thẩm quyền.

- Luật Khiếu nại năm 2011 đã quy định về nguyên tắc và trách nhiệm trong việc thực hiện quyền, nghĩa vụ của các chủ thể tham gia khiếu nại, giải quyết khiếu nại cũng như thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; tuy nhiên chưa quy định rõ các chế tài xử lý đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân không chấp hành. Một số quy định trong Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn chưa cụ thể, rõ ràng nên khó khăn trong việc thực hiện hoặc thực hiện không thống nhất.

** Nguyên nhân chủ quan:*

- Lãnh đạo một số đơn vị chưa nhận thức đầy đủ tầm quan trọng của việc giải quyết khiếu nại, chưa coi đây là công việc trọng tâm, thường xuyên nên chưa tập trung chỉ đạo giải quyết. Việc chấp hành sự chỉ đạo của Thành phố ở một số đơn vị còn chưa nghiêm túc, mang tính hình thức.

- Nhận thức về pháp luật và trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại của một bộ phận cán bộ, công chức còn hạn chế; còn tâm lý ngại va chạm, né tránh chỉ quan tâm giải quyết hết thẩm quyền mà chưa quan tâm giải quyết dứt điểm vụ việc.

- Đội ngũ làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại trên địa bàn huyện còn kiêm nhiệm nhiều việc khác của đơn vị, còn hạn chế về trình độ pháp lý, năng lực nghiệp vụ, hiểu biết chính sách pháp luật còn yếu nên khi xem xét giải quyết còn lúng túng, thiếu cơ sở pháp lý chặt chẽ, xử lý không chính xác.

- Nhìn chung đã có sự phối kết hợp giữa các ngành, các cấp trong huyện để giải quyết khiếu tố phát sinh, song chưa thật chặt chẽ, đồng bộ, nhất là các vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cấp nhiều ngành.

- Sự phân công trách nhiệm giữa các cơ quan pháp luật còn chồng chéo, một số cán bộ còn chưa phân biệt rõ sự khác biệt giữa những khiếu nại của công dân đối với cơ quan hành chính Nhà nước với khiếu nại về tư pháp, dân sự. Một số cơ quan chỉ có thông tin một chiều nên can thiệp không đúng vào việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu tố của các cấp làm cho vụ việc thêm phức tạp.

- Cơ quan thông tin đại chúng đã góp phần tích cực thúc đẩy việc giải quyết khiếu tố của công dân, tuy nhiên có lúc, có nơi còn đưa tin một chiều thiếu chính xác làm cho người đọc hiểu sai sự việc. Có một số người đã lợi dụng việc đưa tin này để gây sức ép làm cho vụ việc thêm căng thẳng không cần thiết, nhất là trong công tác giải phóng mặt bằng.

- Công tác quản lý Nhà nước về khiếu tố còn có lúc bị coi nhẹ, có một số vụ việc đã được giải quyết ở cấp cuối cùng nhưng không được thi hành đầy đủ, chế độ báo cáo của các phòng, ban, UBND các phường đối với UBND quận chưa được thực hiện đầy đủ đúng thời gian quy định ảnh hưởng đến công tác chỉ đạo, điều hành.

- Trong quá trình đổi mới, quyền dân chủ của nhân dân ngày càng được mở rộng, tuy nhiên cũng làm phát sinh nhiều vấn đề mới mà cơ chế, chính sách chưa theo kịp, nhất là trong lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, trật tự xây dựng đô thị, đền bù giải phóng mặt bằng... Đây là những vấn đề bức xúc hiện nay cần có giải pháp tích cực để giải quyết.

2.2.3. Công tác quản lý nhà nước về khiếu nại của Thanh tra huyện

UBND quận, huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội rất coi trọng công tác quản lý Nhà nước về khiếu nại theo Luật khiếu nại và đã có nhiều biện pháp tích cực, đạt hiệu quả cao:

- Giao Thanh tra huyện chủ trì tổng hợp báo cáo thường xuyên theo quy định về công tác giải quyết đơn thư của các đơn vị thuộc huyện (tháng, quý, năm, báo cáo đột xuất).

- Giao Thanh tra huyện tham mưu UBND huyện ban hành văn bản về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo áp dụng thống nhất trên toàn huyện. Cụ thể:

+ Các Chỉ thị về việc tăng cường công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn các huyện.

+ Các Quyết định ban hành Quy trình tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

+ Các Quyết định ban hành các mẫu văn bản về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng, đơn vị từ quận, huyện đến phường, xã (cơ quan Thanh tra huyện chủ trì) về công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được thực hiện theo những chương trình, kế hoạch năm. Ngay từ khi Luật khiếu nại năm 2011 được thi thành, UBND các huyện đã chỉ đạo cơ quan Thanh tra huyện tiến hành việc kiểm tra thực hiện Luật khiếu nại của Thủ trưởng các đơn vị và Chủ tịch UBND các xã, phường.

- Hàng năm các huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội đã tổ chức nhiều cuộc thanh tra, kiểm tra, đồng thời hướng dẫn các đơn vị tự kiểm tra. Qua đó đã giúp cho các đơn vị thấy được những mặt mạnh, mặt yếu để nâng cao trách nhiệm trong công tác giải quyết khiếu nại của công dân.

- Bồi dưỡng trình độ nghiệp vụ: công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, hội thảo chuyên đề hàng năm tổ chức cho cán bộ chủ chốt, cán bộ từ tổ trưởng, tổ phó, dân phố, thanh tra dân và các đoàn thể... đã thu hút được hàng trăm cán bộ tham gia. Đặc biệt Thanh tra các huyện đã chủ trì tổ chức tập huấn Luật khiếu nại, tố cáo và các Nghị định về khiếu nại, tố cáo của Chính phủ cho cán bộ chủ chốt từ huyện đến xã và tập huấn nghiệp vụ cho các thành viên ban Thanh tra nhân dân các xã, phường, công ty, xí nghiệp, doanh nghiệp... Từ đó đã giúp cho đội ngũ cán bộ nâng cao nhận thức kinh nghiệm trong công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Việc tập trung giải quyết khiếu nại và các vụ việc khiếu nại tồn đọng kéo dài cho thấy UBND các cấp thành phố Hà Nội không chỉ trú trọng công tác tiếp công dân – tiếp nhận đơn thư, hướng dẫn giải thích mà còn tập trung giải quyết dứt điểm những khiếu nại, bức xúc của người dân; đi sâu vào việc giải quyết bản chất của sự việc, không tạo thêm bức xúc, gây ra các điểm nóng về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn, nhất là Trụ sở cơ quan nhà nước của Trung ương và địa phương và nhà riêng của các đồng chí lãnh đạo Đảng và Nhà nước.

2.2.4. Công tác giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền của Thanh tra huyện

Kể từ khi Luật Khiếu nại có hiệu lực từ năm 2012 đến hết năm 2016, trên cơ sở thu thập báo cáo của Thanh tra các huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội, không phát sinh vụ việc khiếu nại nào thuộc thẩm quyền của Thanh tra huyện. Cụ thể các Quyết định hành chính của Chánh Thanh tra huyện: quyết định thanh tra do Chánh Thanh tra huyện ban hành, kết luận thanh tra do Chánh Thanh tra huyện ban hành, đối tượng thanh tra; hành vi hành chính của Chánh Thanh tra huyện và của Phó Chánh Thanh tra huyện, Thanh tra viên chính, Thanh tra viên và chuyên viên thanh tra huyện: hành vi trong khi thực hiện việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, trong công tác thanh tra, công tác phòng chống tham nhũng.

