

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  
KHOA LUẬT**

**LÊ THỊ SÁU**

**HOẠT ĐỘNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRÊN ĐỊA  
BÀN HUYỆN QUỐC OAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI - THỰC  
TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP**

**Chuyên ngành: lý luận và lịch sử nhà nước và pháp luật  
Mã số: 60 38 01 01**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT HỌC**

**Hà Nội – 2014**

**Công trình được hoàn thành  
tại Khoa Luật – Đại học quốc gia Hà Nội**

**Cán bộ hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Nguyễn Hoàng Anh**

**Phản biện 1:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Phản biện 2:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận văn, họp tại Khoa  
Luật – Đại học Quốc gia Hà Nội**

Vào hồi .... giờ ....., ngày ..... tháng ..... năm 2014

**Có thể tìm hiểu luận văn tại**

**Trung tâm tư liệu Khoa Luật – Đại học Quốc gia Hà Nội**

**Trung tâm tư liệu – Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội**

# MỤC LỤC CỦA LUẬN VĂN

	Trang
Lời cam đoan	1
Mục lục	2
Danh mục các chữ viết tắt	5
<b>MỞ ĐẦU</b>	6
<b>Chương 1: Khái quát về khiếu nại, tố cáo và pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo</b>	13
<b>1.1. Khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo</b>	13
1.1.1 Khái niệm khiếu nại, tố cáo	13
1.1.2 Giải quyết khiếu nại, tố cáo	19
1.1.3 Vai trò và ý nghĩa của hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo	20
<b>1.2 Pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo</b>	22
1.2.1 Khái niệm và đặc điểm của pháp luật Khiếu nại, tố cáo	22
1.2.2 Những nội dung cơ bản của pháp luật Khiếu nại, tố cáo	26
1.2.3 Sự hình thành và phát triển của pháp luật giải quyết khiếu nại, tố cáo ở Việt Nam	27
1.2.4 Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011 và những đổi mới cơ bản về giải quyết khiếu nại, tố cáo	33
<b>Chương 2: Thực trạng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai – Thành phố Hà Nội</b>	42
<b>2.1. Khái quát về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai</b>	42
2.1.1 Tình hình khiếu nại, tố cáo	42

2.1.2	Nội dung cơ bản của các vụ khiếu nại, tố cáo	45
<b>2.2</b>	<b>Kết quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân trên địa bàn huyện Quốc Oai</b>	<b>46</b>
2.2.1	Kết quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo	46
2.2.2	Công tác tiếp dân	50
<b>2.3</b>	<b>Đánh giá về hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân trên địa bàn huyện Quốc Oai</b>	<b>52</b>
2.3.1	Những thành tựu	52
2.3.2	Những tồn tại, hạn chế	53
<b>2.4</b>	<b>Nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai</b>	<b>57</b>
2.4.1	Bất cập trong các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo	57
2.4.2	Bất cập trong cơ chế tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo	62
2.4.3	Nhân sự phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu và yếu	65
2.4.4	Nhận thức về chính sách, pháp luật của một bộ phận nhân dân còn hạn chế	66
	<b>Chương 3: Các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo</b>	<b>67</b>
<b>3.1.</b>	<b>Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo</b>	<b>67</b>
3.1.1	Hoàn thiện luật Khiếu nại	67
3.1.2	Hoàn thiện luật Tố cáo	70
<b>3.2</b>	<b>Đổi mới cơ chế tổ chức thực hiện hoạt động giải</b>	<b>75</b>

## **quyết khiếu nại, tố cáo**

3.2.1	Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền và sự phối hợp của các cơ quan, tổ chức và nhân dân trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo	75
3.2.2	Triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính trong giải quyết khiếu nại, tố cáo	79
3.2.3	Thực hiện tốt đối thoại giữa người khiếu nại, người bị khiếu nại và người giải quyết khiếu nại	81
<b>3.3</b>	<b>Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo</b>	<b>82</b>
<b>3.4</b>	<b>Tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo</b>	<b>84</b>
	<b>KẾT LUẬN</b>	<b>86</b>
	<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>88</b>

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài:

