BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO **BỘ NỘI VỤ**

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

HOÀNG NGỌC DŨNG

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH TRONG CÔNG CUỘC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở VIỆT NAM

Chuyên ngành: **Quản lý Hành chính công**

Mã số: **62 34 82 01**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ
QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CÔNG

HÀ NỘI, 2015

Công trình được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

Tập thể hướng dẫn khoa học:

1. **GS.TS Phạm Hồng Thái**
2. **PGS.TS Trần Thị Cúc**

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Phản biện 3:

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp Học viện, tại: Học viện Hành chính Quốc gia, 77 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội.

Vào hồi..... giờ, ngày.....tháng…….năm 2015

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Quyền khiếu nại là một trong những quyền cơ bản của con người, công dân được ghi nhận trong Hiến pháp Việt Nam năm 2013: *"Mọi người có quyền khiếu nại, tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân"* (Điều 30). Tuy nhiên, quyền khiếu nại đó được bảo đảm như thế nào lại tùy thuộc vào việc giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCNN) và các hoạt động kiểm tra, giám sát của các cơ quan nhà nước (CQNN) có thẩm quyền.

Đảng và Nhà nước Việt Nam luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác giải quyết khiếu nại của công dân như ban hành nhiều văn bản pháp luật, nghị quyết, về giải quyết khiếu nại, chỉ thị chấn chỉnh, tăng cường công tác giải quyết khiếu nại; coi giải quyết khiếu nại là một trong những nhiệm vụ chính trị trọng tâm của các CQHCNN và trách nhiệm của cả hệ thống chính trị nhằm hướng tới bảo đảm ngày một tốt hơn các quyền con người, quyền công dân trong điều kiện xây dựng nhà nước pháp quyền (NNPQ) xã hội chủ nghĩa (XHCN), cải cách nền HCNN. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại trong lĩnh vực quản lý HCNN những năm qua diễn biến rất phức tạp do nhiều nguyên nhân chủ quan, khách quan; hoạt động giải quyết khiếu nại hành chính (KNHC) của các CQHCNN có nhiều cải cách, đổi mới, đạt được những kết quả nhất định nhưng vẫn bộc lộ nhiều hạn chế, bất cập, chậm được khắc phục nên hiệu quả giải quyết chưa cao, chưa đáp ứng được yêu cầu của cải cải cách hành chính (CCHC) hiện nay. Vì vậy, nghiên cứu sinh chọn vấn đề *"Giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc cải cách hành chính ở Việt Nam"* làm đề tài luận án tiến sĩ chuyên ngành Quản lý hành chính công.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

- *Mục đích nghiên cứu:*Làm rõ vấn đề lý luận, thực tiễn giải quyết khiếu nại trong quản lý HCNN những năm qua để có những nhận xét, đánh giá nhằm đưa ra quan điểm và đề xuất một số giải pháp bảo đảm giải quyết KNHC đáp ứng yêu cầu của CCHC.

- *Nhiệm vụ nghiên cứu:* Làm rõ cơ sở lý luận giải quyết KNHC trong công cuộc CCHC. Khảo sát, đánh giá thực trạng khiếu nại, giải quyết KNHC để làm rõ những kết quả, hạn chế nhằm đưa ra quan điểm và đề xuất một số giải pháp bảo đảm giải quyết KNHC đáp ứng mục tiêu CCHC ở Việt Nam hiện nay.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Tình hình khiếu nại và giải quyết KNHC trong điều kiện CCHC ở Việt Nam hiện nay.

- *Phạm vi nghiên cứu*

Về thời gian: Nghiên cứu khiếu nại và giải quyết KNHC ở Việt Nam từ năm 1999 (khi Luật Khiếu nại, tố cáo có hiệu lực) đến nay.

Về lĩnh vực: Tập trung vào một số lĩnh vực QLNN nổi cộm, có tính thời sự cũng như tầm ảnh hưởng lớn đến các quan hệ xã hội (XH) hiện nay như: Tài nguyên - môi trường, nhà ở, lao động - thương binh và XH...

Về văn bản pháp luật: Bên cạnh các văn bản pháp luật liên quan, luận án chủ yếu dựa vào các văn bản pháp luật về giải quyết KNHC.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

- *Phương pháp luận:* Luận án dựa trên cơ sở phương pháp luận, quan điểm của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh về quyền con người và bảo đảm, bảo vệ quyền con người, trong đó có quyền khiếu nại; về nhà nước và pháp luật; các quan điểm, đường lối của Đảng Cộng sản Việt Nam về giải quyết KNHC, CCHC; các bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức trong điều kiện xây dựng NNPQ Việt Nam XHCN.

- *Phương pháp nghiên cứu:* Luận án sử dụng phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử cùng các phương pháp khác như phương pháp hệ thống, phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp, phương pháp so sánh, gắn lý luận với thực tiễn để chọn lọc tri thức khoa học nghiên cứu về

giải quyết KNHC. Bên cạnh các phương pháp truyền thống, đề tài cũng áp dụng các phương pháp tiếp cận đa ngành, liên ngành giữa khoa học hành chính và khoa học pháp lý.

5. Đóng góp mới về khoa học của luận án

Thứ nhất, đưa ra khái niệm khoa họcvề khiếu nại, giải quyết KNHC; chỉ ra những đặc điểm của giải quyết KNHC; vai trò của giải quyết KNHC trong công cuộc CCHC.

Thứ hai, phân tích, làm rõ tác động qua lại giữa CCHC và giải quyết KNHC.

Thứ ba, đưa ra một số giải pháp nhằm bảo đảm giải quyết KNHC. Cung cấp thêm các luận cứ khoa học để cơ quan giải quyết KNHC nâng cao hiệu quả giải quyết cũng như xem xét nghiên cứu hoàn thiện pháp luật về khiếu nại.

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

Luận án là công trình nghiên cứu tổng thể vấn đề giải quyết KNHC ở Việt Nam trong điều kiện CCHC với mục đích đưa ra các luận cứ khoa học và những quan điểm, giải pháp lý luận, thực tiễn nhằm hoàn thiện các quy định của pháp luật về giải quyết KNHC cũng như tổ chức thực hiện pháp luật về giải quyết KNHC. Kết quả nghiên cứu của luận án sẽ góp phần bổ sung, hoàn thiện lý luận về giải quyết KNHC.

Luận án có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các hoạt động nghiên cứu, giảng dạy, học tập về giải quyết KNHC.

Luận án cũng có thể phục vụ cho công tác lập pháp và hoạt động thực tiễn giải quyết KNHC; giúp cán bộ (CB), công chức (CC) và Nhân dân nâng cao nhận thức về giải quyết KNHC để từ đó có hành xử đúng đắn trong KNHC và hoạt động giải quyết KNHC.

7. Giả thiết nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu

- *Giả thiết nghiên cứu:* Trong những năm qua, các cơ quan HCNN có nhiều cố gắng nhưng giải quyết KNHC vẫn chưa đáp ứng yêu cầu, kỳ vọng của XH như hầu hết chậm trễ, gây phiền hà cho người khiếu nại, nhiều vụ giải quyết chưa đúng pháp luật. Giải quyết KNHC sẽ đáp ứng yêu cầu, sự kỳ vọng của XH nếu được đổi mới cả thể chế, quy trình, thủ tục và nâng cao trách nhiệm, năng lực của CC làm nhiệm vụ này, trách nhiệm của người đứng đầu CQHCNN theo mục tiêu của CCHC, luôn gắn chặt với CCHC, đồng thời phải tập huấn cho đội ngũ CC làm công tác này bằng giải quyết các tình huống khiếu nại giả định.

- *Câu hỏi nghiên cứu:* Các công trình khoa học trong và ngoài nước về khiếu nại đã giải quyết được những vấn đề gì, còn những vấn đề gì cần tiếp tục nghiên cứu, giải quyết trong luận án?. Khiếu nại và giải quyết KNHC là gì?, có những đặc điểm nào khác khiếu kiện hành chính, khiếu nại tư pháp. CCHC và giải quyết KNHC có quan hệ như thế nào?. Thực trạng khiếu nại và giải quyết KNHC ở Việt Nam từ năm 1999 đến nay?, có những ưu điểm, hạn chế ra sao, nguyên nhân?. Để bảo đảm giải quyết KNHC trong điều kiện, bối cảnh CCHC cần có những quan điểm, giải pháp nào?.

8. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, luận án gồm có 4 chương:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án

Chương 2: Cơ sở lý luận về giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc cải cách hành chính ở Việt Nam

Chương 3: Khiếu nại hành chính và giải quyết khiếu nại hành chính ở Việt Nam từ năm 1999 đến nay

Chương 4: Quan điểm và giải pháp bảo đảm giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc cải cách hành chính ở Việt Nam hiện nay

Chương 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. Tình hình nghiên cứu trong nước và ngoài nước liên quan đến đề tài luận án

1.1.1. Nhóm các công trình nghiên cứu liên quan đến khiếu nại và pháp luật về khiếu nại

Có một số công trình tiêu biểu như:*"Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo ở nước ta trong giai đoạn hiện nay"*, Đề tài khoa học cấp bộ do TS. Phạm Hồng Thái và TS. Vũ Đức Đán thực hiện (Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội, 2001). *"Tăng cường pháp chế XHCN trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo của các CQHCNN hiện nay"*, Luận án tiến sĩ Luật học của tác giả Trần Văn Sơn (Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội, 2006). *"Hoàn thiện pháp luật khiếu nại, tố cáo trong điều kiện xây dựng NNPQ XHCN Việt Nam",* Luận án tiến sĩ Luật học của tác giả Ngô Mạnh Toan (Viện Khoa học Xã hội Việt Nam, Hà Nội, 2008)...

Nhìn chung, các công trình nêu trên chủ yếu nghiên cứu lý luận cơ bản về khiếu naitừ góc độ pháp luật hành chính, đặc điểm của khiếu nại, phân biệt quyền khiếu nại với quyền tố cáo, thẩm quyền giải quyết khiếu nại,thực tiễn thực hiện pháp luật về khiếu naiđể từ đó kiến nghị các giải pháp khoa học bảo đảm pháp chế XHCN, hoàn thiện pháp luật về khiếu nại, nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết khiếu nại ở Việt Nam...

1.1.2. Nhóm các công trình nghiên cứu về CCHC nhà nước

Có một số công trình tiêu biểu như:*"Một số vấn đề về xây dựng và cải cách nền HCNN Việt Nam"* do GS. Đoàn Trọng Truyến chủ biên (Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 1996). *"Cải cách nền hành chính quốc gia ở nước ta"* của PGS.TSKH. Nguyễn Duy Gia (Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 1996). *"Đổi mới, hoàn thiện bộ máy nhà nước (BMNN) trong giai đoạn hiện nay"* của PGS.TS. Bùi Xuân Đức (Nxb Tư pháp, Hà Nội, 2007). *"Các giải pháp thúc đẩy CCHC ở Việt Nam*", sách tham khảo do TS. Nguyễn Ngọc Hiến chủ biên (Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 2001). *"Cải cách nền hành chính Việt Nam, thực trạng và giải pháp"*, Chương trình phát triển của Liên hợp quốc tại Việt Nam (Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 2009). *"Một số vấn đề về cải cách thủ tục hành chính"* của TS. Mai Hữu Khuê và TS. Bùi Văn Nhơn (Nxb Chính trị Quốc gia, 1995). *"CCHC công ở Việt Nam: Thực trạng và triển vọng" (Public Administration reform in Vietnam: Problem and Prospects),* 2003. Bài nghiên cứu Được viết bởi TS. Martin Painte, Khoa Quản lý công và XH, Đại học Hồng Công, Trung Quốc….

Nhìn chung, các công trình nêu trên có nội dung chủ yếu đề cập đến vấn đề CCHC; CCHC trong xu hướng xây dựng NNPQ, hội nhập quốc tế; CCHC để nâng cao hiệu quả của nền HCNN - nền hành chính phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn. Từ CCHC đặt ra vấn đề phải đổi mới nền hành chính, đổi mới thể chế hành chính trong lĩnh vực giải quyết KNHC để nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác giải quyết KNHC.

1.1.3. Nhóm các công trình nghiên cứu về giải quyết khiếu nại hành chính, khiếu kiện hành chính

Có một số công trình tiêu biểu như: *"Tăng cường hiệu quả pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáocủa công dân ở Việt Nam hiện nay"*, Luận án tiến sĩ Luật học của tác giả Nguyễn Thế Thuấn (Đại học Luật Hà Nội, 2001). *"Vai trò của các cơ quan thanh tra nhà nước trong giải quyết KNHC ở Việt Nam"*, Luận văn thạc sĩ Luật của tác giả Nguyễn Văn Kim (Đại học Luật Hà Nội, 2004). *"Hoàn thiện thủ tục pháp lý về giải quyết khiếu nại của công dân"*, Luận án tiến sĩ Luật học của tác giả Nguyễn Hạnh (Viện Khoa học XH Việt Nam, Hà Nội, 2005). *"Nâng cao năng lực của công chức HCNNtrong giải quyết khiếu nại"*, Luận văn thạc sĩ Quản lý hành chính công của tác giả Hoàng Ngọc Dũng (Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội, 2006). *"Giải quyết khiếu tố của nhân dân - thực trạng và những bài học kinh nghiệm"*, Đề tài khoa học cấp bộ do TS. Nguyễn Văn Mạnh làm chủ nhiệm (Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội, 1999). *"Thẩm quyền xét xử khiếu kiện hành chính của Tòa án - Sự bảo đảm công lý trong quan hệ giữa nhà nước và công dân"* của TS Nguyễn Thanh Bình (Nxb Tư pháp, Hà Nội, 2004). *"Phân biệt KNHC với khiếu kiện hành chính"* của TS Vũ Trọng Hách (Tạp chí Quản lý Nhà nước số 3/2008)...

Nhìn chung, các công trình nêu trên nghiên cứu đến từng khía cạnh của giải quyết KNHC và khiếu kiện hành chính, phân biệt KNHC với khiếu kiện hành chính; thực trạng giải quyết KNHCvà các vấn đề về hoàn thiện trình tự, thủ tục pháp lý về giải quyết KNHC; duy trì hai cơ chế giải quyết KNHC của CQHCNN và Tòa án...

1.2. Những kết quả nghiên cứu của các công trình trong nước và ngoài nước được luận án kế thừa

- Cần quan niệm về khiếu nại, giải quyết KNHC từ góc độ pháp luật hành chính và thực tiễn thực hiện pháp luật khiếu nại để đưa ra các giải pháp, kiến nghị khoa học bảo đảm pháp chế XHCN, hoàn thiện pháp luật về khiếu nại.

- CCHC để nâng cao hiệu quả của nền HCNN hiện đại, phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn; tôn trọng và bảo đảm, bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, trong đó có quyền khiếu nại. CCHC đòi hỏi phải đổi mới thể chế hành chính về giải quyết KNHC.

- Muốn xây dựng NNPQ phải đổi mới BMNN, thực hiện tốt nghĩa vụ, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân và bồi thường nhà nước cho công dân khi có QĐHC, HVHC trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

- BMNN được đổi mới, chắc chắn các hoạt động nhà nước có hiệu quả hơn, trong đó có hoạt động giải quyết KNHC.

- Cần mở rộng cơ chế giải quyết KNHC của Tòa án để bảo đảm khách quan hơn và công dân có cơ hội lựa chọn phương cách giải quyết khiếu nại của mình.

1.3. Những vấn đề đặt ra, luận án cần tiếp tục làm rõ

Các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước đã góp phần không nhỏ làm rõ nhiều vấn đề lý luận và thực tiễn về khiếu nại, giải quyết KNHC. Tuy nhiên, có một số vấn đề mà các công trình ít nhiều đã đề cập nhưng giải quyết chưa triệt để, luận án cần tiếp tục làm rõ, cụ thể:

Một là, đi sâu làm rõ nguyên nhân chính phát sinh khiếu nại là quyết định hành chính (QĐHC), hành vi hành chính (HVHC) trái pháp luật để xử lý tận "gốc" tình trạng khiếu naihiện nay.

Hai là, nghiên cứu, kiến nghị cơ chế xử lý trách nhiệm người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại vi phạm quy định về phạm thời hạn giải quyết.

Ba là, năng lực công tác của đội ngũ CC làm nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại là một trong những yếu tố then chốt quyết định giải quyết khiếu nại đúng pháp luật, hiệu quả. Vì vậy cần nghiên cứu và kiến nghị các giải pháp nâng cao năng lực công tác của đội ngũ CC làm nhiệm vụ này.

Bốn là, nghiên cứu, kiến nghị đổi mới CB và công tác CB đối với đội ngũ CC làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại.

Năm là, làm rõ mối quan hệ biện chứng giữa giải quyết KNHC và CCHC để kiến nghị giải pháp bảo đảm giải quyết KNHC trong CCHC hiện nay.

Sáu là, trong xu thế hội nhập, dân chủ, pháp luật khiếu nại cần tiếp tục hoàn thiện theo hướng coi giải quyết khiếu nại lần đầu chỉ là quá trình CQNN tự xem lại QĐHC, HVHC của mình bị khiếu nại để tự chỉnh sửa, không coi là một lần giải quyết khiếu nại sẽ bảo đảm khách quan, dân chủ hơn.

Bảy là, làm rõ mô hình, quy trình giải quyết KNHC hiện nay còn hạn chế, chưa bảo đảm tính khách quan, có được đổi mới nhưng chưa nhiều và chưa thực sự chịu sự tác động sâu sắc của CCHC.

Tám là, khiếu nại liên quan đến đất đai chiếm tỷ lệ lớn; để giải quyết căn cơ tình trạng này, cần phải sửa đổi các quy định về quản lý, sử dụng đất đai chặt chẽ hơn để tránh mọi sự lợi dụng.

Chín là, hầu hết các CQHCNN đều vi phạm thời hạn giải quyết khiếu nại, thời hiệu khiếu nại cũng chưa hợp lý; cần nghiên cứu, khắc phục vấn đề này.

1.4. Giải quyết khiếu nại hành chính ở một số quốc gia và những gợi mở có thể vận dụng ở Việt Nam

1.4.1. Giải quyết KNHC ở Cộng hoà Liên bang Đức

Cộng hòa Liên bang Đức duy trì cơ chế giải quyết KNHC của CQHCNN và Tòa án. Trước hết, người dân khiếu nại đến CQNN có QĐHC, HVHC bị khiếu nại; nếu thấy giải quyết không thỏa đáng thì khiếu nại lên CQHCNN cấp trên; không đồng ý với giải quyết của CQHCNN cấp trên thì khiếu kiện đến Tòa hành chính sơ thẩm. Người khiếu nại có quyền kháng cáo phán quyết của Tòa hành chính sơ thẩm lên Tòa hành chính phúc thẩm, kháng cáo phán quyết của Tòa hành chính phúc thẩm lên Tòa hành tối cao, kháng cáo phán quyết của Tòa hành chính tối cao lên Tòa hành chính Liên bang.

1.4.2. Giải quyết KNHC ở Nhật Bản

Ở Nhật Bản, công dân có quyền khiếu nại ngay lên CQHC cấp trên trực tiếp của CQHC có QĐHC bị khiếu nại. Giải quyết KNHC được thông qua hoạt động tư vấn hành chính do các chuyên gia tư vấn thực hiện, không nhận thù lao nhưng các chuyên gia tư vấn được nhà nước chi trả các chi phí thực tế họ đã bỏ ra trong quá trình tư vấn hành chính cho người khiếu nại. Tư vấn hành chính là giai đoạn "tiền giải quyết" KNHC ở Nhật Bản, đã góp phần làm giảm khoảng 50% KNHC ngay trong giai đoạn tư vấn. Nghị viện cũng có trách nhiệm giải quyết KNHC trong thời gian diễn ra kỳ họp của Nghị viện bằng hình thức bỏ phiếu kín.

1.4.3. Những gợi mở có thể vận dụng ở Việt Nam

Thứ nhất, hiện tại, Việt Nam vẫn nên duy trì mô hình giải quyết KNHC do CQHCNN và Tòa án thực hiện nhưng cần quy định chặt chẽ hơn để bảo đảm được tính khách quan trong giải quyết của các CQHCNN và nguyên tắc độc lập xét xử của Tòa án.

Thứ hai, cần nghiên cứu mô hình tư vấn hành chính của Nhật Bản để có thể vận dụng khi có điều kiện kinh tế - xã hội (KT-XH) phù hợp.

*Thứ ba,*cần nghiên cứu, hoàn thiện pháp luật về khiếu nại theo hướng giải quyết KNHC chỉ do CQHCNN cấp trên trực tiếp của CQHCNN có QĐHC bị khiếu nại, việc giải quyết của CQHCNN có QĐHC bị khiếu nại chỉ là quá trình tự xem lại QĐHC của mình khi có khiếu nại vì các quyết định giải quyết lần đầu có chất lượng thấp, thường là giữ nguyên QĐHC bị khiếu nại.

Thứ tư, tiếp tục nghiên cứu xây dựng mô hình cơ quan tài phán hành chính thuộc hệ thống cơ quan hành pháp nhưng độc lập với CQHC. Không đồng ý với QĐHC, HVHC hoặc quyết định giải quyết KNHC, công dân có quyền đưa vụ việc đến cơ quan tài phán hành chính hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH TRONG CÔNG CUỘC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở VIỆT NAM

2.1. Khiếu nại hành chính và giải quyết khiếu nại hành chính

2.1.1.Khái niệm, đặc điểm, đối tượng của KNHC

- *Khái niệm KNHC:* Khiếu nại của cá nhân, tổ chức đối với QĐHC, HVHC trong quản lý HCNN gọi là KNHC. KNHC là quyền của cá nhân, tổ chức (với tư cách là đối tượng quản lý) yêu cầu CQHCNN, cơ quan khác của nhà nước hay tổ chức sự nghiệp công (với tư cách là chủ thể quản lý) xem xét lại QĐHC, HVHC hoặc quyết định kỷ luật CB,CC khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích của mình.

- Đặc điểm của KNHC

Thứ nhất, KNHC chỉ phát sinh trong hoạt động quản lý HCNN (hoạt động chấp hành - điều hành giữa đối tượng quản lý là cá nhân, tổ chức với chủ thể quản lý là CQHCNN).

Thứ hai, KNHC xuất phát từ nhận thức chủ quan của người khiếu nại, là một hình thức phản ứng của người khiếu nại với những hiện tượng vi phạm quy định về các quyền, lợi ích hợp pháp của họ được pháp luật bảo vệ.

Thứ ba, KNHC luôn mang trong mình những thông tin về sự vi phạm các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức hoặc của CB,CC.

Thứ tư, người khiếu nại không thể tự khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm bởi việc làm trái pháp luật của CQNN mà họ khiếu nại, trông chờ vào giải quyết của CQHCNN.

Thứ năm, giải quyết KNHC do CQHCNN thực hiện với thủ tục hành chính nhất định, đơn giản hơn so với thủ tục tố tụng hành chính do Tòa án tiến hành.

Thứ sáu, mục đích giải quyết KNHC là nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại bị xâm phạm bởi việc làm trái pháp luật của CQNN.

Thứ bảy, phạm vi phát sinh KNHC rất rộng, trong các hoạt động QLNN về các lĩnh vực kinh tế, XH, kỷ luật CB,CC...

Thứ tám, chủ thể của KNHC rộng, bao gồm tất cả những cơ quan, tổ chức, cá nhân có mối quan hệ về quyền, lợi ích với CQNN trong QLNN.

- Đối tượng của KNHC

Thứ nhất, đối tượng của KNHC là QĐHC; được hiểu là văn bản do CQHCNN ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong quản lý HCNN, được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể và được ban hành theo hình thức văn bản với tên gọi là quyết định (quyết định QLNN cá biệt - cụ thể).

Thứ hai, đối tượng của KNHC là HVHC; được hiểu là hành vi của người có thẩm quyền trong cơ quan HCNN thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định (hành vi trái pháp luật). HVHC trái pháp luật dưới dạng hành động là hành vi thực hiện không đúng, không đầy đủ, vượt quá thẩm quyền. HVHC trái pháp luật dưới dạng không hành động là hành vi không thực hiện một nhiệm vụ, công vụ mà theo quy định họ phải thực hiện.

Thứ ba, đối tượng của KNHC là quyết định kỷ luật CB,CC; được hiểu là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật CB,CC thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về CB,CC.

2.1.2. Khái niệm, đặc điểm, thẩm quyền giải quyết KNHC

- Khái niệm giải quyết KNHC

Giải quyết KNHC là hoạt động của CQHCNN trong việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại của cá nhân, tổ chức đối với QĐHC, HVHC khi họ có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm tới quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- Đặc điểm của giải quyết KNHC

Thứ nhất, chủ thể giải quyết KNHC là CQHCNN có QĐHC, HVHC bị khiếu nại (gọi là chủ thể giải quyết khiếu nại lần đầu) và CQHCNN cấp trên trực tiếp của chủ thể giải quyết khiếu nại lần đầu (gọi là chủ thể giải quyết khiếu nại lần hai) giải quyết khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

Thứ hai, khách thể giải quyết KNHC là quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại được pháp luật quy định bảo vệ.

Thứ ba, thông qua việc giải quyết KNHC, quyền chủ thể của người khiếu nại bị xâm phạm bởi QĐHC hoặc HVHC được khôi phục.

Thứ tư, về bản chất, giải quyết KNHC là thái độ, phản ứng của nhà nước đối với khiếu nại của công dân nhằm giải quyết tốt mối quan hệ giữa nhà nước và công dân.

Thứ năm, giải quyết KNHC luôn chứa đựng trong đó các thông tin, chứng cứ nhất định về sự vi phạm các quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại và là một dạng của quản lý HCNN.

Thứ sáu, giải quyết KNHC phải được thể hiện bằng văn bản cụ thể với tên gọi là "quyết định", không dùng công văn, thông báo thay "quyết định" giải quyết khiếu nại. Việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại không phải là kết quả của sự thoả thuận ý chí giữa người giải quyết khiếu nại và người khiếu nại.

