

# THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRONG LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI TẠI THÀNH PHỐ SẦM SƠN, TỈNH THANH HÓA GIAI ĐOẠN 2016-2020

Xuân Thị Thu Thảo<sup>1</sup>, Đặng Thị Huyền Trang<sup>2</sup>, Phạm Thị Trang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Lâm nghiệp

<sup>2</sup>Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Thanh Hóa

<sup>3</sup>Trường Đại học Nông Lâm Bắc Giang

## TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân (TCD), giải quyết khiếu nại, tố cáo (KN, TC) trong lĩnh vực đất đai tại thành phố Sầm Sơn, góp phần tăng cường công tác quản lý nhà nước về đất đai. Giai đoạn 2016-2020, trên địa bàn thành phố Sầm Sơn. Công tác tiếp công dân thực hiện tốt với 735 lượt tiếp thường xuyên và 380 lượt tiếp định kỳ. Ngoài ra, thành phố đã tiếp nhận được 120 đơn KN, TC về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố, trong đó có 79,17% là đơn KN; 20,83% là đơn tố cáo về đất đai. Nội dung KN, TC về đất đai tập trung vào vấn đề: giá bồi thường, về cấp, thu hồi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất... Quá trình giải quyết đơn thư có 96,84% số đơn KN và 72,00% số đơn TC đã được giải quyết xong. Ngoài ra, thông qua ý kiến của người dân tham gia hoạt động KN, TC về đất đai với các tiêu chí: 1) về việc tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin; 2) quy trình giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; 3) về năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ chuyên môn; 4) về cơ sở hạ tầng tại khu vực tiếp nhận và giải quyết đơn cho thấy công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực đất đai tại thành phố Sầm Sơn còn tồn tại nhiều hạn chế, do đó, để khắc phục hạn chế và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực đất đai cần phải thực hiện các nhóm giải pháp đồng bộ.

**Từ khóa:** đất đai, khiếu nại, thành phố Sầm Sơn, tiếp công dân, tố cáo.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thành phố Sầm Sơn được thành lập vào năm 2017 trên cơ sở toàn bộ diện tích và dân số của thị xã Sầm Sơn theo Nghị quyết số 368/NQ-UBTVQH14 của Ủy ban thường vụ Quốc hội (Cổng thông tin điện tử TP. Sầm Sơn, 2020). Trong thời gian gần đây, chính quyền địa phương đã thu hồi đất nông nghiệp của người dân để xây dựng các dự án phục vụ mục đích phát triển kinh tế xã hội. Hơn nữa, trong thời gian qua số lượng các giao dịch về đất đai tăng nhanh. Quá trình thực hiện đã nảy sinh một số bất cập, là một trong những nguyên nhân làm tăng đơn thư khiếu nại, tố cáo về đất đai tại địa phương. Có thể thấy, tiếp công dân là công tác quan trọng trong các hoạt động của Chính quyền địa phương. Thông qua việc tiếp công dân, Chính quyền địa phương tiếp nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật để có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời. Về lĩnh vực đất đai, năm 2020 Chính phủ đã có những chỉ đạo sát sao đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là lĩnh vực đất đai (Hương Giang, 2020) trên phạm vi cả nước.

Theo số liệu thống kê, tại Việt Nam, các nội dung khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực quản lý đất đai chủ yếu tập trung vào các quyết định hành chính về thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư (chiếm 70%); về giao đất, cho thuê đất, cho phép chuyển mục đích sử dụng đất (chiếm 20%); về cấp, thu hồi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (chiếm 10%). Trong tổng số quyết định hành chính về đất đai bị khiếu nại, tố cáo thì tỷ lệ khiếu nại, tố cáo đúng và có đúng, có sai chiếm 47,8% (Bùi Xuân Liêm, 2020). Do vậy, để có được những giải pháp cần thiết, hạn chế đơn thư khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực đất đai và tăng hiệu quả công tác tiếp công dân tại TP. Sầm Sơn thì việc đánh giá thực trạng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo trong lĩnh vực đất đai là cần thiết.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp

Nghiên cứu thu thập số liệu về kết quả tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai... tại phòng ban chức năng của TP. Sầm Sơn (Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Nông nghiệp, Văn phòng UBND, Thanh tra thành phố Sầm Sơn...) và các cơ quan chức năng khác của tỉnh Thanh Hóa.

**2.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp**

Để có được đánh giá của hộ dân về công tác tiếp dân và giải quyết đơn KN,TC tại địa phương, đề tài thiết kế mẫu phiếu điều tra dựa trên kết quả nghiên cứu tài liệu thứ cấp và kết quả điều tra sơ bộ. Với hộ dân có đơn thư khiếu nại, tố cáo dựa trên số liệu giai đoạn 2016-2020, tại TP. Sầm Sơn có tổng số 120 đơn KN, TC về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết. Ngoài ra căn cứ vào công thức xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học quy định tại quyết định 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 cụ thể như sau:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu điều tra;

N: Tổng số đơn thư KN,TC giai đoạn 2016-2020;

e: Sai số cho phép (10%).