Nguyên nhân của thực trạng nêu trên:

- Chánh thanh tra các huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội đã nhận thức đầy đủ tầm quan trọng của việc ban hành quyết định thanh tra, kết luận thanh tra và việc xác định đối tượng thanh tra. Vì vậy, Quyết định thanh tra, kết luận thanh tra khi ban hành đảm bảo chính xác, khách quan, trung thực, công khai, dân chủ, kịp thời.

- Đội ngũ thanh tra viên chính, thanh tra viên và chuyên viên thanh tra trực tiếp thực hiện công tác thanh tra, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện có trình độ pháp lý, năng lực nghiệp vụ, hiểu biết chính sách pháp

luật được nâng cao nên khi tham mưu giải quyết các vụ việc đảm bảo cơ sở pháp lý chặt chẽ, đúng quy định của pháp luật

- Một số cá nhân, tổ chức, đơn vị còn thiếu hiểu biết pháp luật chưa nắm được trách nhiệm của Thanh tra huyện trong việc thực thi công vụ.

2.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến việc giải quyết khiếu nại của công dân thuộc thẩm quyền của thanh tra cấp huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội

2.3.1. Các yếu tố pháp lý ảnh hưởng đến việc tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện ở UBND cấp huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội

Về cơ chế giải quyết khiếu nại

Đối với các khiếu nại đã được giải quyết lần đầu, nhưng người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2 có căn cứ cho rằng việc giải quyết lần đầu chưa đúng quy định pháp luật và yêu cầu người có thẩm quyền giải quyết lần đầu xem xét, giải quyết lại thì Luật Khiếu nại cũng chưa có điều, khoản nào quy định. Đặc biệt với đặc thù thực tiễn giải quyết khiếu nại trên địa bàn thành phố Hà Nội, tỉ lệ yêu cầu giải quyết khiếu nại trong năm 2016 là... vụ (chiếm.... phần trăm)

Về thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Trong thực tiễn trên địa bàn thành phố Hà Nội, việc phân định thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại của thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn của thanh tra cấp huyện với thẩm quyền của chủ tịch UBND cấp huyện xác định chưa rõ ràng, còn nhiều lúng lúng. Đây có thể là hệ quả của việc xác định thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa cơ quan Thanh tra Nhà nước với Tòa án cũng còn bất cập, cách hiểu chưa thống nhất.

Về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại hành chính

Khi xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính thì cán bộ xử lý đơn chỉ biết được ngày ban hành quyết định mà không biết được quyết định đó nhận vào ngày nào; mặt khác, việc nhận được quyết định hành chính của người khiếu nại còn phụ thuộc vào vị trí địa lý: xa, gần..., phụ thuộc vào điều kiện thông tin

liên lạc thuận lợi hay khó khăn, trong khi đó Luật Khiếu nại, quy định ngày là chưa phù hợp với thực tiễn khác biệt giữa các quận huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội

Về quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại

Luật Khiếu nại quy định quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại cơ bản là phù hợp. Song cần quy định rõ trách nhiệm về vật chất đối với người khiếu nại nhằm hạn chế việc công dân cố ý đeo bám khiếu nại sai.

Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

Luật cần phải có quy định cụ thể các hình thức xử lý, mức xử phạt đối với tổ chức, cá nhân thiếu trách nhiệm, các đối tượng không chấp hành hoặc chấp hành không nghiêm quyết định giải quyết.

2.3.2 Đặc điểm tình hình kinh tế - xã hội, quốc phòng an ninh của thành phố Hà Nội và ảnh hưởng của nó đến việc tham mưu giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện

Năm 2008, trên địa bàn Hà Nội có sự kiện đặc biệt có tác động toàn diện đến đời sống chính trị và phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô, cụ thể ngày 29/5/2008, Quốc hội ban hành Nghị quyết số 15/2008/NQ-QH12 về việc điều chỉnh địa giới hành chính Thành phố Hà Nội và một số tỉnh liên quan. Theo đó thành phố đã tập trung chỉ đạo triển khai Nghị quyết của Quốc hội, mọi công việc chuyển giao, hợp nhất, vận hành bộ máy được ổn định, tạo nên những tiền đề cho sự phát triển mới và kéo theo nhiều sự thay đổi về quy mô, đặc điểm về diện tích, dân số, các vấn đề kinh tế, xã hội khác (Thủ đô Hà Nội mở rộng có diện tích tự nhiên 334,470,02ha với số dân 6.232.640 nhân khẩu, có 29 quận huyện, thị xã trực thuộc và 577 đơn vị hành chính cấp xã, mật độ dân số trung bình là 2.881 người/km²), có điều kiện tự nhiên phong phú hơn, có thêm nhiều nguồn lực cho sự phát triển các ngành nghề khác nhau.

Thủ đô Hà Nội với điều kiện tự nhiên và những đặc điểm riêng về kinh tế xã hội vừa có tác động mạnh mẽ đến việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân

nhưng đồng thời cũng đặt ra những yêu cầu mới đối với việc hoàn thiện pháp luật về khiếu nại. Cụ thể là:

Thứ nhất, Cùng với sự phát triển hạ tầng đô thị, nông thôn, xây dựng, mở rộng các tuyến đường, khu đô thị, công trình công cộng, tăng cường công tác quản lý trật tự xây dựng, các cấp chính quyền đã thu hồi và chuyển đổi mục đích sử dụng đất với diện tích tương đối lớn. Điều này đã tác động không nhỏ đến một bộ phận dân cư sống trong khu vực được quy hoạch, thu hồi đất khi triển khai thực hiện các dự án nên tất yếu phát sinh khiếu nại; đặc biệt có tình trạng một số công dân lợi dụng quyền khiếu nại hoặc bị lợi dụng, kích động, tập trung đông người, gây áp lực tại trụ sở cơ quan Đảng và Nhà nước. Một số trường hợp khiếu nại có tổ chức, sự liên kết giữa các đoàn, lợi dụng quyền khiếu nại để kích động, xúi giục, lôi kéo, tập trung đông người, mang theo băng rôn, biểu ngữ, tạo sức ép với các cơ quan chính quyền, gây mất an ninh, trật tự tại các cơ quan hành chính nhà nước của Trung ương và Thành phố. Một số vụ việc đã được các cấp, các ngành giải quyết hết thẩm quyền, có lý, có tình nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại; điển hình như: Đoàn công dân phường Dương Nội, đoàn công dân phường Kiến Hưng, đoàn công dân phường Phú Lương (quận Hà Đông); đoàn các hộ kinh doanh tại chợ Nghĩa Tân (Cầu Giấy); chợ Bưởi (quận Tây Hồ)... đây là một trong những yếu tố tác động trực tiếp đến việc giải quyết khiếu nại của công dân thuộc thẩm quyền của thanh tra, đòi hỏi khả năng phân tách các yêu cầu khiếu nại bảo đảm quyền và nghĩa vụ một cách chính đáng của công dân với các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại nhằm mục đích ảnh hưởng đến an ninh, trật tự của các cơ quan hành chính nhà nước.