Thứ bảy, quyết định giải quyết KNHC là QĐHC cá biệt, chỉ được áp dụng một lần, sau khi được thi hành thì tự nó chấm dứt hiệu lực; trong khi đó quyết định quy phạm được áp dụng nhiều lần, chấm dứt hiệu lực khi có văn bản quy phạm mới thay thế.

- Thẩm quyền giải quyết KNHC:

Được hiểu là quyền xem xét, giải quyết và nghĩa vụ phải xem xét, giải quyết KNHC do pháp luật quy định. Các chủ thể có thẩm quyền giải quyết khiếu nại được quy định cụ thể trong Luật Khiếu nại năm 2011, đó là: Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã, thủ trưởng cơ quan thuộc UBND cấp huyện; Chủ tịch UBND cấp huyện; Thủ trưởng cơ quan thuộc cấp sở và cấp tương đương; Giám đốc sở và cấp tương đương; Chủ tịch UBND cấp tỉnh; Thủ trưởng cơ quan thuộc bộ, thuộc cơ quan ngang bộ, thuộc cơ quan thuộc Chính phủ; Bộ trưởng; Tổng Thanh tra Chính phủ; Chánh thanh tra các cấp; Thủ tướng Chính phủ.

Quy định hiện hành, KNHC được giải quyết qua hai cấp: Thủ trưởng CQHC giải quyết lần đầu đối với khiếu nại QĐHC, HVHC của mình (kể cả HVHC của CB,CC do mình quản lý bị khiếu nại) và thủ trưởng CQHC cấp trên trực tiếp của CQHC giải quyết lần đầu giải quyết lần hai đối với khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người khiếu nại có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính.

2.1.3. Phân biệt KNHC, khiếu kiện hành chính, khiếu nại tư pháp

- Khiếu nại hành chính: Là việc cá nhân, tổ chức yêu cầu CQHCNN xem xét lại QĐHC, HVHC của họ khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình. KNHC do CQHCNN có thẩm quyền giải quyết theo thủ hành chính quy định trong pháp luật về khiếu nại.

- Khiếu kiện hành chính: Là việc người khiếu nại khiếu nại QĐHC, HVHCđến Tòa án hay còn gọi là khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án. Khiếu kiện hành chính do Tòa án giải quyết theo thủ tục tố tụng hành chính quy định tại Luật Tố tụng hành chính.

- Khiếu nại tư pháp: Là việc cá nhân, tổ chức yêu cầu cơ quan tư pháp (bao gồm Viện Kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân, cơ quan điều tra) xem xét lại bản án, quyết định của cơ quan tư pháp hoặc hành vi công vụ của kiểm sát viên, thẩm phán, điều tra viên trong các hoạt động điều tra, truy tố, xét xử trong các lĩnh vực hình sự, lao động, kinh tế, hành chính, dân sự theo quy định của Luật Tố tụng hình sự, Luật Tố tụng dân sự, Luật Tố tụng hành chính.

2.2. Cải cách hành chính và tác động qua lại giữa cải cách hành chính và giải quyết khiếu nại hành chính

2.2.1. Khái niệm, mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC hiện nay ở Việt Nam

- Khái niệm CCHC: CCHC là những thay đổi có chủ định nhằm hoàn thiện thể chế nền hành chính, cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành bộ máy HCNN các cấp và đội ngũ CC hành chính, tài chính công để nâng cao hiệu lực, năng lực và hiệu quả hoạt động của nền hành chính công phục vụ dân.

- Mục tiêu của CCHC giai đoạn 2011-2020: Cải cách thể chế, xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ CB,CC,VC, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thực sự để CB,CC,VC thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công.

- Nhiệm vụ của CCHC giai đoạn 2011 - 2020: Tập trung vào các nhiệm vụ chủ yếu là cải cách thể chế hành chính; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy HCNN; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CB,CC,VC; cải cách tài chính công; hiện đại hóa hành chính.

2.2.2. Tác động qua lại giữa CCHC và giải quyết KNHC

- CCHC tác động đến ý thức, trách nhiệm của CC trong hoạt động hành chính và giải quyết KNHC. CCHC nâng cao chất lượng CB,CC, đã tác động đến ý thức, tinh thần trách nhiệm, tính chuyên nghiệp của CB,CC trong thực thi nhiệm vụ, công vụ nói chung và trong công tác giải quyết KNHC nói riêng.

- CCHC tác động đến hiệu quả hoạt động của nền hành chính, trong đó có hoạt động giải quyết KNHC, vì vậy CCHC sẽ nâng cao hiệu quả giải quyết KNHC.

- Giải quyết KNHC là góp phần thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC, thúc đẩy CCHC bởi:

Thứ nhất, giải quyết KNHC nhằm bảo đảm các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân theo quy định của pháp luật.

Thứ hai, giải quyết KNHC để củng cố pháp chế, chấn chỉnh và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hoạt động quản lý HCNN.

Thứ ba, giải quyết KNHC là cơ sở để kiểm tra, đánh giá, nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý HCNN.

Thứ tư, giải quyết KNHC là phương thức bảo đảm sự giám sát của Nhân dân đối với hoạt động QLNN và CC nhà nước.

Chương 3

KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH Ở VIỆT NAM TỪ NĂM 1999 ĐẾN NAY

3.1. Tình hình khiếu nại hành chính từ năm 1999 đến nay

3.1.1. Tổng quát tình hình KNHC

Từ năm 1999 (Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 có hiệu lực) đến nay, tình hình KNHC diễn biến rất phức tạp, xảy ra ở hầu hết các địa phương trên cả nước; nhiều lúc, nhiều nơi vượt ra khỏi tầm kiểm soát của chính quyền địa phương, trở thành "điểm nóng" về trật tự XH. Đặc biệt, xuất hiện nhiều đoàn khiếu nại đông người, vượt cấp lên Trung ương, nhất là vào các dịp diễn ra sự kiện chính trị quan trọng của đất nước như Trung ương, Quốc hội họp…

3.1.2. Tính chất của KNHC

Thứ nhất, thái độ khiếu nại ngày càng gay gắt, bức xúc, phức tạp.

Thứ hai, xuất hiện nhiều khiếu nại đông người, vượt cấp có tổ chức (có người đứng đầu, người đại diện, liên kết các nhóm khiếu nại), lôi kéo cả người già, trẻ em và các đối tượng chính sách tham gia.

Thứ ba, nhiều trường hợp bị lợi dụng, kích động, xúi giục khiếu nại với thái độ cực đoan, tự thiêu, dọa tự thiêu; thực hiện hành vi trái pháp luật như chửi bới, đe dọa, bắt giữ CB làm công tác tiếp công dân.

Thứ tư, các thế lực thù địch trong, ngoài nước và một số phần tử cơ hội chính trị đã lợi dụng vấn đề khiếu nại của công dân để xúi giục, kích động thành khiếu nại đông người nhằm chống phá nhà nước Việt Nam trên các mặt.

3.1.3. Nội dung KNHC

Nội dung KNHC chủ yếu liên quan đến lĩnh vực tài nguyên và môi trường, nhà ở, xây dựng, lao động - thương binh và XH, tư pháp. Riêng KNHC trong lĩnh vực bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất chiếm khoảng 70% số vụ việc.

3.1.4. Những nguyên nhân chủ yếu phát sinh KNHC

- *Trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường:* Chủ yếu là do chính quyền các cấp chưa quán triệt, chấp hành nghiêm pháp luật về đất đai; công tác QLNN về đất đai bị buông lỏng kéo dài, nhiều vi phạm không được phát hiện kịp thời, không xử lý. Mặt khác, quy định của pháp luật về đất đai và pháp luật về khiếu nại còn nhiều bất cập, chưa phù hợp với thực tế cùng với sự yếu kém trong công tác thu hồi đất, bồi thường, giải phóng mặt bằng...

- *Trong lĩnh vực nhà ở:* Quá trình thực hiện chính sách cải tạo nhà đất có thiếu sót về trình tự, thủ tục hoặc thiếu chính xác và quá trình quản lý sử dụng nhà đất cải tạo có vi phạm. Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) làm cơ sở giải quyết khiếu nại thiếu và không đồng bộ.

- *Trong lĩnh vực lao động - thương binh và XH:* Việc thực hiện các chính sách về bảo hiểm XH, người có công… có những hạn chế, thiếu sót, khuyết điểm.

- *Trong lĩnh vực tư pháp:* Chủ yếu là cơ quan thi hành án dân sự chưa chủ động, tích cực, thậm chí thiếu trách nhiệm, không trung thực trong việc tổ chức thi hành bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật. Cơ chế phối hợp giữa các cơ quan trong việc thi hành án dân sự chưa chặt chẽ.

3.2. Thực trạng giải quyết khiếu nại hành chính ở Việt Nam từ năm 1999 đến nay

3.2.1. Công tác chỉ đạo giải quyết KNHC

Trung ương Đảng, Quốc hội, Chính phủ rất quan tâm chỉ đạo giải quyết KNHC, ban hành nhiều chỉ thị, nghị quyết để chấn chỉnh, kiểm tra, tăng cường trách nhiệm của thủ trưởng các CQHCNN các cấp trong việc giải quyết KNHC. Thủ tướng Chính phủ trực tiếp chủ trì nhiều hội nghị trực tuyến để chỉ đạo công tác giải quyết khiếu nại và trực tiếp chủ trì nhiều cuộc họp giải quyết những vụ việc khiếu nại phức tạp, đông người, tồn đọng, kéo dài... Có thể nói, công tác giải quyết KNHC chính từ năm 1999 đến nay đã được cả hệ thống chính trị vào cuộc nên đã đạt được những kết quả nhất định.

3.2.2. Kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết KNHC

Từ năm 1999 đến Quý I năm 2004 các CQHCNN có thẩm quyền đã giải quyết được 459.243/639.590 đơn khiếu nại, đạt tỷ lệ 70%.

Từ năm 2005 đến 2007, các CQHCNN các cấp giải quyết là 166.015 vụ việc (đạt tỷ lệ 84,5%).

Từ năm 2008 đến 2011, các CQHCNN đã giải quyết 257.419/290565 vụ việc (đạt trên 88%). Qua phân tích cho thấy số vụ việc khiếu nại đúng chiếm 19,8%; số vụ việc khiếu nại có đúng, có sai chiếm 28%; số vụ việc khiếu nại sai chiếm 52,2%.

Năm 2012, các CQHCNN đã giải quyết 54.786 vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, trách nhiệm được giao.

Năm 2013, các CQHCNN đã giải quyết 39.013/43.932 vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền (đạt 88,8%).

Năm 2014, các CQHCNN đã giải quyết 36.750/42.783 vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền (đạt 85,9%).

3.2.3. Nhận xét, đánh giá về kết quả giải quyết KNHC

- Những kết quả đã đạt được và nguyên nhân

+ Những kết quả đạt được

Thứ nhất, việc sửa đổi, bổ sung Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 vào năm 2004, 2005 và việc ban hành Luật Tố tụng hành chính 2010, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân 2013 đã tạo cơ sở pháp lý quan trọng để công dân thuận lợi thực hiện quyền khiếu nạivà việc giải quyết của các CQHCNN.

Thứ hai, công tác giải quyết KNHC có những chuyển biến tích cực, dần đi vào nền nếp; các CQHCNN đã giải quyết số lượng lớn đơn khiếu nại, chất lượng nâng lên; nhiều vụ việc phức tạp, tồn đọng kéo dài được giải quyết dứt điểm.

Thứ ba, công tác tiếp công dân ngày càng nề nếp hơn, đạt kết quả đáng ghi nhận, nhất là từ khi thực hiện Đề án đổi mới công tác tiếp dân được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010.

Thứ tư, QLNN về giải quyết KNHC đạt được những kết quả quan trọng ở nhiều nội dung: ban hành các văn bản pháp luật; công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các cấp, các ngành được thực hiện thường xuyên hơn.

+ Nguyên nhân của những kết quả đã đạt được:

Thứ nhất, sự chỉ đạo của Chính phủ về giải quyết KNHC ngày càng quyết liệt hơn và có nhiều biện pháp tích cực để nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại.

Thứ hai, các bộ, ngành, địa phương đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc giải quyết khiếu nại, nhất là khiếu nại đông người, phức tạp.

Thứ ba, công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật khiếu nại được quan tâm hơn.

- Những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế

+ Những hạn chế

Thứ nhất, thể chế hành chính về khiếu nại và giải quyết KNHC được quan tâm hoàn thiện, đổi mới nhưng quy định hướng dẫn thực hiện chậm ban hành.

Thứ hai, công tác chỉ đạo giải quyết khiếu nại ở nhiều nơi thiếu quyết liệt, chưa toàn diện; có chỉ đạo nhưng thiếu kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

Thứ ba, vẫn còn tình trạng giải quyết chậm trễ, chỉ chú ý giải quyết hết thẩm quyền mà chưa quan tâm đến chất lượng giải quyết, giải quyết dứt điểm, thấy sai nhưng không chịu sửa, bao che vi phạm...

Thứ tư, công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại được thực hiện nhưng chưa ráo riết; qua thanh tra, mặc dù phát hiện nhiều vi phạm nhưng việc xử lý vi phạm sau thanh tra chưa nghiêm.

Thứ năm, nội dung phổ biến giáo dục pháp luật và nâng cao ý thức chấp hành pháp luật cho CB, nhân dân ở xã, phường, thị trấn ở nhiều nơi còn sơ sài, mang tính hình thức, hình thức tuyên truyền còn đơn điệu.

Thứ sáu, nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại chậm được đổi mới; số chương trình, tiết học còn ít, chưa chuyên sâu; đội ngũ giảng viên chưa chưa đáp ứng yêu cầu.

Thứ bảy, CB tiếp công dân ở một số nơi chưa làm tốt trách nhiệm, còn đùn đẩy, né tránh, tiếp hình thức, thậm chí còn thách đố người dân khiếu nại.

Thứ tám, nhiều cơ quan còn thiếu trách nhiệm trong việc thụ lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, thụ lý hay không thụ lý giải quyết cũng không thông báo bằng văn bản lý do không thụ lý.

Thứ chín, cách giải quyết khiếu nại của nhiều CQHCNN còn cứng nhắc, sợ trách nhiệm, thiếu quan tâm đến quyền lợi hợp pháp của công dân, cá biệt giải quyết quyền lợi hợp pháp của công dân như sự bố thí.

Thứ mười, một số cấp chính quyền chưa tập trung chỉ đạo tiếp nhận, giải quyết kịp thời đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền; còn rất nhiều vụ việc giải quyết chậm trễ, kết luận thiếu chính xác, xử lý vi phạm không nghiêm.

+ Nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế

Thứ nhất, chính sách, pháp luật, nhất là pháp luật về đất đai mỗi thời kỳ có sự khác nhau, thường thay đổi.

Thứ hai, công tác QLNN, nhất là trong lĩnh vực đất đai còn nhiều yếu kém, sai phạm và bị buông lỏng kéo dài, nhiều vi phạm không bị phát hiện, xử lý vi phạm không nghiêm minh, thiếu kịp thời.

Thứ ba, cơ chế giải quyết khiếu nại hiện nay còn phức tạp cả về thẩm quyền cũng như trình tự, thủ tục giải quyết, thậm chí còn gây phiền hà cho công dân.

Thứ tư, chưa có cơ chế thỏa đáng bồi thường thiệt hại, khắc phục hậu quả do các QĐHC, HVHC trái pháp luật gây ra cho người khiếu nại.

Thứ năm, đội ngũ CC làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại nhìn chung còn thiếu và yếu về năng lực chuyên môn, chưa đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ.

Thứ sáu, sự phối hợp giữa các cấp, các ngành, địa phương trong quá trình giải quyết khiếu nại còn chưa chặt chẽ, thiếu sự phối hợp, bàn bạc.

Thứ bảy, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong giải quyết khiếu nại chưa nghiêm, người vi phạm không bị xử lý trách nhiệm.

Thứ tám, ý thức chấp hành pháp luật cũng như sự hiểu biết về pháp luật của một bộ phận công dân còn hạn chế.

Thứ chín, công tác giải quyết KNHC có nội dung, phạm vi rộng và phức tạp.

Thứ mười, công tác thi hành án hành chính, dân sự cũng là những việc hết sức phức tạp, khiếu nại trong các lĩnh vực này rất khó giải quyết và nhiều vụ việc còn vướng mắc do các yếu tố lịch sử để lại.

3.3. Thực trạng CCHC trong giải quyếtKNHC

3.3.1. Cải cách thể chế, thủ tục giải quyết KNHC

- Cải cách thể chế về khiếu nại và giải quyết KNHC

Thể chế về khiếu nại và giải quyết KNHC là một phần của thể chế hành chính công; hoàn thiện thể chế này là việc thực hiện một trong những nhiệm vụ trọng tâm của CCHC giai đoạn hiện nay vì nó sẽ góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết KNHC.

Thể chế về khiếu nại và giải quyết KNHC ngày càng được hoàn thiện về nội dung và hình thức, thể hiện qua việc ban hành nhiều pháp lệnh, bộ luật liên quan, văn bản hướng dẫn thi hành. Đây là sự đổi mới cơ bản thể chế về khiếu nại và giải quyết KNHC theo mục tiêu của CCHC đang diễn ra ở Việt Nam.

- Thủ tục khiếu nại và giải quyết KNHC được đổi mới

Trong chỉ đạo xây dựng, đổi mới cơ chế giải quyết KNHC, chuẩn bị đề án tài phán hành chính trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định theo tinh thần chỉ đạo của Bộ Chính trị tại Thông báo số 130-TB/TW ngày 10/01/2008, Thủ tướng Chính phủ đã có ý kiến *"... việc hoàn thiện cơ chế giải quyết khiếu nại cần tăng cường trách nhiệm của CQHC, đồng thời bảo đảm quyền khởi kiện vụ án hành chính của công dân, tổ chức tại tòa án... Cơ chế giải quyết khiếu nại cần đảm bảo nguyên tắc khách quan, công khai, minh bạch, dân chủ và kịp thời..."*

Thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại đã được Luật Khiếu nại 2011 quy định cụ thể, rõ ràng hơn theo hướng dễ hiểu, dễ thực hiện, thuận lợi cho người khiếu nại và người giải quyết khiếu nại, tăng cường trách nhiệm của thủ trưởng các CQHCNN trong giải quyết khiếu nại.

Đổi mới rõ nét nhất là quy định người khiếu nại có quyền khởi kiện ngay đến Tòa án để giải quyết tranh chấp hành chính theo quy định của Luật Tố tụng hành chính, không nhất thiết phải khiếu nại lần đầu đến CQHCNN.

- Thẩm quyền giải quyết KNHC được quy định rõ hơn

- Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại được quy định rõ hơn. Đặc biệt, bổ sung quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước; quy định cụ thể hơn về trường hợp nhiều người cùng khiếu nại một nội dung và trách nhiệm giải quyết.

3.3.2. Cải cách về bộ máy, đổi mới công tác CB trong giải quyết KNHC

- Đổi mới, kiện toàn các cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại

- Công tác cán bộ trong giải quyết khiếu nại có nhiều cải cách, đổi mới

3.4. Một số kết luận rút ra qua thực tiễn giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc cải cách hành chính từ năm 1999 đến năm 2014

- *Thứ nhất,* trước hết, cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương các cấp cần quán triệt đầy đủ quan điểm của Đảng và Nhà nước về công tác giải quyết KNHC trong bối cảnh CCHC hiện nay để có những cải cách, đổi mới cơ chế, quy trình, thủ tục giải quyết KNHC phù hợp.

- *Thứ hai,* ở đâu mà cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương nhận thức đúng đắn, đầy đủ về yêu cầu, vai trò của công tác giải quyết KNHC và thực sự quan tâm đến công tác này thì ở đó khiếu nại được giải quyết kịp thời khi xảy ra, tình hình ổn định hơn, ít có khả năng xảy ra "điểm nóng" khiếu kiện.

- *Thứ ba,* pháp luật về khiếu nại tuy được hoàn thiện nhưng vẫn còn một số hạn chế. Vì vậy, thông qua giải quyết khiếu nại, phải rút ra những vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện, cải cách, đổi mới, đáp ứng yêu cầu của CCHC.

- *Thứ tư,* cơ chế xử lý trách nhiệm đối với người có thẩm quyền ban hành QĐHC, có HVHC trái pháp luật chưa cụ thể nên thiếu tác dụng hạn chế nguyên nhân phát sinh khiếu nại,cần được hoàn thiện để có cơ sở xử lý trách nhiệm đối với những trường hợp này.

- *Thứ năm,* nhiều quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có chất lượng thấp phần lớn là do năng lực của đội ngũ CC làm nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại chưa đạt yêu cầu; cần tiếp tục có kế hoạch đạo tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên ngành và các kỹ năng về tiếp công dân, tham mưu tổng hợp để nâng cao chất lượng giải quyết KNHC.

- *Thứ sáu,* hiện tượng vi phạm thời hạn giải quyết khiếu nại (cả lần một và lần hai) diễn ra khá phổ biến, đây là một trong những nguyên nhân gây nên tình trạng khiếu nại vượt cấp, phức tạp hiện nay; cần nghiên cứu để có cơ chế hữu hiệu xử lý tình trạng này.

- *Thứ bảy,* đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, cấp ủy Đảng và chính quyền địa phương phải cùng vào cuộc, tăng cường tiếp xúc, đối thoại, lập Hội đồng tư vấn giải quyết để đưa ra phương án xử lý tối ưu, hạn chế trở thành "điểm nóng" khiếu kiện; đồng thời phải chuẩn bị dự phòng phương án xử lý "điểm nóng" khiếu kiện khi xảy ra.

- *Thứ tám,* công tác thanh tra, kiểm tra, đôn đốc giải quyết khiếu nại của CQHCNN cấp trên đối với CQHCNN cấp dưới và vai trò giám sát của các cơ quan quyền lực nhà nước ở nơi nào được quan tâm, coi trọng thì ở đó ít xảy ra tình hình phức tạp về khiếu nại, trật tự XH ở đó ổn định hơn.

- *Thứ chín,* tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại là những công việc khó khăn, vất vả, chịu nhiều áp lực, trực tiếp với những bức xúc từ phía người dân, vì vậy cần tiếp tục cải cách chế độ, chính sách đãi ngộ để thu hút và động viên CC thực thi công vụ có chất lượng.

- *Thứ mười,* người đứng đầu CQHCNN là yếu tố quan trọng, quyết định giải quyết khiếu nại đúng pháp luật. Vì vậy, cần phải đề cao vai trò và tăng cường trách nhiệm người đứng đầu CQHCNN trong giải quyết KNHC.

Chương 4

QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP BẢO ĐẢM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH TRONG CÔNG CUỘC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

4.1. Quan điểm bảo đảm giải quyết KNHC trong công cuộc CCHC

4.1.1. Phải coi giải quyết KNHC là một nhiệm vụ quan trọng góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC

Mục tiêu chính của CCHC là nhằm phục vụ, giải quyết yêu cầu, công việc của người dân ngày một tốt hơn và giải quyết KNHC là một phần của hoạt động quản lý HCNN; vì vậy, làm tốt công tác giải quyết KNHC hiện nay là góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC.

4.1.2. Đẩy mạnh hoạt động giải quyết KNHC là góp phần bảo đảm các quyền của công dân trong bối cảnh xây dựng NNPQ Việt Nam XHCN

Khiếu nại là quyền hiến định của công dân, giải quyết khiếu nại là trách nhiệm của các CQHCNN. Vì vậy, giải quyết KNHC được đẩy mạnh là tôn trọng, bảo đảm các quyền công dân, trong đó có quyền khiếu nại, sẽ đáp ứng các yêu cầu về xây dựng NNPQ Việt Nam XHCN.

4.1.3. Giải quyết KNHC là góp phần bảo đảm hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý HCNN

KNHC phát sinh trong hoạt động quản lý HCNN và phản ánh thực trạng hoạt động quản lý HCNN. Vì vậy, giải quyết KNHC sẽ giúp chủ thể QLHC khắc phục những thiếu sót trong quản lý, làm cho mục tiêu, nhiệm vụ quản lý được thực hiện, uy tín của chủ thể quản lý được nâng cao, hiệu lực, hiệu quả của quản lý HCNN được bảo đảm.

4.2. Một số giải pháp bảo đảm giải quyết khiếu nại hành chính trong công cuộc CCHC ở Việt Nam hiện nay

4.2.1. Tiếp tục hoàn thiện thể chế về giải quyết KNHC trên cơ sở mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC

Thể chế giải quyết KNHC là một phần của thể chế hành chính. Để hoàn thiện thể chế giải quyết KNHC cần căn cứ mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC, theo đó cần tập trung vào một số nhiệm vụ sau:

- Cơ chế giải quyết KNHC phải đảm bảo đầy đủ tính khách quan, công khai, dân chủ trong quá trình giải quyết, khắc phục được tình trạng giải quyết khép kín trong các CQHCNN hiện nay.

- Phải thể chế hóa được các quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về giải quyết KNHC trong bối cảnh CCHC hiện nay vào pháp luật về khiếu nại.

- Pháp luật về khiếu nại phải được hoàn thiện theo Chiến lược xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam đến năm 2010, định hướng đến năm 2020 theo tinh thần Nghị quyết số 48-NQ/TW ngày 24/5/2005 của Bộ Chính trị.

- Hoàn thiện thể chế giải quyết KNHC phải đặc biệt quan tâm đến việc hạn chế nguyên nhân chính phát sinh KNHC đó là các QĐHC, HVHC trái pháp luật, như vậy mới là xử lý được tận "gốc" của khiếu nại.

- Phải cắt giảm và nâng cao chất lượng các thủ tục hành chính về giải quyết KNHC; kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính; công khai tất cả các thủ tục hành chính về giải quyết KNHC; tăng cường khâu đối thoại, hòa giải trong giải quyết KNHC.

- Quy định rõ hơn đối tượng khiếu nại, đó là: Chỉ những QĐHC ban hành để thực hiện chức năng QLNN đối với XH, có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, nghĩa vụ của công dân và QĐHC của người đứng đầu ban hành để thực hiện chức năng QLHC nội bộ cơ quan đó mới là đối tượng của KNHC.

- Về lâu dài, cần quy định một số văn bản pháp quy cũng là đối tượng của KNHC bởi CQNN thường căn cứ để ban hành quyết QĐHC, thực hiện HVHC.

- Sửa đổi, bổ sung quy định về quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại và Luật sư theo hướng cụ thể hơn để người dân có cơ sở giám sát việc giải quyết khiếu nại của các CQHCNN.

- Sửa đổi pháp luật khiếu nại theo hướng tạo sự chủ động cho CQHCNN tự sửa chữa nhanh chóng những sai sót, bất cập của QĐHC, HVHC.

- Bổ sung, hoàn thiện quy định về giải quyết khiếu nại đông người.

- Bổ sung quy định về việc xem xét khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai khi người khiếu nại không khởi kiện quyết định đó ra Tòa án, chỉ khiếu nại đến CQHC và thực tế các CQHCNN vẫn phải giải quyết.

- Cần có chế tài cụ thể xử lý trách nhiệm đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại nhưng vi phạm về thời hạn giải quyết.

- Cần bổ sung quy định người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai ban hành quyết định giải quyết khiếu nại trong trường hợp quá thời hạn giải quyết lần đầu mà khiếu nại không được giải quyết.

- Hoàn thiện quy định thi hành quyết định giải quyết KNHC có hiệu lực pháp luật theo tinh thần Chỉ thị số 09-CT/TW ngày 06/3/2002 của Ban Bí thư Trung ương Đảng (các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được thi hành ngay).

- Tiếp tục nghiên cứu để thành lập cơ quan tài phán hành chính trong hệ thống cơ quan hành pháp nhưng độc lập với CQHC theo tinh thần Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm, Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X trên cơ sở tổng kết thực tiễn và tham khảo kinh nghiệm quốc tế.

- Về lâu dài, thể chế giải quyết KNHC cần tiến đến việc chỉ giải quyết cơ quan tài phán hành chính và Tòa án; giải quyết của CQHC chỉ coi là quá trình ban đầu tự xem xét lại QĐHC, HVHC bị khiếu nại để tránh được tình trạng giải quyết khép kín trong các CQHCNN,như là "vừa đá bóng, vừa thổi còi".

4.2.2. Đẩy mạnh đổi mới, hoàn thiện thủ tục giải quyết khiếu nại trên cơ sở mục tiêu, nhiệm vụ của CCHC

CCHC thúc đẩy cải cách thủ tục giải quyết KNHC. Để đẩy mạnh cải cách, hoàn thiện thủ tục giải quyết KNHC, cần tập trung một số nhiệm vụ cơ bản sau:

Một là, bất cập hiện nay là người tiếp công dân không tham mưu giải quyết khiếu nại đã gây lãng phí thời gian, công sức tiếp công dân và hạn chế chất lượng tham mưu giải quyết; cần đổi mới hoạt động tiếp công dân theo hướng gắn việc tiếp công dân với tham mưu giải quyết khiếu nại.

Hai là, đơn giản hóa thủ tục khiếu nại, cắt giảm các thủ tục không cần thiết, tiến dần đến việc người dân chỉ cần gửi đơn khiếu nại (một lần) và được nhận quyết định giải quyết khiếu nại trong thời gian luật định tại bộ phận "một cửa" giải quyết thủ tục hành chính.

Ba là, đổi mới đối thoại trong giải quyết khiếu nại để thực sự công khai, dân chủ, tránh hình thức, coi quyết định giải quyết khiếu nại là trái pháp luật nếu quy định phải đối thoại nhưng không đối thoại.

Bốn là, xác định rõ nghĩa vụ chứng minh thuộc về các bên trong đối thoại giải quyết khiếu nại.

Năm là, đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp và là giải quyết lần hai hoặc những vụ việc tồn đọng, kéo dài, đông người, nhất thiết phải tham khảo ý kiến của hội đồng tư vấn trước khi ban hành quyết định giải quyết để bảo đảm kết quả giải quyết đúng pháp luật, quyết định giải quyết khiếu nại có tính khả thi.

4.2.3. Nâng cao trách nhiệm công vụ và đạo đức của công chức trong QLNN nói chung và giải quyết KNHC nói riêng

- Trước hết, trong QLNN, CB,CC phải chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và hợp lý của QĐHC, HVHC để hạn chế phát sinh khiếu nại

QĐHC ban hành phải tuân thủ các quy định của pháp luật về thẩm quyền ban hành; nội dung, phạm vi điều chỉnh; hình thức, thủ tục; thể hiện được ý chí của Nhà nước, diễn tả được mục tiêu, nhiệm vụ, yêu cầu của QLNN; bảo đảm hài hòa ba lợi ích (lợi ích của Nhà nước, tập thể và người

dân); phải có tính cụ thể, phù hợp; chặt chẽ, rõ ràng, đơn nghĩa, dễ hiểu, dễ thực hiện; ban hành phải kịp thời, đúng thời điểm; hành vi của CB,CC phải đúng quy định của pháp luật.

- Đề cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp và các cơ quan, ban ngành phải chịu trách nhiệm về những sai phạm trong QLNN dẫn đến KNHC và trong hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại. Lấy hiệu quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại là tiêu chuẩn quan trọng đánh giá năng lực, kết quả công tác hàng năm của tập thể, cá nhân người đứng đầu.

- Nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ, năng lực công tác của đội ngũ CC làm nhiệm vụ giải quyết KNHC

Con người là yếu tố trung tâm, quan trọng quyết định chất lượng, hiệu quả giải quyết KNHC. Nâng cao chất lượng đội ngũ CC giải quyết khiếu nại là thực hiện mục tiêu của CCHC để có đội ngũ CC giải quyết khiếu nại có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, tận tụy phục vụ Nhân dân vì người có tài mà không có đức thì vô dụng.

4.2.4. Nâng cao năng lực công tác của đội ngũ công chức làm nhiệm vụ giải quyết KNHC

Năng lực công tác của CC được tạo nên bởi các yếu tố kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, thái độ, kinh nghiệm, quan hệ và một số yếu tố khác như thể chất, trí tuệ, năng khiếu bẩm sinh; người CC có đức mà không có tài thì làm việc gì cũng khó. Vì vậy, để nâng cao năng lực công tác của đội ngũ CC giải quyết khiếu nại, cần tập trung vào một số nhiệm vụ cơ bản sau:

Thứ nhất, các cấp, các ngành phải xây dựng quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CC làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại một cách hợp lý.

Thứ hai, tập trung xây dựng đội ngũ CC làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, vững về pháp luật, am hiểu sâu lý luận, thực tiễn, chuyên nghiệp, tận tụy phục vụ Nhân dân.

Thứ ba, thường xuyên mở các khóa đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn CC làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại về các nội dung cơ bản của Luật Khiếu nại, Nghị định hướng dẫn thi hành; một số luật chuyên ngành liên quan. Riêng đối với CC tiếp công dân, phải đạo tạo, bồi dưỡng cho họ thêm kỹ năng tiếp công dân với các nhóm kỹ năng cơ bản (giao tiếp, lắng nghe, ứng xử, phân tích, hướng dẫn, thuyết phục, kiềm chế, giải tỏa căng thẳng đám đông...). Đồng thời, phải hệ thống hóa được một số dạng khiếu nại thường hay xảy ra trong lĩnh vực QLNN cụ thể (đất đai, nhà ở, xây dựng...) và các căn cứ pháp luật áp dụng giải quyết để các cấp, các ngành có cơ sở vận dụng giải quyết, bảo đảm quan điểm giải quyết thống nhất.

Thứ tư, tiếp tục đổi mới chính sách đãi ngộ hợp lý hơn nữa để CC làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại thực thi công vụ chất lượng, chuyên tâm công tác.

4.2.5. Đổi mới CB và công tác CB đối với đội ngũ CC làm nhiệm vụ giải quyết KNHC

- Đổi mới CB làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại: Trước hết, phải đổi mới quan điểm, cách đánh giá CC, lấy hiệu quả giải quyết khiếu nại làm thước đo phẩm chất, năng lực công tác; không bố trí lao động dôi dư làm nhiệm vụ này; việc phân công công việc phải căn cứ điểm mạnh, điểm yếu, tính cách của CC cho phù hợp vì không có loại CC thích hợp với mọi loại vụ việc khiếu nại.

- Đổi mới về bố trí, sử dụng CC giải quyết khiếu nại: Phải thấm nhuần lời dạy của ông cha *"dụng nhân như dụng mộc"* vì *"nhân nào quả ấy"*; phải xác định được năng lực của từng CC để giao loại vụ việc khiếu nại thích hợp.

- Đổi mới công tác quản lý CC giải quyết khiếu nại: Ban hành các văn bản quy phạm về quản lý CC có tính đặc thù phù hợp, chặt chẽ, không có kẽ hở để CC lạm quyền, sách nhiễu dân vì một lẽ rất đơn giản, dễ hiểu là *vô luận việc gì đều do người làm ra*; *có CB tốt, việc gì cũng xong; muôn việc thành công hay thất bại, đều do CB tốt hay kém, đó là một chân lý*.

4.2.6. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động giải quyết KNHC

Thanh tra, kiểm tra là một khâu quan trọng, không thể thiếu trong QLNN để chủ thể quản lý không chỉ nắm được tình hình thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật, quyết định, chỉ thịcủa cơ quan cấp trên đối với cơ quan cấp dưới; phát hiện những vi phạm, khuyết điểm của đối tượng thanh

tra, kiểm tra mà còn phát hiện những người tốt, việc tốt để nhân rộng, rút kinh nghiệm chung. Vì vậy, các cơ quan thanh tra cần tiếp tục thường xuyên thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, cụ thể là:

- *Thứ nhất,* thanh tra trách nhiệm của thủ trưởng các CQHCNN trong việc tiếp công dân (định kỳ và đột xuất), giải quyết KNHC.

- *Thứ hai,* cần tập trung vào các nội dung: Xây dựng và thực hiện nghiêm túc quy trình thanh tra, kiểm tra trách nhiệm, thanh tra có trọng tâm, trọng điểm; trách nhiệm giải quyết KNHC thuộc thẩm quyền; đánh giá được tình hình KNHC, những hạn chế, biện pháp khắc phục.

- *Thứ ba,* về lâu dài, cần xây dựng bộ quy chuẩn về thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của các CQHCNN trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại.

- *Thứ tư,* cần tăng cường việc xử lý trách nhiệm hành chính, vật chất đối với CC ban hành QĐHC, thực hiện HVHC trái pháp luật và giải quyết khiếu nại không đúng pháp luật.

4.2.7. Tăng cường sự giám sát của các cơ quan quyền lực nhà nước, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận đối với hoạt động giải quyết KNHC

Giám sát là một trong những phương thức để kiểm soát quyền lực nhà nước nhằm phục vụ Nhân dân. Tăng cường vai trò giám sát của các cơ quan quyền lực nhà nước, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận đối với hoạt động giải quyết KNHC nhằm tạo sự đồng thuận cao của cả hệ thống chính trị trong giải quyết KNHC thông qua hai hình thức cơ bản sau:

- Giám sát mang tính quyền lực nhà nước:

Đây là hình thức giám sát do cơ quan quyền lực nhà nước thực hiện, gồm Quốc hội (bao gồm cả các cơ quan của Quốc hội, Đại biểu Quốc hội) và Hội đồng nhân dân (HĐND) các cấp (các cơ quan của HĐND, đại biểu HĐND). Giám sát từ việc ban hành văn bản QPPL, QLNN về khiếu nại, giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền.

- Giám sát không mang tính quyền lực nhà nước:

Đây là hình thức giám sát do Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí, các tổ chức xã hội, ban thanh tra nhân dân và cá nhân thực hiện thông qua hình thức kiến nghị, phản ánh về hoạt động ban hành văn bản quy phạm, QLNN về khiếu nại và giải quyết KNHC.

4.2.8. Bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ hoạt động tiếp công dân, giải quyết KNHC

Cơ sở vật chất cũng góp phần vào việc nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết KNHC. Vì vậy, cần tăng cường cơ sở vật chất phục vụ hoạt động tiếp công dân, giải quyết KNHC theo hướng:

- Bố trí, sắp xếp các trụ sở tiếp công dân theo Đề án Đổi mới công tác tiếp dân được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 bảo đảm khang trang, đủ các trang thiết bị cần thiết.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động tiếp công dân, giải quyết KNHC, phấn đầu đến năm 2020 có 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các CQHCNN trong hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại được thực hiện dưới dạng điện tử; đây là việc thực hiện nhiệm vụ CCHC hiện đại hóa hành chính theo mục tiêu của CCHC.

- Trước mắt, đẩy nhanh việc thực hiện Đề án tin học hóa hoạt động thanh tra, tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo do Thanh tra Chính phủ đang chủ trì.

KẾT LUẬN

Khiếu nại là một trong những quyền cơ bản của công dân được ghi nhận trong Hiến pháp Việt Nam. KNHC là hiện tượng XH khách quan, nảy sinh trong hoạt động quản lý HCNN, nó vừa là hình thức để công dân tham gia QLNN và là phương thức bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình khi bị xâm phạm bởi QĐHC hoặc HVHC trái pháp luật. Giải quyết khiếu nại đúng pháp luật (cả về thời gian và nội dung) là trách nhiệm của Nhà nước và có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với sự phát triển đất nước, xây dựng NNPQ Việt Nam XHCN. Chính vì vậy, Đảng và Nhà nước Việt Nam rất quan tâm đến công tác giải quyết khiếu nại của công dân, thực tế cả hệ thống chính trị đã vào cuộc. Tuy nhiên, giải quyết KNHC trong những năm qua vẫn chưa đạt yêu cầu, chưa đáp ứng được những đòi hỏi của công cuộc CCHCđang diễn ra.

Giải quyết KNHC và CCHC có liên hệ mật thiết, tác động lẫn nhau; CCHC là tiền đề, điều kiện bảo đảm cho việc giải quyết KNHC chất lượng, hiệu quả; giải quyết KNHC là phương thức bảo đảm quyền con người, quyền công dân, bảo đảm kỷ luật và pháp chế trong quản lý HCNN, thúc đẩy CCHC.

Trong bối cảnh Việt Nam đang thực hiện CCHC mạnh mẽ trên các lĩnh vực QLNN, giải quyết KNHC là một phần của công tác quản lý HCNN. Vì vậy, giải quyết KNHC cũng phải được cải cách, đổi mới về thể chế, trình tự, thủ tục theo yêu cầu của CCHC để bảo đảm cho công dân thuận tiện trong việc thực hiện quyền khiếu nại và việc giải quyết của các CQHCNN được nhanh chóng, kịp thời ngay từ khi phát sinh ở cơ sở; quá trình giải quyết phải bảo đảm các yếu tố khách quan, công khai, dân chủ, nội dung giải quyết phải đúng pháp luật để nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết khiếu nại. Đồng thời phải khôi phục kịp thời các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân bị xâm hại bởi QĐHC hoặc HVHC trái pháp luật, xử lý nghiêm những người sai phạm. Với sự cố gắng và quyết tâm cao của các CQHCNN và sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, nhất định công tác giải quyết KNHC ở Việt Nam trong thời gian tới sẽ đạt được những kết quả tốt đẹp, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả QLNN, tình trạng khiếu nại phát sinh trong các lĩnh vực quản lý HCNN sẽ giảm, giải quyết KNHC sẽ đáp ứng được các mục tiêu, nhiệm vụ của công cuộc CCHC hiện nay, góp phần thực hiện thắng lợi mục tiêu cách mạng mà Đảng và Nhân dân Việt Nam đã lựa chọn./.

CÁC CÔNG TRÌNH CỦA CÁ NHÂN ĐÃ CÔNG BỐ

1. Hoàng Ngọc Dũng (2006), *Chỉ dẫn của Chủ tịch Hồ Chí Minh về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo*, Tạp chí Thanh tra, số 7/2006, tr.11-12.

2. Hoàng Ngọc Dũng (2006), *Kỹ năng của cán bộ, công chức hành chính khi giải quyết khiếu nại của công dân*, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 129 (10/2006), tr.26-29 và 44.

3. Hoàng Ngọc Dũng (2013), *Một số kinh nghiệm rút ra qua xử lý điểm nóng khiếu kiện*, Tạp chí Thanh tra, số 12/2013, tr.16-18.

4. Hoàng Ngọc Dũng (2014), *Mối quan hệ giữa giải quyết khiếu nại hành chính và cải cách hành chính ở Việt Nam*, Tạp chí Thanh tra, số 01/2014, tr.17-19

5. Hoàng Ngọc Dũng (2014), *Mô hình giải quyết khiếu nại hành chính ở Nhật Bản*, Tạp chí Quản lý nhà nước, số 218 (3/2014), tr.101-104.

6. Hoàng Ngọc Dũng (2014), *Nâng cao tính hợp pháp và hợp lý của quyết định hành chính cá biệt nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại hành chính*, Tạp chí Thanh tra, số 03/2014, tr.14-17.