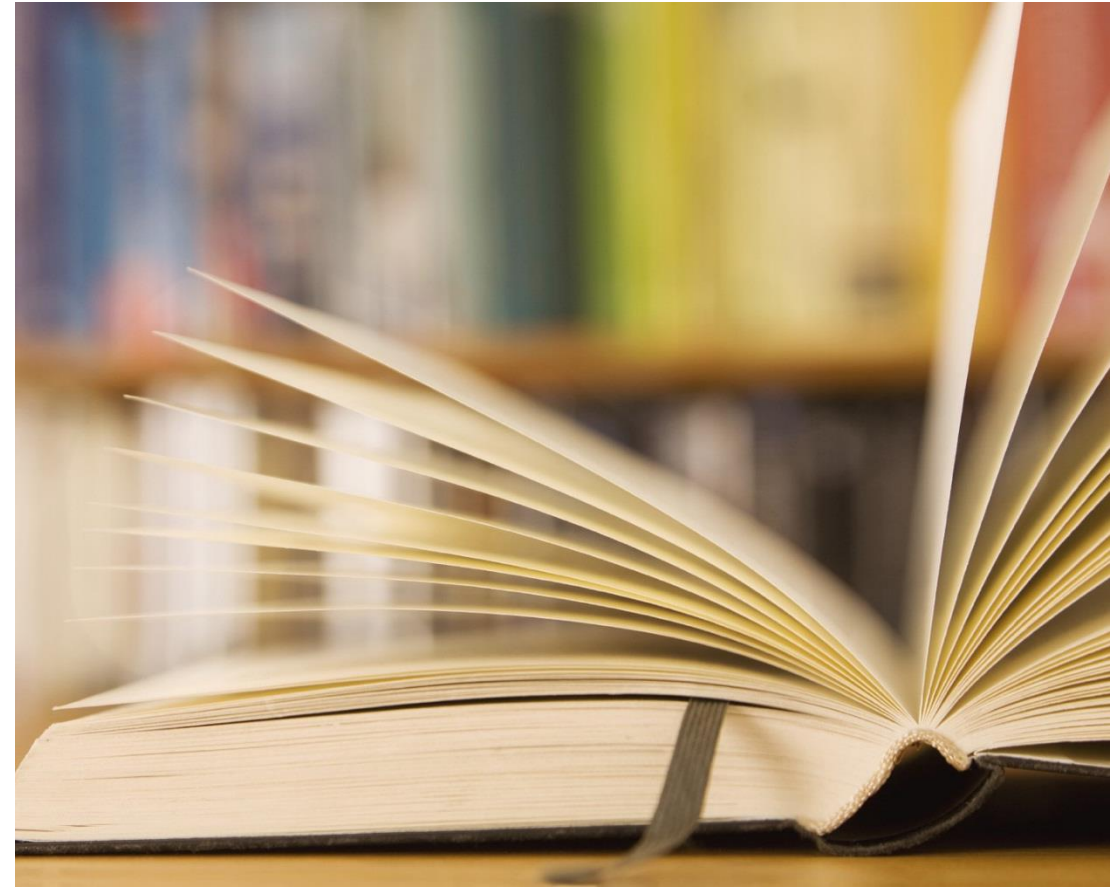


**HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI  
QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO: ĐẢM  
BẢO QUYỀN LỢI HỢP PHÁP VÀ SỰ  
THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN VỚI  
QUẢN TRỊ NHÀ NƯỚC**

**TS. Võ Thanh Lâm, FSPPM  
G5b MPP2023, 23-26 July 2022**



# TIẾP CÔNG DÂN & GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO: QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VÀ QUY ĐỊNH CỦA ĐẢNG

- Quy định 11-QĐi/TW (2019) của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân:

## *Điều 2. Nguyên tắc chung*

*1. Người đứng đầu cấp ủy phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân; thực hiện nghiêm việc tiếp dân, đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.*

*Điều 3. Trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân*

*2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp dân, kịp thời đối thoại với dân khi cần thiết và xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân theo thẩm quyền.*