Thứ hai, sau khi Luật Thủ đô được ban hành năm 2012, Hà Nội được hưởng cơ chế đặc thù trong nhiều lĩnh vực. Điều đó vừa tạo thuận lợi cho hoạt động quản lý nhà nước ở các cấp nhưng đồng thời cũng tiềm ẩn khả năng xảy ra xung đột về lợi ích cũng như hạn chế, bất cập trong quản lý nhà nước làm phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Điều đó đòi hỏi công tác tiếp công

dân, giải quyết khiếu nại của UBND các cấp tại thành phố Hà Nội phải tiếp tục được tăng cường hơn nữa, thậm chí có cơ chế đặc thù để đáp ứng yêu cầu phát triển của Thủ đô.

Với vị trí là trung tâm văn hóa, chính trị, kinh tế của cả nước, Thủ đô Hà Nội có các cơ quan của Đảng và Trung ương đóng trên địa bàn nên không tránh khỏi tình trạng công dân còn đến trụ sở của các cơ quan Trung ương để gửi đơn, thậm chí là những sự việc rất nhỏ. Ngoài ra, trên địa bàn Thành phố thường xuyên có công dân ở một số tỉnh kéo về Hà Nội để khiếu nại tại Trụ sở các Bộ, ngành Trung ương, nhất là trong thời gian họp Quốc hội hoặc bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND các cấp. Điều này đã có ảnh hưởng không nhỏ đến an ninh trật tự trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Trước tình hình đó, thành phố Hà Nội đã tăng cường công tác phối hợp với Trụ sở tiếp dân của Trung ương Đảng và các cơ quan chức năng của Thành phố trong công tác giải quyết khiếu nại để đảm bảo giữ vững an ninh trật tự trên địa bàn, nhất là trong thời gian tổ chức các sự kiện chính trị, văn hóa lớn của Thành phố và cả nước.

Với sự vận hành thống nhất, đồng bộ của cả hệ thống chính trị, sự lãnh đạo và quan tâm chỉ đạo sát sao của lãnh đạo Đảng, Nhà nước nên công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hà Nội trong thời gian gần đây có nhiều chuyển biến tích cực. Tuy nhiên, bên cạnh đó, do đời sống kinh tế xã hội tại Thủ đô có sự biến chuyển mạnh mẽ, cùng với đó là nhiều chính sách thay đổi (Luật Đất đai, quy định về giải phóng mặt bằng) và cơ chế thực hiện chính sách pháp luật phần nào làm cho tình hình khiếu nại trên địa bàn Thủ đô Hà Nội luôn xuất hiện những vấn đề phức tạp mới. Đặc biệt xuất hiện nhiều vụ khiếu nại đông người, phức tạp, bức xúc tại các cơ quan của Đảng, Nhà nước.... đòi hỏi công tác tham mưu giải quyết khiếu nại phải được thực hiện kịp thời.

2.4. Các biện pháp bảo đảm cho hoạt động giải quyết khiếu nại

Để tạo điều kiện cho các cơ quan nhà nước cũng như người làm công tác tiếp công dân và công tác giải quyết khiếu nại, Luật Tiếp công dân, Luật khiếu

nại và các văn bản hướng dẫn thi hành có quy định cụ thể về điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân; tiêu chuẩn, chế độ chính sách đối với người tiếp công dân, trong đó có bao gồm tiêu chuẩn, chế độ chính sách đối với người giải quyết khiếu nại. Theo đó, Nhà nước có chính sách, bảo đảm kinh phí đối với hoạt động giải quyết khiếu nại, áp dụng công nghệ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác để xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về xử lý đơn thư khiếu nại của công dân phục vụ công tác giải quyết khiếu nại. Đây là quy định có ý nghĩa rất quan trọng, nhằm tăng cường hiệu quả của hoạt động giải quyết khiếu nại.

Giải quyết khiếu nại là công việc quan trọng trực tiếp với người dân nên những người tiếp công dân để giải quyết khiếu nại phải đáp ứng tiêu chuẩn nhất định. Khoản 2 Điều 59 Luật khiếu nại quy định: Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân; bảo đảm các điều kiện cần thiết để tiếp công dân; bố trí cán bộ có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ, kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân đến khiếu nại.

Giải quyết khiếu nại là công việc rất vất vả, yêu cầu người giải quyết khiếu nại phải có kỹ năng trong công tác này, do đó, đòi hỏi phải đảm bảo yêu cầu về sức khỏe. Vì vậy, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cần phải quan tâm đối với vấn đề này, ví dụ: đối với người giải quyết khiếu nại là phụ nữ có thai hay có vấn đề sức khỏe và có yêu cầu muốn chuyển sang công việc khác thì người đứng đầu quan tâm, tạo điều kiện để họ được chuyển sang làm công việc khác.

Về chế độ, chính sách đối với người xử lý đơn thư khiếu nại, giải quyết khiếu nại, Bộ Tài chính và Thanh tra Chính phủ đã ban hành Thông tư liên tịch số 04/2012/TTLT-BTC-TTTP ngày 16/3/2012 quy định về chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại. Tuy nhiên, để nâng cao giá trị pháp lý của văn bản quy định về chế độ đối với cán bộ tiếp công dân, đảm bảo tính ổn định của những quy định về vấn đề này, Khoản 2 Điều 34 của Luật tiếp công dân có quy định: Người làm công tác tiếp

công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

Riêng đối với thành phố Hà Nội, do có vai trò, vị trí quan trọng với nhiều điểm đặc thù nên ngay từ khi chưa có Luật Tiếp công dân, UBND thành phố Hà Nội đã ban hành Quyết định 634/QĐ-UBND ngày 28/01/2013 về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại của thành phố Hà Nội. Trong đó quy định cụ thể mức phụ cấp đối với những người làm công tác tiếp công dân tại thành phố; quận, huyện; xã, phường. Từ khi Luật tiếp công dân ra đời và có hiệu lực, những quy định về tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân vẫn được duy trì và quy định tại Quyết định số 4768/QĐ-UBND ngày 12/9/2014 của UBND thành phố Hà Nội 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. Đó là những quy định về phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ của người trực tiếp làm công tác tiếp công dân; là chế độ, chính sách và những điều kiện đặc thù khi tham gia hoạt động tiếp công dân.

Các quy định nêu trên nhằm đáp ứng yêu cầu của việc đổi mới công tác tiếp công dân, động viên, khuyến khích người làm công tác tiếp công dân, qua đó góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác tiếp công dân trong thời gian tới.

Kết luận chương 2

Từ phân tích thực trạng công tác tham mưu giải quyết khiếu nại, công tác quản lý nhà nước về khiếu nại của Thanh tra huyện, có thể rút ra được một số kết luận sau:

Qua việc phân tích thực trạng pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại hiện nay cho thấy hệ thống pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại bước đầu được hoàn thiện và phù hợp với yêu cầu thực tiễn đề ra. Luật khiếu nại ra đời là cơ sở pháp lý quan trọng, làm nền tảng cho những quy định cụ thể về mô hình tổ

chức; trình tự, thủ tục; thẩm quyền và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị; các điều kiện đảm bảo cho hoạt động giải quyết khiếu nại hiện nay.