Với công thức trên tính được n = 54,33. Do đó, nghiên cứu phát phiếu điều tra 55 hộ dân tham gia gửi đơn KN, TC là hợp lý. Tại TP. Sầm Sơn có tổng cộng 11 phường/ xã. Tuy nhiên, công dân có đơn khiếu nại, tố cáo về đất đai chủ yếu ở các phường/ xã: Quảng Cư, Quảng Đại, Quảng Châu, Trường Sơn. Vì vậy, đề tài tập trung phỏng vấn 55 hộ dân có đơn KN, TC về đất trên địa bàn 04 phường, xã trên với các nội dung: thông tin chung của hộ; đánh giá về việc

tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin về khiếu nại, tố cáo đất đai; đánh giá về quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo đất đai của cơ quan có thẩm quyền; đánh giá về năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ chuyên môn; Đánh giá về cơ sở hạ tầng tại khu vực tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo...

**2.3. Tổng hợp, phân tích, xử lý số liệu**

Từ các số liệu, tài liệu thu thập được, tiến hành thống kê, tổng hợp và xử lý các số liệu trên phần mềm Excel để khái quát về tình hình tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn TP. Sầm Sơn, từ đó phân tích đưa ra các nhận định và kết luận.

**3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN**

**3.1. Thực trạng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai trên địa bàn TP. Sầm Sơn**

**3.1.1. Công tác tiếp công dân trên địa bàn TP. Sầm Sơn**

Để nâng cao hiệu quả công tác TCD thành phố Sầm Sơn đã ban hành các văn bản pháp luật quy định chi tiết vấn đề này (Quyết định số 3889/QĐ- UBND ngày 05/10/2015). Ngoài ra Ban tiếp công dân của thành phố Sầm Sơn trực thuộc Văn phòng HĐND&UBND thành phố, có chức năng giúp thành phố tổ chức TCD để tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh, KN, TC của công dân. Cụ thể kết quả tiếp công dân của TP. Sầm Sơn giai đoạn 2016-2020 thể hiện tại bảng 1.

**Bảng 1. Kết quả tiếp công dân của Lãnh đạo UBND TP. Sầm Sơn**

(Đơn vị tính: lượt người)

Năm	Tổng số	Tiếp thường xuyên	Tiếp định kỳ
2016	153	116	37
2017	191	139	52
2018	191	143	48
2019	254	179	75
2020	326	158	168
<b>Tổng</b>	<b>1115</b>	<b>735</b>	<b>380</b>

(Nguồn: Phòng Thanh Tra TP. Sầm Sơn, 2021)

Qua số liệu kết quả TCD của Lãnh đạo UBND TP. Sầm Sơn giai đoạn 2016 - 2020 cho thấy: Lãnh đạo UBND thành phố đã rất quan tâm đến việc tiếp công dân với tổng số 1.115 lượt trong đó tiếp thường xuyên là 735 lượt chiếm 65,92% còn lại 34,18% là tiếp định kỳ.

Ngoài việc tiếp công dân thường xuyên, Lãnh đạo thành phố còn có buổi tiếp dân định kỳ hàng tháng tại trụ sở tiếp công dân của UBND TP. Sầm Sơn. Nội dung tiếp công dân chủ yếu tập trung vào vấn đề đất đai bồi thường GPMB (giá bồi thường), cấp và thu hồi giấy chứng nhận

quyền sử dụng đất và an sinh xã hội. Trong đó, nội dung liên quan đến đất đai chiếm khoảng 80%. Trong quá trình TCD lãnh đạo TP đã lắng nghe, tiếp thu ý kiến của công dân về công tác KNTC. Ngoài ra, lãnh đạo còn trực tiếp trả lời, hướng dẫn, giải thích tại chỗ các trường hợp đơn

giản hoặc đã được xem xét giải quyết. Các trường hợp mới phát sinh, đặc biệt trong lĩnh vực giải phóng mặt bằng chuyển sang cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

**3.1.2. Tình hình tiếp nhận, phân loại đơn thư khiếu nại, tố cáo về đất đai**

**Bảng 2. Kết quả tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo tại TP. Sầm Sơn**

Năm	Tổng số đơn tiếp nhận			Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết			Phân loại đơn					
	Tổng số (đơn)	LV Đất đai (đơn)	Tỷ lệ %	Tổng số (đơn)	LV đất đai (đơn)	Tỷ lệ %	Khiếu nại		Tố cáo		Đề nghị/ Phản ánh	
							Tổng số (đơn)	LV đất đai (đơn)	Tổng số (đơn)	LV đất đai (đơn)	Tổng số (đơn)	LV đất đai (đơn)
2016	54	40	74,1	28	19	67,85	17	12	6	4	5	3
2017	124	110	88,7	85	63	74,12	18	14	5	4	58	45
2018	395	309	78,2	123	92	74,79	24	20	12	9	87	63
2019	365	280	76,7	176	130	73,86	33	28	5	4	138	98
2020	267	243	91,1	181	127	70,16	29	21	6	4	146	102
<b>Tổng</b>	<b>1205</b>	<b>982</b>	<b>84,5</b>	<b>593</b>	<b>431</b>	<b>72,68</b>	<b>121</b>	<b>95</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>438</b>	<b>311</b>

(Nguồn: Phòng Thanh tra TP. Sầm Sơn, 2021)

Tại bảng 2 cho thấy số lượng đơn khiếu nại, tố cáo qua các năm tăng giảm không đều. Việc tăng số lượng đơn tập trung ở một số xã có các dự án thu hồi đất, hoặc các xã do cán bộ xã buông lỏng quản lý đất đai để xảy ra việc lấn chiếm, cấp bán đất trái thẩm quyền do đó công dân có đơn tố cáo chính quyền địa phương.

