

Giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên, tỉnh Bắc Giang – thực trạng và giải pháp

Khuong Manh Ha¹, Xuan Thi Thu Thao²

¹Trường Đại học Nông Lâm Bắc Giang

²Trường Đại học Lâm nghiệp

Settlement of complaints and denunciations on land in Viet Yen district, Bac Giang province – situation and solutions

Khuong Manh Ha¹, Xuan Thi Thu Thao²

¹Bac Giang Agriculture and Forestry University

²Vietnam National University of Forestry

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.12.6.2023.147-156>

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo (KN, TC) về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên, tỉnh Bắc Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy công tác giải quyết KN, TC của huyện giai đoạn 2020-2022 đạt kết quả cao với tỷ lệ giải quyết KN đạt 93,44%, TC đạt 94,25%. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả giải quyết KN, TC của huyện gồm: Hệ thống chính sách pháp luật KN, TC về đất đai; năng lực đội ngũ cán bộ; cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin; việc chấp hành các quy định về KN, TC của cơ quan hành chính nhà nước và trình độ nhận thức của người dân. Trong đó yếu tố trình độ nhận thức của người dân có mức ảnh hưởng trung bình lớn nhất đạt 4,8 (tính theo thang đo Likert). Các giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện bao gồm: Tăng cường công tác quản lý và sử dụng đất; tuyên truyền phổ biến sâu rộng pháp luật đất đai, về khiếu nại, tố cáo; nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư KN, TC về đất đai; xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về giải quyết KN, TC trong lĩnh vực quản lý và sử dụng đất.

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 19/07/2023

Ngày phản biện: 22/08/2023

Ngày quyết định đăng: 25/09/2023

Từ khóa:

đất đai, khiếu nại, pháp luật, tố cáo, yếu tố ảnh hưởng.

Keywords:

complaint, denunciation, influencing elements, land, law.

ABSTRACT

The study's goal is to take on the current situation and provide methods to improve the effectiveness of resolving land-related complaints and denunciations in the Viet Yen district of Bac Giang province. According to the research findings, the district's complaint and denunciation settlement rates in the period 2020–2022 achieved high results, with the complaint settlement rate reaching 93.44% and the denunciation rate reaching 94.25%. The following factors influence the efficiency of the district's complaint and denunciation settlement: the system of legal policies on land complaints and denunciations; the capacity of staff; infrastructure, information technology; adherence to regulations on complaints and denunciations of state administrative agencies; and the level of public awareness. Whereas the component of people's awareness level has the greatest average influence, reaching 4.8 (on a Likert scale). Strengthening land management and use; widely propagating and disseminating land law, complaints and denunciations; improving the quality of the team working in reception of citizens, handling complaints and denunciations about land; strictly and promptly handling violations of the law on the settlement of complaints and denunciations in the field of land.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong quá trình quản lý và sử dụng đất đai không thể tránh khỏi việc phát sinh mâu thuẫn,

bất đồng giữa cá nhân, tổ chức với tư cách là những người quản lý, sử dụng đất đai với cơ quan thực hiện chức năng quản lý nhà nước về

đất đai. Đó chính là tranh chấp hành chính trong lĩnh vực đất đai [1]. KN, TC về đất đai đang là vấn đề “nóng” trong giai đoạn hiện nay, tình trạng khiếu kiện phức tạp, kéo dài nếu không được giải quyết nhanh chóng, kịp thời và dứt điểm sẽ gây hậu quả nghiêm trọng đến phát triển kinh tế xã hội của các địa phương và từng dự án.

Giải quyết KN, TC về đất đai nhằm giải quyết các mâu thuẫn trong quan hệ đất đai, nó liên quan đến nhiều vấn đề phức tạp thuộc về pháp luật và những quan hệ xã hội khác, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của các tổ chức, cá nhân, vì vậy được xã hội rất quan tâm [2]. Giải quyết KN, TC về đất đai là hoạt động bảo vệ, khôi phục lợi ích chính đáng, giải quyết các bất đồng, mâu thuẫn trong nội bộ các tổ chức, hộ gia đình và cá nhân tham gia quan hệ đất đai để tìm ra các giải pháp phục hồi lại các quyền lợi bị xâm phạm. Đồng thời là căn cứ truy cứu trách nhiệm pháp lý đối với các hành vi vi phạm luật đất đai, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý hành chính nhà nước, phát hiện các khuyết điểm, thiếu sót trong hoạt động quản lý đất đai, phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa, củng cố quan hệ giữa Đảng, Nhà nước với nhân dân, đóng vai trò quan trọng trong đấu tranh chống tham nhũng [3]. Hiệu quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai phụ thuộc vào các yếu tố cơ bản như: Hệ thống chính sách pháp luật KN, TC về đất đai, năng lực đội ngũ cán bộ, cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin, việc chấp hành các quy định về KN, TC của cơ quan hành chính nhà nước, trình độ nhận thức của người dân [4].