Trên cơ sở những quy định chung, thành phố Hà Nội đã những văn bản quy định cụ thể để phù hợp với những đặc điểm đặc thù riêng của Thủ đô. UBND các cấp nói chung và cơ quan Thanh tra huyện đã tổ chức triển khai nghiêm túc các quy định của pháp luật và đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại, Thanh tra huyện cũng còn một số những tồn tại, hạn chế như: Chánh thanh tra một số huyện chưa có sự quan tâm đúng mức tới hoạt động tham mưu giải quyết đơn nại; cơ chế phối hợp giữa Thanh tra huyện và các cơ quan, đơn vị còn thiếu chặt chẽ, chưa kịp thời; năng lực và trình độ chuyên môn của một số cán bộ thanh tra còn yếu kém, chưa đáp ứng yêu cầu ... Trên cơ sở những tồn tại, hạn chế, luận văn đã xác định được những nguyên nhân chủ quan và khách quan. Đây chính là cơ sở để xác định các giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện trong thời gian tới.

Chương 3
PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT
VÀ NÂNG CAO VAI TRÒ THANH TRA HUYỆN TRONG GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Phương hướng nâng cao vai trò của thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại hành chính

Giải quyết khiếu nại là công tác quan trọng trong các hoạt động của Đảng và Nhà nước. Từ việc thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại của công dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách để có những thay đổi kịp thời đối với thời cuộc. Trong khi giải quyết khiếu nại của công dân, người trực tiếp thụ lý giải quyết khiếu nại sẽ thay mặt cơ quan Nhà nước lắng nghe ý kiến và nguyện vọng của người dân. Thái độ của người cán bộ, công chức trực tiếp thụ lý giải quyết khiếu nại được người dân xem như thái độ của Đảng và Nhà nước đối với yêu cầu của nhân dân. Làm tốt công tác giải quyết khiếu nại sẽ góp phần phát huy bản chất Nhà nước của dân, do dân và vì dân của Nhà nước ta, củng cố thêm mối quan hệ chặt chẽ, bền vững giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Mặt khác, thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại của công dân sẽ giúp cho Đảng và Nhà nước luôn gần gũi với nhân dân, lắng nghe được tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của nhân dân; đồng thời giúp Đảng và Nhà nước thường xuyên thu nhận được những thông tin phản hồi từ thực tế, nắm bắt được

những vấn đề nảy sinh từ cuộc sống từ đó đề ra những chủ trương, quyết sách đúng đắn, hợp lòng dân.

Để công tác giải quyết khiếu nại của thành phố Hà Nội nói chung và Thanh tra huyện nói riêng trong thời gian tới đạt được kết quả tốt thì việc hoàn thiện pháp luật và tổ chức thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện tại thành phố Hà Nội phải dựa trên một số phương hướng sau:

Thứ nhất, coi công tác giải quyết khiếu nại là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị của Thủ đô, đặc biệt là trách nhiệm của UBND các cấp, cụ thể là cơ quan tham mưu là cơ quan thanh tra các cấp. Thực hiện giải quyết khiếu nại là một trong những tiêu chí đánh giá kết quả việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của UBND các cấp.

Thứ hai, tiếp tục hoàn thiện các quy định pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành; đồng thời hoàn thiện quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại của công dân.

Thứ ba, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, theo dõi, hướng dẫn các đơn vị để thực hiện tốt công tác giải quyết đơn khiếu nại của công dân.

Thứ tư, tăng cường thực hiện đồng bộ hóa các giải pháp nhằm bảo đảm hoạt động giải quyết đơn khiếu nại của công dân đạt hiệu quả tốt, góp phần quan trọng vào việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.2. Giải pháp tăng cường giải quyết khiếu nại hành chính của thanh tra huyện

3.2.1. Hoàn thiện pháp luật về giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện

Với nhiều quy định mới, tiến bộ hơn so với Luật Khiếu nại, tố cáo (năm 1998; được sửa đổi, bổ sung năm 2004, 2005), Luật Khiếu nại năm 2011 đã lập khung pháp lý quan trọng để đảm bảo thực hiện quy định của Hiến pháp về quyền khiếu nại cũng như trách nhiệm giải quyết khiếu nại của các cá nhân, cơ

quan, tổ chức có thẩm quyền; tạo chuyển biến tích cực trong công tác giải quyết khiếu nại, góp phần phát huy dân chủ, bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Sau hơn 5 năm thi hành Luật Khiếu nại, bên cạnh những yếu tố tích cực, cũng có những bất cập cần sửa đổi bổ sung hoàn thiện cho phù hợp với thực tiễn đảm bảo tính thống nhất trong hệ thống pháp luật cũng như đáp ứng yêu cầu của công tác quản lý nhà nước và kỳ vọng của nhân dân. Để hoàn thiện pháp luật về giải quyết khiếu nại Thanh tra huyện nói riêng và UBND các cấp nói chung tại thành phố Hà Nội cần thực hiện các nhiệm vụ sau:

Thứ nhất, tiếp tục hoàn thiện các văn bản pháp luật về công tác giải quyết khiếu nại của thành phố Hà Nội trên nguyên tắc hệ thống hóa quy định hiện hành, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với Luật Khiếu nại năm 2011 và văn bản hướng dẫn thi hành. Thực hiện nhiệm vụ này đòi hỏi phải quy định thống nhất, chặt chẽ về việc giải quyết khiếu nại của các cơ quan hành chính nhà nước từ Trung ương đến địa phương, của các cơ quan khác, của các tổ chức chính trị xã hội.

Thứ hai, tiếp tục hoàn thiện quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền giải quyết khiếu nại của UBND các cấp nói chung và của cơ quan thanh tra các cấp nói riêng; về trách nhiệm tham mưu giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xác minh, kết luận đơn khiếu nại, đề nghị xem xét quy định theo nguyên tắc: cơ quan chuyên môn tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định hành chính hoặc thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại có trách nhiệm tham mưu xác minh giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền; đồng thời cần xác định trách nhiệm, thẩm quyền của từng cấp giải quyết tránh sự trùng lặp gây phiền nhiễu cho nhân dân; đồng thời quy định rõ ràng về sự phối hợp giữa cơ quan cấp trên và cơ quan cấp dưới trong công tác giải quyết khiếu nại.

Thứ ba, nghiên cứu, xem xét sửa đổi quy định về thời hiệu khiếu nại để thống nhất giữa Luật Khiếu nại và Luật Tố tụng hành chính. Theo quy định thì

quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành sau 30 ngày, tuy nhiên theo quy định của luật Tố tụng hành chính thì thời hiệu khởi kiện vụ án hành chính là 12 tháng. Đây là một bất cập cần xem xét để điều chỉnh cho đồng nhất, tránh trường hợp thi hành xong tòa án bác quyết định hành chính nhất là trong việc cưỡng chế tháo dỡ công trình xây dựng.

Thứ tư, để đảm bảo tính hiệu lực, hiệu quả của công tác giải quyết khiếu nại, bảo vệ quyền lợi ích hợp pháp cho công dân, tổ chức, đề nghị điều chỉnh, bổ sung các quy định về trình tự, thủ tục thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; bổ sung các chế tài cụ thể để xem xét, xử lý hành vi không chấp hành các nghĩa vụ và trách nhiệm của các chủ thể tham gia khiếu nại, giải quyết khiếu nại hoặc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Thứ năm, quy định cụ thể về trách nhiệm giữa các cơ quan, tổ chức; giữa Trung ương và địa phương trong việc phối hợp bảo đảm thực hiện hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và đặc biệt là xử lý trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người.

Thứ sáu, đối với việc giải quyết các vụ việc tồn đọng và xem xét lại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật, đề nghị quy định bổ sung trong Luật Khiếu nại về: thời hiệu, trình tự, thủ tục giải quyết, thẩm quyền công bố chấm dứt xem xét, giải quyết và công khai kết quả giải quyết để thống nhất trong việc thực hiện.