Công tác tiếp nhận và phân loại đơn KN, TC trong lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết tại cơ quan hành chính Nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 cho thấy: Trong tổng số các đơn thư được chia thành 3 vấn đề: 1) Đơn đề nghị/phản ánh; 2) Đơn khiếu nại; 3) Đơn tố cáo. Trong đó, các đơn khiếu nại liên quan đến lĩnh vực đất đai chiếm 22,04% trong tổng số đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến lĩnh vực đất đai và chiếm 9,67% tổng số đơn tiếp nhận. Đối với đơn thư có nội dung tố cáo về đất đai có số lượng ít hơn (25 đơn) chiếm 5,8% trong tổng số đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết và chiếm 2,54% tổng số đơn tố cáo tiếp nhận.

Công tác phân loại và xử lý đơn đã được Thanh tra thành phố, Ban tiếp công dân tham mưu xử lý chính xác, kịp thời. Các cơ quan, đơn

vị trong thành phố có nhiều cố gắng tham mưu, đề xuất nhiều giải pháp tích cực trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết KN, TC. Cấp ủy, chính quyền các cấp đã tập trung chỉ đạo giải quyết từng vụ việc cụ thể. Trong quá trình giải quyết đã kết hợp, phát huy sức mạnh của nhiều lực lượng, xử lý kịp thời các tình huống phức tạp, giải quyết dứt điểm nhiều vụ việc mới phát sinh. Tuy nhiên, trên thực tế vẫn còn tình trạng công dân gửi đơn đến nhiều cấp, nhiều ngành hoặc đơn không đủ điều kiện xử lý (nặng danh, không ký, không có địa chỉ...) mặc dù vụ việc đang được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục. Số lượng đơn thư đầu vào được tiếp nhận, phân loại chính xác sẽ phản ánh chân thật nhất bức tranh toàn cảnh về KNTC đất đai tại địa phương. Bên cạnh đó, đây cũng là cơ sở để nhận diện chất lượng của các quyết định giải quyết KN, TC. Do đó, để đánh giá hiệu quả giải quyết KN, TC, nhất thiết phải xem xét tiêu chí hiệu quả của công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại đơn thư khiếu nại với các nội dung cơ bản như: việc xây dựng, triển khai các văn bản quy định về tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư; việc bố trí trụ

sở tiếp công dân và các điều kiện về cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động tiếp công dân; chất lượng của đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân; trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu, của từng công chức trong cơ quan...

**3.1.3. Kết quả giải quyết khiếu nại về đất đai**

Trong giai đoạn 2016-2020, tổng số đơn khiếu nại liên quan đến đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố là 95 đơn, đã giải quyết xong 92 đơn (đạt 94,84%), còn 03 đơn khiếu nại tồn đọng, cụ thể nội dung khiếu nại thể hiện tại bảng 3.

**Bảng 3. Kết quả thống kê nội dung khiếu nại về đất đai thường xảy ra tại TP. Sầm Sơn**

Hạng mục	Đơn vị	Năm					Tổng
		2016	2017	2018	2019	2020	
Tổng số lượng đơn	đơn	12	14	20	28	21	95
Trong đó:							
Công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư	đơn	5	7	12	20	16	60
Cấp, thu hồi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	đơn	3	4	5	6	3	26
Đòi quyền sử dụng đất	đơn	3	2	3	1	2	11
Giao, cho thuê, chuyển mục đích sử dụng đất, xử lý vi phạm pháp luật về đất đai	đơn	1	1	0	1	0	3

(Nguồn: Thanh tra Thành phố, Phòng TN&MT Thành phố, 2021)

Từ kết quả bảng 3 cho thấy nội dung khiếu nại tại TP. Thanh Hóa bao gồm 4 nội dung, nhưng tập trung nhiều vào vấn đề khiếu nại về công tác bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất với tỷ lệ 63,15% số trường hợp thụ lý tập trung chủ yếu tại các phường Quảng Cư và Quảng Châu là những địa bàn có

các dự án phát triển kinh tế xã hội. Ngoài ra, trường hợp đòi lại quyền sử dụng đất tập trung tại phường Trường Sơn và Bắc Sơn do chủ yếu đòi ngõ đi vào, nội dung này có 11 trường hợp chiếm 11,57% tổng số. Ít nhất là vấn đề khiếu nại liên quan đến giao đất, chuyển mục đích sử dụng đất ở năm 2016, 2017, 2019.