Khiếu nại, tố cáo là quyền cơ bản của công dân được Hiến pháp ghi nhận. Thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo sẽ củng cố và tăng cường niềm tin của nhân dân vào đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của nhà nước để ra, thể hiện mối quan hệ mật thiết giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Bản thân tác giả là người trực tiếp tham gia công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc UBND huyện Quốc Oai - Thành phố Hà Nội. Do vậy, tác giả quyết định chọn vấn đề: *“Hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai Thành phố Hà Nội – Thực trạng và giải pháp”* làm đề tài luận văn thạc sỹ Luật học với mong muốn tìm hiểu sâu sắc hơn về pháp luật khiếu nại, tố cáo, và các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, phục vụ công tác chuyên môn, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương

### 2. Tình hình nghiên cứu

Mặc dù đã có nhiều đề tài nghiên cứu đề cập đến những vấn đề liên quan đến khiếu nại, tố cáo nhưng kể từ khi luật khiếu nại 2011, luật Tố cáo 2011 ra đời cho đến nay vẫn chưa có nghiên cứu thực sự cập nhật những vấn đề liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo đặc biệt là thông qua thực tế một địa phương. Do đó, việc nghiên cứu về *“Hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai, Thành phố Hà Nội – Thực trạng và giải pháp”* là một hướng nghiên cứu mới và có tính thực tiễn cao.

### 3. Mục đích và nhiệm vụ của đề tài

#### 3.1. Mục đích của đề tài

- Nhằm hoàn thiện hơn nữa pháp luật về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai, góp phần vào việc đảm bảo quyền công dân, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, ổn định trật tự an toàn xã hội và phát triển kinh tế của địa phương.

### **3.2. Nhiệm vụ của đề tài**

- Làm sáng tỏ những vấn đề lý luận về khiếu nại, tố cáo và pháp luật Khiếu nại, tố cáo.

- Đánh giá thực trạng pháp luật Khiếu nại, tố cáo và hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan hành chính nhà nước tại huyện Quốc Oai hiện nay.

- Đưa ra những kiến nghị cụ thể để hoàn thiện pháp luật Khiếu nại, tố cáo và các giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài**

Với mục đích nghiên cứu đã trình bày ở trên, luận văn “*Hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai, Thành phố Hà Nội – Thực trạng và giải pháp*” có phạm vi nghiên cứu là những vấn đề lý luận và thực trạng về pháp luật Khiếu nại, tố cáo, thực trạng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Quốc Oai trong thời gian từ năm 2009 đến năm 2013.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Việc nghiên cứu đề tài dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác – Lênin là biện chứng duy vật và tư tưởng Hồ Chí Minh về Nhà nước và pháp luật. Trong quá trình nghiên cứu, tác giả luận văn đã sử dụng

các phương pháp nghiên cứu khoa học cụ thể như: Phương pháp phân tích, phương pháp thống kê, điều tra xã hội học, phương pháp so sánh, phương pháp lịch sử, phương pháp lôgic và phương pháp bình luận....

## **6. Đóng góp mới của luận văn**

*Thứ nhất*, đã tổng hợp, hệ thống các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phân tích tìm ra những hạn chế, bất cập của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo 2011.

*Thứ hai*, phân tích thực trạng công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo để tìm ra những hạn chế, bất cập trong thực tiễn giải quyết các khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai đồng thời tìm ra những nguyên nhân của những hạn chế bất cập đó.

*Thứ ba*: trên cơ sở những đánh giá về hạn chế, bất cập trong những quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo 2011 và thực tiễn công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai, tác giả đưa ra những đề xuất chung nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật Khiếu nại, tố cáo đồng thời đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai.

## **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài Lời nói đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, kết cấu của luận văn gồm 3 chương như sau:

Chương I: Khái quát về khiếu nại, tố cáo và pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo

Chương II: Thực trạng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai – thành phố Hà Nội.

Chương III: Các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.



**CHƯƠNG I**  
**KHÁI QUÁT VỀ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**  
**VÀ PHÁP LUẬT VỀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**1.1. Khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

**1.1.1. Khái niệm khiếu nại, tố cáo**

**1.1.1.1. Khái niệm khiếu nại:**

Theo Đại Từ điển tiếng Việt, khiếu nại là thắc mắc, đề nghị xem xét lại những kết luận, quyết định do cấp có thẩm quyền đã làm.