Thứ bảy, quy định cụ thể hơn về việc cung cấp thông tin, tài liệu cho người khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp được ủy quyền tham gia khiếu nại.

Thứ tám, hoàn thiện quy định pháp luật về tiêu chuẩn, chính sách đãi ngộ với cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết khiếu nại để họ yên tâm công tác, thực hiện hiệu quả công việc chuyên môn được giao, góp phần xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức giải quyết khiếu nại có chuyên môn tốt, chuyên nghiệp và chuyên tâm.

Thứ chín, bên cạnh việc hoàn thiện pháp luật về giải quyết khiếu nại cần phải tiếp tục hoàn thiện chính sách, pháp luật về các lĩnh vực nhạy cảm như nhà ở, đất đai, đền bù giải phóng mặt bằng... tại thành phố Hà Nội. Bởi vì, hiện nay công tác giải quyết khiếu nại của các cơ quan hành chính nhà nước là công việc rất khó khăn và cực kỳ phức tạp, đòi hỏi phải linh hoạt, mềm dẻo nhưng lại có tính nguyên tắc cao, vừa phải giải thích, hướng dẫn có lý có tình, vừa phải xem xét giải quyết theo đúng quy định pháp luật. Tuy nhiên trong thực tiễn, nhiều vấn đề do lịch sử để lại hoặc giữa quy định của pháp luật với thực tế có nhiều mâu thuẫn, chòng chéo, bất hợp lý. Bên cạnh đó, chính sách, pháp luật về các lĩnh vực nhạy cảm như nhà ở, đất đai, đền bù giải phóng mặt bằng... còn nhiều bất cập nên việc giải quyết khiếu nại gặp nhiều khó khăn, hiệu quả chưa cao do đó việc giải thích, trả lời cho công dân gặp nhiều vướng mắc.

3.2.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại của Thanh tra huyện

3.2.2.1. Nâng cao vai trò trách nhiệm của cơ quan Thanh tra huyện về giải quyết khiếu nại và quản lý giải quyết công tác khiếu nại thuộc thẩm quyền

Nâng cao vai trò, trách nhiệm của tổ chức Thanh tra huyện về giải quyết khiếu nại và quản lý công tác khiếu nại thuộc thẩm quyền trong giai đoạn đổi mới hiện nay có ý nghĩa rất quan trọng vừa là giữ kỷ cương phép nước vừa là tăng cường lòng tin của nhân dân với Đảng và Nhà nước.

Những nội dung tăng cường như sau:

** Đối với cơ quan Thanh tra huyện:*

- Trước hết không ngừng nâng cao trình độ, năng lực phẩm chất đội ngũ cán bộ Thanh tra từ huyện đến xã để từng bước đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

+ Thanh tra huyện cần phải chủ động đề xuất với UBND huyện bố trí đội ngũ cán bộ Thanh tra có đủ trình độ pháp lý, kinh tế... đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính hiện nay.

+ Tiếp tục cử cán bộ Thanh tra tham gia các chương trình đào tạo dài hạn, ngắn hạn để bổ sung kịp thời những kiến thức nói trên.

+ Thường xuyên giáo dục cho các cán bộ Thanh tra từ huyện đến xã về 5 điều kỷ luật của viên chức Thanh tra do Thanh tra nhà nước quy định để mỗi cán bộ thanh tra rèn luyện phẩm chất, tư cách công chức của mình trong công tác.

- Nâng cao hơn nữa trách nhiệm của tổ chức Thanh tra, trong việc giải quyết và kiến nghị giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân.

+ Tích cực thực hiện các biện pháp hành chính, kinh tế, giáo dục... để động viên, khuyến khích, đôn đốc cán bộ giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của mình, đồng thời kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết kịp thời các khiếu nại của công dân theo luật định.

- Hàng năm sớm xây dựng chương trình công tác thanh tra, nhiệm vụ, biện pháp giải quyết khiếu nại để giúp UBND các xã có cơ sở nội dung xây dựng công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại được kịp thời.

- Chủ động phối hợp các cơ quan trong khối nội chính các cơ quan có liên quan của huyện để tổ chức kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị thuộc huyện tổ chức tiếp dân và giải quyết khiếu nại.

+ Phối hợp với Viện kiểm sát quận, ban pháp chế HĐND huyện định kỳ kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND các xã, trưởng các phòng, ban, ngành của huyện về giải quyết khiếu nại và quản lý công tác giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền.

+ Phối hợp với Tòa án nhân dân huyện để thống nhất thụ lý theo thẩm quyền các vụ khiếu nại theo Luật khiếu nại năm 2011 để tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện kịp thời quyền khiếu nại của mình.

- Xây dựng kế hoạch tổ chức các đợt tập huấn nghiệp vụ giải quyết khiếu nại, các cuộc hội thảo chuyên đề, các buổi tọa đàm, trao đổi kinh nghiệm về công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại để nâng cao nghiệp vụ và kinh nghiệm cho cán bộ tiếp dân và giải quyết khiếu nại.

- Có kế hoạch phân công cán bộ thanh tra giám sát địa bàn ở cơ sở nắm chắc tình hình khiếu nại để hướng dẫn, giúp đỡ, kiểm tra đôn đốc UBND các xã tổ chức công tác tiếp dân giải quyết khiếu nại và quản lý công tác giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền.

** Đối với UBND huyện:*

- Cần quan tâm xây dựng đội ngũ cán bộ Thanh tra huyện đủ mạnh. Trước mắt bổ sung đầy đủ, kịp thời cán bộ thanh tra ở mức tối thiểu là 7 người theo điểm 3 mục 5 Thông tư số 124/TT.TTr ngày 18/7/1990 của Thanh tra Nhà nước hướng dẫn về tổ chức của các tổ chức Thanh tra Nhà nước để Thanh tra quận có đủ điều kiện hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Cần xây dựng đội ngũ cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết đơn thư đủ mạnh từ huyện đến xã. Trước mắt, khi chưa có đủ số lượng công chức tiếp dân, giải quyết đơn thư chuyên trách, cần trưng dụng số cán bộ hưu trí trên địa bàn quận có sức khỏe, có kiến thức pháp lý, có kinh nghiệm làm nhiệm vụ tiếp dân, nên bố trí ở mỗi phường có một đồng chí. Mặt khác cần đảm bảo chính sách đãi ngộ thoả đáng với các đồng chí cán bộ tiếp dân và giải quyết khiếu nại ở cơ sở.

- Căn cứ vào Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, UBND các huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội cần xây dựng quy chế phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và tổ chức thành viên của Mặt trận tổ quốc để tạo điều kiện

thuận lợi cho việc giám sát công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại của công dân theo đúng pháp luật.

- Tổ chức triển khai thực hiện Đề án Tiếp tục tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở xã, phường, thị trấn giai đoạn 2013-2016 ban hành kèm theo Quyết định số 1133/QĐ-TTg ngày 15/7/2013 của Thủ tướng Chính phủ; Kiến nghị với UBND huyện chỉ đạo phòng văn hoá thông tin huyện và UBND các xã phối hợp các hình thức và biện pháp tuyên truyền như sử dụng hệ thống đài truyền thanh của các xã, các trạm tin, pa nô áp thích... để tuyên truyền giáo dục pháp luật nói chung và pháp luật về khiếu nại, nói riêng.