**Bảng 4. Kết quả giải quyết khiếu nại về đất đai tại TP. Sầm Sơn**

DVT: đơn

Hạng mục	Năm					Tổng
	2016	2017	2018	2019	2020	
1. Tổng đơn phải giải quyết trong năm	12	14	20	28	21	95
2. Đơn đã giải quyết xong	12	13	20	27	20	92
Tỷ lệ (%)	100	92,86	100	96,43	95,23	96,84
+ Đơn giải quyết hành chính	11	11	19	24	19	84
+ Công dân rút đơn	1	2	1	3	1	8
3. Số đơn tồn đọng mỗi năm	0	1	0	1	1	3
4. Kết quả giải quyết						
+ Đúng	2	3	2	3	2	12
+ Sai	8	10	14	22	17	71
+ Có đúng có sai	2	0	4	2	1	9
5. Chấp hành thời gian giải quyết						
+ Đúng và trước hạn	12	12	20	26	19	89
+ Quá thời hạn	0	1	0	1	1	3

(Nguồn: Phòng Thanh tra TP. Sầm Sơn, 2021)

Sau khi thụ lý, tiếp nhận đơn, UBND thành phố đã rất chú trọng, quan tâm đến công tác giải thích, thuyết phục công dân rút đơn nhưng hiệu quả còn chưa cao, việc công dân rút đơn chiếm 8,42% tổng số đơn phải giải quyết. Các trường hợp còn lại 88,42% tổng số. Với kết quả giải quyết khiếu nại đất đai trên địa bàn TP. Sầm Sơn cho thấy phần lớn người sử dụng đất khiếu nại là sai chiếm 77,17%. Ngoài ra, có 9,8% trong tổng số các trường hợp khiếu nại có đúng, có sai, còn lại 13,00% trường hợp khiếu nại đúng. Như vậy, việc người dân khiếu nại có cơ sở chiếm tỷ lệ thấp, điều này đồng nghĩa với việc thực thi pháp luật của cơ quan Nhà nước tại TP. Sầm Sơn cơ bản đã được đảm bảo nhưng vẫn còn thiếu sót cần khắc phục, hoàn thiện. Để khắc phục được tình trạng này phải nâng cao công tác tuyên truyền và phổ biến pháp luật tới người dân với các hình thức khác nhau.

Ngoài ra, trong giai đoạn 2016-2020, đa số đơn thư khiếu nại được giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn (chiếm 96,73%). Qua đó, có thể thấy được sự quan tâm của cấp ủy, đảng chính quyền TP. Sầm Sơn cũng như tinh thần trách nhiệm của những cán bộ tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại đất đai tại địa phương. Bên cạnh đó còn 3,27% số đơn bị quá hạn nhưng đã giải quyết xong. Những đơn có thời gian giải quyết quá hạn là ở những trường hợp đơn có tính chất, nội dung phức tạp hay sự thiếu trách nhiệm của người giải quyết, chưa tuân thủ về mặt thời gian giải quyết.

**3.1.4. Kết quả giải quyết tố cáo về đất đai**

Kết quả thống kê tổng số đơn thư trong lĩnh vực đất đai từ 2016-2020 là 431 đơn nhưng đơn tố cáo là 25 đơn chiếm 5,8% tổng số. Cụ thể, nội dung tố cáo tập trung vào các vấn đề như trong bảng 5.

**Bảng 5. Thống kê nội dung tố cáo về đất đai thường xảy ra tại TP. Sầm Sơn**

Mục	Đơn vị	Năm					Tổng
		2016	2017	2018	2019	2020	
Tổng số lượng đơn	Đơn	4	4	9	3	5	25
Trong đó:							
Cán bộ, công chức lợi dụng, chức vụ, quyền hạn để trục lợi, sách nhiễu	Đơn	1	1	3	1	1	7
Vi phạm pháp luật về đất đai (Thủ tục hành chính giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất...)	Đơn	1	2	4	2	4	13
Bao chiếm, lấn, chiếm đất đai	Đơn	2	1	2	0	0	5

(Nguồn: Phòng Thanh tra TP. Sầm Sơn, 2021)

Các nội dung tố cáo về đất đai chủ yếu tập trung vào 3 nội dung trong đó chủ yếu là vấn đề tố cáo về vi phạm pháp luật đất đai (chiếm 52,00%). Cụ thể chính quyền địa phương (chủ yếu là cấp xã, ban quản lý thôn giao đất, cho thuê đất trái thẩm quyền. Người dân, tố cáo chính quyền địa phương quản lý, sử dụng quỹ đất công ích (5%) sai mục đích, sai quy định của pháp luật, cho thuê, đấu thầu lâu năm thu tiền chi tiêu riêng, để diện tích đất công ích vượt quá 5%. Ngoài ra có 28,00% số trường hợp tố cáo cán bộ, công chức việc lợi dụng chức vụ, quyền

hạn để trục lợi trong việc thu hồi đất, giao đất, đấu giá quyền sử dụng đất để đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, kinh doanh nhà ở; lợi dụng chính sách thu hồi đất của nông dân để chia cho cán bộ; tố cáo cán bộ những nhiều, đòi hỏi lộ trong việc giao đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tập trung ở một số phường, xã như Quảng Cư, Quảng Minh. Vấn đề tố cáo các hành vi bao chiếm ruộng đất, lấn chiếm đất đai, xây dựng công trình trái phép trên đất; khai tăng diện tích, sai vị trí có 5/25 trường hợp tập trung ở một số phường như Quảng Tiến, Quảng Cư.

