**LỜI GIỚI THIỆU**

Trong thời gian qua, thực tiễn áp dụng Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành đã giúp cho UBND tỉnh Bình Phước, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các Sở ngành trên địa bàn tỉnh Bình Phước thực hiện tương đối hiệu quả trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh đã đạt được những kết quả tích cực; tình hình khiếu nại đã cơ bản được giải quyết, hầu hết nhân dân đã đồng thuận với kết quả giải quyết khiếu nại của UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND tỉnh. Tuy nhiên, trong thực tiễn áp dụng Luật khiếu nại, Luật Tiếp công dân để xử lý đơn thư để giải quyết khiếu nại của một số cán bộ thanh tra viên, tham mưu cho UBND cấp huyện ở tỉnh Bình Phước còn có một số hạn chế. Nguyên nhân chính ở đây là việc am hiểu các văn bản để áp dụng trong xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, giải quyết tranh chấp về đất đai của một số công chức còn nhiều lúng túng. Có huyện, công chức tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện xử đơn bước đầu đã nhầm lẫn, từ đơn tranh chấp đất đai, nhưng khi tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện lại giải quyết khiếu nại (sai quy trình); có trường hợp đơn khiếu nại đã được giải quyết khiếu nại lần 02 theo đúng quy định của pháp luật, nhưng công dân lại tố cáo hành vi vi phạm của người tham mưu giải quyết mà không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người tham mưu giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật, nhưng vẫn được tiếp nhận đơn để giải quyết; hoặc đơn tố cáo đã được giải quyết đúng quy định, nhưng khi tố cáo tiếp vẫn được thụ lý đơn để giải quyết. Từ một số nội dung trên liên quan đến nghiệp vụ của công chức tham mưu chưa đúng quy trình, làm cho công dân có phần không đồng thuận, họ khiếu nại kéo dài, vượt cấp ra các cơ quan ở Trung ương.

Bằng những kinh nghiệm thực tiễn từ việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại. Chúng tôi mạnh dạn đưa ra một số kinh nghiệm trong giải quyết khiếu nại của công dân và một số tình huống đã gặp trong thực tiễn để cung cấp cho công chức trong ngành Thanh tra Bình Phước, có thể tham khảo khi tham mưu áp dụng pháp luật vào trong công tác giải quyết khiếu nại đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật. Chắc chắn, tài liệu không tránh khỏi những sai sót, rất mong các cơ quan, bạn đọc góp ý để Thanh tra Bình Phước hoàn thiện hơn nhằm đưa tài liệu áp dụng pháp luật trong xử lý đơn, giải quyết khiếu nại ở Bình Phước vào thực tiễn đạt kết quả tốt hơn.

**Thanh tra tỉnh Bình Phước**

**Phạm Văn Thuấn**

**HƯỚNG DẪN ÁP DỤNG PHÁP LUẬT TRONG**

**XỬ LÝ ĐƠN THƯ - GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH**

**I. CHỦ TỊCH HỒ CHÍ MINH VỚI CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Chủ tịch Hồ Chí Minh rất quan tâm đến quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, ngay những ngày mới giành được độc lập (ngày 3 tháng 9 năm 1945 Chủ tịch Hồ Chí Minh đã đề ra lịch tiếp chuyện đại biểu nhân dân). Trong một bài báo Hồ Chủ tịch đã chỉ đạo chính quyền các cấp “Phải chấp đơn, phải xử kiện cho dân mỗi khi người ta đem tới” và  ngày 23 tháng 11 năm 1945 Người đã ký Sắc lệnh số 64/SL về thành lập Ban thanh tra đặc biệt và đã xác định một trong những nhiệm vụ của Ban thanh tra đặc biệt là “Nhận các đơn khiếu nại”; có quyền gặp trực tiếp người lãnh đạo cơ quan nhà nước để bày tỏ nguyện vọng hoặc kiến nghị với các cơ quan nhà nước. Ban thanh tra đặc biệt có trách nhiệm “phải chấp đơn, phải xử kiện cho dân mỗi khi người ta đem tới”, cũng như phải tiếp dân khi người dân đến gặp trực tiếp.

Chủ tịch Hồ Chủ tịch đã khẳng định, quyền khiếu nại, tố cáo liên hệ chặt chẽ với các quyền và nghĩa vụ cơ bản khác của công dân và chiếm vị trí quan trọng trong hệ thống các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân. Việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo sẽ là phương tiện để công dân trực tiếp tham gia vào việc kiểm tra, giám sát hoạt động của các cơ quan nhà nước, kiểm tra, giám sát hành vi của cán bộ công chức, viên chức nhà nước. Trong thư gửi đồng bào Liên khu IV Người nhấn mạnh “Nước ta là một nước dân chủ, mọi công việc đều vì lợi ích của dân mà làm. Khắp nơi có đoàn thể nhân dân như Hội đồng nhân dân, mặt trận, công đoàn, Hội nông dân cứu quốc, Hội phụ nữ cứu quốc… Những đoàn thể đó là tổ chức của dân, phấn đấu cho dân, bênh vực quyền của dân, liên lạc mật thiết với nhân dân, với Chính phủ. Khi ai có gì oan ức, thì có thể do các đoàn thể tố cáo lên cấp trên. Đó là quyền dân chủ của tất cả công dân Việt Nam, đồng bào cần hiểu và khéo dùng quyền ấy”. Trong bài “Sao cho được lòng dân” đăng trên báo Cứu quốc số 65 ra ngày 12 tháng 10 năm 1945 Chủ tịch Hồ Chí Minh đã chỉ rõ: “ Muốn cho dân yên, muốn cho được lòng dân việc gì có lợi cho dân phải ra sức làm, việc gì có hại cho dân phải hết sức tránh. Phải chú ý giải quyết hết các vấn đề dầu khó khăn đến đâu, những vấn đề quan hệ đến đời sống của dân phải chấp đơn, phải xử kiện cho dân mỗi khi người ta đem tới” và Người đã giao cho cơ quan là Ban thanh tra đặc biệt “phải tiếp nhận các đơn khiếu nại của nhân dân”.

Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng rất chú ý đến công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo nhanh, kịp thời. Theo quan điểm của Bác người dân có oan ức mới khiếu nại hoặc người dân do chưa hiểu chính sách của Đảng, pháp luật nhà nước mà dẫn đến khiếu nại. Do vậy trách nhiệm của cơ quan nhà nước, của các tổ chức thanh tra phải xem xét giải quyết nhanh chóng, kịp thời mọi khiếu nại, tố cáo của dân, dù là khiếu nại, tố cáo đó là do oan ức hay do chưa hiểu chính sách pháp luật. Hồ Chủ tịch cũng chỉ ra rằng giải quyết khiếu nại, tố cáo “nhanh” không đồng nghĩa, thậm chí hoàn toàn đối lập với giải quyết “ẩu”, giải quyết thiếu trách nhiệm, kém hiệu quả. Người yêu cầu phải “Giải quyết nhanh, tốt” và phải chấp hành nghiêm chỉnh đúng pháp luật, đảm bảo chất lượng “Thấu tình, đạt lý”.

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phải ngay từ cơ sở, nếu ở địa phương, ở cơ sở không làm tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo sẽ dẫn đến tình trạng đơn khiếu nại, tố cáo vượt cấp. Tại Hội nghị công tác thanh tra toàn miền Bắc, ngày 5 tháng 3 năm 1960 Bác đã căn dặn cán bộ thanh tra “ Các cô, các chú làm thế nào đừng để nhiều thư khiếu nại gửi thẳng đến Bác, vì các địa phương không giải quyết tốt cho dân nên phải tìm đưa đến Bác”.

Trong những năm qua, thấm nhuần tư tưởng của Người, Đảng ta luôn quan tâm đến công tác giải quyết khiếu nại của công dân đã xây dựng hệ thống pháp luật về khiếu nại ngày càng được hoàn thiện. Các văn bản được ban hành như: Luật Khiếu nại và các Nghị định quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại, Thông tư của Thanh tra chính phủ quy định “Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính” và một số văn bản pháp luật khác có liên quan đến nội dung khiếu nại. Tuy nhiên, trong thực tiễn áp dụng pháp luật trong giải quyết của một số cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh còn một số vướng mắc trong quá trình tham mưu giải quyết khiếu nại.

Nhận thấy tầm quan trọng trong công tác giải quyết khiếu nại và vai trò của thanh tra các cấp trong việc tham mưu về công tác giải quyết khiếu nại. Nhằm tạo thuận lợi và áp dụng đúng quy định của pháp luật khi giải quyết khiếu nại cho cán bộ, công chức làm công tác giải quyết khiếu nại (sau đây gọi là người giải quyết khiếu nại). Thanh tra tỉnh Bình Phước ban hành Hướng dẫn Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính như sau:

**II*.* MỘT SỐ KHÁI NIỆM**

- Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại 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, lợi ích hợp pháp của mình.

- 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.

- 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.

- 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.

*-* Giải quyết khiếu nại là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

**III. CĂN CỨ PHÁP LÝ, NGUYÊN TẮC VÀ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**1. Căn cứ pháp lý để giải quyết khiếu nại**

Khi thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại cần phải nắm được những căn cứ pháp lý phục vụ nhiệm vụ giải quyết khiếu nại hành chính. Những căn cứ pháp lý chính là những văn bản pháp luật có chứa những quy định đang còn hiệu lực làm cơ sở cho việc giải quyết. Thực hiện quyết định ở thời điểm nào, thì áp dụng văn bản ở thời điểm đó để giải quyết, nếu nội dung khiếu nại liên quan đến nhiều văn bản thì phải dụng các văn bản khác nhau để giải quyết.

Ví dụ: Năm 2016 một viên chức A là giáo viên môn Giáo dục công dân đang giảng dạy tại trường Trung học cơ sở X, có đơn khiếu nại gửi đến UBND huyện X, cho rằng việc tinh giản biên chế đối với viên chức này chưa đúng quy định, viên chức A đề nghị UBND huyện xem xét lại quyết định cho thôi việc đối với mình và họ cho rằng Chủ tịch UBND huyện X thực hiện tinh giản biên chế không đúng quy định pháp luật. Vì viên chức A đang nuôi con nhỏ dưới 2 năm tuổi và hàng năm viên chức A đều được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ, không bị nhận xét còn hạn chế về chuyên môn.

Việc áp dụng văn bản để xem xét giải quyết khiếu nại trường hợp của viên chức A ngoài áp dụng Luật viên chức, còn phải xem xét áp dụng các văn bản pháp luật khác, văn bản đang có hiệu lực thi hành. Cụ thể: Nghị định 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ quy định. Theo Điều 7, Nghị định 108/2014/NĐ-CP, sẽ chưa xem xét tinh giản biên chế đối với 03 trường hợp sau:

- Người đang trong thời gian ốm đau, có xác nhận của bệnh viện;

- Người đang trong thời gian mang thai, nghỉ thai sản, đang nuôi con dưới 36 tháng tuổi;

- Người đang trong thời gian xem xét kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự.

 Theo Điều 155 Bộ luật Lao động quy định cấm người sử dụng lao động không được sa thải hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động với lao động nữ đang mang thai, nghỉ thai sản và nuôi con dưới 12 tháng tuổi.

**2. Nguyên tắc giải quyết**

Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

**3. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

3.1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã); Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là cấp 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 (Điều 17, Luật Khiếu nại năm 2011).

Ví dụ 3: Ngày 03/10/2020, ông Nguyễn Văn A có đơn khiếu nại gửi UBND huyện X, khiếu nại Chủ tịch UBND xã Y đã ban hành Quyết định số 102/QĐ-UBND ngày 08/9/2020 xử phạt vi phạm hành chính đối với ông về hành vi lấn chiếm lòng, lề đường, số tiền là 1.000.000đ, Ông cho rằng xử phạt như vậy là chưa đúng quy định.

Căn cứ đơn khiếu nại của ông A, thì nội dung này thuộc thẩm giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Y.

3.2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện (Điều 18 Luật Khiếu nại năm 2011)

- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3.3.Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp (Điều 19 Luật Khiếu nại năm 2011)

3.4. Thẩm quyền của Giám đốc sở và cấp tương đương (Điều 20 Luật Khiếu nại năm 2011)

- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp;

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3.5. Thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (Điều 21 Luật Khiếu nại năm 2011)

- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Giám đốc sở và cấp tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

**IV. QUY ĐỊNH VỀ TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**1. Các bước giải quyết khiếu nại**

**1.1. Tiếp nhận đơn khiếu nại**

Khi người giải quyết khiếu nại nhận được đơn của người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại có nhiệm vụ xác định:

- Trường hợp đơn khiếu nại không đúng thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết.

- Trường hợp đơn khiếu nại đã hết thời hiệu giải quyết (sau khi xem xét các trường hợp miễn trừ thời hiệu khiếu nại theo quy định) hoặc đơn đã có quyết định giải quyết lần 2 hoặc đơn đã được tòa án thụ lý giải quyết (theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011) người giải quyết khiếu nại có nhiệm vụ trả lời trực tiếp hoặc ban hành văn bản trả lời cho người khiếu nại biết.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại đúng thẩm quyền hoặc công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Thủ trưởng cơ quan để giải quyết theo quy định của pháp luật; Hình thức khiếu nại căn cứ vào Điều 8 Luật khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại phải thực hiện thụ lý đơn, tiến hành xác minh, chuẩn bị ra quyết định giải quyết khiếu nại, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại… theo quy đinh của pháp luật.

**1.2. Thụ lý giải quyết khiếu nại**

Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi cho người khiếu nại. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03 và Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

 Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại có căn cứ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

 Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

Trong trường hợp thành lập Tổ xác minh thì Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phê duyệt và tổ chức thực hiện.

**1.3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại**

Để có căn cứ ra quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải tiến hành xác minh, làm rõ những nội dung liên quan đến việc khiếu nại. Khi tiến hành xác minh, người giải quyết khiếu nại phải thực hiện các bước sau:

*Bước 1:* Trong trường hợp cần thiết công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại. Việc công bố quyết định xác minh lập thành biên bản.

*Bước 2*: Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại.

*Bước 3:* Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại.

*Bước 4:* Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng. Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 07 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại. Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc.

Biên bản làm việc của bước 2, bước 3, bước 4 được thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

*Bước 5:* Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

*Bước 6*: Xác minh thực tế

- Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.

*Bước 7*: Trưng cầu giám định

- Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định.

- Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu, bằng chứng cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

*Bước 8:* Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

- Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người có trách nhiệm xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

- Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

*Bước 9:* Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

- Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

*Bước 10:* Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

- Người có trách nhiệm xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại hoặc người ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh. Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

 - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại Khoản 4 Điều 29 của Luật khiếu nại, trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

*Bước 11:* Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

- Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại.

- Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

*Bước 12*: Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại tham khảo ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại, đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

- Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn.

- Tại cuộc họp Hội đồng tư vấn, người giải quyết khiếu nại yêu cầu người có trách nhiệm xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, các vấn đề còn có những ý kiến khác nhau cần xin ý kiến tư vấn; các thành viên Hội đồng tư vấn thảo luận và tham gia ý kiến. Các ý kiến tham gia được ghi trong Biên bản họp Hội đồng tư vấn. Biên bản có chữ ký của Chủ tịch, Thư ký Hội đồng tư vấn và được gửi cho người giải quyết khiếu nại.

*Bước 13*: Tổ chức đối thoại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau theo khoản 1, Điều 30, Luật Khiếu nại năm 2011*, Tổ chức đối thoại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại 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; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.*

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại theo Điều 39 Luật Khiếu nại năm 2011*, Tổ chức đối thoại lần hai: Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tiến hành đối thoại 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, hướng giải quyết khiếu nại. Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 30 của Luật này.*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tổ chức đối thoại.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

**1.4. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại**

***Bước 1:*** Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- Quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 của Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Điều 40 của Luật Khiếu nại.

- Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung khiếu nại, căn cứ để khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh nội dung khiếu nại; nêu rõ căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức lần đầu được thực hiện theo quy định tại Điều 54, Luật Khiếu nại; Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức lần hai được thực hiện theo quy định tại Điều 56 Luật Khiếu nại.

- Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết quả đối thoại; nêu rõ các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại, kết luận về nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc kết luận về từng vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai hoặc quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo Mẫu số 15, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo Mẫu số 16 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, ngày 19/10/2020, của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại

*Bước 2*: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

*Bước 3*: Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

+ Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác

+ Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại

  + Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

**1.5. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại**

 Người có trách nhiệm xác minh giúp người giải quyết khiếu nại mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo trình tự sau:

- Mở hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm mở hồ sơ là ngày thụ lý giải quyết khiếu nại;

- Thu thập, phân loại văn bản, tài liệu, lập mục lục để quản lý;

- Đóng hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm đóng hồ sơ là ngày người có thẩm quyền thực hiện xong việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

Trong thời hạn ba mươi ngày, kể từ thời điểm đóng hồ sơ, người có trách nhiệm xác minh hoàn thành việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan được giao xác minh hoặc bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan khác theo chỉ đạo của người giải quyết khiếu nại.

 Hồ sơ giải quyết khiếu nại được sắp xếp bảo đảm khai thác, sử dụng thuận tiện, nhanh chóng.

**IV.** **THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ** **MỘT SỐ KINH NGHIỆM TRONG QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**1. Thực trạng giải quyết khiếu nại**

**Bình Phước là một tỉnh Miền Đông Nam Bộ, đất đai màu mỡ rất thuận lợi cho việc phát triển một số cây công nghiệp dài ngày, như điều, cao su…** Trong những năm gần đây, Bình Phước đang có những bước chuyển biến mạnh mẽ về kinh tế, nhiều dự án phát triển cơ sở hạ tầng được triển khai, các khu, cụm công nghiệp được hình thành, hàng trăm dự án được đầu tư nên việc quy hoạch, thu hồi đất để thực hiện các dự án là cần thiết. Tuy nhiên kéo theo đó, tình hình khiếu nại, tố cáo cũng bắt đầu gia tăng, trong 5 năm qua toàn tỉnh đã tiếp được 21.084 lượt công dân tới khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị giải đáp một số vướng mắc và nhận 7.946 đơn, các đơn thư này đều đã được xử lý theo đúng quy định. Qua theo dõi về nội dung cho thấy các khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân hầu hết liên quan đến đền bù, thu hồi đất, có thời điểm khiếu nại của người dân lên đến 789 đơn khiếu nại; đến nay cơ bản đã được giải quyết chỉ còn 29 vụ việc khiếu nại kéo dài đang được rà soát vận dụng các chính sách để giải quyết cho người dân.

Trong những năm qua, nhận thức rõ vai trò, vị trí của công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng để góp phần phát triển kinh tế - xã hội, ổn định an ninh trật tự. Lãnh đạo tỉnh Bình Phước đã thường xuyên chỉ đạo các cấp, các ngành nghiêm túc thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan. Nhiều Hội nghị tập huấn, bồi dưỡng, hướng dẫn thực hiện Luật khiếu nại, Luật Tố cáo được tổ chức ở các cấp, qua đó đã phổ biến rộng rãi không chỉ với cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong các cơ quan hành chính, các tổ chức chính trị, xã hội và cả đông đảo các tầng lớp nhân dân. Thường xuyên tổ chức và cử cán bộ, công chức tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn về công tác khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Công tác phổ biến, tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo được chú trọng; giao Thanh tra tỉnh chủ trì thực hiện đã triển khai thực hiện rộng rãi tại các huyện trên địa bàn tỉnh cho hàng ngàn người dân, cán bộ xã, phường, thị trấn bằng các hình thức đa dạng, phong phú đạt hiệu quả cao, kết quả: tuyên truyền về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo được 53 buổi, với 1.690 lượt người tham dự và phối hợp với tổ tuyên truyền của Thanh tra tỉnh cấp phát 940 bộ tài liệu. Hàng năm, UBND các cấp chỉ đạo các tổ chức thanh tra, thực hiện nghiêm túc việc thanh tra trách nhiệm thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo của thủ trưởng các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh. Qua thanh, kiểm tra đã chấn chỉnh, nhắc nhở, đôn đốc thực hiện và kiến nghị xử lý cán bộ lãnh đạo, đơn vị vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Đồng thời, kiến nghị biểu dương, khen thưởng đối với tố chức, cá nhân thực hiện tốt Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Tuy nhiên, công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Bình Phước vẫn còn tồn tại một số hạn chế như:

*Thứ nhất,* mặc dù việc tiếp công dân của lãnh đạo được duy trì thường xuyên. Tuy nhiên, vẫn còn một số huyện Chủ tịch UBND huyện ủy quyền cho thủ trưởng cơ quan chuyên môn tổ chức tiếp công dân, nên hiệu quả của công tác tiếp dân chưa cao. Việc thực hiện chế độ tiếp công dân của Chủ tịch UBND cấp xã trong thời gian qua chưa được quan tâm đúng mức. Chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của cấp xã không được thường xuyên.

*Thứ hai,* việc giải quyết khiếu nại ngay từ cơ sở, đặc biệt là công tác hòa giải ở cơ sở chưa phát huy được hiệu quả do lãnh đạo chính quyền cơ sở chưa quan tâm, coi trọng. Trong khi đó việc giải quyết sớm vụ việc ngay từ lúc mới phát sinh tại cơ sở và công tác hòa giải ở cơ sở đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết dứt điểm cũng như phòng ngừa phát sinh khiếu nại vượt cấp, phức tạp.

*Thứ ba,* một số địa phương vẫn còn có một vài vụ việc giải quyết không đạt yêu cầu, phải chuyển cấp tỉnh xem xét giải quyết lại. Thực tế có lãnh đạo địa phương đã bảo thủ giữ quan điểm giải quyết của mình mà không chấp nhận cách giải quyết của các cơ quan tham mưu cấp tỉnh làm cho vụ việc bị kéo dài giảm hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, gây bức xúc cho công dân. Việc thực hiện các kết luận, kiến nghị đã có hiệu lực của nhiều đơn vị, địa phương còn chậm. Việc xử lý những sai phạm phát hiện qua hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo đôi lúc bị kéo dài tạo tâm lý bức xúc cho công dân.

*Thứ tư,* công tác phối hợp giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan chức năng vẫn còn hạn chế, thiếu chủ động, nhiều đơn vị còn có thái độ né tránh công việc, hoặc phối hợp nhưng mang tính chất cho có lệ nên hiệu quả giải quyết công việc của một số vụ việc đạt kết quả không cao. Việc tham gia của các cơ quan mặt trận, đoàn thể trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo ở cơ sở chưa phát huy hiệu quả.

*Thứ năm,* trình độ, năng lực, nghiệp vụ của cán bộ, công chức ngành Thanh tra nhìn chung còn chưa đồng đều, số lượng còn thiếu, chế độ ưu đãi cho công chức làm công tác thanh tra chưa cao. Vì vậy, trong quá trình thẩm tra, xác minh một số vụ việc còn có thiếu sót nên ảnh hưởng đến kết quả giải quyết.

Nguyên nhân tồn tại hạn chế trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo ở tỉnh Bình Phước chủ yếu như sau:

*Một là*, cơ chế, chính sách, pháp luật còn có nhiều bất cập, nhất là lĩnh vực đất đai; giá cả bồi thường và các chính sách hỗ trợ khác cho người dân có đất bị thu hồi còn chênh lệch so với thực tế. Công tác thu hồi đất, giải tỏa bồi thường và tái định cư ở một số nơi còn thiếu công khai, dân chủ. Việc thực hiện các chính sách sau thu hồi đất như hỗ trợ tái định cư, định canh, chuyển đổi nghề nghiệp ở nhiều dự án triển khai không đồng bộ, không kịp thời.

*Hai là,* pháp luật về khiếu nại, tố cáo chưa quy định rõ điểm dừng trong giải quyết khiếu nại. Nhiều vụ việc UBND tỉnh giải quyết lần hai, nhưng khi người dân khiếu kiện ra trung ương, các cơ quan trung ương vẫn chuyển về địa phương yêu cầu xem xét lại. Chính vì điểm này đã tạo điều kiện cho một số đối tượng cố tình khiếu kiện kéo dài, khiếu kiện cầu may, không chấp hành quyết định giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; thậm chí có trường hợp coi thường pháp luật, có hành vi quá khích, gây rối trật tự ở trụ sở cơ quan Nhà nước... Trong khi đó, pháp luật chưa có quy định chế tài đủ nghiêm để hạn chế, răn đe những trường hợp cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài, sai sự thật.

*Ba là,* việc chưa thống nhất giữa UBND các cấp và Tòa án nhân dân trong phân định thẩm quyền giải quyết khiếu nại, khởi kiện hành chính liên quan đến đất đai đã làm cho công dân lại tiếp tục khiếu nại.

*Bốn là*, Trình độ dân trí thấp, sự hiểu biết về pháp luật còn rất hạn chế của một bộ phận nhân dân, nhất là ở vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số là nguyên nhân chính của các vụ việc khiếu kiện không có cơ sở để giải quyết, làm cho tình hình khiếu nại, tố cáo diễn biến rất phức tạp. Công tác phổ biến, tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo hiện nay tuy đã được quan tâm nhưng chưa thực hiện sâu rộng, đồng bộ.

*Năm là,* do một số cán bộ, công chức còn chưa am hiểu và áp dụng đúng quy định của pháp luật trong xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Từ đó, dẫn đến vụ việc bị kéo dài thời gian giải quyết và giải quyết chưa đúng luật, gây phiền hà cho nhân dân.

*Sáu là,* có nhiều địa phương còn thiếu quan tâm, theo dõi cũng như hướng dẫn cấp xã trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vì vậy hiệu quả giải quyết không cao. Mặt khác việc thống kê, theo dõi và báo cáo cũng chưa được thực hiện nghiêm; do vậy, có nhiều vụ việc phức tạp phát sinh mà cấp trên không nắm bắt được kịp thời để có ý kiến chỉ đạo giải quyết.

**2. Một số kinh nghiệm trong quá trình giải quyết**

*Thứ nhất*: Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được giao xác minh đơn cần phải xem xét toàn diện vụ việc, cả về hồ sơ, chứng cứ và các văn bản luật liên quan đến nội dung vụ việc. Trong đó, cần chú ý khi áp dụng quy định pháp luật từng thời điểm, việc áp dụng đúng quy định của pháp luật, đúng thời điểm ban hành tương ứng với thời gian và thời điểm xảy ra vụ việc là vô cùng cần thiết và quan trọng. Giúp cho kết quả giải quyết đúng quy định của pháp luật và khả thi.

*Thứ hai:* Trong quá trình giải quyết khiếu nại, ngoài việc áp dụng đúng quy định của pháp luật, thì người giải quyết khiếu nại còn cần phải xem xét các chính sách hỗ trợ đối với từng vụ việc cụ thể và chính sách hỗ trợ đó phải phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị, an ninh quốc phòng của địa phương bằng cách dùng các chính sách cấp đất ở và đất sản xuất cho các hộ dânkhông có đất ở, thiếu đất sản xuất, hoặc đào tạo nghề cho con em người khiếu nại, đặc biệt là các hộ đồng bào dân tộc thiểu số để họ có đất ở ổn định cuộc sống nhằm hạn chế tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp. Việc áp dụng một số chính sách hỗ trợ hợp lý giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước và người khiếu nại nhận thấy kết quả giải quyết hợp tình, đúng quy định của pháp và có tính khả thi cao, được sự đồng thuận của các bên trong từng vụ việc.

*Thứ ba:* Khi thụ lý, xác minh vụ việc, nếu kết quả của người xác minh khác với kết quả của người khiếu nại thì phải đối thoại, cán bộ được giao xác minh đánh giá thấy vụ việc có nội dung và tình tiết phức tạp, cần làm rõ thêm thì nên tổ chức đối thoại, để nghe những ý kiến của người khiếu nại, cá nhân tổ chức bị khiếu nại và các cá nhân, tổ chức có liên quan để có cách nhìn, đánh giá khách quan đối với các chứng cứ, tránh oan sai trong quá trình giải quyết khiếu nại rà soát đối chất cụ thể với từng hộ dân, kiểm tra, xác minh ngoài hiện trường và cần có sự trợ giúp của các hội đồng tư vấn gồm những người có uy tín trong thôn bản ở các xã có nhiều dân khiếu nại. Khi có kết quả giải quyết phải thông báo công khai cho các hộ dân biết.

*Thứ tư:* Đối với những vụ việc phức tạp, cần sự góp ý của các ngành, trước khi ban hành văn bản giải quyết khiếu nại cần phải tổ chức họp các ngành để lấy ý kiến chuyên môn. Việc làm này sẽ giúp cho kết quả giải quyết khiếu nại chính xác, khách quan, công bằng và tính khả thi cao.

*Thứ năm:* chỉ đạo cho các tổ chức chính trị - xã hội, Đảng ủy, Mặt trận tổ quốc, các đoàn thể ở các xã có hộ dân khiếu nại phải tích cực hơn nữa tham gia kết hợp tốt với chính quyền địa phương, vận động người dân không nghe kẻ xấu lợi dụng xúi giục đi khiếu nại ở nhiều cấp, gây rối chính quyền địa phương làm ảnh hưởng đến trật tự an ninh - xã hội. Đồng thời phải gần gũi với người dân khiếu kiện, nhất là những người đứng đầu đơn, cần tuyên truyền, giải thích cho người dân hiểu về pháp luật, nhất là việc khiếu nại sai, vận động cho người dân chấp hành quyết định giải quyết đúng pháp luật của cơ quan nhà nước, không để kẻ xấu lợi dụng lôi kéo khiếu kiện đông người. Mặt khác, phải xem xét những khó khăn của họ để có hướng giải quyết, hạn chế tình trạng khiếu nại kéo dài, vượt cấp.

**V. MỘT SỐ TÌNH HUỐNG TRONG THỰC TIỄN**

**1. Tình huống 1:**

**1.1. Mô tả tình huống:** *Ngày 03/4/1997 UBND tỉnh X ban hành Quyết định số 1061/QĐ-UB phê duyệt, quy hoạch chung xây dựng Dự án đường Đinh Bộ Lĩnh. Đến ngày 17/12/1997, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2344/QĐ-UB về việc thuận giao đất cho Sở GTVT để xây dựng đường Đinh Bộ Lĩnh. Trên cơ sở quyết định này, năm 2000, Ban QLDA Sở GTVT đã tiến hành kiểm kê, áp giá và chi trả tiền bồi thường đối với 57 hộ dân (59 hồ sơ) có đất bị ảnh hưởng bởi dự án, trong đó có 19 hộ được cấp đất tái định cư theo đơn giá thời điểm thu hồi đất (23 lô đất và 01 kiốt). Về chính sách, các hộ có GCNQSD đất được đền bù theo GCNQSD đất; những hộ chưa có GCNQSD đất, có nguồn gốc đất nông nghiệp sang nhượng từ năm 1996, nếu có nhà trên đất được hỗ trợ 50% diện tích xây dựng nhà và công trình phụ, được bồi thường 100% đơn giá đất nông nghiệp; được đền bù về nhà và vật kiến trúc. Hầu hết các hộ đã nhận tiền bồi thường và đất tái định cư ổn định cuộc sống, còn lại 03 hộ chưa nhận tiền bồi thường và đất tái định cư, khiếu nại kéo dài, được UBND thành phố Y giải quyết lần 01, UBND tỉnh X giải quyết lần 2, nhưng vẫn không đồng ý họ khiếu nại ra cơ quan Trung ương gồm: hộ bà Nguyễn Thị B, ông Đặng Văn T và bà Từ Thị N. Yêu cầu bồi thường 100% đơn giá đối với 300m2 đất thổ cư theo đơn giá hiện nay.*

**1.2. Giải quyết tình huống:** Dự án thực hiện kiểm kê áp giá đền bù vào năm 2000 phải vận dụng các văn bản vào thời điểm thực hiện như: áp dụng Luật Đất đai năm 1993, Nghị định số 22/1998/NĐ-CP ngày 24/4/1998 của Chính phủ, về việc đền bù thiệt hại khi nhà nước thu hồi đất để sử dụng vào mục đích quốc phòng, an ninh, lợi ích quốc gia, lợi ích công cộng; Nghị định số 04/2000/NĐ-CP, ngày 11 tháng 02 năm 2000 của Chính phủ về thi hành Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Đất đai và các văn bản liên quan. Cụ thể giải quyết vụ việc trên như sau:

Nội dung các hộ yêu cầu bồi thường 100% đơn giá đối với 300m2 đất thổ cư theo đơn giá hiện nay là không có cơ sở xem xét. Vì đất của các hộ nhận chuyển nhượng là đất nông nghiệp, năm 1998 các hộ xây dựng nhà trên đất nông nghiệp để ở, chưa được cấp giấy CNQSDĐ. Căn cứ khoản 1, Điều 6, Nghị định số 04/2000/NĐ-CP, ngày 11 tháng 02 năm 2000 của Chính phủ quy định: *“Đất ở của hộ gia đình, cá nhân là đất để xây dựng nhà ở và các công trình phục vụ sinh hoạt như bếp, sân, giếng nước, nhà tắm, nhà vệ sinh, lối đi, chuồng chăn nuôi gia súc, gia cầm, nhà kho, nơi để thức ăn gia súc, gia cầm, nơi để chất đốt, nơi để ôtô”;* và Căn cứ Nghị định số 22/1998/NĐ-CP ngày 24/4/1998 của Chính phủ, về việc đền bù thiệt hại khi nhà nước thu hồi đất để sử dụng vào mục đích quốc phòng, an ninh, lợi ích quốc gia, lợi ích công cộng thì các hộ không đủ điều kiện đền bù 300m2 đất ở. Mặt khác, căn cứ quy định tại Thông tư 115/2000/TT-BTC, ngày 11/12/2000 của Bộ Tài chính hướng dẫn thi hành Nghị định số 38/2000/NĐ-CP ngày 23/8/2000 của Chính phủ về thu tiền sử dụng đất thì, đất ở ổn định từ ngày 15/10/1993 trở đi khi được cấp giấy chứng nhận QSDĐ phải nộp 100% tiền sử dụng đất. Nếu trường hợp nhà nước không thu hồi đất của các hộ, các hộ làm thủ tục cấp GCNQSD đất phải nộp 100% tiền sử dụng đất, nhưng thực tế UBND tỉnh đã hỗ trợ 50% diện tích xây dựng nhà cho các hộ sử dụng đất nông nghiệp xây dựng nhà trái phép từ năm 1996 đến năm 2000 (thời điểm kiểm kê, áp giá để thu hồi đất).

**2. Tình huống 02:**

**2.1. Mô tả tình huống:** *Năm 2021 ông Nguyễn Văn A có đơn khiếu nại việc UBND huyện X cấp giấy CNQSDĐ cho ông thiếu diện tích đất. UBND huyện X đã có quyết định giải quyết khiếu nại, bác đơn của ông A; ông lại tiếp tục khiếu nại đến UBND tỉnh Y, đã được Chủ tịch UBND tỉnh Y giải quyết khiếu nại lần 2, cũng bác đơn do không có cơ sở xem xét giải quyết. Ông tiếp tục khiếu nại, nhưng UBND tỉnh Y không giải quyết mà hướng dẫn ông khởi kiện ra tòa án nhân dân để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật. Nhưng ông A không khởi kiện mà viết đơn tố cáo với các nội dung:*

*Tố cáo ông N - Chủ tịch UBND huyện X về hành vi thiếu trách nhiệm, trong việc giải quyết khiếu nại của ông, cụ thể ông A cho rằng UBND xã T có hành vi sai phạm trong xét duyệt để lập thủ tục cấp GCNQSD đất cho ông A, nhưng khi giải quyết Chủ tịch UBND huyện không xem xét giải quyết theo đúng quy định mà ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại bác đơn khiếu nại của ông.*

*Đơn của ông A có được giải quyết không. Nếu được giải quyết thì cơ quan nào có thẩm quyền giải quyết theo hình thức nào (khiếu nại, tố cáo, tranh chấp).*

**2.2. Giải quyết tình huống**

**- Cơ sở pháp lý:** Khiếu nại, tố cáo phát sinh năm 2021, do đó áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực tại thời điểm phát sinh khiếu nại, tố cáo, gồm:

Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

**- Phương án giải quyết tình huống:** Bản chất vụ việc là khiếu nại hành vi hành chính của UBND huyện trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho ông A còn thiếu diện tích. Vụ việc đã được Chủ tịch UBND huyện X giải quyết khiếu nại lần đầu và Chủ tịch UBND tỉnh Y giải quyết khiếu nại lần 2, đều bác đơn của ông A. Nếu ông A không đồng ý kết quả giải quyết có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định tại Điều 42 Luật Khiếu nại năm 2011, quy định: … *người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.*

Tuy nhiên, ông A không khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án mà chuyển sang tố cáo mà không cung cấp được tài liệu chứng cứ; thì xử lý theo hướng:

Không xem xét, giải quyết đơn của ông A theo quy định tại điểm d, khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo năm 2018, quy định: “*Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật”.*

Căn cứ khoản 1 Điều 24 Luật Tố cáo năm 2018, quy định: “*Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc. Trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì ra quyết định thụ lý tố cáo theo quy định tại Điều 29 của Luật này;**trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo”****.***

Do đó, đối với vụ việc này chỉ cần có văn bản thông báo cho ông A biết lý do không thụ lý giải quyết. Trong trường hợp ông A tiếp tục đến Trụ sở tiếp công dân hoặc gửi đơn yêu cầu giải quyết nội dung trên thì cán bộ tiếp công dân giải thích đề nghị ông A chấm dứt khiếu nại, tố cáo theo quy định tại điểm c, khoản 1 Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013, quy định: “*Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo 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”;* hoặc xử lý lưu đơn trong trường hợp ông A tiếp tục có đơn gửi đến.

**3. Tình huống 3:**

**3.1. Mô tả tình huống:** *Năm 2011, bà Đặng Thị Y (chồng là ông Nguyễn Văn T), nhận chuyển nhượng thửa đất số 234, tờ bản đồ 69, tọa lạc tại khu phố Tân An, phường Tân Hoa, đất đã được UBND huyện X cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, sử dụng ổn định, không có tranh chấp. Năm 2018, gia đình bà Y phát hiện thửa đất nêu trên đã được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho hộ ông Trần Văn B, do đó gia đình bà Y đề nghị:*

*- UBND huyện X xử lý việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho ông B trùng lên 2 thửa đất mà gia đình bà đã được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.*

*- Dừng ngăn chặn giao dịch đối với thửa đất đã được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho bà Y nêu trên.*

*UBND huyện X ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại, công nhận nội dung khiếu nại của bà Đặng Thị Y, ban hành quyết định thu hồi giấy CNQSDĐ đã cấp cho ông Trần Văn B. Sau khi nhận được Quyết định thu hồi CNQSDĐ đã cấp cho ông Trần Văn B, ông Trần Văn B gửi đơn đến UBND huyện X đề nghị giải quyết khiếu nại, nhưng không được UBND huyện X nhận đơn; sau nhiều lần đi đến UBND huyện X không được giải quyết. Ông Trần Văn B gửi đơn đến UBND tỉnh A, UBND tỉnh A nhận đơn chuyển UBND huyện X giải quyết theo thẩm quyền. UBND huyện X ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại, công nhận nội dung khiếu nại của bà Đặng Thị Y, ban hành quyết định thu hồi giấy CNQSDĐ đã cấp cho ông Trần Văn B là đúng hay sai.*

**3.2. Giải quyết tình huống:** Đơn của bà Đặng Thị Y, thẩm quyền giải quyết của UBND huyện X là đúng. Tuy nhiên, để giải quyết một vụ việc có tính chất hết sức phức tạp, đòi hỏi người thanh tra được giao nhiệm vụ xác minh, tham mưu Chủ tịch UBND huyện giải quyết phải vận dụng nhiều văn bản để giải quyết như: Luật Khiếu nại, Luật Đất đai, Luật Tiếp công dân và các Văn bản pháp luật khác có liên quan.

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 2, Luật Khiếu nại 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, lợi ích hợp pháp của mình”* và Khoản 8, Điều 2 quy định: “*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.”.*

Khi đơn của bà Đặng Thị Y gửi đến, UBND huyện X đã thụ lý. Vụ việc được giao cho Phòng TNMT huyện, phối hợp với Thanh tra huyện xác minh để tham mưu Chủ tịch UBND huyện giải quyết. Vụ việc có tính chất hết sức phức tạp, sau khi có kết quả xác minh, UBND huyện đã tổ chức họp bàn nhiều lần, qua nghiên cứu và phân tích của các cán bộ chuyên môn đều thống nhất cho rằng, bà Đặng Thị Y khiếu nại quyết định hành chính (quyết định giao đất cho ông Trần Văn B) đã liên quan đến quyền lợi trực tiếp của gia đình bà Y, nên vụ việc trên được thẩm tra, xác minh ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho bà Đặng Thị Y, với kết quả công nhận đơn khiếu nại của bà bà Đặng Thị Y là đúng theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011; đồng thời ban hành quyết định thu hồi giấy CNQSDĐ đã cấp cho ông Trần Văn B. Sau khi ông Trần Văn B nhận được quyết định hủy GCNQSD đất của mình đã gửi đơn đến UBND huyện X để khiếu nại.

Một thửa đất có 02 người bà Đặng Thị Y và ông Trần Văn B tranh chấp, họ đều cho rằng thửa đất trên thuộc thẩm quyền của mình; nhưng UBND huyện X phải giải quyết đơn khiếu nại 02 lần (01 vụ việc). Qua phân tích vụ việc trên cho thấy, bản chất của vụ việc trên là chỉ có 01 thửa đất, nhưng 02 người cùng tranh chấp cho rằng mình có quyền được sử dụng và cấp GCNQSD đất là đúng. Theo quy định tại Khoản 24, Điều 3 Luật Đất đai năm 2013 quy định: “*Tranh chấp đất đai* *là tranh chấp về quyền, nghĩa vụ của người sử dụng đất giữa hai hoặc nhiều bên trong quan hệ đất đai”.*

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 203 Luật Đất đai năm 2013 quy định: *“Tranh chấp đất đai đã được hòa giải tại Ủy ban nhân dân cấp xã mà không thành thì được giải quyết như sau:* *Tranh chấp đất đai mà đương sự có Giấy chứng nhận hoặc có một trong các loại giấy tờ quy định tại Điều 100 của Luật này và tranh chấp về tài sản gắn liền với đất thì do Tòa án nhân dân giải quyết”;*

Như vậy để giải quyết vụ việc trên đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật, UBND huyện X phải giải quyết theo quy trình giải quyết tranh chấp đất đai. Đất của bà Đặng Thị Y và ông Trần Văn B tranh chấp đã được cấp GCNQSD đất, phải tiến hành hòa giải tại UBND phường Tân Hoa, nếu hòa giải không thành thì hướng dẫn bà Đặng Thị Y khởi kiện đến Tòa án nhân dân huyện X để được giải quyết theo quy định.

**4. Tình huống 04:**

**4.1. Mô tả tình huống:** Ông Nguyễn Văn A, có 7.000m2 đất nông nghiệp và 300m2 đất thổ cư đã xây dựng 01 căn nhà cấp 4, gia đình ông sinh sống từ năm 1975 đến nay. Năm 2021, UBND huyện X thu hồi đất để xây dựng Trung tâm Hành chính huyện.

Do ông A bị bệnh không đi khiếu nại được, ông A đã ra UBND xã T để ủy quyền toàn bộ cho ông Nguyễn Văn B đi khiếu nại thay. Sau khi nhận được đơn khiếu nại của ông B, UBND huyện X đã thụ lý và ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho ông Nguyễn Văn B, với nội dung bác đơn, không đồng ý với quyết định giải quyết của UBND huyện X, ông B lại tiếp tục đến UBND tỉnh Y.

*UBND huyện X ban hành quyết định giải quyết đơn khiếu nại cho ông B (về hình thức đúng hay sai).*

**4.2. Giải quyết tình huống**

**- Cơ sở pháp lý:** Khiếu nại phát sinh năm 2021, do đó áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực tại thời điểm phát sinh khiếu nại, gồm:

Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

**- Phương án giải quyết tình huống:**

Căn cứ pháp lý: Theo quy định tại khoản 1, Điều 2 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, lợi ích hợp pháp của mình”.*

Tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại năm 2011, quy định: “*Người khiếu nại có các quyền sau đây: Tự mình khiếu nại…Trường hợp* ***người khiếu nại ốm đau****, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại”;*

Tại Điều 5, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ, quy định: **“***Người khiếu nại có thể tự mình khiếu nại hoặc ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc ủy quyền cho người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại”.*

Vụ việc này, ông A vì lý do bị bệnh không thể đi khiếu nại đã ủy quyền ***toàn bộ*** cho ông B thay mình khiếu nại đã được UBND xã T chứng thực Giấy ủy quyền khiếu nại. Theo ***phạm vi ủy quyền*** thì ông B được quyền thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật về khiếu nại ***từ giai đoạn viết đơn, đứng đơn khiếu nại***, tham gia làm việc trong quá trình giải quyết khiếu nại khi cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh mời, cho đến khi kết thúc khiếu nại. Tuy nhiên, trong quyết định giải quyết khiếu nại Chủ tịch UBND huyện X ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho ông Nguyễn Văn B về thể thức là chưa đúng quy định; mà phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại việc thu hồi đất của ông Nguyễn Văn A.