** Đối với UBND thành phố:*

- UBND thành phố cần sớm có quy định về quy trình chuẩn hóa việc tiếp dân, tiếp nhận đơn thư, xử lý đơn thư, tham mưu giải quyết đơn thư nhằm bảo đảm liên thông trong các cơ quan có trách nhiệm trong công tác này, tránh ách tắc trong công việc và gây phiền hà cho nhân dân.

- Khi công dân tập trung khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên các cơ quan Trung ương, UBND thành phố Hà Nội phải quan tâm phối hợp kịp thời với các cơ quan Trung ương để vận động công dân trở về địa phương. Khi công dân đã trở về địa phương phải quan tâm đối thoại giải quyết hoặc tìm thêm giải pháp hỗ trợ ngăn chặn tình trạng công dân tiếp tục lên Trung ương khiếu nại.

- Thường xuyên thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới trên địa bàn thành phố trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Thường xuyên rà soát đội ngũ cán bộ làm công tác giải quyết khiếu nại ở địa phương để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và kiến thức pháp luật nhằm nâng cao chất lượng để đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc trong tình hình mới hiện nay.

- Tiếp tục tổ chức quán triệt, thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật tiếp công dân năm 2013, Luật khiếu nại

năm 2011, các văn bản chỉ đạo của Thành ủy, Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với UBND các cấp, các sở, ban ngành trên địa bàn thành phố Hà Nội nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại ở các đơn vị bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, góp phần giữ vững ổn định chính trị trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển kinh tế xã hội Thủ đô.

3.2.2.2. Xây dựng quy trình tiếp dân và giải quyết khiếu nại của công dân

Quyền khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại của công dân không những được quy định trong các Hiến pháp của Nhà nước ta mà được cụ thể hoá, chi tiết trong rất nhiều văn bản pháp luật khác như: Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 của Chính phủ, Quyết định số 80/2014/QĐ-UBND ngày 14/11/2014 của UBND thành phố Hà Nội... Bởi vậy trong thực tế việc áp dụng những quy định của các văn bản nói trên vào việc giải quyết các khiếu nại còn gặp nhiều khó khăn. Do đó, cần được tổng hợp những vấn đề cơ bản quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo thành một quy trình được áp dụng thống nhất trong toàn thành phố (từ cấp trên xuống cấp dưới) để việc thực hiện được thuận tiện (dễ hiểu, dễ làm, dễ nhớ). Quy trình giúp cho cán bộ làm công tác tiếp dân giải quyết khiếu nại tiếp cận một cách nhanh nhất, chính xác nhất với các quy định của Nhà nước về khiếu nại, qua đó giúp cho việc giải quyết khiếu nại, được nhanh chóng, kịp thời, đảm bảo thời gian và chất lượng của việc giải quyết khiếu nại.

Quy trình tiếp dân và giải quyết khiếu nại cũng giúp cho người khiếu nại và cơ quan giải quyết khiếu nại hiểu rõ và thực hiện đúng quyền hạn, nghĩa vụ và trách nhiệm của mình đối với công dân và Nhà nước. Qua đó nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân và công tác giải quyết khiếu nại.

Cơ quan Thanh tra huyện là cơ quan tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện xây dựng quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại lần đầu và giải

quyết khiếu nại lần hai của công dân. Để việc giải quyết khiếu nại của các đơn vị trong huyện đảm bảo đúng quy định, thời hạn của pháp luật, Thanh tra huyện cần căn cứ trên cơ sở Luật khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành tham mưu cho Chủ tịch UBND quận xây dựng một bộ thủ tục hành chính hoàn chỉnh trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại của công dân.

3.2.2.3. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp uỷ đảng ở các huyện đối với công tác giải quyết khiếu nại

Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những biện pháp quan trọng góp phần tăng cường mối quan hệ đoàn kết nhất trí giữa Đảng với nhân dân, là yếu tố tạo nên sức mạnh to lớn để thực hiện thắng lợi sự nghiệp đổi mới của đất nước ta.

* Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan có thẩm quyền từ huyện đến xã cần được tăng cường thông qua các Nghị quyết, Chỉ thị của quận uỷ và Đảng uỷ cơ sở. Đồng thời định kỳ việc giải quyết khiếu nại tố cáo phải được nhận định đánh giá một cách nghiêm túc theo các Chỉ thị Nghị quyết nói trên.

* Tăng cường sự chỉ đạo của Thường trực Huyện uỷ, Thường vụ Đảng uỷ cơ sở đối với UBND huyện và xã để có những biện pháp giải quyết tích cực kịp thời những khiếu nại ở các "điểm nóng" trên địa bàn huyện và xã trong các điểm đền bù giải phóng mặt bằng, giải quyết tranh chấp trong quản lý sử dụng đất trong xây dựng...

* Tăng cường sự chỉ đạo của thường trực Huyện uỷ, Thường vụ Đảng uỷ cơ sở đối với UBND từ huyện đến xã giải quyết dứt điểm những khiếu nại tồn đọng chưa được giải quyết và những khiếu nại mới phát sinh.

* Tăng cường công tác kiểm tra của uỷ ban kiểm tra Đảng từ huyện đến cơ sở đối với việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại. Chủ động kiểm tra những khiếu nại đối với cán bộ đảng viên nhất là cán bộ chủ chốt từ huyện đến cơ sở có những biểu hiện tiêu cực vi phạm pháp luật.

Chủ động kiểm tra thủ trưởng các cấp, các ngành từ huyện đến cơ sở trong việc chấp hành các Chỉ thị, Nghị quyết của quận uỷ, đảng uỷ cơ sở về công tác giải quyết khiếu nại nhất là những khiếu nại đã được các cơ quan ngôn luận, HĐND các cấp, Huyện uỷ nhắc nhở, yêu cầu, kiến nghị nhiều lần song không được giải quyết.

3.2.2.4. Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát HĐND từ huyện đến cơ sở đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại

Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát của Hội đồng nhân dân với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại là nhiệm vụ quyền hạn của HĐND được quy định tại các Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015.

Kiểm tra, giám sát và tăng cường kiểm tra giám sát của HĐND đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại không những là nhiệm vụ do Luật định mà còn là biện pháp quan trọng để nâng cao trách nhiệm của mình (HĐND) trước nhân dân địa phương (những người đã bầu ra HĐND) và cơ quan Nhà nước cấp trên. Như vậy mới thực sự là cơ quan quyền lực Nhà nước ở địa phương, đại diện cho ý chí nguyện vọng quyền làm chủ của nhân dân.

- Tăng cường các biện pháp bảo đảm việc giải quyết khiếu nại của công dân theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường hoạt động của thường trực HĐND từ huyện đến xã kiểm tra đôn đốc, xem xét tình hình giải quyết khiếu nại của UBND từ huyện đến xã.

- Đề cao trách nhiệm của các tổ đại biểu HĐND và các đại biểu HĐND trong việc tiếp dân, cũng như việc xem xét yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại của công dân.

3.2.2.5. Tăng cường các biện pháp giải quyết và chỉ đạo đôn đốc giải quyết khiếu nại của UBND huyện đối với các phòng, ban ngành và UBND xã

- Chỉ đạo việc phối hợp giữa Thanh tra huyện với các cơ quan chức năng có liên quan ở huyện định kỳ kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị thực hiện chế độ tiếp dân và giải quyết khiếu nại của công dân theo thẩm quyền.