Theo quy định tại Điều 2, Luật Khiếu nại năm 2011:

*“Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình”.*

**1.1.1.2. Khái niệm tố cáo:**

Theo từ điển Tiếng Việt thông dụng thì tố cáo là: “ vạch rõ tội lỗi của kẻ khác trước cơ quan pháp luật hoặc trước dư luận”

Theo quy định tại Điều 2, Luật Tố cáo năm 2011:

*“Tố cáo là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức”.*

## **Phân biệt khiếu nại và tố cáo:**

- về chủ thể
- về đối tượng
- về mục đích

### **1.1.2. Khái niệm giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **1.1.2.1. Khái niệm giải quyết khiếu nại**

Khoản 11, điều 3, Luật Khiếu nại 2011 quy định: “*Giải quyết khiếu nại là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại*”.

#### **1.1.2.2. Khái niệm giải quyết tố cáo**

Theo quy định tại Khoản 7, điều 2, Luật Tố cáo 2011: “*Giải quyết tố cáo là việc tiếp nhận, xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và việc xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo*”.

### **1.1.3. Vai trò và ý nghĩa của hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo**

*Thứ nhất:* Làm tốt và thông qua công tác giải quyết KNTC, quyền và lợi ích hợp pháp của người dân được pháp luật tôn trọng và bảo đảm.

*Thứ hai:* Làm tốt và thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, giải quyết kịp thời và chính xác mọi vướng mắc, bức xúc, mâu thuẫn của người dân, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

*Thứ ba:* Thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức nhà nước cũng phát huy tối đa vai trò của những người đi tiên phong trong việc phổ biến tuyên truyền và giáo dục chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước tới người dân; giúp họ hiểu và nắm vững các quy định của pháp luật mà tự giác thực hiện.

*Thứ tư:* Công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, cũng là điều kiện, là một “kênh” quan trọng để các cơ quan báo chí, tổ

chức xã hội, tổ chức chính trị-xã hội, bằng cách này hay cách khác, gián tiếp hoặc trực tiếp tham gia và giám sát các hoạt động công vụ của các cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước, bảo đảm quyền dân chủ, tính pháp chế XHCN- một trong những tiêu chí cơ bản để xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN ở Việt Nam hiện nay.

*Thứ năm:* Thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đã phát hiện và kiến nghị với Đảng, Nhà nước, cũng như các cơ quan, đơn vị bị thanh tra kịp thời chấn chỉnh công tác quản lý; sửa đổi, bổ sung nhiều cơ chế, chính sách, thậm chí ban hành mới các quy định của pháp luật cho phù hợp với tình hình thực tiễn của cuộc sống.

## **1.2. Pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo**

### **1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của pháp Luật Khiếu nại, tố cáo**

#### **1.2.1.1. Khái niệm**

Pháp luật Khiếu nại, tố cáo là hệ thống các quy phạm pháp luật điều chỉnh các quan hệ xã hội phát sinh trong khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Pháp luật về khiếu nại, tố cáo bao gồm hệ thống các quy phạm về khiếu nại, tố cáo; quyền, nghĩa vụ các bên trong khiếu nại, tố cáo; thẩm quyền, trách nhiệm và trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **1.2.1.2. Đặc điểm của pháp luật về khiếu nại, tố cáo**

- Các quy phạm pháp luật hình thức giữ vai trò chủ đạo
- Pháp luật Khiếu nại, tố cáo phản ánh tính chất của nền dân chủ, tính chất của chế độ chính trị Nhà nước.
- Pháp luật Khiếu nại, tố cáo là phương tiện đấu tranh, phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật và tăng cường pháp chế.
- Pháp luật khiếu nại, tố cáo được mở rộng hoàn thiện theo hệ thống các quy định về quyền, lợi ích của các chủ thể.

## **1.2.2. Những nội dung cơ bản của pháp luật khiếu nại, tố cáo**

### **1.2.3. Sự hình thành và phát triển của pháp luật giải quyết khiếu nại, tố cáo ở Việt Nam**

**1.2.3.1. Chủ trương của Đảng và Nhà nước về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.**

**1.2.3.2. Các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo**

**1.2.4. Luật khiếu nại 2011, Luật tố cáo 2011 và những đổi mới cơ bản về giải quyết khiếu nại, tố cáo.**

#### **\* Điểm mới của Luật khiếu nại 2011**

##### **Về đối tượng của khiếu nại hành chính**

Theo quy định tại Điều 2 của Luật khiếu nại 2011 thì đối tượng của khiếu nại là *“quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức”*. Nếu như trước kia, quyết định hành chính phải là quyết định bằng văn bản thì hiện nay quyết định hành chính là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể..

##### **Về quyền khởi kiện vụ án hành chính**

Theo quy định của Luật khiếu nại 2011( *tại điều 7, Luật khiếu nại quy định về trình tự khiếu nại*) thì khiếu nại lần đầu, người khiếu nại có quyền khiếu nại trực tiếp đến người có quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án, không nhất thiết phải khiếu nại với người có quyết định hành chính, hành vi hành chính

bị khiếu nại như trước đây. Việc khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án vẫn có thể thực hiện ở bất kỳ giai đoạn nào trong quá trình giải quyết khiếu nại.

### **Về các khiếu nại không được thụ lý giải quyết**

Ngoài những khiếu nại không được thụ lý để giải quyết theo quy định tại Điều 32 Luật khiếu nại, tố cáo, tại Điều 11, Luật khiếu nại 2011 đã bổ sung thêm một số trường hợp khiếu nại không được thụ lý giải quyết, cụ thể: Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật;...

### **Về quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại**

So với Luật khiếu nại, tố cáo, Luật khiếu nại đã quy định bổ sung người khiếu nại có thêm các quyền mới được quy định tại Điều 12.

### **Về quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại**

So với Luật khiếu nại, tố cáo, Luật khiếu nại đã quy định bổ sung thêm các quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại tại Điều 13.

### **Về quyền, nghĩa vụ của Luật sư, Trợ giúp viên pháp lý**

Đây là nội dung hoàn toàn mới so với Luật khiếu nại, tố cáo. Cụ thể theo quy định tại Điều 16, Luật khiếu nại 2011: Luật sư, Trợ giúp viên pháp lý có quyền tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại theo đề nghị của người khiếu nại; thực hiện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại khi được uỷ quyền; xác minh, thu thập chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại và cung cấp chứng cứ cho người giải quyết khiếu nại...

### **Đặc biệt, đối với quy định về tiếp công dân**

Trên cơ sở kế thừa quy định của Luật khiếu nại, tố cáo, Luật khiếu nại 2011 dành một chương (chương 5) quy định về tổ chức tiếp công dân với những quy định mới sau:

So với Luật khiếu nại, tố cáo thì Luật khiếu nại không chỉ quy định tiếp công dân ở các cơ quan trong bộ máy nhà nước mà mở rộng ra cả ở các cơ quan của Đảng.

Về nội dung, Luật khiếu nại quy định việc tiếp công dân không chỉ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo mà còn cả các kiến nghị, phản ánh thể hiện những tâm tư, vướng mắc nói chung của công dân.

Luật khiếu nại quy định cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân trong hai trường hợp: khi người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ và những người vi phạm quy chế tiếp công dân.

#### **\* Điểm mới của Luật tố cáo 2011**

**Đối với người tố cáo, người bị tố cáo (Điều 9, Điều 10 Luật tố cáo):** so với quy định trong Luật khiếu nại, tố cáo năm 1998 thì Luật tố cáo đã bổ sung thêm một số quyền cho người tố cáo, người bị tố cáo.

**Bên cạnh đó, Luật tố cáo đã có quy định mới về quyền, nghĩa vụ của người giải quyết tố cáo (Điều 11, Luật tố cáo),** cụ thể là người giải quyết tố cáo có các quyền: Yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo; yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về hành vi bị tố cáo; ... Tương ứng với các quyền trên thì người giải quyết tố cáo cũng phải có các quyền nghĩa vụ: chịu trách nhiệm trước pháp

luật về việc giải quyết tố cáo; bồi thường, bồi hoàn thiệt hại do hành vi giải quyết tố cáo trái pháp luật của mình gây ra...

**Xây dựng cơ chế hữu hiệu bảo vệ người tố cáo:** Luật tố cáo đã bổ sung chương mới (**chương 5**) quy định về bảo vệ người tố cáo, trong đó quy định cụ thể về phạm vi, đối tượng và thời hạn bảo vệ...