**Bảng 6. Kết quả giải quyết tố cáo về đất đai tại TP. Sầm Sơn**

*ĐVT: đơn*

Hạng mục	Năm					Tổng
	2016	2017	2018	2019	2020	
1. Tổng đơn phải giải quyết trong năm	4	4	9	4	4	25
2. Đơn đã giải quyết xong	3	4	7	2	2	18
Tỷ lệ (%)	75,00	100	77,80	50,00	50,00	72,00
+ Đơn giải quyết hành chính	3	4	6	1	0	14
+ Công dân rút đơn	0	0	1	1	2	4
3. Số đơn tồn đọng mỗi năm	1	0	2	2	0	5
4. Kết quả giải quyết						
+ Đúng	1	0	3	1	1	6
+ Sai	2	3	4	1	1	11
+ Có đúng có sai	0	1	0	0	0	1
5. Chấp hành thời gian giải quyết						
+ Đúng và trước hạn	3	4	7	1	2	17
+ Quá thời hạn	0	0	0	1	0	1

*(Nguồn: Phòng Thanh tra TP. Sầm Sơn, 2021)*

Với kết quả tại bảng 6 cho thấy, so với các huyện/ TP. khác tại tỉnh Thanh Hóa thì số lượng đơn tố cáo trên địa bàn TP. Sầm Sơn tương đối ít. Số lượng đơn đã giải quyết xong chiếm 72,00%; số đơn đã được phân tích, giải thích và công dân đã xin tự rút đơn 4 đơn (chiếm 16,00%). Hơn nữa, kết quả giải quyết đơn tố cáo có 33,33% đơn tố cáo đúng; đơn tố cáo có đúng, có sai chiếm 5,56%; còn lại chiếm tỷ lệ lớn nhất là 61,11% đơn tố cáo sai.

**3.2. Đánh giá của người dân về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai tại TP. Sầm Sơn**

**3.2.1. Đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin về khiếu nại, tố cáo đất đai**

Việc tiếp nhận, xử lý đơn thư KNTC là một trong những khâu quan trọng trong quá trình giải quyết đơn thư KNTC, được xác định là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính hàng năm tại UBND TP. Sầm Sơn. Căn cứ quy định của Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2018, tỉnh Thanh Hóa đã ban hành danh mục thủ tục hành chính về tiếp công dân, giải quyết đơn thư KNTC tại các cấp huyện, tỉnh được đăng công khai trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Theo đó, trình tự thủ tục thực hiện tiếp nhận, xử lý đơn thư KNTC ở chính quyền các cấp đã được quy định rõ, người dân có thể tìm hiểu, tiếp cận thông tin để phục vụ cho quá trình gửi đơn KNTC của mình đến cơ quan nhà nước.

Thông qua nhận xét, đánh giá của người dân liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin về khiếu nại, tố cáo đất đai sẽ giúp cho cơ quan nhà nước đánh giá được hiệu quả của việc thực hiện trình tự giải quyết đơn thư KNTC, nâng cao hiệu quả công tác giải quyết đơn. Cụ thể kết quả tại bảng 7.

Qua số liệu điều tra, khảo sát tại bảng 7 cho thấy: có gần 60% người dân đánh giá thủ tục, hình thức nộp đơn KNTC đến cơ quan nhà nước là đơn giản vì hiện nay việc nộp đơn KNTC được người dân thực hiện bằng cách nộp đơn KNTC trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. Việc tiếp cận thông tin liên quan đến nội dung KNTC cũng được 56,36% người dân đánh giá là thuận lợi, tuy nhiên công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật về KNTC trên địa bàn thành phố Sầm Sơn thực hiện chưa thường xuyên, 72,72% người dân đánh giá việc này chỉ thỉnh thoảng mới được thực hiện, do vậy có đến 10,91% người dân đánh giá là gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin và 61,81% người dân đánh giá các văn bản pháp luật và quy định về KNTC tại địa phương còn khó hiểu. Điều này về lâu dài sẽ dẫn đến một bộ phận người dân ít hiểu biết về chính sách pháp luật nói chung và về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Đất đai. Do tâm lý người dân khi thấy quyền và lợi ích của mình bị xâm phạm, thì làm đơn gửi đến cơ quan nhà

## Kinh tế & Chính sách

nước và mong muốn cơ quan Nhà nước giải quyết nhanh chóng đơn thư, do vậy vẫn còn 56,36% người dân đánh giá thời gian giải quyết KNTC của cơ quan nhà nước còn chậm.

**Bảng 7. Kết quả đánh giá của người dân về việc tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin về khiếu nại, tố cáo đất đai tại TP. Sầm Sơn**

STT	Chỉ tiêu	Số hộ (hộ)	Tỷ lệ (%)	STT	Chỉ tiêu	Số hộ (hộ)	Tỷ lệ (%)
<b>Thủ tục nộp đơn thư KN, TC</b>				<b>Cách thức tiếp cận thông tin</b>			
1	Phức tạp	9	16,36	4	Thuận lợi	31	56,36
	Bình thường	18	32,73		Bình thường	18	32,73
	Đơn giản	28	50,91		Khó khăn	6	10,91
<b>Hình thức nộp đơn KN, TC</b>				<b>Việc tuyên truyền phổ biến PL về KNTC</b>			
2	Phức tạp	5	9,09	5	Thường xuyên	15	27,27
	Bình thường	17	30,91		Thỉnh thoảng thực hiện	40	72,72
	Đơn giản	33	60,00		Không thực hiện	0	0
<b>Thời gian giải quyết đơn thư</b>				<b>Các văn bản pháp luật và quy định về KN, TC tại địa phương</b>			
3	Nhanh	9	16,36	6	Khó hiểu	34	61,81
	Bình thường	15	37,28		Bình thường	21	38,19
	Chậm	31	56,36		Dễ hiểu	0	0