- Giao cơ quan Thanh tra huyện thống kê lại toàn bộ vụ việc khiếu nại tồn đọng, phức tạp từ huyện đến xã chưa được giải quyết hoặc đã giải quyết nhiều lần xong vẫn còn khiếu tố tiếp. Trên cơ sở đó phân loại các vụ việc khiếu tố chưa được giải quyết, không thuộc thẩm quyền giải quyết, đã giải quyết xong còn khiếu tố tiếp, vụ việc trung lập... để có kế hoạch giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng ở từng cấp, từng ngành trong quận. Mặt khác cần nắm chắc các vụ việc khiếu tố phát sinh ở từng cấp, từng ngành trong quận để có biện pháp giải quyết kịp thời.

- Tập trung các biện pháp tích cực, đồng thời giải quyết kịp thời những vụ việc khiếu tố phát sinh tại các điểm nóng trên địa bàn quận như khiếu tố về đền bù giải phóng mặt bằng, xử lý về tranh chấp đất, về trật tự xây dựng đô thị

3.2.2.6. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật cho nhân dân

Thứ nhất, tuyên truyền, phổ biến pháp luật nhằm tạo ra sự chuyển biến trong nhận thức và nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức tôn trọng, chấp hành pháp luật về tiếp dân, khiếu nại trong cán bộ, nhân dân; nâng cao kiến thức, kỹ năng, trách nhiệm... của cán bộ làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại; đề cao trách nhiệm của chính quyền, đoàn thể cấp xã, phường, thị trấn trong việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cơ sở; góp phần ngăn chặn và hạn chế vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo giữ gìn an ninh và trật tự an toàn xã hội. Cụ thể là: giúp cho người dân hiểu và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm của mình khi khiếu nại; góp phần nâng cao năng lực, trình độ nghiệp vụ và đề cao trách nhiệm của cán bộ ở xã, phường, thị trấn trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại.

Thứ hai, đa dạng hóa các phương thức tuyên truyền phổ biến pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại cho người dân như: trên các trang thông tin điện tử của UBND huyện, báo chí, đài phát thanh, đài truyền hình, các sách báo, băng đĩa ghi hình tuyên truyền, phổ biến pháp luật...

Thứ ba, tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại mà trước hết phải tiếp tục phát huy các kết quả đã đạt được trong quá trình thực hiện đề án Đề án 3-212/2004/QĐ-TTg; đồng thời, tổ chức tập huấn và tuyên truyền sâu rộng pháp luật về khiếu nại cho các cấp, các ngành từ Trung ương đến địa phương, đặc biệt là giúp các đối tượng liên quan hiểu được trình tự, thủ tục khi đến trụ sở tiếp công dân để các chủ thể thực hiện quyền khiếu nại đúng pháp luật, tạo thuận lợi cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong quá trình giải quyết.

Thứ tư, huy động sự tham gia của Mặt trận Tổ quốc, các ban thanh tra nhân dân, các hiệp hội doanh nghiệp, doanh nghiệp, các cơ quan báo chí, Đoàn Luật sư trên địa bàn thành phố vào công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của xã hội về tiếp dân, khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

3.2.2.7. Tăng cường đầu tư kinh phí, trang thiết bị và phương tiện nghiệp vụ phục vụ công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại

Đầu tư cơ sở vật chất thoả đáng phục vụ công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại là một trong những biện pháp quan trọng nhằm góp phần nâng cao chất lượng hiệu quả công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại.

- Tại trụ sở làm việc của cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, bố trí phòng tiếp dân có đầy đủ phương tiện tiếp dân bảo đảm trang nghiêm, lịch sự (Nhất là đối với UBND xã).

- Đầu tư kinh phí đầy đủ để mua sắm các phương tiện như bàn ghế, tủ đựng hồ sơ, tài liệu, các loại sổ sách biểu mẫu... phục vụ công tác tiếp dân.

- Đầu tư kinh phí để mua sắm các loại văn bản, tài liệu sách pháp luật về khiếu nại; chi phí cho các cuộc tập huấn nghiệp vụ, hội thảo chuyên đề... cho tiếp dân, giải quyết khiếu nại và cho các cuộc sơ kết, tổng kết công tác giải quyết khiếu nại.

3.2.2.8. Xây dựng chế độ thông tin, báo cáo, sơ kết, tổng kết đúc rút kinh nghiệm về công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại

UBND huyện cần giao Thanh tra huyện tổng hợp, là cơ quan đầu mối trong công tác giải quyết khiếu nại để nắm chắc tình hình, kết quả công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại. Cần phải xây dựng và thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin nhanh nhạy vụ việc phát sinh, báo cáo định kỳ tháng, quý, năm từ huyện đến xã để phục vụ công tác lãnh đạo chỉ đạo của huyện uỷ, UBND huyện.

Tùng thời gian, từ huyện đến xã tổ chức các hình thức toạ đàm hội nghị chuyên đề, hội nghị sơ kết, tổng kết công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại của công dân. Từ đó đề ra chủ trương, biện pháp sát thực nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại.

Kết luận chương 3

Từ phương hướng hoàn thiện pháp luật và nâng cao vai trò thanh tra huyện trong giải quyết khiếu nại trên địa bàn thành phố Hà Nội, có thể rút ra được một số kết luận sau:

Việc không ngừng nâng cao trình độ, năng lực phẩm chất đội ngũ cán bộ Thanh tra từ huyện đến xã là yêu cầu quan trọng để từng bước đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

Cần nâng cao hơn nữa trách nhiệm của tổ chức Thanh tra, trong việc giải quyết và kiến nghị giải quyết các khiếu nại của công dân.

Hàng năm sớm xây dựng chương trình công tác thanh tra, nhiệm vụ, biện pháp giải quyết khiếu nại để giúp UBND các xã có cơ sở nội dung xây dựng công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại được kịp thời.

Cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến giáo pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại cho người dân.

KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu đề tài luận văn “*Giải quyết khiếu nại của Thanh tra cấp huyện từ thực tiễn thành phố Hà Nội*” có thể rút ra một số kết luận như sau:

Trong lịch sử phát triển xã hội loài người mối quan hệ cơ bản nhất giữa Nhà nước với công dân là quan hệ lợi ích. Quan hệ này ngày càng phát triển theo hướng tiến bộ. Quyền tự do dân chủ của con người được thừa nhận và bảo đảm thực hiện, trong đó có quyền khiếu nại là một trong những quyền cơ bản và quan trọng nhất.

Trải qua hơn năm thập kỷ, quyền khiếu nại, tố cáo ở nước ta luôn hiện diện và gắn liền với các quyền dân chủ khác. Quyền dân chủ nói chung và quyền khiếu nại, tố cáo nói riêng được ghi nhận đầy đủ trong các Hiến pháp 1946, 1959, 1980, 1992, 2013 và được bảo đảm thực hiện trong thực tế. Việc Hiến pháp ghi nhận quyền khiếu nại là một trong những quyền cơ bản của công dân có ý nghĩa hết sức quan trọng, góp phần bảo đảm các quyền và nghĩa vụ khác của công dân "Tăng cường sự giám sát của nhân dân với cơ quan Nhà nước tổ chức kinh tế, văn hoá, xã hội đơn vị vũ trang nhân dân và đối với nhân viên, cơ quan, tổ chức đơn vị đó, nhằm góp phần xây dựng mối quan hệ đúng đắn giữa Đảng, Nhà nước và nhân dân, củng cố pháp chế xã hội chủ nghĩa, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, của tập thể, quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân".

