

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ TƯ PHÁP

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI

CHAOVANG TOUDOUACHI

**HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT
VỀ KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
CỦA CỘNG HÒA DÂN CHỦ NHÂN DÂN LÀO
– BÀI HỌC KINH NGHIỆM TỪ VIỆT NAM**

Chuyên ngành : Luật Hiến pháp và Luật Hành chính

Mã số: 938 01 02

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ LUẬT HỌC

HÀ NỘI - 2019

Công trình này được hoàn thành tại:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI

Người hướng dẫn khoa học: 1. PGS. TS. Nguyễn Văn Quang

2. TS. Trần Thị Hiền

Người phản biện 1: TS. Hoàng Thị Ngân

Người phản biện 2: TS. Nguyễn Thanh Bình

Người phản biện 3: TS. Nguyễn Thị Thủy

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp trường họp
tại Trường Đại học Luật Hà Nội vào hồi ... giờ ... phút ngày ... tháng ...
năm ...

Có thể tìm hiểu luận án tại:

1) Thư viện quốc gia

2) Thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Khiếu nại là hiện tượng khách quan tất yếu trong đời sống xã hội. Từ xưa đến nay, bất kỳ nhà nước nào, không phụ thuộc vào xu hướng phát triển chế độ chính trị, đều mong chế độ của mình được trường tồn. Vì vậy, ở một khía cạnh nhất định, nhà nước đều phải quan tâm để người dân thực hiện quyền khiếu nại và xem xét giải quyết khiếu nại đó nhằm bảo đảm quyền lợi cho nhân dân, duy trì ổn định xã hội. Đồng thời, thông qua việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại các hiện tượng vi phạm pháp luật được phát hiện kịp thời để giữ gìn kỷ cương và trật tự xã hội.

Chủ trương và đường lối của Đảng Nhân dân cách mạng Lào là xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN của dân, do dân, vì dân từng bước nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước bằng pháp luật. Do đó, xây dựng và hoàn thiện pháp luật luôn được Nhà nước Lào quan tâm cùng với chương trình cải cách hành chính nói chung và cải cách tư pháp nói riêng. Đặc biệt là xây dựng, bổ sung và hoàn thiện các văn bản pháp luật liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân mà một trong số đó là quyền khiếu nại, tố cáo.

Nhà nước Lào đã ban hành Luật giải quyết khiếu nại năm 2005 và Luật này đã đi vào đời sống thông qua việc điều chỉnh các quan hệ xã hội liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, giải quyết khiếu nại. Tuy nhiên, sau một thời gian thời gian thi hành, nhiều khó khăn, bất cập đã nảy sinh trong thực tiễn.

Hiện nay, ở Lào, Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 đã được ban hành trên cơ sở kế thừa Luật giải quyết khiếu nại năm 2005. Tuy nhiên, về cơ bản, các quy định về giải quyết khiếu nại hiện hành của Lào chưa có sự phân biệt rõ ràng về các đơn khiếu nại, các đơn tố cáo, các đơn phản ánh kiến nghị và do đó, hiệu quả thi hành các quy định này hiện nay chưa cao, còn gặp nhiều khó khăn.

Pháp luật về giải quyết khiếu nại của Việt Nam trải qua một thời kỳ lâu dài phát triển và hoàn thiện. Hiện nay, Luật khiếu nại năm 2010 của Việt Nam là tương đối hoàn chỉnh, bao quát được cơ bản các vấn đề, tình huống phát sinh trong giải quyết khiếu nại ở Việt Nam.

Thực tế đã khẳng định, Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, nhân dân và các Lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam là người bạn, người đồng chí, anh em của nhân dân các bộ tộc Lào, luôn kề vai, sát cánh, chia sẻ kinh nghiệm với Lào trong mọi điều kiện, hoàn cảnh, trong mọi phương diện hoạt động trong đó có lĩnh vực lập pháp. Vì vậy, những bài học kinh nghiệm thực tiễn phù hợp của Việt

Nam cũng như các nước khác trên thế giới liên quan đến pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại sẽ là những căn cứ quan trọng giúp cơ quan lập pháp của Lào hoàn thiện pháp luật và pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại nói riêng.

Vì những lý do trên tác giả đã lựa chọn đề tài “***Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào – Bài học kinh nghiệm từ Việt Nam.***” làm đề tài luận án tiến sĩ của mình. Việc nghiên cứu cơ sở lý luận và các vấn đề đặt ra từ thực tiễn pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại không chỉ có ý nghĩa về mặt lý luận mà còn có giá trị thực tiễn sâu sắc.

2. Mục đích nghiên cứu, câu hỏi nghiên cứu

2.1 Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn pháp luật và thi hành pháp luật, đưa ra phương hướng, giải pháp hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trên các phương diện nhận thức, tổ chức thực hiện, đề xuất pháp luật cụ thể tại Lào trong bối cảnh xây dựng nhà nước pháp quyền, đẩy mạnh chương trình cải cách hành chính, cải cách tư pháp và hội nhập kinh tế quốc tế tại Lào.

2.2 Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được mục đích nghiên cứu, Luận án nghiên cứu xoay quanh trục câu hỏi nghiên cứu: Pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào hiện nay đã hoàn thiện trên cơ sở lý luận, thực tiễn chưa và nếu chưa thì sẽ học tập được những kinh nghiệm gì của Việt Nam để hoàn thiện?

4. Đối tượng nghiên cứu, phạm vi nghiên cứu

Luận án tập trung nghiên cứu những vấn đề lý luận chung liên quan đến pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại; lịch sử hình thành, phát triển của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại; nội dung các quy định của pháp luật hiện hành của Lào về khiếu nại và giải quyết khiếu nại; những thành tựu đạt được cũng như bất cập điển hình trong thực tiễn thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào.

Để có cơ sở đối chiếu, so sánh, Luận án cũng tập trung nghiên cứu về thực tiễn pháp luật và thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Việt Nam trên cơ sở phân tích quá trình hình thành, phát triển của pháp luật, nội dung quy định pháp luật cũng thực tiễn thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Việt Nam và rút ra các bài học kinh nghiệm cho Lào.

Trên cơ sở nội dung phân tích như trên, Luận án đưa quan điểm, phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

trong bối cảnh xây dựng Nhà nước pháp quyền, đẩy mạnh chương trình cải cách hành chính, cải cách tư pháp và hội nhập kinh tế quốc tế của CHDCND Lào.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận án được thực hiện trên cơ sở phương pháp luận của Chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh về nhà nước và pháp luật, các quan điểm của Đảng Nhân dân Cách mạng Lào về cải cách nền hành chính quốc gia và hoàn thiện hệ thống pháp luật.

Luận án sử dụng các phương pháp nghiên cứu truyền thống như tổng hợp, phân tích, thống kê, đặc biệt phương so sánh nhằm đúc rút kinh nghiệm hoàn thiện pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Việt Nam cho thực tiễn pháp luật và thi hành pháp luật trong lĩnh vực này ở Lào. Luận án cũng sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học như thảo luận nhóm, phỏng vấn sâu (chuyên gia pháp luật của Lào) để làm sáng tỏ những vấn đề liên quan đến các khía cạnh của nội dung Luận án.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Kết quả nghiên cứu của Luận án góp phần bổ sung lý luận về hoàn thiện pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại, trực tiếp góp phần hoàn thiện pháp luật và cách thức tổ chức thi hành pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Lào, góp phần vào công cuộc cải cách bộ máy hành chính và xây dựng Nhà nước pháp quyền tại Lào.

Kết quả nghiên cứu của Luận án có thể được khai thác sử dụng trong công tác nghiên cứu của các cơ sở đào tạo chuyên ngành luật tại Việt Nam và Lào. Với những đề xuất kiến nghị của Luận án, Chính phủ Lào có thể nghiên cứu để ứng dụng vào chương trình cải cách hành chính, hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

7. Cơ cấu của luận án

Ngoài Lời nói đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, cơ cấu của luận án bao gồm 5 chương:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Chương 2. Những vấn đề lý luận về pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Chương 3. Pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Lào và những bất cập, hạn chế cần khắc phục

Chương 4. Pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Việt Nam và một số bài học kinh nghiệm

Chương 5. Phương hướng và giải pháp hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào

CHƯƠNG I

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1 Công trình khoa học có liên quan đến đề tài luận án

1.1.1 Tình hình nghiên cứu ở Việt Nam

Có rất nhiều công trình tại Việt Nam nghiên cứu pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại dưới dạng sách chuyên khảo, đề tài nghiên cứu khoa học, luận văn, luận án, bài báo đăng trên các tạp chí khoa học chuyên ngành, các báo cáo nghiên cứu. Những công trình này đã tập trung nghiên cứu các vấn đề lý luận về khiếu nại, giải quyết khiếu nại, pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại, thực trạng pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại cũng như việc hoàn thiện pháp luật trong lĩnh vực này ở Việt Nam. Ở góc độ nghiên cứu, đây là những tài liệu tham khảo có giá trị cho việc xây dựng và hoàn thiện các vấn đề lý luận cũng như pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào.

1.1.2 Tình hình nghiên cứu tại Lào

Qua nghiên cứu và tìm hiểu các công trình nghiên cứu về pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại tại Lào hiện nay chỉ có duy nhất một công trình sau: Khamsing Xaysomphaeng (2013) “Tăng cường vai trò của Quốc hội trong việc giải quyết khiếu nại của nhân dân”, Luận văn tốt nghiệp.

1.2 Đánh giá tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án

1.2.1 Đánh giá các công trình đã nghiên cứu pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Việt Nam và ở Lào

Ở Việt Nam, về cơ bản, cơ sở lý luận, pháp luật và việc tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại tương đối hoàn chỉnh. Có thể thấy được một số kết quả đã được khẳng định và thống nhất như sau:

Một là, khẳng định về mặt lý luận, khiếu nại là quyền công dân. Công dân có quyền khiếu nại và nhất thiết phải được bảo đảm thực hiện quyền này trong xã hội dân chủ, trong điều kiện xây dựng nhà nước pháp quyền hiện nay.

Hai là, khiếu nại và giải quyết khiếu nại là công việc tất yếu nảy sinh trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước, phát sinh trên cơ sở quản lý hành chính nhà nước và cũng nhằm phục vụ quản lý hành chính nhà nước.

Ba là, cần thiết phải tách bạch giữa khiếu nại với tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

Bốn là, thẩm quyền và thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại được pháp luật quy định tương đối hoàn thiện, chặt chẽ.

Năm là, việc tổng kết thực tiễn được thực hiện thường xuyên.

Những thành tựu của Việt Nam trong việc xây dựng và thực hiện pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại vẫn là những bài học kinh nghiệm quý giá để Lào học hỏi trong việc hoàn thiện pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của mình.

Đối với Lào, hiện nay, mặc dù ở Lào đã có Luật giải quyết khiếu nại 2014 nhưng Luật này chưa phân tách giữa khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân trong giải quyết các loại đơn. Việc nghiên cứu khoa học về pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào chưa được các nhà khoa học quan tâm nghiên cứu. Do đó, về mặt lý luận, chưa có nhiều công trình nghiên cứu về khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính ở Lào. Điều này cũng đồng nghĩa với việc thiếu vắng nền tảng lý luận vững chắc cho việc xây dựng và ban hành các quy định pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào. Ngoài ra, chưa có bất kỳ công trình nào nghiên cứu về kinh nghiệm của các quốc gia khác, trong đó có Việt Nam để hoàn thiện và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào.

Về mặt thực tiễn, các quy định pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào vẫn chưa hoàn chỉnh, mới chỉ dừng ở mức sơ khai, chưa phân tách các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị để quy định quy trình giải quyết cụ thể. Do đó, việc giải quyết đơn chưa đem lại hiệu quả. Thêm vào đó, việc tổng kết thực tiễn còn chậm, các quy định bất cập, không hợp lý, không phù hợp trong pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại chậm được sửa đổi, bổ sung nên hiệu quả thực hiện chưa cao.

Như vậy, về nền tảng lý luận và thực tiễn để hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào hiện nay đang rất yếu và rất thiếu.

1.2.2 Những vấn đề tập trung nghiên cứu trong luận án

- Về phương diện lý luận: Luận án sẽ kế thừa nền tảng lý luận đã được nghiên cứu tại Việt Nam cũng như tại Lào liên quan đến pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại, đặc biệt là các vấn đề về khái niệm, đặc điểm của khiếu nại, giải quyết khiếu nại, vai trò của khiếu nại, giải quyết khiếu nại và pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong quản lý hành chính nhà nước, cũng

như như tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thiện. Bên cạnh đó, Luận án cũng sẽ phát triển và hoàn thiện về mặt lý luận để đáp ứng yêu cầu hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào.

- Về phương diện thực tiễn: Ngoài việc khái quát, đánh giá pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Việt Nam, Luận án cũng sẽ rút ra những kinh nghiệm quý báu để góp phần hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào. Luận án cũng sẽ đánh giá pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại hiện nay ở Lào, đặc biệt là sẽ chỉ ra những điểm bất cập, chưa hợp lý cần phải hoàn thiện như việc chưa phân tách các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; việc chưa có cách hiểu về khiếu nại hành chính, việc chưa có quy trình riêng đặc thù trong tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại... Từ đó, căn cứ vào những thành tựu, kinh nghiệm rút ra được từ việc đánh giá pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Việt Nam, kết hợp với những kết quả nghiên cứu hoàn thiện lý luận về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở trên, sẽ đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại, trong đó, đặc biệt là ban hành Luật khiếu nại để giải quyết các khiếu nại hành chính ở Lào trong thời gian tới.

Như vậy, có thể đặt ra giả thuyết nghiên cứu như sau: Nền tảng lý luận, pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Việt Nam là tương đối hoàn chỉnh, phát triển; trong khi đó, ở Lào vẫn thiếu nền tảng lý luận, các quy định của pháp luật và thực tiễn thực hiện pháp luật còn chưa hoàn chỉnh và đạt hiệu quả cao, do đó, cần thiết phải học hỏi kinh nghiệm của Việt Nam để Lào hoàn thiện và nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của đất nước Lào.

CHƯƠNG II

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁP LUẬT KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

2.1 Những vấn đề cơ bản về khiếu nại

2.1.1 Khái niệm khiếu nại

Khiếu nại là việc cá nhân, cơ quan, tổ chức yêu cầu người có thẩm quyền xem xét lại các quyết định pháp luật, hành vi công vụ, việc thực hiện nhiệm vụ của người có thẩm quyền mà họ có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của họ.

2.1.2 Đặc điểm khiếu nại

Thứ nhất, khiếu nại là quyền của cá nhân, tổ chức thực hiện để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

Thứ hai, khiếu nại chỉ phát sinh khi người khiếu nại có căn cứ cho là đã có vi phạm pháp luật của chủ thể bị khiếu nại

Thứ ba, khiếu nại xuất hiện trong mối quan hệ giữa một bên là cơ quan nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước và bên kia là các cá nhân, tổ chức chịu sự quản lý của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước đó.

Thứ tư, khiếu nại được Nhà nước bảo đảm thực hiện bằng pháp luật

2.1.3 Vai trò của khiếu nại

- Việc thực hiện quyền khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp ngăn chặn hiện tượng lạm quyền, hiện tượng vi phạm của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền xâm phạm tới quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

- Khiếu nại là hình thức dân chủ, qua đó nhân dân tham gia vào quản lý nhà nước, xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh. T

- Khi cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu nại, các chủ thể quản lý nhà nước có thêm thông tin phản hồi quan trọng từ đối tượng quản lý.

2.2 Những vấn đề cơ bản về giải quyết khiếu nại

2.2.1 Khái niệm giải quyết khiếu nại

Giải quyết khiếu nại là hoạt động kiểm tra, xác minh, kết luận về tính hợp pháp và tính hợp lý của quyết định, hành vi bị khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để có biện pháp giải quyết theo quy định của pháp luật, nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức và lợi ích chung của Nhà nước và xã hội.

2.2.2 Đặc điểm của giải quyết khiếu nại

Thứ nhất, giải quyết khiếu nại chỉ phát sinh sau khi có hành vi khiếu nại của người khiếu nại.

Thứ hai, giải quyết khiếu nại là hoạt động của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền được thực hiện theo trình tự, thủ tục do pháp luật quy định.

Thứ ba, đối tượng hướng đến khi giải quyết khiếu nại là quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quản lý hành chính nhà nước.

Thứ tư, kết quả giải quyết khiếu nại thể hiện ở quyết định của cơ quan giải quyết khiếu nại về việc xem xét lại tính hợp pháp, hợp lý của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

2.2.3 Vai trò của giải quyết khiếu nại

Thứ nhất, hoạt động chấp hành và điều hành là hoạt động tổ chức thực thi pháp luật, đưa pháp luật vào cuộc sống, dùng pháp luật để quản lý, tổ chức các quá trình hoạt động của xã hội.

Thứ hai, tình hình giải quyết khiếu nại phản ánh thực trạng nền hành chính quốc gia, phản ánh hoạt động thi hành công vụ của cán bộ, công chức nhà nước.

Thông qua hoạt động khiếu nại, cơ quan nhà nước cấp trên kiểm tra, giám sát đánh giá hoạt động của cấp dưới, từ đó có biện pháp chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, yếu kém và xử lý hành vi vi phạm pháp luật để xây dựng một nền hành chính vững mạnh, trong sạch, chuyên nghiệp, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

Thứ ba, thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại không những bảo đảm quyền khiếu nại của công dân, phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa và sức mạnh, trí tuệ của nhân dân trong việc tham gia quản lý nhà nước, mà còn bảo đảm kỷ cương, kỷ luật tăng cường pháp chế trong quản lý hành chính nhà nước.

2.3 Pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại

2.3.1 Khái niệm pháp luật khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại bao gồm tổng hợp những quy phạm pháp luật điều chỉnh những quan hệ xã hội phát sinh trong quá trình người khiếu nại thực hiện quyền khiếu nại; những quy phạm pháp luật điều chỉnh về tổ chức, quyền hạn, trách nhiệm các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại; những quy phạm pháp luật điều chỉnh về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và những quan hệ xã hội khác có liên quan đến khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

2.3.2 Vai trò của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Thứ nhất, pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại là công cụ pháp lý để người khiếu nại bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình

Thứ hai pháp luật khiếu nại, giải quyết khiếu nại là cơ sở pháp lý cho hoạt động quản lý, điều hành của các cơ quan, tổ chức nhà nước có hiệu quả

Thứ ba, pháp luật khiếu nại, giải quyết khiếu nại là cơ sở để nhà nước kiểm định tính đúng đắn, phù hợp và khả thi của chính sách pháp luật do mình ban hành và kiểm tra thực hiện chính sách pháp luật đó tại các cơ quan nhà nước.

Thứ tư pháp luật khiếu nại, giải quyết khiếu nại góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức trong bộ máy các cơ quan nhà nước.

2.3.3 Tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thiện của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Thứ nhất, tính toàn diện, đồng bộ.

Thứ hai, phải luôn thống nhất.

Thứ ba, các văn bản quy phạm pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại được ban hành phù hợp.

Thứ tư, trình độ kỹ thuật pháp lý khi xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Thứ năm, các quy định của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải có khả năng thực hiện được.

CHƯƠNG III

PHÁP LUẬT VỀ KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA LÀO VÀ NHỮNG BẤT CẬP, HẠN CHẾ CẦN KHẮC PHỤC

3.1 Khái quát về mô hình bộ máy hành chính của Lào.

3.1.1 Bộ máy hành chính cấp Trung ương (Chính phủ và các bộ, cơ quan ngang bộ)

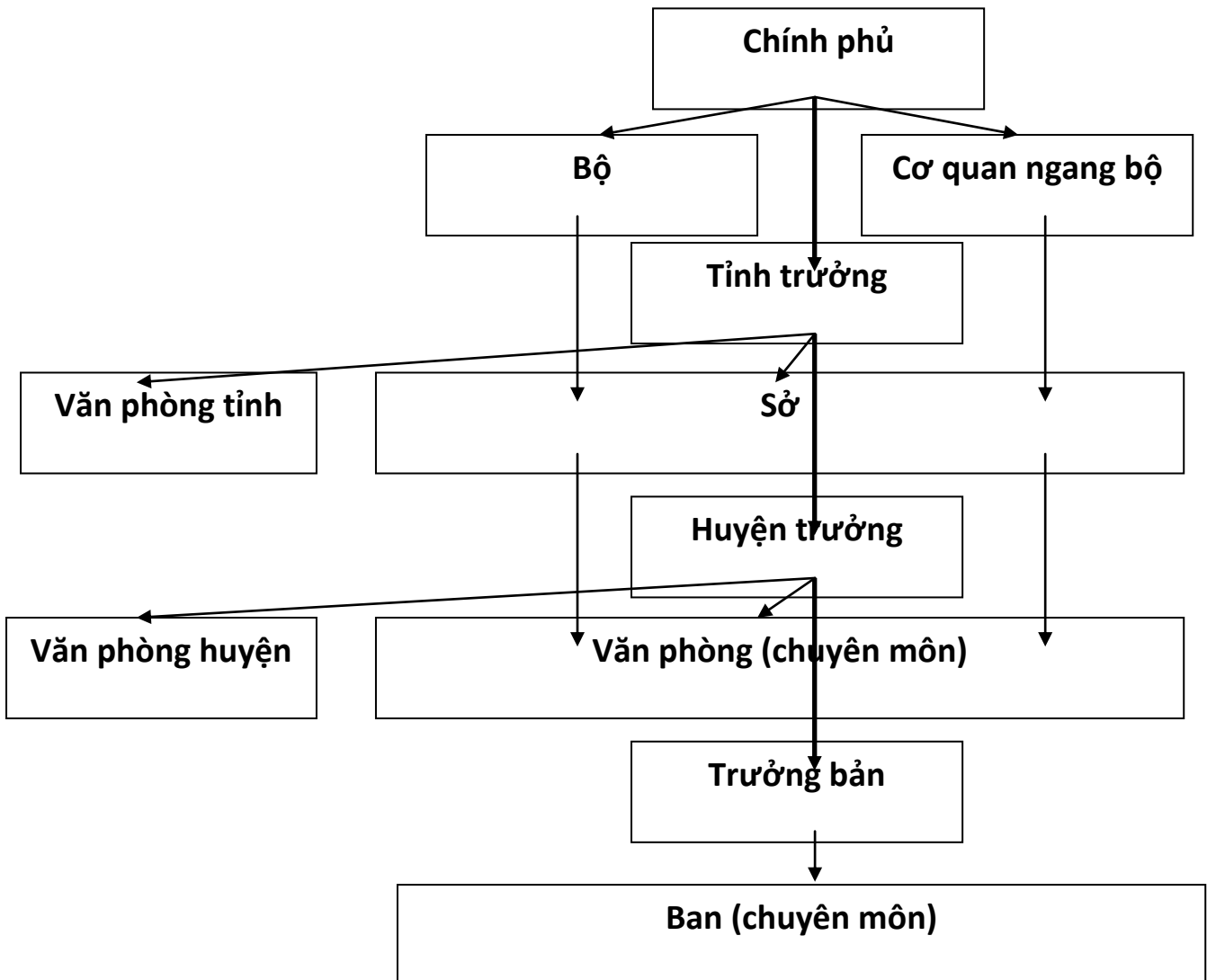
3.1.2 Bộ máy hành chính địa phương

3.1.3 Bộ máy hành chính cấp tỉnh

3.1.4 Bộ máy hành chính cấp huyện

3.1.5 Bộ máy hành chính cấp bản

Sơ đồ Bộ máy hành chính Lào:



3.2 Khái quát quá trình hình thành pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại ở Lào

** Giai đoạn từ năm 1975 đến năm 1990.*

Nhà nước Lào chưa quan tâm tới việc ban hành một văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh hoạt động khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

** Giai đoạn từ năm 1990 đến năm 2005*

Quyền khiếu nại được ghi nhận tại Điều 28 của Hiến pháp Lào năm 1991 và Điều 41 Hiến pháp Lào năm 2003. Tuy nhiên, giai đoạn này chưa xây dựng và ban hành quy định cụ thể làm cơ sở pháp lý giải quyết khiếu nại, khiếu kiện hành chính xảy ra.

** Giai đoạn từ năm 2005 đến nay*

Hội nghị thường xuyên lần thứ 5 của Quốc hội khóa V đã thông qua Luật giải quyết khiếu nại trong buổi hội nghị sáng ngày 9 tháng 11 năm 2005.

Đến ngày 15/12/2014, Quốc hội nước Cộng hòa Dân chủ nhân dân Lào đã thông qua Luật về việc giải quyết khiếu nại (Luật giải quyết khiếu nại năm 2014) số 012/QH.

3.3 Quy định của pháp luật hiện hành về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Lào

3.3.1 Các quy định chung về giải quyết đơn khiếu nại của Lào

Chính sách của Nhà nước Lào đối với việc giải quyết đơn khiếu nại của công dân được thể hiện tại Điều 5 Luật giải quyết khiếu nại năm 2014. Theo đó, Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi cho công dân và tổ chức thực hiện quyền khiếu nại lên các cơ quan liên quan để xem xét, xử lý nhằm bảo vệ lợi ích của nhà nước, tập thể hoặc quyền và lợi ích chính đáng của mình, làm cho bộ máy nhà nước vững mạnh, minh bạch, thực hiện nhiệm vụ đúng đắn và công bằng, phòng và chống các hiện tượng tiêu cực trong xã hội.

Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 cũng giống như Luật giải quyết khiếu nại năm 2005 trước đây xác định đơn khiếu nại có ba loại: đơn đề nghị, đơn kiện và đơn khiếu nại đòi sự công bằng (Điều 2). Theo đó:

- Đơn đề nghị là một loại đơn khiếu nại được trình lên cơ quan hành chính nhà nước;
- Đơn kiện là một đơn khiếu nại được trình lên cơ quan điều tra, viện kiểm sát nhân dân hoặc tòa án nhân dân;
- Đơn khiếu nại đòi sự công bằng là một đơn khiếu nại được trình lên Quốc hội.

Việc giải quyết đơn khiếu nại theo Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 được thực hiện theo bốn nguyên tắc cơ bản sau (Điều 6):

Thứ nhất, đảm bảo tính đúng đắn theo pháp luật và thực tế.

Thứ hai, đảm bảo tính công bằng, toàn diện, đầy đủ, khách quan và kịp thời.

Thứ ba, đảm bảo việc cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, hợp tác và tạo thuận lợi cho việc xử lý các đơn khiếu nại.

Thứ tư, đảm bảo việc thông báo kết quả xử lý bởi các cơ quan có liên quan đối với người khiếu nại và người bị khiếu nại bằng văn bản.

Theo quy định tại Điều 13 Luật giải quyết khiếu nại năm 2014, người khiếu nại có các quyền và nghĩa vụ sau:

- Về quyền, người khiếu nại có các quyền căn bản sau: *Tự trình đơn khiếu nại hoặc qua đại diện của mình đúng theo pháp luật; Được sự bảo vệ khỏi sự ép buộc, đe dọa và được bảo mật những điều mà mình đã báo cáo kể cả tên, họ, địa chỉ của mình; Được khôi phục về quyền của mình mà bị xúc phạm và nhận được sự đền bù thiệt hại do người vi phạm gây ra theo pháp luật và các quy định; Rút đơn khiếu nại của mình trong các bước của việc xem xét xử lý; Nhận được sự hướng dẫn, kết quả của việc xử lý đơn khiếu nại bằng văn bản từ các cơ quan có liên quan.*

- Về nghĩa vụ, người khiếu nại phải thực hiện các nghĩa vụ căn bản sau: *Khai rõ tên, họ, ngày, tháng, năm sinh, nghề nghiệp, quốc tịch và nơi thường trú của mình; Đề nghị, giải thích về đơn khiếu nại của mình một cách rõ ràng và đúng theo sự thật, đồng thời cung cấp thông tin, chứng cứ cho cơ quan có liên quan một cách đầy đủ và kịp thời; Chịu trách nhiệm đối với các nội dung đơn khiếu nại, thông tin và chứng cứ mà mình trình lên cơ quan có liên quan theo pháp luật và quy định; Thực hiện theo giấy mời hoặc thư triệu đến của các cơ quan có liên quan theo thời hạn và địa điểm. Trong trường hợp không thực hiện theo giấy mời hoặc thư triệu đến tới ba lần liên tiếp mà không có lý do nào, coi như đương sự đã từ bỏ quyền của mình; Đặt mình cho phù hợp và tôn trọng các quy định của cơ quan mời hoặc triệu đến; Thực hiện các quy định về việc xử lý đơn khiếu nại có hiệu lực về mặt pháp lý.*

Ngoài ra, người khiếu nại còn có quyền và nghĩa vụ theo quy định tại luật và các quy định khác có liên quan.

Đồng thời, Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 cũng quy định cụ thể quyền và nghĩa vụ của người bị khiếu nại như sau (Điều 14):

- Về quyền, người bị khiếu nại có các quyền căn bản sau: *Thừa nhận về nội dung trong đơn khiếu và xử lý đơn khiếu nại kiện tụng mình; Tự bảo vệ mình bằng cách đem lấy các thông tin, chứng cứ sang xác minh; Được khôi phục về danh dự và lợi ích bị thiệt hại bởi các khiếu nại mà không có cơ sở thực tế theo*

pháp luật và các quy định; Đề nghị các cơ quan có liên quan áp dụng các biện pháp đối với người khiếu nại mà không có cơ sở thực tế theo pháp luật và các quy định; Thừa nhận kết quả của việc xử lý đơn khiếu nại bằng văn bản từ các cơ quan có liên quan.

- Về nghĩa vụ, người bị khiếu nại phải thực hiện các nghĩa vụ căn bản sau: *Chỉ rõ, giải thích về vấn đề bị khiếu nại, đồng thời cung cấp thông tin, chứng cứ cho cơ quan; Thực hiện theo giấy mời hoặc thư triệu đến của các cơ quan có liên quan. Trong trường hợp không thực hiện theo giấy mời hoặc thư triệu đến tới ba lần liên tiếp mà không có lý do nào, đương sự phải chịu trách nhiệm trước pháp luật; Đặt mình cho phù hợp và tôn trọng các quy định của cơ quan mời hoặc triệu đến; Thực hiện các quy định về việc xử lý đơn khiếu nại có hiệu lực về mặt pháp lý.*

Ngoài ra, người bị khiếu nại còn có quyền và nghĩa vụ theo quy định tại luật và các quy định khác có liên quan.

Về thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại, Điều 15 Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 quy định thẩm quyền giải quyết như sau:

- Cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận và xem xét xử lý các đơn đề nghị;
- Cơ quan điều tra, viện kiểm sát nhân dân, tòa án nhân dân tiếp nhận và xem xét xử lý các đơn kiện;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tại khu vực bầu cử hoặc Ủy ban Thường vụ Quốc hội tiếp nhận và xem xét xử lý các đơn đòi sự công bằng.

3.3.2 Giải quyết đơn đề nghị

Đơn đề nghị là đơn của công dân hoặc các tổ chức trình lên các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan để xem xét giải quyết về hành vi hoặc quyết định của cá nhân hoặc tổ chức nào đó mà mình thấy rằng là một sự vi phạm pháp luật, gây thiệt hại về lợi ích cho nhà nước, tập thể hoặc quyền và lợi ích chính đáng của mình (Điều 17).

Đơn đề nghị có thể được trình lên cơ quan hành chính nhà nước trong thời hạn một năm kể từ khi bị vi phạm hoặc thừa nhận sự vi phạm đó (Điều 21).

Đơn đề nghị theo quy định được giải quyết bởi cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Theo quy định tại Điều 18, đó là: Cơ quan hành chính nhà nước bản, làng; Cơ quan hành chính nhà nước huyện, thị xã; Cơ quan hành chính nhà nước tỉnh, thành phố; Các Bộ hoặc các cơ quan có liên quan của nhà nước; Chính phủ.

Việc giải quyết đơn đề nghị được thực hiện theo trình tự, thủ tục như sau (Điều 19):

- Chính quyền bản, làng tiến hành giải quyết bằng cách giáo dục, hòa giải hoặc thỏa hiệp, nếu các bên thống nhất được với nhau theo thỏa thuận hòa giải của bản, làng. Trong trường hợp không thể thống nhất với nhau được, các bên có quyền đề nghị cấp trên xem xét, giải quyết theo thời hạn được pháp luật quy định.

Nếu chính quyền huyện, thị xã là cấp đầu tiên là cấp đầu tiên giải quyết đơn đề nghị mà các bên vẫn chưa hài lòng, có thể đề nghị lên cấp tỉnh, thành phố xem xét là cấp thứ hai;

- Nếu Chính quyền tỉnh, thành phố tiến hành là cấp đầu tiên giải quyết đơn đề nghị mà các bên vẫn chưa hài lòng, có thể đề nghị lên cấp Bộ hoặc cơ quan chức năng có liên quan của nhà nước xem xét là cấp thứ hai;

- Nếu Bộ hoặc cơ quan chức năng có liên quan của nhà nước tiến hành là cấp đầu tiên giải quyết đơn đề nghị mà các bên chưa hài lòng, có thể đề nghị lên Chính phủ xem xét là cấp thứ hai và là cấp cuối cùng.

- Trường hợp chưa hài lòng đối với việc giải quyết trên, người có đơn đề nghị có quyền kiện ra tòa án hoặc yêu cầu sự công bằng lên Đoàn đại biểu Quốc hội tại khu vực bầu cử hoặc Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

3.3.3 Giải quyết đơn kiện

Đơn kiện là một đơn của công dân hoặc các tổ chức trình lên các cơ quan giải quyết đơn kiện theo quy định (Cơ quan điều tra; Viện kiểm sát nhân dân; Tòa án nhân dân) để xem xét giải quyết về hành vi của cá nhân hoặc quyết định của một tổ chức nào đó mà mình thấy rằng có sự vi phạm pháp luật, quy định và gây thiệt hại đối với lợi ích của nhà nước, tập thể hoặc quyền và lợi ích chính đáng của mình.

Việc xem xét giải quyết đơn kiện, nhất là bước giải quyết, quy định trong việc trình và giải quyết, quyền và nhiệm vụ của việc giải quyết đơn khiếu nại và hiệu lực về mặt pháp lý của bản án phải được thực hiện đúng theo Luật tố tụng dân sự, Luật tố tụng hình sự và các Luật có liên quan (Điều 25). Ở Lào hiện nay mới chỉ có Luật tố tụng dân sự và Luật tố tụng hình sự, do đó, các đơn kiện liên quan đến dân sự, hình sự được giải quyết theo các quy định của các luật này. Đối với các đơn kiện liên quan đến hành chính, hiện chưa có luật tố tụng hành chính nên được giải quyết bằng các quy định của pháp luật có liên quan, chủ yếu là luật tố tụng dân sự.

3.3.4 Giải quyết đơn đòi sự công bằng

Đơn đòi sự công bằng là đơn của công dân hoặc các tổ chức trình lên Đoàn đại biểu Quốc hội tại khu vực bầu cử hoặc Ủy ban Thường vụ Quốc hội để

xin kiểm tra lại kết quả giải quyết đơn đề nghị hoặc đơn kiện mà có hiệu lực về mặt pháp lý mà mình thấy rằng việc giải quyết đó chưa đúng và chưa công bằng (Điều 26).

Đơn đòi sự công bằng phải trình lên Đoàn đại biểu Quốc hội tại khu vực bầu cử hoặc Ủy ban Thường vụ Quốc hội trong thời hạn một năm kể từ khi quyết định của cơ quan hành chính nhà nước có hiệu lực về mặt pháp lý hoặc Viện kiểm sát nhân dân Tối cao quyết định khôi phục lại vụ án hoặc Quyết định thi hành án của Tòa án trong trường hợp không có sự yêu cầu khôi phục lại vụ án của Viện kiểm sát nhân dân Tối cao. Trong trường hợp đơn đòi sự công bằng được trình lên các cơ quan khác quá hạn trình đơn này, thời hạn được tính từ khi xảy ra các sự kiện trên đến khi trình lên cơ quan đó (Điều 30).

Thẩm quyền giải quyết đơn đòi sự công bằng thuộc về các cơ quan dân cử của Quốc hội, các cơ quan Hội đồng nhân dân các cấp không có thẩm quyền trong việc giải quyết đơn theo Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 nói chung và đơn đòi sự công bằng nói riêng.

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn đòi sự công bằng gồm: Đoàn đại biểu Quốc hội tại khu vực bầu cử hoặc hội đồng nhân dân địa phương trong trường hợp có sự thành lập sẽ chịu trách nhiệm giải quyết đơn đòi sự công bằng; Các Ủy ban có liên quan của Quốc hội; Ủy ban Thường vụ Quốc hội (Điều 27). Luật giải quyết khiếu nại năm 2014 đã quy định rõ thẩm quyền giải quyết đơn đòi sự công bằng của các cơ quan này. Theo đó (Điều 32, 33, 34):

3.4 Đánh giá Luật giải quyết khiếu nại năm 2014

Qua việc phân tích Luật giải quyết khiếu nại 2014 của Lào và các văn bản pháp luật có liên quan ở phần trên, tác giả cho rằng pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào hiện nay có những ưu điểm ở những khía cạnh sau đây:

Một là, đã khẳng định về thể chế hóa quyền khiếu nại của cá nhân, tổ chức.

Hai là, về chủ thể khiếu nại, Luật giải quyết khiếu nại 2014 của Lào quy định chủ thể khiếu nại bao gồm cả công dân và tổ chức vì trên thực tế không chỉ có công dân mà các cơ quan, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội cũng chịu sự tác động của các quyết định của các cơ quan nhà nước, các quyết định đó có thể trái pháp luật, gây ra thiệt hại về quyền, lợi ích hợp pháp của họ, vì vậy họ cũng phải được quyền khiếu nại.

Ba là, đã có quy định tương đối đầy đủ, chặt chẽ về xác định thẩm quyền, thời hạn và thủ tục giải quyết khiếu nại.

Bốn là, đã xây dựng được một cơ chế rõ ràng, đầy đủ về giải quyết khiếu nại. Có cơ chế giải quyết, có cơ chế hậu kiểm, đảm bảo quyền lực nhà nước tập trung trong giải quyết khiếu nại.

*** Hạn chế**

- Cơ chế giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo đầy đủ tính khách quan, công khai, dân chủ trong quá trình giải quyết; việc khởi kiện của người dân tại Tòa án còn bị hạn chế; trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại chưa cụ thể, rõ ràng, thời hạn giải quyết dài, chưa tạo thuận lợi cho công dân; chưa đề cao vai trò của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội và của luật sư trong quá trình giải quyết khiếu nại; thiếu chế tài cụ thể trong việc xử lý trách nhiệm thực hiện công tác giải quyết khiếu nại; hiệu lực thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại chưa cao; chưa gắn trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan nhà nước trong việc tổ chức tiếp công dân. Bên cạnh đó, còn thiếu nhiều văn bản hướng dẫn thi hành và các văn bản khác có quy định liên quan về khiếu nại và giải quyết khiếu nại, nhất là trong lĩnh vực đất đai...

- Về phạm vi điều chỉnh, như đã phân tích ở trên thì Luật giải quyết khiếu nại của Lào chưa điều chỉnh việc khiếu nại đông người.

- Các quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại vẫn chưa đầy đủ chi tiết.

- Các quy phạm pháp Luật giải quyết khiếu nại chưa thống nhất về cách thức giải quyết khiếu nại, thủ tục giải quyết khiếu nại.

- Hệ thống cơ quan chuyên biệt về giải quyết khiếu nại ở Lào hiện nay chưa được tổ chức một cách có hệ thống.

Nguyên nhân của những bất cập trên là do những nhược điểm chung của hệ thống pháp luật nước Lào hiện nay. Để giải quyết triệt để một khiếu nại, không thể chỉ dựa vào các quy định của pháp luật về khiếu nại mà còn phải dựa vào rất nhiều các văn bản quy phạm pháp luật khác để làm căn cứ pháp lý kết luận xem khiếu nại đó đúng hay sai, nhưng bản thân hệ thống pháp luật nước Lào hiện nay còn chưa đồng bộ, hay thay đổi và thiếu các văn bản điều chỉnh, việc ban hành các văn bản pháp quy hướng dẫn thi hành luật rất chậm.

CHƯƠNG IV

PHÁP LUẬT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA VIỆT NAM VÀ MỘT SỐ BÀI HỌC KINH NGHIỆM

4.1. Khái quát quá trình hình thành pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại ở Việt Nam

Quyền khiếu nại của công dân được ghi nhận tại Hiến pháp năm 1946, Hiến pháp năm 1959, Hiến pháp năm 1980, Hiến pháp năm 1992, Hiến pháp năm 2013 và đã được thể chế hóa tại Pháp lệnh quy định việc xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân năm 1981, Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân, Nghị định số 38/HĐBT ngày 28/1/1992, Luật khiếu nại, tố cáo năm 1998 và đã được sửa đổi, bổ sung hai lần liên tiếp (ngày 14/6/2004 và 29/11/2005, Luật Khiếu nại năm 2011).

4.2 Quy định của pháp luật hiện hành về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Việt Nam (Luật Khiếu nại năm 2011)

4.2.1 Về phạm vi điều chỉnh, áp dụng pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Luật khiếu nại có phạm vi điều chỉnh bao quát, rộng lớn. Tuy nhiên, vẫn tập trung điều chỉnh chủ yếu là khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính.

4.2.2 Cơ chế chung giải quyết khiếu nại

Luật khiếu nại đã xây dựng trình tự khiếu nại đơn giản, công khai, dân chủ và có hiệu quả; phát huy quyền dân chủ của nhân dân; tạo điều kiện thuận lợi để các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện có kết quả quyền khiếu nại.

4.2.3 Chủ thể thực hiện quyền khiếu nại

Theo quy định tại Khoản 2, 4 Điều 2 Luật khiếu nại 2011, chủ thể có quyền khiếu nại là “*công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức; cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.*”

*** Quy định về nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung**

Để thực hiện tiếp nhận và giải quyết khiếu nại đối với việc nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, Chính phủ đã quy định việc thực hiện tại Chương III của Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012.

4.2.4 Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết

Điều 11 Luật khiếu nại quy định các khiếu nại sẽ không được các cơ quan có thẩm quyền thụ lý để giải quyết.

4.2.5 Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại và của Luật sư, trợ giúp viên pháp lý

- a. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại (Điều 12)**
- b. Về quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại (Điều 13)**
- c. Quyền, nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại (Điều 14 và Điều 15)**
- d. Quyền, nghĩa vụ của luật sư, trợ giúp viên pháp lý (Điều 16)**

4.2.6 Thẩm quyền giải quyết khiếu nại (Điều 17 đến Điều 24)

4.2.7 Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

Một là: thụ lý giải quyết khiếu nại.

Hai là: xác minh nội dung khiếu nại.

Ba là: tổ chức đối thoại.

Bốn là: ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Năm là: gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại.

Sáu là: lập hồ sơ giải quyết khiếu nại.

4.2.8 Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

4.2.9 Về khiếu nại, giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức (Điều 49 đến Điều 53)

4.2.10 Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc quản lý công tác giải quyết khiếu nại

4.2.11 Xử lý vi phạm

4.3 Đánh giá quy định của pháp luật và thực tiễn thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Việt Nam

4.3.1 Đánh giá chung về các quy định của Luật Khiếu nại năm 2011

Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại của Việt Nam hiện nay có phạm vi điều chỉnh đầy đủ các mặt, các yếu tố của khiếu nại và giải quyết khiếu nại, phù hợp với đặc điểm, tình hình chính trị - kinh tế - xã hội và phù hợp với điều kiện hội nhập quốc tế của Việt Nam. Đặc biệt, Luật Khiếu nại tập trung quy định về giải quyết khiếu nại hành chính đã mang tính chuyên ngành, chuyên biệt.

Luật khiếu nại năm 2011 đã bổ sung nhiều quy định mới, tiến bộ khắc phục được những hạn chế, bất cập của những quy định trước đó, đáp ứng được yêu cầu cải cách hành chính và hội nhập quốc tế như mở rộng phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng, quy định rõ trình tự thủ tục; xác định rõ vai trò trách nhiệm của các cấp, các ngành, người đứng đầu trong việc giải quyết khiếu nại.

Luật Khiếu nại và công tác giải quyết khiếu nại ngày càng tăng cường tính công khai, minh bạch trong giải quyết khiếu nại.

Luật Khiếu nại và công tác giải quyết khiếu nại hiện nay đã tạo điều kiện để huy động sự tham gia của những người có chuyên môn sâu là các chuyên gia, những người có trình độ chuyên môn cao hoặc các nhà quản lý trong giải quyết khiếu nại.

Quy định về thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật nhằm đảm bảo các quyết định giải quyết được thực hiện nghiêm chỉnh.

Quy định cụ thể thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước, trách nhiệm của các cơ quan Thanh tra nhà nước trong quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiểm tra trách nhiệm trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Luật Khiếu nại cũng đã đáp ứng được yêu cầu cơ bản của yêu cầu về hội nhập khu vực và hội nhập quốc tế.

4.3.2 Đánh giá chung về kết quả thực hiện Luật Khiếu nại 2011

Các cơ quan nhà nước đã tổ chức triển khai thực hiện Luật khiếu nại gắn với việc thực hiện chỉ đạo các nhiệm vụ chính trị của ngành, địa phương mình.

Công tác giải quyết khiếu nại được thực hiện với sự kết hợp đồng bộ các giải pháp, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị từ Trung ương đến cơ sở, công tác giải quyết khiếu nại đã có nhiều chuyển biến tích cực.

Việc giải quyết khiếu nại đã quan tâm giải quyết theo thẩm quyền ngay tại cơ sở. Tập trung rà soát, giải quyết vụ việc đông người, phức tạp, đảm bảo an ninh trật tự.

Công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại được tăng cường với nhiều hình thức đa dạng, phong phú.

4.4. Kinh nghiệm trong xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại của Việt Nam

Thứ nhất, quán triệt chủ nghĩa Mác - Lênin, quan điểm của Đảng Cộng sản Việt Nam và tư tưởng Hồ Chí Minh trong việc xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại.

Thứ hai, xuất phát từ thực tiễn khách quan và nhu cầu, lợi ích của Nhà nước, nhân dân để xây dựng, hoàn thiện và tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Thứ ba, xây dựng, hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải đảm bảo tính hoàn thiện của pháp luật, kế thừa và hoàn chỉnh kỹ thuật lập pháp.

Thứ tư, tiếp thu kinh nghiệm của các quốc gia khác, các thời kỳ trước để xây dựng, hoàn thiện và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Thứ năm, phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, tăng cường vai trò lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, trách nhiệm của chính quyền, giám sát của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên trong xây dựng, hoàn thiện pháp luật và nhất là tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại.

Thứ sáu, hoàn thiện cơ chế giải quyết khiếu nại đồng bộ với cơ chế giải quyết khiếu kiện hành chính.

Thứ bảy, các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp xử lý các trường hợp khiếu kiện đông người, vượt cấp ngay tại cơ sở, hạn chế tối đa khiếu nại đông người, vượt cấp.

Thứ tám, tăng cường quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; coi trọng và nâng cao chất lượng công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, tổ chức và thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước.

Thứ chín, tổ chức thi hành nghiêm túc, triệt để các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật,.

Thứ mười, tăng cường và nâng cao trách nhiệm trong công tác quản lý Nhà nước, tập trung chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém trong quản lý nhà nước, chú trọng công khai, minh bạch, dân chủ, công bằng quá trình xây dựng, ban hành và thực hiện chính sách, pháp luật.

Thứ mười một, tổ chức tốt công tác tiếp công dân, triển khai thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG V

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VỀ KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA LÀO

5.1. Sự cần thiết khách quan của việc hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Cộng hoà Dân chủ Nhân dân Lào

Thứ nhất, xuất phát từ tác động của quá trình xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

Thứ hai, xuất phát từ tác động của tiến trình xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa và quá trình dân chủ hóa đời sống nhà nước, đời sống xã hội.

Thứ ba, do tác động của quá trình cải cách hành chính và hiện đại hóa nền hành chính.

Thứ tư, do ảnh hưởng tiêu cực của cơ chế quản lý cũ, sự quan liêu trong bộ máy nhà nước.

Thứ năm, sự tác động của xu thế hội nhập và toàn cầu hóa.

Thứ sáu, sự tác động của bối cảnh chính trị trong và ngoài nước.

Thứ bảy, các tồn tại, hạn chế của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại hiện nay ở Lào.

5.2 Quan điểm hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại của Lào

5.2.1. Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trên cơ sở quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng Nhân dân Cách mạng Lào

5.2.2 Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải đáp ứng được mục tiêu, yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân

5.2.3 Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải đáp ứng được mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính và cải cách tư pháp, đặt trong bối cảnh chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội của Lào và trong mối tương quan với sự phát triển của pháp luật thế giới trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và toàn cầu hoá

5.2.4 Hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải đảm bảo tính cụ thể, tính đồng bộ và tính khả thi

5.2.5 Ban hành luật chuyên biệt về giải quyết khiếu nại hành chính ở Lào

5.3 Nội dung cơ bản Luật Khiếu nại của Lào cần thiết phải ban hành

5.3.1 *Thông nhất khái niệm khiếu nại và phạm vi điều chỉnh của Luật Khiếu nại*

Luật Khiếu nại của Lào sẽ không điều chỉnh khiếu nại của cán bộ, công chức đối với quyết định kỷ luật, nội dung này sẽ được điều chỉnh bằng pháp luật về cán bộ, công chức. Luật khiếu nại chỉ điều chỉnh, quy định về khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với 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.

5.3.2 *Chủ thể khiếu nại*

Chủ thể của khiếu nại hay còn gọi là người khiếu nại trong Luật Khiếu nại sẽ ban hành của Lào sẽ bao gồm: cá nhân, tổ chức.

5.3.3 *Đối tượng của khiếu nại*

Đối tượng của khiếu nại được quy định trong Luật Khiếu nại sẽ ban hành là quyết định hành chính, hành vi hành chính.

5.3.4 *Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý*

5.3.4.1 *Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại*

5.3.4.2 *Quyền và nghĩa vụ của người bị khiếu nại*

5.3.4.3 *Quyền và nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần đầu*

5.3.4.4 *Quyền và nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần hai*

5.3.4.5 *Quyền, nghĩa vụ của luật sư, trợ giúp pháp lý*

5.3.5 *Trình tự khiếu nại*

Về nguyên tắc chung trong giải quyết khiếu nại, Luật cần quy định:

- Khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình, người khiếu nại khiếu nại lần đầu đến người đã ra quyết định hành chính hoặc cơ quan có người có hành vi hành chính hoặc khởi kiện tại tòa án theo quy định.

- Trong trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại tòa án theo quy định.

- Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc hết thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khởi kiện tại Tòa án theo quy định hoặc đề nghị Quốc hội xem xét

giải quyết đơn yêu cầu đòi sự công bằng.

Tuy nhiên, đối với một số trường hợp đặc thù thì giải quyết như sau:

- Đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ thì người khiếu nại khiếu nại đến người đó hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến Thủ tướng chính phủ hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định.

- Đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của người đứng đầu cơ quan hành chính cấp tỉnh thì người khiếu nại khiếu nại lần đầu đến người đó hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc hết thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến Bộ trưởng quản lý ngành, lĩnh vực; nếu thuộc phạm vi thuộc nhiều ngành, lĩnh vực liên quan đến nhiều Bộ quản lý thì khiếu nại đến Thủ tướng chính phủ hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định.

Tất cả các trường hợp sau khi đã giải quyết khiếu nại lần hai hoặc hết thời hạn mà không được giải quyết khiếu nại lần hai hoặc đã giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định mà người khiếu nại vẫn không đồng ý với kết quả giải quyết thì có quyền làm đơn yêu cầu đòi sự công bằng gửi đến Quốc hội để được xem xét, giải quyết. Ủy ban Thường vụ Quốc hội sẽ phối hợp với các Đoàn đại biểu của nơi xảy ra vụ việc khiếu nại xem xét, giải quyết. Quyết định giải quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội là Quyết định tối cao và bắt buộc phải thi hành, không thể bị thay đổi trong mọi trường hợp.

5.3.6 Hình thức khiếu nại

Cũng như ở Việt Nam, Luật Khiếu nại cần phải ban hành của Lào cũng cần quy định hai hình thức khiếu nại: khiếu nại bằng đơn hoặc khiếu nại trực tiếp.

5.3.7 Thời hiệu khiếu nại

Thời hiệu khiếu nại là một năm, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính.

5.3.8 Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết

5.3.9 Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

a. Nguyên tắc xác định thẩm quyền

- Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu là người đã ra quyết

định hành chính bị khiếu nại hoặc người đứng đầu cơ quan có hành vi hành chính bị khiếu nại.

- Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai là Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu.

b. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Thẩm quyền giải quyết khiếu nại như sau:

- Người đứng đầu chính quyền bản làng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

- Người đứng đầu cơ quan hành chính huyện, thị xã (cấp huyện) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình; giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Người đứng đầu chính quyền bản làng đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Người đứng đầu cơ quan hành chính tỉnh, thành phố (cấp tỉnh) có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình; giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Người đứng đầu cơ quan hành chính huyện, thị xã (cấp huyện) đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Bộ trưởng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp; giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Người đứng đầu cơ quan hành chính tỉnh, thành phố (cấp tỉnh) có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của bộ, ngành đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Thủ tướng Chính phủ giải quyết khiếu nại lần hai đối với các khiếu nại đã được Bộ trưởng giải quyết, Người đứng đầu cơ quan hành chính tỉnh, thành phố (cấp tỉnh) liên quan đến nhiều Bộ hoặc hết thời hạn khiếu nại mà chưa được Bộ trưởng, Người đứng đầu cơ quan hành chính tỉnh, thành phố (cấp tỉnh) giải quyết.

5.3.10 Thẩm quyền của cơ quan thanh tra trong giải quyết khiếu nại

- Tổ chức tiếp nhận đơn khiếu nại và báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại để xem xét, giải quyết;

- Giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp tiến hành kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp khi được giao.

- Giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thuộc quyền quản lý trực tiếp của thủ trưởng trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

5.3.11 Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

a. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu

- Thụ lý giải quyết.
- Tổ chức xem xét, giải quyết khiếu nại lần đầu:
 - + Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại: căn cứ ban hành, căn cứ thực hiện, nội dung sự việc xảy ra, người thực hiện...
 - + Xác minh khiếu nại.
 - + Thu thập thông tin, tài liệu.
 - + Tổ chức gặp gỡ, trao đổi với người khiếu nại, người bị khiếu nại.
- Ra Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

b. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai

- Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai.
- Tổ chức xem xét, giải quyết khiếu nại lần hai:

Việc tổ chức xem xét, giải quyết khiếu nại lần hai được quy định như giải quyết khiếu nại lần đầu, tuy nhiên, cần quy định thêm:

 - + Người giải quyết khiếu nại lần hai có thể thành lập thêm Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại để tham khảo ý kiến của các chuyên gia, người có chuyên môn đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai;
 - + Quy định bắt buộc tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc và trao đổi giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại.
- Ra Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

5.3.12 Thủ tục đặc biệt xem xét quyết định giải quyết khiếu nại

Trong trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà người khiếu nại vẫn không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai và cũng không khởi kiện ra tòa án hoặc đã giải quyết ở các cấp tòa án theo quy định mà vẫn không đồng ý thì có quyền gửi đơn đến Quốc hội để đề nghị xem xét, giải quyết đòi sự công bằng.

5.3.13 Tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực

pháp luật

5.4 Một số giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại ở Lào

5.4.1. Giải pháp về mặt nhận thức

** Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của công dân*

** Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức liên quan đến vấn đề lĩnh vực khiếu nại và giải quyết khiếu nại*

5.4.2. Giải pháp về tổ chức thực hiện

Một là, kiện toàn bộ máy thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Hai là, đổi mới và nâng cao trách nhiệm cán bộ, công chức liên quan đến lĩnh vực khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Ba là, tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra thi hành khiếu nại và giải quyết khiếu nại

KẾT LUẬN

Pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quyền khiếu nại của công dân và giải quyết mâu thuẫn giữa cơ quan nhà nước với cá nhân, tổ chức trong hoạt động quản lý nhà nước.

Mặc dù đã ban hành các văn bản pháp quy để làm cơ sở giải quyết các khiếu nại phát sinh trong quản lý nhà nước ở Lào, tuy nhiên, hệ thống các quy định này còn tương đối đơn giản và chưa điều chỉnh được các mối quan hệ phát sinh trong khiếu nại và giải quyết khiếu nại tại Lào hiện nay.

Vì vậy, cần phải tiếp tục hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong giai đoạn hiện nay là một vấn đề cấp thiết đồng thời cũng mang tính chiến lược lâu dài nằm trong tiến trình xây dựng đất nước Lào hưng thịnh, văn minh, phát triển.

Qua thực tiễn của Việt Nam, có thể rút ra các kinh nghiệm sau để Lào hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại:

Thứ nhất, quán triệt chủ nghĩa Mác - Lênin, quan điểm của Đảng Cộng sản Việt Nam và tư tưởng Hồ Chí Minh trong việc xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại, giải quyết khiếu nại.

Thứ hai, xuất phát từ thực tiễn khách quan và nhu cầu, lợi ích của Nhà nước, nhân dân để xây dựng, hoàn thiện và tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Thứ ba, xây dựng, hoàn thiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải đảm bảo tính hoàn thiện của pháp luật, kế thừa và hoàn chỉnh kỹ thuật lập pháp.

Thứ tư, tiếp thu kinh nghiệm của các quốc gia khác, các thời kỳ trước để xây dựng, hoàn thiện và nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Thứ năm, phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, tăng cường vai trò lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, trách nhiệm của chính quyền, giám sát của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên trong xây dựng, hoàn thiện pháp luật và nhất là tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại.

Thứ sáu, hoàn thiện cơ chế giải quyết khiếu nại đồng bộ với cơ chế giải quyết khiếu kiện hành chính.

Thứ bảy, các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp xử lý các trường hợp khiếu kiện đông người, vượt cấp ngay tại cơ sở, hạn chế tối đa khiếu nại đông người, vượt cấp.

Thứ tám, tăng cường quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; coi trọng và nâng cao chất lượng công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, tổ chức và thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước.

Thứ chín, tổ chức thi hành nghiêm túc, triệt để các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật,.

Thứ mười, tăng cường và nâng cao trách nhiệm trong công tác quản lý Nhà nước, tập trung chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém trong quản lý nhà nước, chú trọng công khai, minh bạch, dân chủ, công bằng quá trình xây dựng, ban hành và thực hiện chính sách, pháp luật.

Thứ mười một, tổ chức tốt công tác tiếp công dân, triển khai thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất theo quy định của pháp luật.

Về mặt pháp luật, cần thiết phải ban hành Luật khiếu nại mới chuyên biệt giải quyết khiếu nại hành chính như ở Việt Nam điều chỉnh các mối quan hệ phát sinh trong khiếu nại và giải quyết khiếu nại đang và sẽ phát sinh tại Lào như chủ thể khiếu nại, khiếu nại đông người, quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại và người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại; trình tự, thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại; thẩm quyền giải quyết khiếu nại, cơ chế giải quyết khiếu nại; công tác kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại....

Cùng với đó, để nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại cần phải có những giải pháp để nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của công dân; nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức liên quan đến vấn đề lĩnh vực khiếu nại và giải quyết khiếu nại; kiện toàn bộ máy thi hành pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại; đổi mới và nâng cao trách nhiệm cán bộ, công chức liên quan đến lĩnh vực khiếu nại và giải quyết khiếu nại; tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra thi hành khiếu nại và giải quyết khiếu nại.