- Luật Tiếp công dân 2013 & Nghị định 64/2014/NĐ-CP
- Luật Khiếu nại 2011 & Nghị định 124/2020/NĐ-CP
- Luật Tố cáo 2018 & Nghị định 31/2019/NĐ-CP
- Thông tư 04/2021/TT-TTCP quy định quy trình tiếp công dân
- Thông tư 05/2021/TT-TTCP quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

# GIÁM SÁT THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO GIAI ĐOẠN 01/7/2016 ĐẾN 01/7/2021

Bộ/Ngành	Tiếp công dân (lượt)	Người đứng đầu tiếp công dân (lượt)
Bộ Công An	231.000	N/A
Bộ Y Tế	1.200	N/A
Bộ Xây Dựng	770	60
Bộ Tư Pháp	2.300	95
Bộ LĐTB&XH	14.000	N/A
Bộ Tài nguyên & Môi trường	1.900	N/A
Thanh tra Chính phủ	75.000	N/A
Tòa án nhân dân các cấp	482.000	N/A
Viện KSND các cấp	126.000	1000

# GIÁM SÁT THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO GIAI ĐOẠN 01/7/2016 ĐẾN 01/7/2021

Tỉnh/TP	Tiếp công dân (lượt)	Đông người (lượt/vụ việc)	Chủ tịch UBND 3 cấp (%)	Chủ tịch UBND tỉnh/thành phố (%)	Tỷ lệ giải quyết khiếu nại, tố cáo (%)	Nội dung khiếu nại, tố cáo chủ yếu
Hà Nội	165.000	1395/119	50%	35%	Khiếu nại (96,5%) Tố cáo (94,4%)	Thu hồi đất, bồi thường giải phóng mặt bằng, chuyển đổi mô hình chợ, dồn điền đổi thửa đất nông nghiệp
Khánh Hòa	12.800	133/133	12,7% (huyện)/2,14% (xã)	36,7%	Khiếu nại (95,53%) Tố cáo (100%)	Bồi thường, hỗ trợ tái định cư các dự án xây dựng hạ tầng giao thông, phát triển du lịch, quy hoạch khu dân cư, khu đô thị mới
Đắk Nông	17.200	319	1,37% (xã)	68%	Khiếu nại (93,8%) Tố cáo (96,8%)	Khiếu nại bồi thường, hỗ trợ tái định cư dự án có thu hồi đất, cho thuê đất, xử phạt VPHC lĩnh vực đất đai; tố cáo vi phạm trong quản lý, sử dụng đất đai
Kiên Giang	63.800	198/173	N/A	N/A	N/A	Khiếu nại quyết định thu hồi đất, quyết định bồi thường, hỗ trợ tái định cư; Tố cáo hành vi CBCC
Lào Cai	23.000	346	36,56% (xã)	70%	Khiếu nại (97%)	N/A

(Nguồn: Cổng thông tin điện tử Quốc hội)

# HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

□ Mục đích hoạt động tiếp công dân:

- ❖ **Hướng dẫn** công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền phổ biến pháp luật
- ❖ **Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh** thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

□ Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tiếp công dân: CP/Bộ/CQ ngang Bộ, Tổng cục/tổ chức tương đương, Cục; UBND các cấp, cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/thành phố và CQ chuyên môn thuộc UBND huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh; các CQ của QH, HĐND các cấp; TAND, VKSND, Kiểm toán Nhà nước; Đại biểu QH và Đại biểu HĐND các cấp; Tổ chức chính trị, UBMTTQVN, tổ chức CT-XH, cơ quan thuộc CP, đơn vị sự nghiệp công lập

□ Địa điểm tiếp công dân: trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân/nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị bố trí và được thông báo công khai

□ Hình thức: thường xuyên; định kỳ; đột xuất (Người đứng đầu cơ quan trực tiếp thực hiện tiếp công dân ít nhất 1 ngày/tháng, phân công cán bộ làm công tác tiếp công dân thường xuyên).

# PHÂN BIỆT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỚI KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

- ❖ Kiến nghị, phản ánh: cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý nhà nước (K2Đ2 Luật Tiếp công dân)
- ❖ Khiếu nại: 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 CBCC 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.
- ❖ Tố cáo: báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân:
  - a) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CBCC;
  - b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.



# QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN: THÔNG TƯ 04/2021/TT-TTCP

- ❑ **Xác định nhân thân** của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có). Với người tố cáo: họ tên, địa chỉ, bút tích của họ phải được giữ bí mật theo quy định pháp luật về tố cáo.
- ❑ **Xác định tính hợp pháp** của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện khiếu nại, tố cáo hoặc người khiếu nại thực hiện quyền khiếu nại thông qua người đại diện hoặc người được ủy quyền): thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền, giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân
- ❑ **Tiếp nhận** khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:
  - ❖ **Hướng dẫn người dân viết đơn** (khi công dân không có đơn và trình bày trực tiếp) hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân (công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận).
  - ❖ Nếu công dân có đơn với nội dung đầy đủ, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết → **hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền** giải quyết
  - ❖ Nếu nội dung trình bày của công dân vừa có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thì **hướng dẫn công dân thực hiện theo quy định** (tách riêng các nội dung)
- ❑ Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được **ghi vào sổ tiếp công dân**.
- ❑ Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị: **giấy biên nhận** (tiếp nhận tài liệu, chứng cứ).

## CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI TIẾP CÔNG DÂN

- ❖ Gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- ❖ Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
- ❖ Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- ❖ Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- ❖ Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- ❖ Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân/thi hành công vụ.
- ❖ Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
- ❖ Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.



# MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC QUYỀN TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

- ❖ Người dân 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;
- ❖ Người dân 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;
- ❖ Người khiếu nại, tố cáo 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;
- ❖ Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

# PHÂN LOẠI ĐƠN

- ❑ Phân loại theo nội dung: (1) Đơn khiếu nại; (2) Đơn tố cáo; (3) Đơn kiến nghị, phản ánh; (4) Đơn có nhiều nội dung khác nhau
- ❑ Phân loại theo điều kiện xử lý: (1) Đơn đủ điều kiện xử lý; (2) Đơn không đủ điều kiện xử lý;
- ❑ Đơn đủ điều kiện xử lý:
  - ❖ Tiếng Việt (nếu tiếng nước ngoài phải kèm bản dịch được công chứng)
  - ❖ Ghi rõ ngày tháng năm viết đơn, họ tên và địa chỉ người viết đơn, chữ ký/điểm chỉ của người viết đơn
  - ❖ Đơn khiếu nại: tên, địa chỉ cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại
  - ❖ Đơn tố cáo: họ tên, địa chỉ người bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật, cách thức liên hệ người tố cáo
  - ❖ Đơn kiến nghị, phản ánh: ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh
- ❑ Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết
- ❑ Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị phản ánh
- ❑ Phân loại theo thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị

# GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

- Đơn kiến nghị, phản ánh về nội dung **thuộc trách nhiệm quản lý** của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình: tiếp nhận và báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức thụ lý (Đ26 Luật Tiếp công dân)
- Đơn kiến nghị, phản ánh về nội dung **không thuộc trách nhiệm quản lý** của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình: **chuyển đơn** (Đ26 Luật Tiếp công dân)
- **Đơn có nhiều nội dung**, gồm cả kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo: hướng dẫn công dân gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (K3 Đ25 Luật Tiếp công dân)
- **Lưu đơn**: (1) Đơn không đủ điều kiện thụ lý; (2) Đơn khiếu nại đã có QĐ giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; (3) Đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới. Thời hạn lưu đơn: 1 năm (Đ28 TTư 05/2021/TT-TTCP)
- **Thời hạn trả lời hoặc thông báo** bằng văn bản tới người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: **10 ngày làm việc**: (1) đã được thụ lý để giải quyết; (2) cần thời gian xác minh thêm; (3) từ chối thụ lý; hoặc (4) đã chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết).

# GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI

- **Thời hạn thụ lý:** 10 ngày làm việc (K1 Đ16 NĐ 124/2020/NĐ-CP).
- **Thời hạn giải quyết:** 30 ngày hoặc 45 ngày trường hợp phức tạp (khiếu nại lần 1); (45 & 60 ngày với khiếu nại lần 2)
- **Trường hợp không thụ lý giải quyết:** QĐ hành chính & hành vi hành chính trong nội bộ CQNN chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ, công vụ hoặc không liên quan trực tiếp đến quyền lợi hợp pháp của người khiếu nại; đơn không có chữ ký/điểm chỉ; người đại diện không hợp pháp; hết thời hiệu (90 ngày); đã có QĐ giải quyết khiếu nại lần hai; có văn bản thông báo đình chỉ giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án (Đ11 Luật Khiếu nại)
- **Xác minh nội dung khiếu nại:** Làm việc với người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý; người bị khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan (Quyết định xác minh nội dung khiếu nại).
- **Trung cầu giám định:** người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định khi xét thấy cần thiết; người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định (Đ24 NĐ 124/2020/NĐ-CP).
- **Tổ chức đối thoại:** khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh khác nhau (khiếu nại lần 1); trường hợp giải quyết khiếu nại lần 2 BT, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch UBND cấp tỉnh phải trực tiếp đối thoại khi khiếu nại phức tạp, hoặc phân công cấp phó/thủ trưởng cơ quan chuyên môn đối thoại các trường hợp khác.
- **Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:** (1) Tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; hoặc (2) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân; hoặc (3) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

# GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO

- **Điều kiện thụ lý:** Tố cáo **trực tiếp** (được hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản) hoặc tố cáo **bằng đơn** (ký tên/điểm chỉ); Thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức tiếp nhận tố cáo; Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật; Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự.
- **Thời hạn giải quyết:** 30 ngày; có thể gia hạn 01 lần với trường hợp phức tạp nhưng không quá 30 ngày; với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết 2 lần, mỗi lần không quá 30 ngày
- **Xác minh nội dung:** Người giải quyết tố cáo xác minh hoặc giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp/cơ quan, tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung tố cáo (giao xác minh nội dung phải bằng văn bản).
- **Rút tố cáo:** (1) Người tố cáo có quyền rút toàn bộ/một phần nội dung tố cáo (bằng văn bản) trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo; (2) Trường hợp người tố cáo rút một phần nội dung thì phần còn lại được tiếp tục giải quyết theo quy định; (3) Trường hợp người tố cáo rút tố cáo mà người giải quyết tố cáo xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì vụ việc vẫn được giải quyết.
- **Công khai quyết định giải quyết:** (1) Tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác; (2) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của người giải quyết tố cáo; (3) Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của người giải quyết tố cáo; (4) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng; (5) Việc công khai kết luận nội dung tố cáo phải bảo đảm không làm tiết lộ thông tin về người tố cáo.

# MỘT SỐ TỒN TẠI CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

- ❖ Nhận thức tầm quan trọng của hoạt động tiếp công dân: người đứng đầu chưa trực tiếp thực hiện tiếp công dân đầy đủ theo quy định (ủy quyền cho cấp phó hoặc khoán trắng cho các cơ quan chuyên môn, viện lý do bận công tác chuyên môn để hoãn tiếp công dân).
- ❖ Ban hành nội quy/quy chế tiếp công dân: chưa thực hiện đầy đủ; chưa gắn kết hoạt động tiếp công dân với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- ❖ Hoạt động đối thoại chưa được quan tâm đúng mức, ít quan tâm chỉ đạo giải quyết các vụ việc phức tạp dẫn đến thiếu tin tưởng của người dân vào kết quả giải quyết, dẫn đến khiếu nại, tố cáo kéo dài, đơn thư vượt cấp, đơn thư gửi nhiều cơ quan, gửi nhiều lần.
- ❖ Tình trạng đùn đẩy, né tránh, ngại va chạm thực hiện tiếp công dân, giải quyết đơn thư
- ❖ Thiếu quyết liệt, công tâm, khách quan trong giải quyết dẫn đến vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài
- ❖ Chưa quan tâm bố trí nhân lực, cơ sở vật chất, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân
- ❖ Nhận thức của người dân khi thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: còn tình trạng lợi dụng hoạt động tiếp công dân để gây rối trật tự, vu khống, gây thiệt hại cho tổ chức, cá nhân.