**5. Tình huống 5:**

**5.1. Mô tả tình huống:** *Năm 1992 UBND tỉnh X, thành lập Lâm trường B và giao cho Lâm trường quản lý, bảo vệ và phát triển rừng, với diện tích 39.000 ha, được phân thành các tiểu khu, có bản dồ, tọa độ kèm theo. Đến năm 1995 Lâm trường B làm các thủ tục được UBND tỉnh X cấp GCNQSD đất, với diện tích 39.000ha. Tuy nhiên, trong quá trình quản lý bảo vệ rừng, Lâm trường B đã để một số hộ vào xâm canh, lấn chiếm trồng cây điều và cao su trên đất. Năm 2006, thực hiện Chỉ thị 12/2003/CT-TTg về tăng cường các biện pháp cấp bách để bảo vệ và phát triển rừng của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 36/2004/CT-TU ngày 12/5/2004 của Tỉnh ủy và Chỉ thị 08/2006/CT-TTg, ngày 08/3/2006 của Thủ tướng Chính phủ về* *về việc tăng cường các biện pháp cấp bách ngăn chặn tình trạng chặt phá, đốt rừng, khai thác rừng trái phép. UBND tỉnh đã ban hành quyết định, cưỡng chế thu hồi toàn bộ diện tích các hộ xâm canh, lấn chiếm trái phép trồng cây trên đất giao cho Công ty cao su của tỉnh quản lý, trồng cây công nghiệp. Sau khi thực hiện cưỡng chế thu hồi đất, nhiều hộ đã có đơn khiếu nại đến UBND huyện, UBND tỉnh X yêu cầu trả lại đất bị thu hồi và bồi thường cây trồng trên đất họ đã sử dụng.*

Khi đơn của một số hộ dân gửi đến UBND huyện X và UBND tỉnh đều bác đơn vì, các hộ vào xâm canh, lấn chiếm đất rừng đã được giao cho Lâm trường quản lý là vi phạm Luật Bảo vệ và phát triển rừng năm 2004; Luật Đất đai năm 2003, Chỉ thị 12/2003/CT-TTg về tăng cường các biện pháp cấp bách để bảo vệ và phát triển rừng của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 36/2004/CT-TU ngày 12/5/2004 của Tỉnh ủy và Chỉ thị 08/2006/CT-TTg, ngày 08/3/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường các biện pháp cấp bách ngăn chặn tình trạng chặt phá, đốt rừng, khai thác rừng trái phép. Vụ việc rất phức tạp, số lượng người khiếu nại đông, phải xem xét giải quyết cho đảm bảo ổn định tình hình an ninh chính trị và trật tự ở địa phương. Mặc dù bác đơn của các hộ. Tuy nhiên, UBND tỉnh cũng thành lập các tổ rà soát tham mưu UBND tỉnh giải quyết theo hướng, hộ nào có cây trồng trước ngày 01/01/2004 thì được hỗ trợ cây trồng trên đất và giao UBND huyện xem xét hoàn cảnh cụ thể của từng hộ, hộ nào không còn đất ở, thì giao đất ở, hộ nào không có đất sản xuất thì giao đất sản xuất từ 01 đến 1,5ha tùy theo quỹ đất ở địa phương để các hộ ổn định cuộc sống. Mặc dù UBND tỉnh, UBND huyện đã vận dụng các chính sách an sinh xã hội để giao đất sản xuất cho các hộ, nhưng đến nay vẫn còn một số hộ khiếu nại ra các cơ quan Trung ương gây áp lực, yêu cầu giải quyết theo ý muốn chủ quan của họ.

**5.2. Giải quyết tình huống:** Việccưỡng chế thu hồi đất của UBND tỉnh X, được thực hiện năm 2006, phải vận dụng các văn bản vào thời điểm trên để thực hiện, áp dụng Luật Bảo vệ và phát triển rừng năm 2004; Luật Đất đai năm 2003, Chỉ thị 12/2003/CT-TTg về tăng cường các biện pháp cấp bách để bảo vệ và phát triển rừng của Thủ tướng Chính phủ, Chỉ thị số 36/2004/CT-TU ngày 12/5/2004 của Tỉnh ủy và Chỉ thị 08/2006/CT-TTg, ngày 08/3/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường các biện pháp cấp bách ngăn chặn tình trạng chặt phá, đốt rừng, khai thác rừng trái phép và các văn bản khác có liên quan. Cụ thể giải quyết vụ việc trên như sau:

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 136 Luật Đất đai năm 2003 quy định: *“Tranh chấp đất đai đã được hoà giải tại Uỷ ban nhân dân xã, phường, thị trấn mà một bên hoặc các bên đương sự không nhất trí thì được giải quyết như sau: Tranh chấp về quyền sử dụng đất mà đương sự có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc có một trong các loại giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2 và 5 Điều 50 của Luật này và tranh chấp về tài sản gắn liền với đất thì do Tòa án nhân dân giải quyết”.*

Như vậy để giải quyết vụ việc trên đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật, UBND huyện X phải giải quyết theo quy trình giải quyết tranh chấp đất đai. Đất của Lâm trường B đã được UBND tỉnh giao năm 1992 và cấp GCNQSD đất năm 1995, phải tiến hành hòa giải tại UBND xã nơi có đất tranh chấp (tranh chấp giữa Lâm trường B và các hộ dân), nếu hòa giải không thành thì hướng dẫn các hộ khởi kiện đến Tòa án nhân dân để được giải quyết theo quy định.

Vụ việc trên, nếu cơ quan tham mưu của UBND huyện nắm vững các quy định của pháp luật, ngay từ khi phát sinh đơn thì phải tuyên truyền, vận động hòa giải đến từng hộ dân, nếu hộ nào có đơn thì hòa giải tại UBND xã nơi có đất tranh chấp, nếu hòa giải không thành, hướng dẫn người dân khởi kiện ra tòa. Khi nộp đơn đến tòa án nhân dân họ không chứng minh được đất do mình sử dụng là hợp pháp sẽ bị Tòa án nhân dân bác đơn không có cơ sở để giải quyết. Người dân không có cơ sở để tiếp tục đi khiếu nại; đồng thời để đảm bảo ổn định tình hình an ninh chính trị và trật tự ở địa phương, chăm lo đời sống cho người dân, tạo điều kiện cho các hộ dân không còn đất sản xuất, được sử dụng đất hợp pháp. UBND huyện cần rà soát cụ thể hoàn cảnh của từng hộ, xây dựng phương án cấp đất sản xuất cho các hộ, hộ nào không còn đất ở, thì giao đất ở, hộ nào không có đất sản xuất thì giao đất sản xuất từ 01ha đến 1,5ha tùy theo quỹ đất ở địa phương để các hộ ổn định cuộc sống. Nếu thực hiện đúng như vậy sẽ không có tình trạng người dân đã vào lấn chiếm đất của các Lâm trường, Ban Quản lý rừng nay bị cưỡng chế thu hồi lại đi khi nại và gây áp lực với chính quyền địa phương làm ảnh hưởng đến tình hình an ninh, trật tự ở địa phương.