Thời gian tới, thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU của Thành ủy Hà Nội, "Về tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội" cần sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị để tổ chức, thực hiện, giải quyết kịp thời đơn thư của công dân. Phải đề cao trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước nhất là cơ quan thanh tra trong giải quyết khiếu nại của nhân dân. Đặt công tác giải quyết khiếu nại của nhân dân dưới sự lãnh đạo chặt chẽ của cấp uỷ Đảng, phối hợp đồng bộ, có hiệu

qua giữa chính quyền với các đoàn thể chính trị xã hội. Yêu cầu đặt ra là việc xem xét, giải quyết các vụ việc khiếu kiện phải dứt điểm từ địa phương, cơ sở, nơi phát sinh khiếu nại của nhân dân, thông qua đối thoại để nắm, hiểu rõ bản chất, nội dung sự việc, qua đó có biện pháp giải quyết đúng pháp luật, cách xử lý vấn đề có tình, có sức thuyết phục và có kỷ cương để giải quyết có hiệu quả, chấm dứt khiếu kiện; rất chú ý kết hợp chặt chẽ giữa giáo dục thuyết phục, hoà giải trong nội bộ nhân dân với cơ quan Nhà nước, áp dụng các biện pháp đúng pháp luật để giải quyết khiếu nại có hiệu lực và hiệu quả.

Khiếu nại của nhân dân là vấn đề có tính xã hội. Do đó, việc giải quyết khiếu nại của nhân dân vừa là bức xúc, vừa là lâu dài, là vấn đề nhạy cảm, việc xử lý không chỉ thuần tuý về quyền lợi, về kinh tế, mà nó gắn chặt với công tác chính trị tư tưởng, tổ chức, liên quan đến an ninh và trật tự an toàn xã hội. Vì vậy, giải quyết phải chặt chẽ, linh hoạt, vừa phải bảo đảm dân chủ, quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của nhân dân, lợi ích Nhà nước, nhưng phải giữ nghiêm kỷ cương phép nước, không để kẻ xấu lợi dụng thành vấn đề chính trị phức tạp.

Để hoàn thành sự nghiệp cách mạng trong giai đoạn mới đòi hỏi các ngành, các cấp, các địa phương, các tổ chức xã hội phải thực hiện tốt Luật khiếu nại được Quốc Hội ban hành năm 2011. Có giải quyết tốt vấn đề khiếu nại thì mới thu hút được sự tham gia của công dân vào quản lý Nhà nước, sức mạnh của Nhà nước sẽ nhân lên gấp bội, phục vụ lợi ích của công dân và của cả dân tộc.

Sự nghiệp công nghiệp hoá và hiện đại hoá đất nước đòi hỏi công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại càng trở lên quan trọng và cấp bách. Mỗi cán bộ, đảng viên phải không ngừng nâng cao trình độ nói chung cần phải phát huy đầy đủ trách nhiệm của mình, thực hiện tốt những biện pháp nhằm nâng cao hiệu lực của công tác giải quyết khiếu nại góp phần giữ vững ổn định chính trị, an toàn xã hội.

Nhân dịp này, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với Ban lãnh đạo Học viện Khoa học xã hội, Khoa luật - Học viện Khoa học xã hội và các thầy cô giáo tham gia giảng dạy đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành khóa học. Đặc biệt là TS. Trần Kim Liễu - người cô đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này. Cảm ơn các tác giả đã có những công trình nghiên cứu mà tôi đã tham khảo trong quá trình thực hiện luận văn./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Chính trị (2008), Thông báo kết luận số 130-TB/TW ngày 10/1/2008 về tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2006 đến nay;
2. Bộ Tài chính và Thanh tra Chính phủ (2012), Thông tư liên tịch số 46/2012/TTLT-BTC-TTCTP ngày 16/3/2012 quy định về chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ công chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo;
3. TS. Bùi Mạnh Cường, TS. Nguyễn Thị Tố Uyên (2013), *Tư tưởng Hồ Chí Minh về vấn đề tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Nxb Chính trị Quốc gia;
4. Chính phủ (2006), Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại tố cáo;
5. Chính phủ (2012), Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
6. Chính phủ (2014), Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
7. Chủ tịch Chính phủ lâm thời (1995), Sắc lệnh số 64 ngày 23/11/1945 về thành lập Ban Thanh tra đặc biệt;
8. Chỉ thị số 09/CT/TW của Ban Bí thư về một số vấn đề cấp bách cần thực hiện trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay;
9. Lê Hồng Oanh Ngọc (2009), *Nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại ở thành phố Hà Nội*, Luận văn Thạc sỹ quản lý hành chính công;
10. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (1992), *Hiến pháp năm 1992*;
11. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2001), *Nghị quyết số 51/2001/QH10 ngày 25 tháng 12 năm 2001 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Hiến pháp năm 1992*;

12. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013), *Hiến pháp năm 2013*;
13. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2003), *Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 2003*;
14. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2003), *Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015*;
15. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2012), *Luật Thủ đô năm 2012*;
16. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (1998), *Luật khiếu nại tố cáo năm 1998*;
17. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2011), *Luật Khiếu nại năm 2011*;
18. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013), *Luật Tiếp công dân năm 2013*;
19. Quốc hội (2004), Nghị quyết số 30/2004/QH11 ngày 16/06/2004 về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước;
20. Quyết định số 1204/QĐ-TTNN ngày 01/10/1997 của Thanh tra Nhà nước ban hành quy định về việc phối hợp tiếp công dân;
21. Thanh tra Chính phủ (2013), *Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư*, Nxb Tài chính;
22. Thanh tra Chính phủ (2013), Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
23. Thanh tra Chính phủ (2014), Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
24. Thông báo số 307/TB-TW ngày 10/12/2010 của Ban Bí thư về Đề án đổi mới công tác tiếp công dân;
25. Thủ tướng Chính phủ (1993), Chỉ thị số 18/CT-TTg ngày 15/01/1993 về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân;

26. Thủ tướng Chính phủ (1995), Chỉ thị số 64/TTg ngày 25/01/1995 về tăng cường công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân;

27. Thủ tướng Chính phủ (2004), Chỉ thị số 36/2004/CT-TTg ngày 27/10/2004 về việc chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

28. Thủ tướng Chính phủ (2012), Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

29. Thành ủy Hà Nội (2016), Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội.

30. UBND thành phố Hà Nội (2013), Quyết định số 643/QĐ-UBND ngày 28/01/2013 về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ công chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của thành phố Hà Nội;

31. UBND thành phố Hà Nội (2014), Quyết định số 80/2014/QĐ-UBND ngày 14/11/2014 về việc quy định khiếu nại và giải quyết khiếu nại thuộc thành phố Hà Nội.

32. UBND thành phố Hà Nội (2017), kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 06/02/2017 về tổ chức thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội.

33. UBND thành phố Hà Nội (2012), Chỉ thị số 04/CT-UBND ngày 8/3/2012 về tăng cường, đẩy mạnh công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

34. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2012), Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thành phố năm 2012;

35. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2013), Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2013;

36. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2014), *Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thành phố Hà Nội năm 2014*;

37. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2015), *Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thành phố Hà Nội năm 2015*;

38. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2016), *Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn Thành phố Hà Nội năm 2016, nhiệm vụ năm 2017*;

39. Viện Khoa học Thanh tra và Trường Cán bộ thanh tra (2005), *Nghiệp vụ tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo* (Tài liệu phục vụ bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra);