

# TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO NĂM 2007 VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO Ở NƯỚC TA HIỆN NAY

*Trần Đăng Vinh\**

**T**hực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 (sửa đổi, bổ sung năm 2004, 2005), trong năm 2007, cơ quan hành chính nhà nước các cấp đã có những cố gắng nhất định trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được xem xét, giải quyết, góp phần quan trọng vào việc ổn định tình hình an ninh, chính trị, xã hội. Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo hiện nay tiếp tục có những diễn biến phức tạp và có xu hướng gia tăng, tiềm ẩn nhiều nguy cơ gây ảnh hưởng đến vấn đề bảo đảm an ninh, trật tự và phát triển kinh tế - xã hội. Bài viết này phân tích, đánh giá thực trạng, nguyên nhân, kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong năm 2007, từ đó đề xuất một số chủ trương, giải pháp cơ bản nhằm nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo ở nước ta hiện nay.

## **1. Tình hình, nguyên nhân, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2007**

### **1.1. Tình hình**

Theo báo cáo của các tỉnh, thành phố, Bộ, ngành Trung ương, 9 tháng đầu năm 2007, các cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận 143.417 đơn thư khiếu nại, tố cáo; tiếp nhận 143.417 đơn thư khiếu nại, tố cáo với 61.929 vụ việc thuộc thẩm quyền, so với cùng kỳ năm 2006, tổng số lượt người đến khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan hành chính nhà nước trên toàn quốc tăng 56%; số đơn thư khiếu nại, tố cáo tăng 44%; số vụ việc khiếu nại, tố cáo tăng 36%. Trong đó, 57/64 tỉnh có số lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo tăng (tăng nhiều nhất là ở các tỉnh, thành phố: An Giang, Bà Rịa Vũng Tàu, Bến Tre, Cà Mau, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hà Nội, Hà Tây, Hải Dương, Hải Phòng, Kiên Giang, Tây Ninh,

Tiền Giang, Thanh Hoá, TP Hồ Chí Minh); 49/64 tỉnh có số đơn thư khiếu nại, tố cáo tăng (tăng nhiều nhất là các tỉnh, thành phố: An Giang, Bà Rịa Vũng Tàu, Bình Dương, Bình Thuận, Đồng Nai, Hoà Bình, Nghệ An, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Tây Ninh, TP Hồ Chí Minh).

Nổi lên trong tình hình khiếu nại hiện nay đó là có trên 80% vụ việc liên quan đến đất đai, trong đó có khoảng 50% số vụ việc khiếu nại về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, giải quyết việc làm khi Nhà nước giải phóng mặt bằng, thu hồi đất để thực hiện các dự án phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. Qua thống kê cho thấy có 52 tỉnh, thành phố có khiếu nại đông người liên quan đến việc triển khai thực hiện các dự án xây dựng các khu công nghiệp, cụm công nghiệp và khu đô thị, nhiều nhất là ở Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Kiên Giang, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa Vũng Tàu, Hải Dương, Hà Tây, Bắc Ninh, Hưng Yên, Vĩnh Phúc... Thời gian gần đây, ở một số tỉnh phía Nam bùng lên việc khiếu nại đòi lại đất, đòi bồi thường, hỗ trợ đối với diện tích đất mà cách đây hàng chục năm họ đã có thời gian sử dụng nhưng sau đó đưa vào hợp tác xã, tập đoàn sản xuất hoặc bị Nhà nước thu hồi để làm nông trường, lâm trường; ở nhiều địa phương đã xảy ra khiếu nại tranh chấp đất đai, nhà ở trong nội bộ nhân dân, khiếu nại đòi lại cơ sở tôn giáo. Ngoài ra, có một số khiếu nại khác liên quan đến chính sách xã hội, kỷ luật cán bộ, công chức; các vụ án Tòa án đã xét xử qua 2 cấp mà công dân cho là có oan sai... Về tố cáo, các vụ việc thường nảy sinh ở chính quyền cấp cơ sở (huyện, xã) có nhiều yếu kém trong công tác quản lý nhà nước với nội dung chủ yếu là tố cáo cán bộ, công chức của cơ quan nhà nước có hành vi buông lỏng quản lý, làm sai chính sách, tiêu cực, tham nhũng trên