## CHƯƠNG II

### THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN QUỐC OAI, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

#### **2.1. Khái quát về khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai.**

##### **2.1.1. Tình hình khiếu nại, tố cáo**

Những năm gần đây, các ngành, các cấp chính quyền địa phương trên địa bàn huyện Quốc Oai đã quan tâm chú trọng đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đồng thời với việc đa dạng hóa nội dung và hình thức tuyên truyền vận động nhân dân chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, nên tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện đã được giải quyết tương đối triệt để, kịp thời ngăn chặn điểm nóng đơn thư. Tuy nhiên do sự phát triển chung của kinh tế - xã hội, đặc biệt giai đoạn năm 2009-2010 là giai đoạn sôi động của thị trường bất động sản, của các dự án khu công nghiệp, khu tái định cư... và ngay sau đó từ năm 2011 đến nay là sự đóng băng của thị trường bất động sản và các dự án đã dẫn đến phát sinh ngày càng nhiều đơn thư khiếu nại, tố cáo.

##### **2.1.2. Nội dung cơ bản của các vụ khiếu nại, tố cáo**

###### **Về khiếu nại:**

Nội dung khiếu nại chủ yếu liên quan đến công tác quản lý đất đai và đền bù giải toả, đòi lại đất cũ, nhà cũ, trong đó bức xúc nhất là khiếu nại về đền bù giải phóng mặt bằng và việc thực hiện chính sách xã hội không cân bằng như thực hiện chính sách đối với người có công, khen thưởng huân chương, huy chương, chế độ hưu trí...

###### **Về tố cáo**



Nội dung chủ yếu là tố cáo cán bộ xã, phường, thị trấn vi phạm pháp luật về quản lý đất đai như giao đất trái thẩm quyền, bán đất trái phép, thu tiền qua giao đất cao hơn mức quy định, xây dựng nhà trái phép, chuyển mục đích sử dụng đất trái quy định của pháp luật, vi phạm luật ngân sách về chế độ thu, chi tài chính, làm sai chính sách xã hội, có hành vi trù dập....

## **2.2. Kết quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân trên địa bàn huyện Quốc Oai (từ năm 2009 đến năm 2013)**

### **2.2.1. Kết quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **Kết quả giải quyết trên toàn huyện trong 05 năm (từ năm 2009 – 2013):**

- Đã giải quyết 343/395 vụ khiếu nại, tố cáo (đạt 86,8%), tồn 52 vụ (chiếm 13,2%).

Số vụ khiếu nại đã giải quyết 213/240 đạt 88,7% (Số vụ khiếu nại đúng: 26, số vụ khiếu nại sai: 105, số vụ khiếu nại có đúng, có sai: 82).

Số vụ tố cáo đã giải quyết 130/155 đạt 83,9% (Số vụ tố cáo đúng: 16, số vụ tố cáo sai: 66, số vụ tố cáo có đúng, có sai: 48)

- Ban hành 213 Quyết định giải quyết khiếu nại; 130 Kết luận nội dung tố cáo.

Số quyết định giải quyết khiếu nại đã được thi hành là 180 quyết định. Số quyết định giải quyết khiếu nại chưa được thi hành 33, số đơn khiếu nại còn tồn đọng là 27 đơn. Số kết luận nội dung tố cáo đã được thi hành là 102 quyết định. Số kết luận nội dung tố cáo chưa được thi hành 28, số đơn tố cáo còn tồn đọng là 25 đơn.

### **2.2.2. Công tác tiếp dân**

Kết quả trong 5 năm, huyện Quốc Oai đã tiếp 6.926 lượt công dân, trong đó lãnh đạo UBND huyện tiếp 3.695 lượt người; xã, thị trấn tiếp

3.231 lượt người. Cán bộ tiếp dân vừa thực hiện chức trách tiếp dân vừa thực hiện công việc giải thích cho dân hiểu chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước. Vì vậy, đã hạn chế những bức xúc của công dân tại nơi tiếp dân và hạn chế được đơn thư vượt cấp.

### **2.3. Đánh giá về hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân trên địa bàn huyện Quốc Oai.**

#### **2.3.1. Những thành tựu:**

- UBND huyện đã thường xuyên chỉ đạo các cấp, các ban, ngành tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Việc chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo được UBND huyện quan tâm tập trung lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt hơn với nhiều chủ trương, biện pháp tích cực

- Trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp xã, huyện; thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có chuyển biến tích cực. Công tác phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được UBND huyện quan tâm chỉ đạo thực hiện.

- Chất lượng cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo dần được củng cố.

- Công tác hoà giải, thực hiện quy chế dân chủ, tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật được coi trọng, thực hiện có hiệu quả.

#### **2.3.2. Những tồn tại, hạn chế**

**Một là:** Hạn chế trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Công tác tiếp công dân ở một số nơi thuộc cấp xã chưa được quan tâm tổ chức thực hiện tốt.

- Một số nơi chưa thực sự quan tâm đến việc chỉ đạo giải quyết và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

- Một số vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã, cấp huyện nhưng chậm trễ trong việc chỉ đạo giải quyết, dẫn đến công dân tiếp tục gửi đơn có thái độ bức xúc, hoặc chuyển sang tố cáo người có trách nhiệm giải quyết cố tình bao che, không chấp hành thực hiện các quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

**Hai là:** Trong phân loại, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo

**Ba là:** Tính khả thi của các quyết định, kết luận giải quyết vụ việc chưa cao.

**Bốn là:** Trình độ, năng lực của cán bộ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vẫn còn nhiều hạn chế.

**Năm là:** Chế độ thông tin, báo cáo tổng hợp về tình hình khiếu nại, tố cáo, kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ cấp cơ sở lên cấp huyện chưa đầy đủ, kịp thời, chính xác do vậy ảnh hưởng đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**2.4. Nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai.**

**2.4.1. Bất cập trong các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo:**

**Về thẩm quyền giải quyết:**

- Người có thẩm quyền giải quyết không trực tiếp xác minh.
- Thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo mang tính nội bộ.

**Về thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo**

**Về vấn đề đình chỉ giải quyết khiếu nại**

Theo quy định tại Điều 19 Luật khiếu nại quy định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại: “ *Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại*”. Tuy nhiên trên thực tế đã phát sinh nhiều các trường hợp cần phải tạm đình chỉ hoặc đình chỉ giải quyết khiếu nại như: người khiếu nại là cá nhân đã chết mà quyền và nghĩa vụ của họ chưa hoặc không được thừa kế; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã giải thể mà chưa có hoặc không có cơ quan, tổ chức, cá nhân thừa kế quyền và nghĩa vụ tham gia vụ việc khiếu nại... Điều này gây lúng túng cho người có thẩm quyền giải quyết trong việc xem xét giải quyết tiếp hoặc tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **VỀ TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI**

Khi thực hiện nghĩa vụ đối thoại theo quy định tại Điểm a khoản 2, điều 13 Luật khiếu nại với tư cách là người bị khiếu nại có nghĩa vụ: “*Tham gia đối thoại hoặc uỷ quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại*”. Theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 với tư cách là người giải quyết khiếu nại có nghĩa vụ: “*Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan*”. Trong trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lại đồng thời là người bị khiếu nại thì quy định này là không phù hợp, ý nghĩa của việc tổ chức đối thoại cũng khó mà đảm bảo khi người chủ trì cuộc đối thoại cũng là một bên của cuộc đối thoại.

### **2.4.2. Bất cập trong cơ chế tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của chính quyền các cấp nhất là ở cấp cơ

sở, trách nhiệm chưa cao, thiếu quyết liệt, nhiều trường hợp có tâm lý ngại va chạm, né tránh, đùn đẩy lên cấp trên; có một số vụ việc giải quyết còn chậm.

Sự phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có liên quan, giữa cấp trên và cấp dưới, hoặc giữa cấp ủy và chính quyền với các đoàn thể, tổ chức chính trị-xã hội ở một số nơi trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo còn chưa chặt chẽ, thiếu đồng bộ.

Việc xử lý đối với tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo còn nhẹ và thiếu tính răn đe. Việc xử lý đối với những hành vi gây rối, quá khích, làm mất trật tự nơi công sở, tố cáo sai sự thật, các hành vi xúi giục kích động người dân đi khiếu nại, tố cáo là chưa hợp lý, chưa có những quy định cụ thể về xử lý các trường hợp này.