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

### 3.2.2. Đánh giá về quy trình giải quyết về khiếu nại, tố cáo đất đai của cơ quan có thẩm quyền

Quy trình giải quyết KNTC trên địa bàn TP. Sầm Sơn từ năm 2016 - 2020 được cán bộ chuyên môn giải quyết cơ bản đảm bảo theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo: Theo số

liệu tại bảng 4, 5 có đến 94,4% - 96,73% đơn thư KNTC được giải quyết trước và đúng hạn. Quy trình giải quyết KNTC đất đai của cơ quan có thẩm quyền tại TP. Sầm Sơn cũng đã được người dân đánh giá khá tốt, được thể hiện tại bảng 8.

**Bảng 8. Kết quả đánh giá của người dân về quy trình giải quyết về khiếu nại, tố cáo đất đai của cơ quan có thẩm quyền tại TP. Sầm Sơn**

STT	Chỉ tiêu	Số hộ (hộ)	Tỷ lệ (%)
1	<b>Thời gian giải quyết</b>		
	Đúng quy định	41	74,54
	Không đúng quy định	14	25,45
2	<b>Việc tiếp nhận, xử lý đơn KNTC</b>		
	Đáp ứng tốt yêu cầu	35	63,64
	Đáp ứng một phần yêu cầu	15	27,27
	Chưa đáp ứng yêu cầu	5	9,09
3	<b>Kết quả giải quyết KNTC theo QĐPL</b>		
	Đã giải quyết đúng QĐPL	42	76,36
	Giải quyết không đúng QĐPL	13	23,64
4	<b>Kết quả giải quyết KNTC</b>		
	Thỏa mãn	35	63,64
	Bình thường	11	20,00
	Không thỏa mãn	9	16,36

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua số liệu khảo sát cho thấy: 74,54% người dân đánh giá cơ quan giải quyết đơn thư đúng thời gian quy định. Do đó, có 63,64% người dân đánh giá việc tiếp nhận, xử lý đơn của cơ quan Nhà nước đã đáp ứng tốt yêu cầu của người dân. Có 25,45% người dân đánh giá cơ quan Nhà nước giải quyết đơn thư chưa đúng thời gian quy định, 9,09% người dân đánh giá việc tiếp nhận, xử lý đơn chưa đáp ứng yêu cầu. Trong thời gian tới, thành phố cần có những giải pháp để đẩy nhanh tiến độ xử lý, giải quyết đơn thư, đáp ứng yêu cầu của người dân.

**3.2.3. Đánh giá về năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ chuyên môn**

Năng lực của đội ngũ, cán bộ, làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư KNTC có mức độ ảnh hưởng rất lớn đến việc giải quyết và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bởi lẽ việc thực thi pháp luật cần hiểu đúng, hiểu rõ và cách vận dụng phải linh hoạt áp dụng vào thực tế để giải quyết các vụ việc đúng theo Pháp luật. Không những vậy thái độ phục vụ của cán bộ đối với nhân dân tốt tạo lòng tin với Đảng và Nhà nước, giúp ổn định tình hình an ninh chính trị, phát triển kinh tế tại địa phương.

**Bảng 9. Kết quả đánh giá của người dân về năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ chuyên môn tại TP. Sầm Sơn**

STT	Chỉ tiêu	Số hộ (hộ)	Tỷ lệ (%)
<b>Trình độ chuyên môn của cán bộ</b>			
1	Tốt	33	60,00
	Bình thường	18	29,09
	Kém	6	10,91
<b>Thái độ tiếp nhận và xử lý hồ sơ của cán bộ</b>			
2	Tốt	40	72,73
	Bình thường	15	27,27
	Kém	0	0
<b>Năng lực diễn đạt, giao tiếp của cán bộ chuyên môn với công dân</b>			
3	Tốt	37	67,27
	Bình thường	18	32,73
	Kém	0	0
<b>Về sự nhiệt tình, tận tụy, trách nhiệm</b>			
4	Tốt	35	63,36
	Bình thường	15	27,27
	Kém	5	9,37
<b>Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu</b>			
5	Tốt	39	70,91
	Bình thường	16	29,09
	Kém	0	0

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua số liệu điều tra, khảo sát được ghi nhận tại bảng 9 cho thấy: gần 75% người dân đánh giá tốt năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ chuyên môn của thành phố Sầm Sơn trong việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư KNTC. Đặc biệt, kể từ khi thực hiện Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 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 nhân dân, đồng chí Bí thư Thành ủy đã thực hiện việc tiếp dân 01 lần/tháng. Qua tiếp công dân, lãnh đạo thành phố đã kịp thời lắng nghe và chỉ đạo giải quyết kịp thời những nội dung đề nghị, kiến nghị của công dân đảm bảo theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, kết quả điều tra vẫn còn dưới 11% người dân cho rằng trình độ chuyên môn và sự nhiệt tình, tận tụy, trách nhiệm của



cán bộ chuyên môn trong quá trình giải quyết đơn thư KNTC ở mức kém. Trong thời gian tới thành phố cần có những giải pháp nâng cao trình độ năng lực làm việc, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ công chức tiếp nhận giải

quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo về đất đai.

**3.2.4. Đánh giá về cơ sở hạ tầng tại khu vực tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đất đai**

**Bảng 10. Về cơ sở hạ tầng tại khu vực tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đất đai tại TP. Sầm Sơn**

STT	Chỉ tiêu	Số hộ (hộ)	Tỷ lệ (%)
<b>Trang thiết bị</b>			
1	Tốt	39	70,91
	Bình thường	16	29,09
	Kém	0	0
<b>Ứng dụng công nghệ thông tin (Máy tính, mạng Internet...)</b>			
2	Tốt	37	67,27
	Bình thường	18	32,73
	Kém	0	0
<b>Vị trí đặt trụ sở tiếp nhận đơn thư</b>			
3	Thuận lợi	29	52,72
	Bình thường	26	42,28
	Khó khăn	0	0

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua số liệu điều tra, khảo sát tại bảng 10 cho thấy: trên 60% người dân đánh giá tốt về các trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin trong khu vực tiếp nhận và trong giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đất đai tại TP. Sầm Sơn; 52,72% đánh giá vị trí đặt trụ sở tiếp nhận đơn thư thuận lợi cho người dân gửi đơn đến cơ quan nhà nước. Việc đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trang bị đầy đủ cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận và xử lý, giải quyết đơn thư KNTC có vai trò quan trọng, sẽ khắc phục tình trạng đơn chuyển lòng vòng, xử lý chậm và thiếu sót trong quá trình xử lý, giải quyết. Các cơ quan, đơn vị sẽ tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý, giải quyết đơn thư, đưa phần mềm quản lý tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo vào hoạt động. Qua đó, việc xử lý đơn sẽ từng bước gắn với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư KNTC đảm bảo việc xử lý được đồng bộ, tránh mâu thuẫn, chông chéo.

**3.3. Những hạn chế trong việc tiếp công dân, giải quyết KNTC về đất đai tại TP. Sầm Sơn**

Qua việc nghiên cứu thực trạng và đánh giá

của các hộ dân cho thấy công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực đất đai tại TP. Sầm Sơn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục như sau:

- Một số xã còn tồn tại tình trạng cán bộ xã buông lỏng công tác quản lý đất đai dẫn đến tình trạng người dân lấn chiếm, cấp bán đất trái thẩm quyền, do đó công dân đã làm đơn tố các chính quyền địa phương.

- Tồn tại tình trạng công dân gửi đơn lên nhiều cấp, nhiều ngành hoặc đơn không đủ điều kiện xử lý (nặng danh, không ký, không ghi địa chỉ cụ thể...) mặc dù các trường hợp đó đang được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục của giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Còn tồn tại một số ít trường hợp quá thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo. Vấn đề này tập trung vào các trường hợp có tính chất, nội dung phức tạp do sự thiếu trách nhiệm của người giải quyết

- Tồn tại một bộ phận không lớn cán bộ phụ trách chuyên môn năng lực còn kém thể hiện thông qua đánh giá của người dân.

- Còn tồn tại một bộ phận người dân chưa am

hiểu về chính sách pháp luật nói chung và am hiểu về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Đất đai. Việc tiếp cận thông tin và chính sách của người dân chưa đa dạng và phong phú trong bối cảnh công nghệ số hiện nay.

### **3.4. Giải pháp tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai tại TP. Sầm Sơn, tỉnh Thanh Hóa**

#### **3.4.1. Tăng cường công tác quản lý và sử dụng đất**

Để hạn chế các đơn thư KN, TC trong lĩnh vực đất đai cần đẩy mạnh việc kiểm tra, giám sát việc xử lý các vi phạm chính sách, pháp luật Đất đai; tăng cường kiểm tra, thanh tra thường xuyên tình hình sử dụng đất đai và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật, xử lý dứt điểm và chấm dứt việc chuyển mục đích sử dụng đất tùy tiện, lấn chiếm đất đai, chuyển quyền sử dụng đất trái phép. Kịp thời phát hiện ngăn chặn và xử lý nghiêm những trường hợp giao đất, cho thuê đất không đúng thẩm quyền, buông lỏng quản lý để người sử dụng đất tự chuyển mục đích sử dụng trái pháp luật.

#### **3.4.2. Tăng cường tuyên truyền phổ biến kiến thức pháp luật về khiếu nại, tố cáo về đất đai**

Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền và phổ biến pháp luật về đất đai và KN, TC đến người dân với các kế hoạch cụ thể cho từng năm và từng giai đoạn. Cụ thể với các hình thức như đài truyền thanh, chuyên đề, đưa tin; trực tiếp tuyên truyền cho người dân tại nơi tiếp công dân và thông qua việc giải quyết KN, TC; niêm yết nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân để đảm bảo cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

#### **3.4.3. Nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai**

Thận trọng hơn trong việc lựa chọn cán bộ tiếp công dân đầy đủ tiêu chuẩn về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống, trình độ, năng lực chuyên môn. Đặc biệt chú trọng đến kinh nghiệm công tác để có thể tiếp công dân một cách hiệu quả. Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ làm công tác tiếp công dân cần phải được thực hiện thường xuyên (1 năm 1-2

lần) và xem cán bộ làm công tác tiếp công dân là một chức danh trong hệ thống cơ quan hành chính Nhà nước như thanh tra viên, trợ giúp viên, công chứng viên...