Việt Yên là huyện có tốc độ tăng trưởng kinh tế cao hàng đầu của tỉnh, bình quân 3 năm gần nhất đạt 21,68%. Với nhiệm vụ trọng tâm là xây dựng và phát triển huyện Việt Yên trở thành thị xã vào năm 2025 [5], trên địa bàn huyện giai đoạn 2020 - 2022 có 74 dự án đầu tư tạo quỹ đất ở, phát triển cơ sở hạ tầng được thực hiện với tổng diện tích đất bị thu hồi là 455,97 ha [6]. Việc thực hiện chính sách bồi thường, hỗ trợ từ những dự án này liên quan trực tiếp tới quyền lợi và trách nhiệm của người dân bị thu hồi đất. Quá trình thực hiện công tác giao đất, cho thuê đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, chỉnh lý bản đồ địa chính, dồn điền đổi thửa thực hiện thiếu đồng bộ, bộc lộ nhiều hạn chế làm phát sinh lượng không nhỏ đơn thư KN, TC trong lĩnh vực đất đai với

2.019 đơn thư (chiếm 83,70% tổng số đơn thư tiếp nhận giai đoạn 2020-2022) [7]. Vì vậy, việc thực hiện tốt công tác tiếp nhận đơn thư, giải quyết KN, TC về đất đai nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng cho người sử dụng đất, giải quyết hài hòa lợi ích giữa các chủ sử dụng đất, giúp “tháo gỡ nút” xung đột, không để phát sinh trở thành “điểm nóng”, góp phần ổn định tình hình chính trị, trật tự, an ninh, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội là cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn đối với địa phương.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp

Nguồn số liệu thứ cấp về điều kiện tự nhiên kinh tế xã hội, kết quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai được thu thập tại Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Nông nghiệp, Chi cục Thống kê huyện Việt Yên, Thanh tra huyện, bộ phận một cửa UBND huyện Việt Yên, Văn phòng UBND huyện.

2.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp

Tiến hành phỏng vấn trực tiếp 30 phiếu đối với cán bộ công chức, thanh tra viên tham gia tiếp công dân, trực tiếp giải quyết KN, TC tại các cơ quan hành chính nhà nước, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện (Lãnh đạo huyện 01 phiếu, Phòng Tài nguyên và Môi trường: 03 phiếu, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai 03 phiếu, Tòa án nhân dân huyện 03 phiếu, Bộ phận Thanh tra và tiếp công dân 03 phiếu, cán bộ địa chính xã, thị trấn 17 phiếu). Mục đích điều tra nhằm đánh giá về quy trình, trình tự, chất lượng và hạ tầng cơ sở phục vụ giải quyết KN, TC về đất đai, việc chấp hành các quyết định giải quyết. Xác định các yếu tố và mức độ ảnh hưởng đến việc giải quyết KN, TC về đất đai.

Tiến hành phỏng vấn ngẫu nhiên người dân có đơn KN, TC về đất đai. Cụ thể dung lượng mẫu được xác định dựa trên công thức:

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

Trong đó:

n là cỡ mẫu;

N là tổng thể số lượng;

e là sai số tiêu chuẩn (đề tài lấy sai số tiêu chuẩn là 10%).

Trong các năm từ 2020 đến 2022, trên địa bàn huyện Việt Yên có tổng số 148 đơn KN, TC về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết được gửi về UBND huyện Việt Yên. Áp dụng công thức

tính cỡ mẫu với $N = 148$, $e = 10\%$ được kết quả cỡ mẫu $n = 59,67$. Do vậy số phiếu phỏng vấn được xác định là 60 phiếu.

Nội dung phiếu phỏng vấn công dân liên quan đến tiếp nhận, xử lý, tiếp cận thông tin, quy trình, thái độ và năng lực chuyên môn cán bộ, sự hài lòng trong công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên.

2.3. Phương pháp thống kê, xử lý và phân tích số liệu

*** Phương pháp thống kê, xử lý số liệu**

- Thống kê, tổng hợp các thông tin, tài liệu, phiếu điều tra đã thu thập được để phục vụ cho nghiên cứu cũng như thực trạng công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên giai đoạn 2020-2022.

- Sử dụng thang đo Likert [8] để đánh giá các yếu tố tác động đến việc giải quyết KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên, tỉnh Bắc Giang theo

5 mức độ (thông qua kết quả tổng hợp phiếu điều tra đối với cán bộ có liên quan đến giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện): Rất ảnh hưởng: 5; ảnh hưởng: 4; ảnh hưởng bình thường: 3; ít ảnh hưởng: 2; không ảnh hưởng: 1.

Phân cấp đánh giá công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên được tính toán theo nguyên tắc:

+ Xác định giá trị thấp nhất (min) và giá trị cao nhất (max) trong mỗi dãy số quan sát.

+ Tính độ lớn của khoảng chia (a): $a = (\max - \min)/n$ (trong đó n là bậc của thang đo)

Trong nghiên cứu sử dụng thang đo 5 bậc, cụ thể thang đo xác định như sau: Rất ảnh hưởng: $\geq (\min + 4a)$; ảnh hưởng: $(\min + 3a)$ đến $< (\min + 4a)$; ảnh hưởng bình thường: $(\min + 2a)$ đến $< (\min + 3a)$; ít ảnh hưởng: từ $(\min + a)$ đến $< (\min + 2a)$; không ảnh hưởng: $< (\min + a)$. Kết quả xác định được thể hiện qua Bảng 1.

Bảng 1. Phân cấp mức độ đánh giá sự ảnh hưởng theo thang đo Likert

TT	Mức độ ảnh hưởng	Hệ số	Tỷ lệ mức độ ảnh hưởng (%)	Phân cấp mức độ ảnh hưởng
1	Rất ảnh hưởng	5	≥ 80	$\geq 4,20$
2	Ảnh hưởng	4	60 – 79	3,39 – 4,19
3	Ảnh hưởng trung bình	3	40 – 59	2,60 – 3,39
4	Ít ảnh hưởng	2	20 – 39	1,80 – 2,59
5	Không ảnh hưởng	1	< 20	$< 1,80$

- Sử dụng phần mềm Excel để tính toán, xử lý và trình bày, mô tả các số liệu thu thập được dưới dạng bảng, biểu. Qua đó, tìm ra những nét chung, khái quát để đưa ra đánh giá, nhận xét, định hướng giải quyết cho vấn đề nghiên cứu.

*** Phương pháp phân tích số liệu**

Tiến hành mô tả, phân tích số liệu về điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội tại huyện Việt Yên, tình hình quản lý đất đai và hiện trạng sử dụng đất của địa phương.

Phân tích, đánh giá, tổng hợp tình hình KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên từ năm 2020 đến năm 2022 trên cơ sở tài liệu, thông tin thu được làm cơ sở đưa ra các kết luận và căn cứ đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên trong thời gian tới.

*** Phương pháp đánh giá các yếu tố ảnh hưởng**

Trên cơ sở tham khảo các nghiên cứu có liên quan, kết hợp tổng hợp 30 phiếu điều tra cán bộ, công chức tham gia công tác tiếp nhận, giải quyết đơn thư KN, TC xác định các yếu tố ảnh

hưởng đến hiệu quả công tác tiếp nhận, giải quyết đơn thư KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố được tổng hợp, tính toán và phân cấp theo 5 mức: rất ảnh hưởng, ảnh hưởng, ảnh hưởng trung bình, ít ảnh hưởng, không ảnh hưởng (thang đo Likert tại Bảng 1).

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng công tác tiếp nhận đơn, giải quyết KN, TC về đất đai huyện Việt Yên

Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn đã được Thanh tra huyện, Ban Tiếp công dân tham mưu xử lý chính xác, kịp thời. Các cơ quan, đơn vị trong huyện 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 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 phát sinh.

Bảng 2. Kết quả tiếp nhận, phân loại đơn KN, TC của huyện Việt Yên giai đoạn 2020-2022

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)
2020	827	647	78,23	327	245	74,92	26	19	34	28	267	198
2021	631	503	79,71	226	167	73,89	13	9	28	23	185	135
2022	954	869	91,09	503	373	74,16	45	33	43	36	415	304
Tổng	2412	2019	83,71	1056	785	74,34	84	61	105	87	867	637

Nguồn: UBND huyện Việt Yên (2022) [7]

Qua số liệu tại Bảng 2 cho thấy, số lượng đơn KN, TC về đất đai chiếm tỷ lệ cao, chiếm 83,71% tổng số đơn tiếp nhận, trong đó đơn thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện chiếm 74,34%. Việc số lượng đơn thư tập trung nhiều trong lĩnh vực đất đai là do trên địa bàn huyện có nhiều dự án đầu tư phát triển hạ tầng, kinh tế xã hội dẫn đến tranh chấp, phát sinh khiếu kiện về chế độ, chính sách khi tiến hành thu hồi đất, giải phóng mặt bằng chưa thỏa đáng. Ngoài ra, ở một số xã do cán bộ xã buông lỏng công tác quản lý để xảy ra tình trạng lấn chiếm đất công, cấp bán đất trái thẩm quyền, tự ý chuyển đổi mục đích, việc xem xét và làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho người dân còn nhiều phiền hà và có biểu hiện tiêu cực, cán bộ phụ trách công tác phân loại, xử lý, tham mưu thụ lý giải quyết theo thẩm quyền còn lúng túng, né tránh, chưa làm hết trách nhiệm... cũng là nguyên nhân phát sinh nhiều đơn thư KN, TC.

Công tác tiếp nhận và phân loại đơn thư KN, TC về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết tại cơ quan hành chính nhà nước từ năm 2020-2022 cho thấy: Trong đó, các đơn KN liên quan đến lĩnh vực đất đai là 61 đơn, chiếm 7,77% trong tổng số đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến lĩnh vực đất đai và chiếm 3,02% tổng số đơn tiếp nhận. Đối với đơn thư có nội dung tố cáo về đất đai có số lượng nhiều hơn với 87 đơn chiếm 11,08% trong tổng số đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết liên quan đến lĩnh vực đất đai và chiếm 4,31% tổng số đơn tiếp nhận.

Kết quả giải quyết đơn KN về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên giai đoạn 2020-2022 cho thấy, tổng số đơn KN liên quan đến đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện là 61 đơn, đã giải quyết xong 57 đơn (đạt 93,44%), còn 04 đơn tồn đọng, kết quả thể hiện tại Bảng 3.

Bảng 3. Kết quả giải quyết KN về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên giai đoạn 2020-2022

Hạng mục	Năm			
	2020	2021	2022	Tổng
1. Tổng đơn phải giải quyết trong năm	19	9	33	61
2. Đơn đã giải quyết xong	18	9	30	57
Tỷ lệ (%)	94,74	100	90,91	93,44
+ Đơn giải quyết hành chính	16	7	26	49
+ Công dân rút đơn	2	2	4	8
3. Số đơn tồn đọng mỗi năm	1	0	3	4
4. Kết quả giải quyết				
+ Đúng	5	3	9	17
+ Sai	9	5	18	32
+ Có đúng, có sai	4	1	3	8
5. Chấp hành thời gian giải quyết				
+ Trước thời hạn	17	7	27	51
+ Quá thời hạn	1	2	3	6

Nguồn: UBND huyện Việt Yên (2022) [7]

Số liệu Bảng 3 cho thấy, trong quá trình tiếp nhận, giải quyết đơn thư UBND huyện đã rất chú trọng, quan tâm đến công tác giải thích, thuyết phục công dân rút đơn nhưng hiệu quả còn thấp với 8/57 đơn (chiếm 14,04%), 49/57 đơn phải giải quyết hành chính. Trong số 57 đơn tiếp nhận thì tỷ lệ KN sai, có đúng, có sai chiếm 70,8 % (tương ứng 40/57 đơn). Nguyên nhân chính là do một bộ phận người dân chưa thực sự am hiểu, nắm vững về pháp luật đất đai dẫn đến tình trạng khiếu kiện sai, thiếu căn cứ pháp lý.

Tỷ lệ đơn thư giải quyết trước hạn đạt chiếm 89,47% (51/57 đơn) khẳng định sự quan tâm của cấp ủy, đảng chính quyền huyện Việt Yên cũng như tinh thần trách nhiệm của những cán bộ tham gia tiếp công dân, giải quyết KN trên địa bàn huyện. Số ít còn lại (06/57 đơn) bị quá hạn chiếm 10,53% tổng số đơn là những trường hợp có tính chất phức tạp, liên quan nhiều lĩnh vực. Bên cạnh đó là tình trạng làm việc chưa hết trách nhiệm, chưa tuân thủ thời gian theo quy trình giải quyết công việc của cán bộ.

Bảng 4. Kết quả giải quyết TC về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên giai đoạn 2020-2022

Hạng mục	Năm			
	2020	2021	2022	Tổng
1. Tổng đơn phải giải quyết trong năm	28	23	36	87
2. Đơn đã giải quyết xong	27	20	35	82
Tỷ lệ (%)	96,43	86,96	97,22	94,25
+ Đơn giải quyết hành chính	22	14	29	65
+ Công dân rút đơn	5	6	6	17
3. Số đơn tồn đọng mỗi năm	1	3	1	5
4. Kết quả giải quyết				
+ Đúng	9	4	10	23
+ Sai	16	13	19	48
+ Có đúng, có sai	2	3	6	11
5. Chấp hành thời gian giải quyết				
+ Trước thời hạn	24	16	32	72
+ Quá thời hạn	3	4	3	10

Nguồn: UBND huyện Việt Yên (2022) [7]

Theo số liệu Bảng 4 cho thấy đơn TC từ năm 2020-2022, số lượng đơn đã giải quyết hành chính là 65/82 đơn, chiếm 79,27%. Số đơn được phân tích, giải thích và tự rút đơn là 17/82 đơn, chiếm 20,73%. Tỷ lệ đơn TC sai, có đúng, có sai chiếm tỷ lệ cao với 59/82 đơn tương ứng 7,95%. Nội dung công dân đơn TC chủ yếu là do cán bộ xã, thôn giai đoạn trước giao, cấp bán đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trái thẩm quyền, tình trạng buông lỏng quản lý đất đai dẫn đến lấn chiếm đất nông nghiệp, chuyển đổi mục đích và xây dựng trái phép. Tỷ lệ đơn TC giải quyết trước hạn đạt 87,78% (tương ứng 72/82 đơn), 10/82 đơn giải quyết còn chậm thời gian do nội dung tố cáo phức tạp, liên quan đến nhiều vấn đề cần phải xác minh, làm rõ trước khi xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

3.2. Đánh giá công tác giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên

3.2.1. Đánh giá thông qua ý kiến người dân

Về việc tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin: 43,33% người dân đánh giá thủ tục, hình thức nộp đơn thư đến cơ quan nhà nước là đơn giản vì được thực hiện bằng cách nộp trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện. Có 40,33% người dân đánh giá việc tiếp cận thông tin là thuận lợi. Tuy nhiên, phần lớn người dân đều cho rằng công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật về KN, TC trên địa bàn huyện Việt Yên thực hiện chưa thường xuyên dẫn đến 55,00% người dân nhận định rằng các văn bản pháp luật về KN, TC khó hiểu, gây khó khăn trong quá trình thực hiện. Ngoài ra, tâm lý người dân khi thấy quyền và lợi ích của mình bị xâm phạm thì ngay lập tức làm đơn gửi đến cơ quan nhà nước với mong muốn được giải quyết nhanh chóng, kịp thời nên vẫn có 48,33% người dân được hỏi đánh giá thời gian tiếp nhận đơn thư KN, TC của cơ quan nhà nước còn chậm (Bảng 5).

Bảng 5. Kết quả đánh giá của người dân về việc tiếp nhận, xử lý và tiếp cận thông tin KN, TC về đất đai

TT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)	TT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)
Thủ tục nộp đơn thư KN, TC				Cách thức tiếp cận thông tin			
1	Phức tạp	15	25,00	4	Thuận lợi	26	43,33
	Bình thường	19	31,67		Bình thường	21	35,00
	Đơn giản	26	43,33		Khó khăn	13	21,67
Hình thức nộp đơn KN, TC				Việc tuyên truyền phổ biến PL về KN, TC			
2	Phức tạp	5	8,33	5	Thường xuyên	21	35,00
	Bình thường	23	38,33		Thỉnh thoảng	39	65,00
	Đơn giản	32	53,34		Không thực hiện	0	0
Thời gian nhận đơn thư				Các văn bản pháp luật và quy định về KN, TC tại địa phương			
3	Nhanh	13	21,67	6	Khó hiểu	33	55,00
	Bình thường	18	30,00		Bình thường	27	45,00
	Chậm	29	48,33		Dễ hiểu	0	0

Về quy trình giải quyết KN, TC: 71,67% người dân đánh giá việc giải quyết đơn thư đúng thời gian quy định. 65,00% đánh giá việc tiếp nhận, xử lý đơn đáp ứng tốt yêu cầu của người dân. Tuy nhiên, còn 13,33% người dân chưa hài lòng với kết quả giải quyết, chủ yếu tập trung ở

một số đơn thư KN, TC có nội dung, tính chất phức tạp, kết quả giải quyết chưa đúng quy định, không thỏa mãn hay chưa đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân. Đây cũng là nguyên nhân dẫn đến việc khiếu kiện dai dẳng, kéo dài (Bảng 6).

Bảng 6. Kết quả đánh giá của người dân về quy trình giải quyết về KN, TC về đất đai

TT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Thời gian giải quyết		
	Đúng quy định	43	71,67
	Không đúng quy định	17	28,33
Việc tiếp nhận, xử lý đơn KN, TC			
2	Đáp ứng tốt yêu cầu	39	65,00
	Đáp ứng một phần yêu cầu	16	26,67
	Chưa đáp ứng yêu cầu	5	8,33
Kết quả giải quyết KN, TC theo quy định pháp luật			
3	Giải quyết đúng quy định	52	86,67
	Giải quyết không đúng quy định	8	13,33
Kết quả giải quyết KN, TC			
4	Thỏa mãn	24	40,00
	Bình thường	31	51,67
	Không thỏa mãn	8	13,33

Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra

- Về năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ: Phần lớn người dân được hỏi đều đánh giá cao năng lực chuyên môn, thái độ, trách nhiệm của cán bộ trong việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và giải quyết đơn thư KN, TC. Kết quả này là do lãnh đạo huyện chỉ đạo nghiêm túc thực hiện Quy định số 11-QĐ/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. Tuy nhiên, kết quả điều tra vẫn còn 8,33% người dân cho rằng trình độ chuyên môn, thái độ và trách nhiệm của cán bộ trong quá trình giải quyết đơn thư KN, TC ở mức chưa đạt

yêu cầu, 13,33% đánh giá kết quả giải quyết KN, TC chưa đúng quy định và không thỏa mãn với kết quả giải quyết. Số ít người dân đánh giá

cán bộ thiếu sự nhiệt tình, trách nhiệm khi tiếp nhận, xử lý hồ sơ (Bảng 7).

Bảng 7. Kết quả đánh giá của người dân về năng lực chuyên môn và thái độ của cán bộ

TT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)	TT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)
Thái độ tiếp nhận, xử lý hồ sơ của cán bộ				Về sự nhiệt tình, tận tụy, trách nhiệm			
1	Tốt	35	58,33	3	Tốt	32	33,33
	Bình thường	23	38,34		Bình thường	24	40,00
	Chưa tốt	2	3,33		Chưa tốt	4	6,67
Năng lực diễn đạt, giao tiếp của cán bộ chuyên môn với công dân				Trách nhiệm của người đứng đầu			
2	Tốt	27	45,00	4	Tốt	21	35,00
	Bình thường	29	48,33		Bình thường	33	55,00
	Chưa tốt	4	6,67		Chưa tốt	6	10,00

3.2.2. Đánh giá thông qua ý kiến cán bộ

Về quy trình, trình tự, chất lượng giải quyết KN, TC: 100% số cán bộ điều tra cho kết quả đã thực hiện quy trình, trình tự giải quyết KN, TC đúng quy định, 90,00% cán bộ được hỏi cho rằng kết quả giải quyết tiếp công dân, KN, TC là đúng. Tỷ lệ cán bộ đánh giá chất lượng giải quyết KN, TC đúng đạt > 80,00%. 100% cán bộ

cho rằng việc chấp hành đơn thư giải quyết KN, TC là nghiêm túc, 36,67% cán bộ cho rằng trong quá trình giải quyết KN, TC còn gặp vướng mắc mà nguyên nhân chủ yếu là do chính sách đất đai thay đổi, hồ sơ tài liệu kém chất lượng, thiếu đồng bộ, thiếu các văn bản hướng dẫn thực hiện, công tác lưu trữ hồ sơ địa chính chưa đáp ứng yêu cầu (Bảng 8).

Bảng 8. Về quy trình, trình tự và chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC về đất đai

STT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Việc thực hiện các quy trình, trình tự giải quyết KN,		
	Đúng	30	100
	Không đúng	0	0
Chất lượng giải quyết công tác tiếp công dân			
2	Đúng	27	90,00
	Không đúng	0	0
	Có đúng, có sai	3	10,00
Chất lượng giải quyết KN			
3	Đúng	25	83,33
	Không đúng	0	0
	Có đúng, có sai	5	16,67
Chất lượng giải quyết TC			
4	Đúng	26	86,67
	Không đúng	0	0
	Có đúng, có sai	4	13,33
Việc chấp hành đơn thư giải quyết KN, TC			
5	Chấp hành nghiêm túc	30	100
	Có chấp hành nhưng chưa triệt để	0	0
	Không chấp hành	0	0
Có/không vướng mắc trong giải quyết			
6	Có	19	63,33
	Không	11	36,67

Về điều kiện phục vụ công tác tiếp dân, giải quyết KN, TC: Để nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, giải quyết đơn thư KN, TC, trong những năm qua huyện đã quan tâm chú trọng đầu tư về trang thiết bị, cơ sở vật chất, ứng dụng

công nghệ thông tin... Kết quả điều tra cho thấy phần lớn cán bộ đánh giá điều kiện cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin cơ bản đáp ứng được yêu cầu thực tế công việc, vị trí đặt trụ sở tiếp nhận đơn thư được bố trí thuận lợi (Bảng 9).

Bảng 9. Tổng hợp ý kiến về cơ sở hạ tầng tại khu vực tiếp nhận và giải quyết đơn thư KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên

STT	Chỉ tiêu	Số người	Tỷ lệ (%)
Trang thiết bị			
1	Tốt	25	83,33
	Bình thường	5	16,67
	Kém	0	0
Ứng dụng CNTT (Máy tính, mạng Internet...)			
2	Tốt	23	76,67
	Bình thường	5	16,67
	Kém	2	6,66
Vị trí đặt trụ sở tiếp nhận đơn thư			
3	Thuận lợi	16	53,33
	Bình thường	14	46,67
	Khó khăn	0	0

3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc giải quyết KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên

Từ kết quả tham khảo các nghiên cứu có liên quan, kết hợp tổng hợp ý kiến phỏng vấn cán bộ tham gia công tác giải quyết KN,TC về đất đai của địa phương xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác giải quyết KN, TC

về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên bao gồm: (1) Hệ thống chính sách pháp luật KN, TC về đất đai; (2) Năng lực đội ngũ cán bộ; (3) Cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin; (4) Việc chấp hành các quy định về KN, TC của cơ quan hành chính nhà nước; (5) Trình độ nhận thức của người dân (thể hiện qua Bảng 10).

Bảng 10. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc giải quyết KN, TC về đất đai tại huyện Việt Yên

TT	Các yếu tố ảnh hưởng	Tổng số phiếu	Mức độ ảnh hưởng					Mức AH TB
			Rất AH	AH	AH bình thường	Ít AH	Không AH	
1	Hệ thống chính sách pháp luật giải quyết KN, TC về đất đai	30	10	16	4	0	0	4,2
	Tỷ lệ (%)	100	33,33	53,33	13,34	0	0	
2	Năng lực của đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo	30	10	16	4	0	0	4,2
	Tỷ lệ (%)	100	33,33	53,33	13,34	0	0	
3	Cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin	30	9	16	4	1	0	4,1
	Tỷ lệ (%)	100	30,00	53,33	13,33	3,34	0	
4	Việc chấp hành các quy định của pháp luật về giải quyết KN, TC của các cơ quan hành chính nhà nước	30	12	14	4	0	0	4,3
	Tỷ lệ (%)	100	40,00	46,67	3,33	0	0	
5	Trình độ nhận thức của người dân trong việc giải quyết KN, TC	30	25	5	0	0	0	4,8
	Tỷ lệ (%)	100	83,33	16,67	0	0	0	

Ghi chú: AH: Ảnh hưởng, TB: Trung bình.

Số liệu Bảng 10 cho thấy, 5 yếu tố được đánh giá với mức độ ảnh hưởng khác nhau đến hiệu quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện, với mức độ ảnh hưởng trung bình đạt từ 4,1 trở lên (04 yếu tố đánh giá ở mức độ rất ảnh hưởng, 01 yếu tố ở mức độ ảnh hưởng). Trong đó yếu tố trình độ nhận thức của người dân có mức ảnh hưởng lớn nhất đạt 4,8. Thực tế cho thấy, khi trình độ nhận thức pháp luật được nâng lên, việc hiểu rõ quyền lợi, nghĩa vụ khi tham gia vào quy trình giải quyết KN, TC về đất đai sẽ giúp người dân có ý thức trách nhiệm hơn khi thực hiện quyền KN, TC, gửi đơn đúng chỗ, đúng thẩm quyền khi có nhu cầu, không lạm dụng quyền KN, TC làm mất trật tự an ninh, xã hội, giảm thiểu tỷ lệ đơn thư KN, TC sai, không phát sinh đơn thư vượt cấp.

3.2.4. Những tồn tại hạn chế trong công tác tiếp dân, giải quyết KN, TC về đất đai

- Còn tồn tại tình trạng buông lỏng, thiếu dân chủ, công khai trong công tác quản lý đất đai dẫn đến tình trạng tranh chấp, lấn chiếm đất đai, cấp bán đất trái thẩm quyền gây tình trạng bức xúc, mâu thuẫn, ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người sử dụng đất, làm gia tăng số lượng đơn thư KN, TC về đất đai (chiếm 83,71% tổng số đơn thư tiếp nhận).

- Lực lượng cán bộ chuyên môn mỏng bị chi phối bởi nhiều nhiệm vụ chuyên môn. Số ít cán bộ phụ trách chuyên môn thiếu trách nhiệm, năng lực chuyên môn chưa đáp ứng yêu cầu thể hiện thông qua đánh giá của người dân (3,33% đánh giá thái độ tiếp nhận, xử lý hồ sơ; 6,67% đánh giá năng lực diễn đạt giao tiếp của cán bộ; 6,67% đánh giá sự nhiệt tình, trách nhiệm của cán bộ; 10,00% đánh giá trách nhiệm của người đứng đầu công tác giải quyết KN, TC chưa đáp ứng yêu cầu). Một số cán bộ chưa chủ động tiếp cận và ứng dụng công nghệ thông tin vào thực tế công việc (6,67% ý kiến cán bộ đánh giá chưa đạt yêu cầu).

- Việc thực hiện không triệt để các quy định của pháp luật đất đai ở các cấp làm cho hồ sơ địa chính không đồng bộ, sổ sách, bản đồ, thiếu tư liệu. Các văn bản về quy hoạch đất đai ban

hành chậm, thiếu các văn bản về hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, xử lý vi phạm. Công tác lưu trữ hồ sơ, tư liệu địa chính chưa tốt dẫn đến công tác quản lý đất đai và giải quyết KN, TC về đất đai gặp nhiều khó khăn.

- Quá trình thẩm tra, xác minh để giải quyết của các cấp, các ngành nhiều trường hợp còn đơn giản, chưa đi sâu, tìm hiểu, phân tích kỹ các tài liệu trong hồ sơ để xác định đúng chứng cứ nên khi xử lý còn thiếu khách quan, một chiều (13,33% ý kiến người dân chưa thỏa mãn với kết quả giải quyết KN, TC). Còn tồn tại tình trạng cán bộ phụ trách né tránh trách nhiệm, đùn đẩy, làm phức tạp. Công tác đôn đốc, thanh tra, kiểm tra việc giải quyết KN, TC đôi lúc chưa triệt để, còn mang tính hình thức, chiếu lệ dẫn đến tình trạng kéo dài thời gian tiếp nhận đơn thư, giải quyết KN, TC (48,33% ý kiến người dân cho rằng thời gian tiếp nhận đơn thư chậm; 28,33% cho rằng thời gian giải quyết không đúng quy định).

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về đất đai và KN, TC về đất đai chưa được thực hiện thường xuyên (với 65,00% ý kiến đánh giá của người dân), đôi lúc còn mang tính hình thức, không hiệu quả khiến cho người dân tiếp cận thông tin khó khăn, nhận thức chưa đầy đủ dẫn đến tình trạng cố tình đeo bám, khiếu kiện kéo dài, làm cho tình hình trở nên phức tạp, lợi dụng quyền KN, TC để có hành vi quá khích gây mất trật tự an toàn công cộng.

3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai

- Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, phát huy vai trò của các tổ chức chính trị, xã hội trong việc nâng cao hiệu quả công tác quản lý đất đai, tiếp nhận đơn thư, giải quyết KN, TC về đất đai. Cần xem đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng hàng đầu trong phát triển kinh tế xã hội, ổn định trật tự an ninh, chính trị tại địa phương. Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận và giải quyết đơn thư KN, TC về đất đai phải được thực hiện một cách kịp thời và triệt để, tránh tình trạng người dân bức xúc, khiếu kiện kéo dài, dai dẳng.

- Thường xuyên thực hiện có hiệu quả công

tác tuyên truyền phổ biến pháp luật về đất đai, pháp luật KN, TC về đất đai, hỗ trợ người dân có thể tiếp cận thông tin đất đai một cách đa dạng, đầy đủ nhằm nâng cao nhận thức, ý thức và trách nhiệm của người dân khi tham gia thực hiện các quyền KN, TC về đất đai.

- Nâng cao chất lượng công tác lưu trữ và tính đồng bộ của hồ sơ địa chính. Đảm bảo tính công khai, minh bạch trong việc thực hiện các chính sách, quyết định về đất đai, xử lý các vi phạm pháp luật trong lĩnh vực KN, TC trong lĩnh vực đất đai khắc phục tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm trong việc tiếp nhận và xử lý các hành vi vi phạm.

- Kiện toàn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức, khả năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân để nắm bắt được tâm lý, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật. Tăng cường các biện pháp giáo dục về chính trị, tư tưởng, nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ làm công tác tiếp nhận và giải quyết đơn thư.

- Thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với xử lý, giải quyết KN, TC, kiến nghị, phản ánh. Chú trọng tiếp công dân tại cơ sở, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của dân, phát huy vai trò và nâng cao hiệu quả công tác hòa giải tại cơ sở. Chủ động đối thoại, vận động, thuyết phục công dân để giải quyết triệt để khiếu kiện, bức xúc của nhân dân, hạn chế tối đa tình trạng KN, TC vượt cấp.

4. KẾT LUẬN

Nhìn chung công tác giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên giai đoạn 2020-2022 đạt kết quả cao với tỷ lệ giải quyết KN đạt 93,44%, TC đạt 94,25% (tỷ lệ giải quyết hàng năm đều đạt mức > 86,00%).

Tuy nhiên, trong công tác giải quyết KN, TC vẫn còn bộc lộ một số tồn tại, hạn chế như tình trạng buông lỏng công tác quản lý đất đai, thiếu trách nhiệm, đùn đẩy và né tránh trách nhiệm trong tiếp nhận và giải quyết đơn thư. Công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật chưa thực hiện

thường xuyên, nhận thức pháp luật của một bộ phận người dân chưa đầy đủ dẫn đến tình trạng KN, TC dai dẳng, kéo dài, vượt cấp, tình trạng tiếp nhận và giải quyết đơn thư không đúng thời gian quy định. Tỷ lệ hồ sơ tồn đọng chưa được giải quyết đối với KN là 6,56%, đối với TC là 5,75%.

Để nâng cao hiệu quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai trên địa bàn huyện cần tập trung thực hiện đồng bộ các giải pháp: Tăng cường công tác quản lý và sử dụng đất; tuyên truyền phổ biến sâu rộng chính sách pháp luật về đất đai, về khiếu nại, tố cáo; nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư KN, TC về đất đai; xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về giải quyết KN, TC trong lĩnh vực quản lý và sử dụng đất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Thắng Lợi (2013). Một số giải pháp đổi mới mô hình giải quyết tranh chấp hành chính trong lĩnh vực đất đai. Tạp chí Dân chủ và Pháp luật. 10: 9-18.
- [2]. Phan Duy Hùng (2011). Giải quyết khiếu nại trong lĩnh vực đất đai của cơ quan hành chính Nhà nước (qua thực tiễn tỉnh Nghệ An). Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [3]. Phan Thị Thanh Huyền (2021). Quản lý đất đai tại Việt Nam – Lý luận và thực tiễn. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4]. Đặng Thị Huyền Trang, Xuân Thị Thu Thảo & Phạm Thị Trang (2021). 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. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp. 4: 178-188.
- [5]. Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bắc Giang (2021). Nghị quyết số 162-NQ/TU ngày 10/9/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng và phát triển huyện Việt Yên trở thành thị xã vào năm 2025.
- [6]. Trung tâm phát triển quỹ đất và cụm công nghiệp huyện Việt Yên (2022). Báo cáo tổng hợp kết quả các dự án trên địa bàn huyện Việt Yên, tỉnh Bắc Giang từ 01/2020 đến 12/2022.
- [7]. UBND huyện Việt Yên (2022). Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác phòng chống tham nhũng các năm 2020, 2021, 2022 và nhiệm vụ các năm tiếp theo.
- [8]. R. Likert (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology. 22 140, 55.