**2.4.3. Nhân sự phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo còn thiếu và yếu.**

**2.4.4. Nhận thức về chính sách, pháp luật của một bộ phận nhân dân còn hạn chế.**

## **CHƯƠNG III**

### **GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**

#### **HOẠT ĐỘNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

##### **3.1. Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo**

###### **3.1.1. Hoàn thiện Luật khiếu nại**

###### **- Thứ nhất: về thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

Luật khiếu nại từ Điều 17 đến Điều 25 quy định rõ thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương, Giám đốc Sở và cấp tương đương, Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chánh Thanh tra các cấp, Bộ trưởng, Tổng Thanh tra Chính phủ, Thủ tướng chính phủ. Tuy nhiên lại không có điều luật nào quy định thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước. Do vậy theo tôi nên bổ sung thêm thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND nhân dân các cấp, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương, Giám đốc Sở và cấp tương đương, Thủ trưởng cơ quan thuộc Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chánh Thanh tra các cấp, Bộ trưởng, Tổng Thanh tra Chính phủ, Thủ tướng chính phủ. Quy định thêm những người này có thẩm quyền thay mặt cơ quan giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan mình; giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết.

###### **Thứ hai: là các quy định về đối thoại**

Cần có quy định cụ thể trường hợp người giải quyết khiếu nại lần đầu đồng thời là người bị khiếu nại thì không tổ chức đối thoại.

### **Thứ ba: Về thời hạn giải quyết khiếu nại**

Cần sửa đổi Điều 28 Luật khiếu nại theo hướng tăng thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý, đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 90 ngày, kể từ ngày thụ lý.

### **3.1.2. Hoàn thiện Luật tố cáo**

**Thứ nhất, hoàn thiện các quy định về thẩm quyền giải quyết tố cáo:**

- Luật tố cáo cần có quy định rõ hơn xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo tại thời điểm tố cáo hay tại thời điểm người bị tố cáo thực hiện hành vi bị tố cáo.

Hiện nay, theo quy định tại Khoản 1 Điều 12 Luật tố cáo “Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức do người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức, viên chức đó giải quyết”. Tuy nhiên, thực tế với nhiều vụ việc cụ thể, việc áp dụng xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo theo quy định còn chưa thống nhất, còn có những vướng mắc do xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo tại thời điểm tố cáo hay tại thời điểm người bị tố cáo thực hiện hành vi bị tố cáo.

**Thứ hai, về trình tự, thủ tục tố cáo và giải quyết tố cáo:**

**Về thời hạn giải quyết tố cáo:**

- Cần sửa đổi Điều 21 Luật tố cáo theo hướng nới rộng thời hạn giải quyết tố cáo đối với những vụ việc tố cáo phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, ngành đảm bảo việc giải quyết tố cáo phù hợp hơn với thực tiễn. Theo đó, nên quy định: thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 90 ngày.

### **Quy định về tố cáo tiếp:**

Theo quy định tại Điều 27 Luật tố cáo trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp phải xác định được vụ việc đó được giải quyết đúng pháp luật hoặc là không đúng pháp luật là khó khả thi trên thực tế. Do vậy, thời hạn để xem xét việc giải quyết tố cáo đúng hay không đúng pháp luật trong trường hợp tố cáo tiếp nên kéo dài hơn và được quy định là trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp.

### **Thứ ba, hoàn thiện các quy định về vấn đề xử lý hành vi vi phạm pháp Luật tố cáo**

Pháp luật hiện nay còn thiếu các quy định cụ thể về việc xử phạt vi phạm trong lĩnh vực tố cáo. Do đó:

- Trong thời gian tới, Chính phủ cần ban hành Nghị định quy định xử phạt hành chính trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo làm cơ sở đấu tranh, xử lý những trường hợp vi phạm pháp luật trong lĩnh vực này, nhất là đối với các đối tượng lợi dụng quyền tố cáo để gây rối an ninh trật tự, xúc phạm cán bộ, công chức, ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của các cơ quan nhà nước.



- Đặc biệt cần xây dựng quy định cụ thể về trách nhiệm của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

### **3.2. Đổi mới cơ chế tổ chức thực hiện hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **3.2.1. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền và sự phối hợp của các cơ quan, tổ chức và nhân dân trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **3.2.2. Triển khai có hiệu quả công tác cải cách hành chính trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.**

Để đảm bảo hiệu quả của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo cơ quan có thẩm quyền cần hoàn thiện cơ chế giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo kiểu mới theo hướng thành lập một hệ thống cơ quan chuyên trách giải quyết khiếu nại, tố cáo, được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, đội ngũ cán bộ làm việc một cách chuyên nghiệp.

Ủy ban nhân dân các cấp đặc biệt là ở cấp cơ sở phải có phòng tiếp công dân riêng với đầy đủ biên chế cán bộ và cơ sở vật chất. Riêng ủy ban nhân dân cấp xã phải bố trí một cán bộ tiếp công dân thường xuyên, biên chế ổn định.

Thiết lập cơ sở dữ liệu về nguồn thông tin qua tiếp công dân và phản hồi kịp thời về vụ, việc đã tiếp nhận, xử lý thời điểm bắt đầu đến khi giải quyết, thi hành các quyết định. Xây dựng phần mềm quản lý các vụ khiếu nại, tố cáo trên máy tính để lưu trữ số liệu liên quan đến các vụ việc, từng bước thực hiện công khai hoá quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **3.2.3. Thực hiện tốt đối thoại giữa người khiếu nại, người bị khiếu nại và người giải quyết khiếu nại.**

### **3.3. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **3.4. Tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo.**

Thực tiễn hiện nay, nhận thức về pháp luật nói chung, pháp luật khiếu nại, tố cáo nói riêng trong nhân dân còn chưa cao; hiểu biết về pháp luật khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo còn nhiều hạn chế, nhất là đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn. Những nguyên nhân trên làm cho hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo còn tồn tại nhiều hạn chế, bất cập.

Tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật nói chung và pháp luật về khiếu nại, tố cáo nói riêng là hoạt động có ý nghĩa hết sức quan trọng. Bởi lẽ, đây là hoạt động tạo sự chuyển biến căn bản trong nhận thức và nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức tôn trọng và sự chấp hành nghiêm chỉnh Luật khiếu nại, Luật tố cáo của cán bộ, công chức và nhân; góp phần ngăn chặn và hạn chế vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo, giữ vững an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; Giúp cho người dân hiểu và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ của mình khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của mình khi thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; Nâng cao ý thức trách nhiệm, năng lực, trình độ, kỹ năng nghiệp vụ về giải quyết khiếu nại, tố cáo của cán bộ, công chức...

## KẾT LUẬN

Khiếu nại, tố cáo là một trong những quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân, Nhà nước ghi nhận khiếu nại, tố cáo là một trong những quyền Hiến định, là quyền để bảo vệ quyền. Vấn đề giải quyết khiếu nại và tố cáo có ý nghĩa thực tiễn rất cao, bởi đây là vấn đề nhạy cảm trong quan hệ giữa nhân dân với chính quyền, giữa những người làm chủ đất nước với người đại diện của mình. Thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo giúp Đảng và nhà nước kiểm tra tính đúng đắn của các văn bản pháp luật, chính sách quản lý của Nhà nước để điều chỉnh kịp thời, phù hợp trong công tác lãnh đạo đất nước, quá trình phát triển kinh tế - xã hội, khẳng định lập trường chính trị “ Nhà nước của dân, do dân, vì dân”.

Với đề tài nghiên cứu về *“Hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai, thành phố Hà Nội - thực trạng và giải pháp”* trên cơ sở phân tích pháp luật về khiếu nại, tố cáo, các quy định trong các văn bản pháp luật có liên quan và thực trạng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan hành chính nhà nước ở huyện Quốc Oai trong giai đoạn hiện nay, luận văn đưa ra những giải pháp cụ thể góp phần nâng cao chất lượng hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Cũng qua việc xem xét những kết quả đã đạt được và những tồn tại, hạn chế trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ quan hành chính nhà nước ở huyện Quốc Oai hiện nay, tác giả luận văn nhận thấy rằng tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân còn diễn biến tương đối phức tạp nên các cấp, các ngành trong huyện cần làm tốt hơn nữa công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, xây dựng chính quyền các cấp trong sạch, vững mạnh với đội ngũ cán bộ, công chức thực sự là

công bộc của nhân dân, củng cố và giữ vững niềm tin của nhân dân đối với Đảng và Nhà nước.

Mặc dù đã có những cố gắng trong quá trình viết bài nhưng luận văn của em cũng không thể tránh khỏi những hạn chế, kính mong các thầy trong Hội đồng chỉ dẫn, các bạn đồng nghiệp góp ý để luận văn này tiếp tục hoàn thiện có hiệu quả cao hơn và giá trị áp dụng vào hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện Quốc Oai, thành phố Hà Nội.