\* ThS. Luật học, Phó trưởng phòng Tổng hợp, Văn phòng Thanh tra Chính phủ.

nhiều lĩnh vực, phổ biến nhất là trong lĩnh vực đất đai, tài chính, đầu tư, xây dựng cơ bản, thực hiện chính sách xã hội; xuất hiện một số tố cáo cán bộ, công chức thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại, bao che người bị tố cáo.

Đáng chú ý nhất trong năm qua là tình hình khiếu nại, tố cáo với tính chất phức tạp, gay gắt hơn so với các năm trước. Xuất hiện nhiều đoàn đông người có tổ chức chặt chẽ, có người chỉ huy, có người cung cấp hậu cần, có sự liên kết giữa các đoàn, tập trung số lượng lớn người về các cơ quan của Đảng và Nhà nước, gây phức tạp về an ninh, trật tự ở một số địa bàn. Thái độ của nhiều trường hợp đi khiếu kiện rất bức xúc, gay gắt và cực đoan, như: mang theo băng rôn, khẩu hiệu có nội dung đả đảo chính quyền, cán bộ lãnh đạo, có trường hợp dọa tự tử, tự thiêu, đưa ra nhiều yêu sách. Trong một số vụ việc xuất hiện sự can dự của thế lực thù địch và một số phần tử cơ hội chính trị, chúng công khai kích động, xúi giục, lên tiếng ủng hộ, lôi kéo, giúp đỡ về vật chất, phát tiền tài trợ và thúc ép công dân có những hành vi biểu tình, chửi bới chính quyền, gây rối an ninh, trật tự công cộng.

## 1.2. Nguyên nhân

Tình hình khiếu nại, tố cáo nêu trên do nhiều nguyên nhân khác nhau, nhưng chủ yếu là do các nguyên nhân sau:

*Thứ nhất*, chính sách, pháp luật của Nhà nước trong một số lĩnh vực còn có những bất cập, không phù hợp với thực tế. Thể hiện rõ nhất là trong lĩnh vực đất đai, nhìn chung giá đất bồi thường chưa sát với giá thị trường; chính sách về hỗ trợ, tái định cư, giải quyết việc làm còn thiếu cụ thể, chưa phù hợp với thực tế, dẫn đến khi Nhà nước thu hồi đất thường phát sinh khiếu nại; một số quy định về đòi lại đất cũ chưa rõ ràng. Trong nhiều trường hợp khiếu nại về đất đai (như đòi tăng tiền bồi thường, hỗ trợ, đòi được tái định cư, giải quyết việc làm, đòi lại đất cũ), nếu dựa vào pháp luật để giải quyết thì có thiệt thòi cho dân, nếu vận dụng theo thực tế thì không bảo đảm tính pháp lý, nên khi giải quyết nhân

dân thường không đồng tình, dẫn đến khiếu nại kéo dài, không dứt điểm.

*Thứ hai*, công tác quản lý nhà nước của chính quyền địa phương trên một số lĩnh vực còn buông lỏng, quá trình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội để xây ra nhiều vi phạm, nhất là trong lĩnh vực đất đai, đầu tư xây dựng cơ bản, tạo nên sự bất bình trong nhân dân.

Trong lĩnh vực đất đai, nổi lên là tình trạng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất thiếu tính khả thi, không đồng bộ; quá trình thực hiện thu hồi đất của dân chưa thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thiếu công khai, minh bạch, dân chủ, công bằng và chưa thực sự quan tâm đến quyền lợi thiết thực của người dân, số tiền bồi thường, hỗ trợ chưa thoả đáng, chưa đủ để người dân tạo lập chỗ ở mới tốt hơn; việc bố trí tái định cư còn thiếu hợp lý; chưa quan tâm thực hiện chuyển đổi nghề, giải quyết việc làm cho người nông dân bị thu hồi đất, dẫn đến phát sinh khiếu nại. Bên cạnh đó, công tác quản lý nhà nước về đất đai còn buông lỏng, để xảy ra tình trạng mua bán, chuyển nhượng trái phép, lấn chiếm đất đai, cán bộ, công chức của chính quyền cơ sở còn có vi phạm, thiếu sót trong giao đất, cho thuê đất, thu tiền sử dụng đất, lập hồ sơ địa chính, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, dẫn đến phát sinh, khiếu nại, tố cáo.

Trong lĩnh vực đầu tư, xây dựng cơ bản, có nhiều địa phương còn nặng về thu hút đầu tư hoặc chạy theo số lượng dự án dẫn đến nhiều dự án không có hiệu quả, có những dự án thu hồi đất sản xuất của dân nhưng chậm được triển khai nên đất đai bị bỏ hoang, thậm chí còn có hiện tượng không có nhu cầu sử dụng thực sự nhưng vẫn lập dự án để lấy đất rồi chuyển nhượng lại kiếm lời, làm cho người dân thêm bức xúc. Bên cạnh đó, trong thực hiện dự án còn thiếu công khai, minh bạch, chưa tạo được sự đồng thuận trong nhân dân, còn để xảy ra vi phạm ở nhiều khâu, gây thất thoát, lãng phí ngân sách của Nhà nước, dẫn đến phát sinh tố cáo.

*Thứ ba*, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn bộc lộ nhiều yếu kém, khuyết điểm, thể hiện:

Công tác tiếp dân ở nhiều cơ quan nhà nước bộc lộ nhiều yếu kém. Chủ tịch UBND, Thủ trưởng một số cơ quan còn thiếu trách nhiệm, né tránh, dùn dẩy trong việc tiếp dân, đối thoại với công dân và giải quyết khiếu nại của công dân; chưa thực hiện nghiêm túc quy định người giải quyết khiếu nại phải đối thoại với người khiếu nại khi giải quyết lần đầu; khi gặp trường hợp dân không đồng ý với việc giải quyết của mình thì không giải thích cho dân hiểu, không xem xét lại, hoặc thấy sai nhưng không sửa, thậm chí còn thách đố dân, nên khiếu kiện vượt cấp. Một số cán bộ tiếp dân có thái độ chưa đúng mực, trả lời thiếu căn cứ, khi gặp các trường hợp phức tạp, đồng người thì lúng túng, trả lời qua loa, thiếu tinh thần trách nhiệm, có khi hứa với dân nhưng sau đó không có biện pháp giải quyết cho dân.

Trong giải quyết khiếu nại, chất lượng và hiệu quả giải quyết còn thấp, nhiều vụ việc giải quyết chậm, không đúng trình tự, thủ tục; thẩm tra, xác minh có lúc còn sơ sài, kết luận không chính xác, thiếu khách quan, dân không đồng tình. Một số cơ quan nhà nước còn cứng nhắc, quá căn ke về pháp luật mà chưa xem xét hết các yếu tố thực tế để có phương án tối ưu giải quyết quyền lợi của dân, nên dân vẫn âm ỉ, thấy bị thiệt thòi và tiếp tục khiếu nại. Có vụ việc đã có quyết định giải quyết hợp lý, hợp tình, nhưng do yếu kém trong tổ chức thực hiện nên không dứt điểm. Trong giải quyết tố cáo còn có hiện tượng bao che người bị tố cáo, không giải quyết hoặc giải quyết không kịp thời, giải quyết không hết các nội dung tố cáo; việc thẩm tra xác minh không đầy đủ, kết luận thiếu khách quan, xử lý cán bộ vi phạm không nghiêm, thiếu biện pháp bảo vệ người tố cáo... nên người tố cáo bất bình, mất niềm tin và tiếp tục tố cáo. Qua phân tích kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của 24/64 tỉnh, thành phố có báo cáo, thống kê cho thấy: trong số 6.169 khiếu nại được giải quyết có 1.319 (21,4%) khiếu nại đúng, 3.289 (53,3%) khiếu nại sai, 1.561 (25,3%) khiếu nại có đúng, có sai; trong số 1.827 tố cáo có 449 (24,6%) tố cáo đúng; 664 (39,1%) tố cáo sai; 714 (36,3%) tố cáo có đúng, có sai. Từ kết quả phân tích này cho thấy, tỷ lệ các công

việc trong lĩnh vực quản lý nhà nước có sai sót còn cao, nhiều quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan nhà nước chưa đúng quy định của pháp luật, đòi hỏi phải có biện pháp tăng cường công tác thanh tra công vụ để chấn chỉnh kịp thời.

Việc phối hợp giữa các cơ quan nhà nước trong xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa chặt chẽ, còn có sự lúng túng trong hướng dẫn, chỉ đạo giải quyết, một số trường hợp các cơ quan nhà nước chuyển đơn lòng vòng, trả lời thiếu thống nhất, có ý kiến khác nhau. Trong khi đó, công tác tuyên truyền giáo dục pháp luật, vận động, thuyết phục, hòa giải trong nhân dân chưa được chú trọng và quan tâm đúng mức, dẫn đến có những trường hợp mặc dù giải quyết đúng pháp luật nhưng nhân dân vẫn không được giải thích, thuyết phục để hiểu căn cứ nên tiếp tục khiếu tố.

Những khuyết điểm, yếu kém nêu trên, mặc dù có những nguyên nhân khách quan, như do giải quyết khiếu nại, tố cáo là công việc có tính chất phức tạp, chính sách, pháp luật còn bất cập, đội ngũ cán bộ, công chức làm nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu cả về số lượng và chất lượng, cơ chế hỗ trợ cho công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu, tuy nhiên, chủ yếu vẫn là do nguyên nhân chủ quan đó là ý thức trách nhiệm của nhiều cấp chính quyền và cán bộ, công chức chưa cao, có nhiều nơi chưa bố trí cán bộ có đủ năng lực để làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, chưa tạo điều kiện thuận lợi để động viên, khuyến khích đội ngũ này làm việc có hiệu quả.

*Thứ tư*, ý thức chấp hành pháp luật của một bộ phận nhân dân còn hạn chế, có trường hợp người khiếu nại, tố cáo có những đòi hỏi quá đáng, một số trường hợp bất chấp pháp luật, cố tình khiếu nại kéo dài, thậm chí có những phản ứng tiêu cực, gay gắt, cố chấp, thiếu tôn trọng, chửi bới, lăng mạ chính quyền, cán bộ giải quyết hoặc viết đơn tố cáo cán bộ giải quyết.

*Thứ năm*, các thế lực thù địch và một số phân tử cơ hội chính trị trong và ngoài nước đã triệt để lợi dụng vấn đề khiếu kiện để chống phá ta, chúng lôi kéo, lợi dụng, tổ chức, hỗ trợ cho người đi khiếu nại, tố cáo

bằng nhiều hình thức (kể cả xử phạt người đi khiếu nại, tố cáo có hành vi mạnh dạn), biến các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuần túy trở thành vấn đề chính trị - xã hội, dẫn đến tình hình khiếu nại, tố cáo thời gian qua có những diễn biến phức tạp.

### **1.3. Kết quả thực hiện công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo**

*- Về chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo:*

Thủ tướng Chính phủ đã có nhiều văn bản chỉ đạo UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chấn chỉnh công tác tiếp dân, phối hợp với bộ, ngành vận động đưa đoàn khiếu kiện đông người lên các cơ quan Trung ương về giải quyết tại địa phương, chủ động rà soát và giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo tại địa phương; Thanh tra Chính phủ cử các đoàn phối hợp với chính quyền địa phương đối thoại với dân, bàn phương án giải quyết dứt điểm từng vụ việc, tăng cường thanh tra trách nhiệm thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo; Bộ Công an chỉ đạo lực lượng nắm chắc tình hình, ngăn chặn, xử lý việc một số thế lực bên ngoài và các phân tử cơ hội chính trị kích động, lôi kéo, tiếp tay, cung cấp tiền, phương tiện cho những người đi khiếu kiện gây mất ổn định chính trị - xã hội, xử lý những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối trật tự công cộng.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ đã có nhiều văn bản hướng dẫn, đôn đốc UBND và Thanh tra các tỉnh, thành phố tập trung thực hiện nhiệm vụ công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Bộ Công an đã chỉ đạo lực lượng chủ động nắm chắc tình hình, ngăn chặn và xử lý các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây phức tạp, nhờ đó đã góp phần bảo đảm ổn định tình hình. Nhiều cấp uỷ, chính quyền địa phương đã có nghị quyết, chỉ thị, kế hoạch, đề án về giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương. UBND các tỉnh, thành phố đã tập trung và tăng cường thực hiện các biện pháp giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương, nhờ đó có nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo được giải quyết.

*- Về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo:*

Theo báo cáo của Thanh tra các Bộ, ngành, tỉnh, thành phố, trong 9 tháng đầu năm 2007, các cơ quan hành chính nhà nước đã giải quyết 49.330 vụ việc khiếu nại, tố cáo trong số 61.929 vụ việc thuộc thẩm quyền, đạt tỷ lệ 79,7%, tăng 6,4 % so với cùng kỳ năm 2006. Trong đó, đã giải quyết 35.022 vụ việc khiếu nại trong số 44.137 vụ việc thuộc thẩm quyền, đạt tỷ lệ 79,4%; giải quyết 6.126 vụ việc tố cáo trong số 7.644 vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền, đạt tỷ lệ 80%. Các tỉnh, thành phố, Bộ ngành có tỷ lệ giải quyết đạt cao là: Thanh Hoá 96%; Kiên Giang 94%; Thái Bình 93,8%; Vĩnh Phúc và Yên Bái 91%; Hà Tĩnh 90,4%; Quảng Trị 90%; Quảng Nam 89,9%; Đắc Lắc và Lai Châu 88,5%; Điện Biên 88,4%; Bộ Nội vụ, Ủy ban Dân tộc 100%; Bộ Quốc phòng 94,6%; Ngân hàng Nhà nước 94,4%; Bộ Tư pháp 88,9%. Các tỉnh, thành phố, Bộ ngành có tỷ lệ giải quyết đạt thấp là: Thái Nguyên 53,6%; Cà Mau 62,4%; Sơn La 63,7%; Cần Thơ 66,3%; Quảng Ngãi 66,7%; An Giang 66,8%; Sóc Trăng 67,2%; Hoà Bình 69,3%; Bộ Khoa học Công nghệ 45,4%; Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn 68,4%.

Qua giải quyết khiếu nại, tố cáo đã kiến nghị xử lý hành chính 490 người, chuyển cơ quan điều tra xem xét trách nhiệm hình sự 30 vụ việc, 59 người; kiến nghị thu hồi cho Nhà nước 24.708 triệu đồng, 256,27 ha đất; trả lại cho tập thể, công dân 15.392 triệu đồng, 176,43 ha đất; minh oan cho 299 người.

Đối với Thanh tra Chính phủ, thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, trong 9 tháng đầu năm 2007 đã thành lập nhiều Đoàn thanh tra, Tổ công tác phối hợp với UBND các tỉnh Hà Tây, Sóc Trăng, An Giang, Tiền Giang, Kiên Giang, Bạc Liêu và Cà Mau để kiểm tra, rà soát, đề xuất phương án giải quyết đối với một số vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; tiến hành thanh tra, kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết 43 vụ việc khiếu nại, 8 vụ việc tố cáo phức tạp của công dân tại 24 tỉnh, thành phố. Qua đó, đã phát hiện nhiều vi phạm, thiếu sót, khuyết điểm của các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức cá nhân có

liên quan; xem xét, kết luận giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài; kiến nghị chấn chỉnh, khắc phục các vi phạm, thiếu sót, khuyết điểm trong quản lý nhà nước; xử lý kịp thời các vi phạm pháp luật; bảo vệ các lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

Bên cạnh việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, trong 9 tháng đầu năm 2007 ngành thanh tra đã tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong việc chấp hành quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Thanh tra Chính phủ đã tiến hành thanh tra đối với UBND 8 tỉnh: Bắc Ninh, Tiền Giang, Quảng Ninh, Hải Dương, Hưng Yên, Bình Thuận, Ninh Thuận. Thanh tra các cấp ở địa phương thanh tra trách nhiệm tại 1.277 sở, ngành, huyện, xã. Qua thanh tra trách nhiệm, các cơ quan thanh tra đã phát hiện nhiều thiếu sót, khuyết điểm, vi phạm trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo, từ đó kiến nghị chấn chỉnh những bất cập, yếu kém và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

## **2. Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác giải quyết, khiếu nại, tố cáo ở nước ta trong giai đoạn hiện nay**

Trong thời gian tới, nhận định tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn tiếp tục có những diễn biến phức tạp, có thể xảy ra "điểm nóng" nếu việc giải quyết khiếu nại, tố cáo không tốt. Vì vậy, chủ trương đặt ra hiện nay là các cấp, các ngành phải nỗ lực hơn nữa trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, quan tâm giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng và kịp thời giải quyết các vụ việc mới phát sinh không để công dân bức xúc kéo đi khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp, không để kẻ địch xen vào lợi dụng kích động gây rối. Đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, cấp bách nhằm góp phần giữ vững ổn định an ninh - trật tự xã hội, tạo điều kiện để thúc đẩy nhanh tiến độ phát triển kinh tế - xã hội; là thước đo chất lượng hoàn thành nhiệm vụ của mỗi cấp, mỗi ngành.

Để nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện nay, các cơ quan hành chính nhà nước cần triển khai thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

*Thứ nhất*, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước phải quan tâm tăng cường trách nhiệm trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là những vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người; giải quyết dứt điểm ngay từ cơ sở những vụ việc mới phát sinh; tổ chức thực hiện kịp thời các quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật, gắn công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo với thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính và đấu tranh phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

Chủ tịch UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải trực tiếp chỉ đạo thực hiện công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương. Tập trung rà soát, phân loại và có kế hoạch giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng, ưu tiên giải quyết các vụ việc đông người, kéo dài nhiều năm. Đối với các vụ việc đã được giải quyết nhiều lần, nhưng công dân chưa đồng tình, còn tiếp tục khiếu nại, tố cáo thì tiến hành phân tích, đánh giá, làm rõ nguyên nhân và đề ra biện pháp thích hợp, cụ thể để giải quyết dứt điểm. Đối với vụ việc nặng nề, kéo dài nhiều năm, mặc dù đối chiếu với pháp luật không đủ cơ sở để giải quyết, cần xuất phát từ thực tế để đề xuất phương án cụ thể báo cáo Chính phủ quyết định giải quyết kịp thời, không để kéo dài. Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, thì xây dựng kế hoạch, xác định rõ nội dung, cách thức, tiến độ, thời gian giải quyết và giao trách nhiệm cụ thể, rõ ràng cho các cơ quan có liên quan để giải quyết triệt để, hạn chế không để xảy ra khiếu kiện vượt cấp. Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp huyện, thì có văn bản đôn đốc, chỉ đạo tập trung giải quyết dứt điểm ngay từ cơ sở, quán triệt và vận dụng tối đa các điều kiện thực tế và quy định của pháp luật để bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, chú trọng áp dụng phương pháp hoà giải, vận

động, thuyết phục để công dân chấp thuận, chấm dứt khiếu kiện.