#### **3.4.4. Xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai**

Cơ quan Thanh tra Nhà nước hàng năm theo phân cấp cần tăng cường công tác thanh tra trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân; làm rõ trách nhiệm để xử lý nghiêm minh, kịp thời đối với cán bộ, công chức sai phạm, thiếu trách nhiệm.

#### **3.4.5. Nâng cao hiệu quả thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai và các thông báo giải quyết tố cáo**

Cơ quan thanh tra thực hiện công tác quản lý Nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo, đôn đốc việc thực hiện các Quyết định, Thông báo sau giải quyết KN, TC có hiệu lực pháp luật. Kiểm tra, hướng dẫn, giúp đỡ các cơ quan, đơn vị trong công tác thi hành, đồng thời phát hiện thiếu sót, tồn tại để chỉ đạo hướng dẫn khắc phục hoặc kiến nghị hoàn thiện cơ chế chính sách.

## **4. KẾT LUẬN**

Trong giai đoạn 2016-2020, TP. Sầm Sơn đã tiếp nhận được 120 đơn KN, TC về lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết, trong đó có 79,17% là đơn KN về đất đai; 20,83% là đơn tố cáo về đất đai. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai trên địa bàn TP. Sầm Sơn giai đoạn 2016-2020 đạt kết quả cao, tỷ lệ giải quyết hàng năm đều đạt trên 90%. Kết quả đánh giá về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai còn được đánh giá thông qua ý kiến của người dân thực hiện khiếu nại tố cáo tại địa phương với 4 tiêu chí cụ thể. Kết quả cho thấy: có gần 60% người dân đánh giá thủ tục, hình thức nộp đơn KN, TC đến cơ quan nhà nước là đơn giản; có 74,54% người dân đánh giá cơ quan giải quyết đơn thư đúng thời gian quy định; có gần 75% người dân đánh giá tốt năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ chuyên môn của thành phố Sầm Sơn trong việc tiếp

công dân, giải quyết đơn thư KN,TC, có dưới 50% người dân đánh giá vị trí, trang thiết bị tại trụ sở tiếp dân là bình thường. Trên cơ sở hạn chế trong việc tiếp công dân, giải quyết KN,TC về đất đai tại địa phương cần thực hiện các giải pháp đồng bộ với các nhóm giải pháp sau: 1) Về tăng cường công tác quản lý và sử dụng đất; 2) Về tuyên truyền phổ biến kiến thức pháp luật về KN, TC và đất đai; 3) Về nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ làm công tác chuyên môn; 4) Xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về KN, TC về đất đai;

5) Nâng cao hiệu quả thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Hương Giang (2020), Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tiếp tục được nâng lên, Trang thông tin điện tử tổng hợp Ban Nội chính Trung ương.

3. Bùi Xuân Liêm (2020), Nâng cao hiệu quả giải quyết khiếu nại hành chính về đất đai là giải pháp hạn chế khiếu kiện các vụ án hành chính tại Tòa án.

4. Phòng Thanh tra TP. Sầm Sơn (2021). Báo cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giai đoạn 2016 - 2020.

5. Cổng thông tin điện tử thành phố Sầm Sơn: <https://samson.thanhhoa.gov.vn>

## **THE SITUATION OF CITIZEN RECEPTION, SETTLEMENT OF COMPLAINTS AND DENUNCIATIONS IN LAND FIELD AT SAM SON CITY, THANH HOA PROVINCE 2016-2020 PERIOD**

**Xuan Thi Thu Thao<sup>1</sup>, Dang Thi Huyen Trang<sup>2</sup>, Pham Thi Trang<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Vietnam National University of Forestry*

<sup>2</sup>*Thanh Hoa Environment and Natural Resources Department*

<sup>3</sup>*Bac Giang Agriculture and Forestry University*

### **SUMMARY**

The study aims to assess the current situation and recommend some solutions to improve the efficiency of citizen reception, complaint and denunciation settlement in the land field in Sam Son city, contributing to strengthening the state management of land. In the period 2016-2020, Sam Son city's citizen reception is well done with 735 regular reception turns and 380 periodic reception turns. In addition, this city has received 120 written complaints and denunciations about the land under the jurisdiction of the Chairman of the Sam Son City People's Committee, of which 79.17% are the written complaints; 20.83% are written denunciations about the land area. The contents concentrated on: compensation price, grant and revocation of land use right certificates... The process of settlement of complaints and denunciations in land area has 98.84% of written complaint and 72.00% of written denunciations have been processed. In addition, through the opinions of households participating in complaints and denunciations activities with these criteria: 1) Information approaching and processing; 2) Competent authorities resolving; 3) Professional qualifications and behavior of official staffs; 4) Facilities at the reception, settlement areas; indicated that the citizen reception, complaint and denunciation settlement in land field in Sam Son city remained many limitations; therefore, some solutions need to be implemented overall to overcome these limitations and improve the efficiency of the implementation of decisions on settlement of complaints and denunciations.

**Keywords: citizen reception, complaints, denunciations, land.**

**Ngày nhận bài** : 01/6/2021

**Ngày phản biện** : 06/8/2021

**Ngày quyết định đăng** : 10/8/2021