*Thứ hai*, các cơ quan hành chính nhà nước phải phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, chấm dứt tình trạng chuyển đơn lòng vòng, trả lời, hướng dẫn thiếu thống nhất. Khi có khiếu kiện đông người, phức tạp vượt cấp lên Trung ương, Trụ sở tiếp công dân của Đảng và Nhà nước tại Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và các Bộ, ngành Trung ương phải chủ động phối hợp các tỉnh, thành phố vận động đưa công dân về địa phương để tổ chức đối thoại và quyết định phương án giải quyết tại địa phương. Thanh tra Chính phủ tăng cường chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc Chủ tịch UBND tỉnh, thành phố giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài, đồng thời tập trung xem xét, giải quyết các vụ việc do Thủ tướng Chính phủ giao. Thanh tra các Bộ, ngành, địa phương nâng cao chất lượng công tác tham mưu giúp Bộ trưởng, Chủ tịch UBND, Thủ trưởng các ngành chức năng trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

*Thứ ba*, Thanh tra Chính phủ và Thanh tra các tỉnh, huyện tăng cường thanh tra trách nhiệm thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND cấp tỉnh, huyện, xã và Thủ trưởng các ngành chức năng, phải xem đây là việc làm chủ yếu có tính đột phá gắn với điều chỉnh sửa đổi cơ chế, chính sách để góp phần giữ vững ổn định chính trị - xã hội. Qua thanh tra, phải kiên quyết xử lý các trường hợp thiếu trách nhiệm hoặc có hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các trường hợp để xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

*Thứ tư*, Bộ Công an chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ và Công an các địa phương thường xuyên nắm chắc tình hình diễn biến khiếu kiện, chủ động đối phó với những tình huống phức tạp, ngăn chặn các đối tượng xấu lợi dụng, kích động những người khiếu kiện gây phức tạp về an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; có biện pháp xử lý đối với các trường hợp lợi dụng, kích động, lôi kéo người khác đi khiếu kiện và các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối.

*Thứ năm*, các ngành, các cấp chấn chỉnh công tác quản lý nhà nước trên tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là trong lĩnh vực quản lý, sử dụng đất đai, tài chính, ngân sách, đầu tư xây dựng cơ bản, thực hiện các chính sách xã hội. Quan tâm giải quyết và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của dân, nhất là trong quá trình thu hồi đất của dân để thực hiện các chương trình, dự án phát triển kinh tế - xã hội. Tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước theo lĩnh vực chuyên ngành để phát hiện các thiếu sót, sơ hở, bất cập trong quản lý, đồng thời, xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm, thiếu trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức trong công tác quản lý nhà nước.

*Thứ sáu*, tiếp tục hoàn thiện đồng bộ chính sách, pháp luật có liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; rà soát, sửa đổi, bổ sung những chính sách, pháp luật về đất đai, đầu tư, xây dựng cơ bản còn bất cập; có chính sách giải quyết các tồn tại về đất đai do lịch sử để lại và chính sách hỗ trợ cho các trường hợp trước đây bị thu hồi đất nay có khó khăn; ban hành quy định về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo; mở rộng thẩm quyền giải quyết khiếu nại hành chính của Tòa án nhân dân; hoàn thiện và bổ sung cơ chế giải quyết khiếu nại hành chính theo hướng thành lập cơ quan tài phán hành chính nhằm giảm bớt áp lực cho các cấp chính quyền và nâng cao tính công khai, minh bạch, khách quan trong giải quyết khiếu nại hành chính.

*Thứ bảy*, đổi mới và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo; quy định rõ ràng về thẩm quyền giám sát, tránh chồng chéo, buông lỏng trong hoạt động giám sát.

*Thứ tám*, các cơ quan thông tấn, báo chí và các cơ quan chức năng thường xuyên tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo; chú trọng biểu dương những điển hình tốt, kinh nghiệm, sáng kiến hay trong giải quyết khiếu nại, tố cáo; phê phán, đấu tranh với các vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo.