



**BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TỔNG CỤC QUẢN LÝ ĐẤT ĐAI
Dự án Tăng cường quản lý đất đai
và cơ sở dữ liệu đất đai (VILG)**



**TÀI LIỆU
CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI
DỰ ÁN VILG**

Trà Vinh, ngày tháng 9 năm 2021

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI.

Cơ chế giải quyết khiếu nại được thiết lập nhằm đảm bảo rằng tất cả các thắc mắc khiếu nại của người dân về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến thông tin đất đai của hộ gia đình, cá nhân đều được tiếp nhận và giải quyết một cách kịp thời và thỏa đáng. Người dân có thể gửi bất kì câu hỏi nào đến các cơ quan chức năng để được giải đáp. Ngoài ra, họ không phải trả bất kì loại phí nào liên quan đến thủ tục giải quyết khiếu nại, kể cả việc đưa các khiếu nại đó lên Tòa án. Chi phí này (nếu có) sẽ do dự án chi trả.

Người khiếu nại thực hiện khiếu nại bằng đơn hoặc khiếu nại trực tiếp. Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận sẽ hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Cơ chế giải quyết khiếu nại được thiết lập theo Luật Khiếu nại số 02/11/QH13 và các quy định về khiếu nại tại Nghị định 75/2012/ND-CP ngày 20/11/2012 và các yêu cầu của Ngân hàng Thế giới.

A. Các cấp độ giải quyết khiếu nại như sau:

1. Cấp UBND phường/xã (Điều 28 và Điều 32 Luật khiếu nại 2011).

Người khiếu nại có thể gửi đơn khiếu nại hoặc trình bày miệng khiếu nại của mình với cán bộ ở bộ phận một cửa của UBND phường/xã. Thành viên bộ phận một cửa của UBND phường/xã có trách nhiệm trình lên lãnh đạo phường/xã các khiếu nại này để được giải quyết. Chủ tịch UBND phường/xã sẽ tổ chức gặp gỡ riêng người khiếu nại để giải quyết. Thời gian để giải quyết khiếu nại là trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại.

2. Cấp UBND quận/huyện (Điều 28 và Điều 32 Luật khiếu nại 2011).

Nếu sau 15 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại người khiếu nại không nhận được trả lời của UBND phường/xã, hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của họ, người khiếu nại có quyền gửi đơn đến UBND quận. UBND quận sẽ có 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại để giải quyết vụ việc.

3. Cấp UBND tỉnh.

Nếu sau 30 ngày kể từ ngày khiếu nại được tiếp nhận mà người khiếu nại không nhận được trả lời của UBND cấp quận/huyện, hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của họ, người khiếu nại có quyền khiếu nại đến

UBND tỉnh, đơn khiếu nại được gửi kèm các quyết định giải quyết khiếu nại tại cấp quận/huyện để được xem xét giải quyết. UBND tỉnh sẽ có 45 ngày để giải quyết khiếu nại. UBND tỉnh chịu trách nhiệm lưu giữ hồ sơ của tất cả các khiếu nại mà UBND tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết.

4. Cấp tòa án

Nếu sau 45 ngày kể từ ngày khiếu nại được tiếp nhận mà người khiếu nại không nhận được trả lời của UBND huyện/tỉnh, hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của họ, thì người khiếu nại có quyền khiếu kiện ra tòa án cấp huyện/tỉnh để được xem xét giải quyết. Quyết định của tòa án sẽ là quyết định cuối cùng.

Quyết định giải quyết khiếu nại phải được gửi đến người khiếu nại và các bên liên quan và phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND các cấp, nơi khiếu nại được giải quyết. Sau 03 ngày đối với quyết định giải quyết khiếu nại tại cấp phường, sau 7 ngày đối với quyết định giải quyết khiếu nại tại cấp quận/huyện/tỉnh.

B. Quy trình giải quyết khiếu nại.

Trình tự giải quyết khiếu nại được thực hiện như sau.

Bằng việc thực hiện giải pháp trên đây, việc giải quyết khiếu nại trong quá trình thực hiện Dự án có thể được phân thành các bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận và gửi thư trả lời người khiếu nại về việc đã nhận được đơn thư khiếu nại của họ:

- Tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin về sai phạm đến các địa chỉ tiếp nhận do BQLDA cấp Trung ương, các BQLDA cấp tỉnh và các VPĐKĐĐ.

Các khiếu nại được lưu trong hồ sơ cùng các thông tin, hồ sơ cập nhật cho đến khi vấn đề được giải quyết xong. Ngay sau khi nhận được thông tin phản ánh sai phạm, tiến hành sao chụp thành 3 bản: Bản gốc sẽ được lưu giữ trong Hồ sơ và 3 bản sao (1 bản cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết, 1 bản chuyển cho đương sự kèm theo thư xác nhận; 1 bản chuyển cho BQLDA) trong vòng 24 giờ. Các thông tin cần ghi chép trong nhật ký khiếu nại:

- + Ngày và giờ nhận khiếu nại;
- + Tên, địa chỉ và các chi tiết liên lạc của người khiếu nại;
- + Mô tả tóm tắt khiếu nại;
- + Hoạt động được thực hiện để giải quyết các khiếu nại bao gồm: người đã liên hệ và kết quả của mỗi bước trong quá trình giải quyết khiếu nại;
- + Ngày và thời gian liên lạc với người khiếu nại trong quá trình xử lý khiếu nại;

- + Giải pháp xử lý sau cùng;
- + Ngày, thời gian và cách thức thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại;
- + Chữ ký người khiếu nại khi nhận kết quả.

Bước 2: BQLDA và các nhà thầu tiếp nhận thông tin, cùng phối hợp với các đơn vị liên quan, tổ chức kiểm tra, xác minh, khắc phục sai phạm (nếu có), thông báo bằng văn bản cho người phản ánh thông tin biết trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thông tin khiếu nại.

Bước 3: Giải quyết khiếu nại nếu phát sinh

Nếu tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin về sai phạm không đồng ý với kết quả xử lý của BQLDA và các nhà thầu thì gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định tại các Điều 18, 19, 20, 21, 22 và 23 của Luật Khiếu nại.

- Trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại như sau:

+ Giải quyết khiếu nại lần đầu gồm các công việc:

- ✓ Thụ lý đơn khiếu nại
- ✓ Xác minh nội dung khiếu nại
- ✓ Tổ chức đối thoại
- ✓ Quyết định giải quyết khiếu nại
- ✓ Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

+ Khiếu nại lần hai (nếu có) gồm các công việc:

- ✓ Thụ lý đơn khiếu nại lần hai
- ✓ Xác minh nội dung khiếu nại lần hai
- ✓ Tổ chức đối thoại lần hai
- ✓ Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai
- ✓ Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

+ Khởi kiện ra Tòa án: Nếu người khiếu nại không nhận được phản hồi hoặc không thỏa mãn với quyết định đưa ra cho khiếu nại của mình, có thể kiện ra Tòa án (cấp huyện hoặc tỉnh). Quyết định của Tòa án sẽ là quyết định cuối cùng.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại:

+ Thời hạn giải quyết khiếu nại **lần đầu**: không quá 30 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 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại 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.

+ Thời hạn giải quyết khiếu nại **lần hai** không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại 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 khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

+ Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 37 của Luật này mà khiếu nại không được giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại **Tòa án** theo quy định của Luật tổ tụng hành chính.

Trình tự thực hiện cụ thể từng công việc trên đây thực hiện theo quy định tại các Điều từ 27 đến Điều 43 của Luật Khiếu nại. BQLDA có trách nhiệm tổng hợp nội dung các khiếu nại, kết quả xử lý để báo cáo Sở TNMT và Ngân hàng Thế giới 06 tháng 01 lần (Có thể tổng hợp vào báo cáo tiến độ chung của Dự án).

C. Quy trình giải quyết tranh chấp.

Trình tự giải quyết tranh chấp được thực hiện như sau.

a) Trường hợp tranh chấp hợp đồng dịch vụ của Dự án:

Trình tự giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định tại Chương XII Phần Thứ hai của Bộ Luật Tổ tụng dân sự:

- *Bước 1: khởi kiện và thụ lý vụ án:*

+ *Gửi đơn khởi kiện kèm theo tài liệu, chứng cứ đến Tòa án có thẩm quyền;*

+ Tiếp nhận và xử lý đơn kiện hoặc yêu cầu sửa đổi, bổ sung đơn khởi kiện hoặc trả lại đơn khởi kiện (trong các trường hợp quy định tại Điều 192 của Bộ Luật Tổ tụng dân sự)

+ Thụ lý vụ án và thông báo về việc thụ lý vụ án cho các bên liên quan biết;

+ Phân công Thẩm phán giải quyết vụ án;

- *Bước 2: Thực hiện thủ tục hòa giải (trừ trường hợp quy định tại Điều 206 và 207 của Bộ Luật Tổ tụng dân sự) và chuẩn bị xét xử*

+ Thẩm phán lập hồ sơ vụ án; xác định tư cách đương sự, người tham gia tố tụng khác; xác định quan hệ tranh chấp; làm rõ những tình tiết khách quan xác minh thu thập chứng cứ...;

+ Thẩm phán mở phiên họp kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận, công khai chứng cứ và hòa giải (Trước khi tiến hành phiên họp, Thẩm phán phải thông báo cho đương sự, người đại diện hợp pháp của đương sự, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự về thời gian, địa điểm tiến hành phiên họp và nội dung của phiên họp);

+ Tiến hành hòa giải theo thủ tục:

++ Thẩm phán phổ biến cho các đương sự về các quy định của pháp luật có liên quan đến việc giải quyết vụ án để các đương sự liên hệ đến quyền, nghĩa vụ của mình, phân tích hậu quả pháp lý của việc hòa giải thành để họ tự nguyện thoả thuận với nhau về việc giải quyết vụ án;

++ Nguyên đơn, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ trình bày nội dung tranh chấp, bổ sung yêu cầu khởi kiện; những căn cứ để bảo vệ yêu cầu khởi kiện và đề xuất quan điểm về những vấn đề cần hòa giải, hướng giải quyết vụ án (nếu có);

++ Bị đơn, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ trình bày ý kiến của mình đối với yêu cầu của nguyên đơn, yêu cầu phản tố (nếu có); những căn cứ để phản đối yêu cầu của nguyên đơn; những căn cứ để bảo vệ yêu cầu phản tố của mình và đề xuất quan điểm về những vấn đề cần hòa giải, hướng giải quyết vụ án (nếu có);

++ Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ trình bày ý kiến của mình đối với yêu cầu của nguyên đơn, bị đơn; trình bày yêu cầu độc lập của mình (nếu có); những căn cứ để phản đối yêu cầu của nguyên đơn, bị đơn; những căn cứ để bảo vệ yêu cầu độc lập của mình và đề xuất quan điểm về những vấn đề cần hòa giải, hướng giải quyết vụ án (nếu có);

++ Người khác tham gia phiên họp hòa giải (nếu có) phát biểu ý kiến;

++ Sau khi các đương sự, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ trình bày hết ý kiến của mình, Thẩm phán xác định những vấn đề các đương sự đã thống nhất, chưa thống nhất và yêu cầu các đương sự trình bày bổ sung về những nội dung chưa rõ, chưa thống nhất;

++ Thẩm phán kết luận về những vấn đề các đương sự đã thống nhất, chưa thống nhất;

++ Lập Biên bản hòa giải;

++ Thẩm phán ra quyết định công nhận sự thỏa thuận của các đương sự (nếu hòa giải thành).

+ Trường hợp có các căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều 214 của Bộ Luật Tố tụng dân sự thì Tòa án ra quyết định tạm đình chỉ giải quyết vụ án dân sự; Trường hợp có các căn cứ quy định tại Khoản 1 Điều 217 của Bộ Luật Tố tụng dân sự thì ra quyết định đình chỉ giải quyết vụ án dân sự.

+ Trường hợp hòa giải không thành và không có căn cứ đình chỉ vụ án thì phải quyết định đưa vụ án ra xét xử.

- Bước 3: Mở phiên tòa sơ thẩm theo quy định tại các điều từ 222 đến 269 của Bộ Luật Tố tụng dân sự;

- Bước 4: Giải quyết vụ án tại tòa án phúc thẩm theo quy định tại các điều từ 270 đến 324 của Bộ Luật Tố tụng dân sự;

- Bước 5: Giải quyết vụ án tại tòa giám đốc thẩm theo quy định tại các điều từ 325 đến 350 của Bộ Luật Tố tụng dân sự;

b) Trường hợp tranh chấp về quyền và nghĩa vụ liên quan đến sử dụng đất phát sinh do thông tin đất đai có sai sót.

Trình tự giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định tại các Điều 202, 203 của Luật Đất đai và các Điều 88, 89, 90, 91 của Nghị định số 43/2014/NĐ-CP:

- Trình tự thủ tục giải quyết tranh chấp như sau:

+ Hòa giải tranh chấp đất đai tại UBND xã gồm các công việc:

- ++ Thụ lý đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai;
- ++ Thẩm tra, xác minh; thu thập giấy tờ, tài liệu cơ liên quan;
- ++ Thành lập Hội đồng hòa giải tranh chấp đất đai;
- ++ Tổ chức cuộc họp hòa giải có sự tham gia của các bên tranh chấp, thành viên Hội đồng hòa giải tranh chấp đất đai và người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan;
- ++ Lập biên bản hòa giải gửi các bên liên quan;
- ++ Chủ tịch UBND cấp xã tổ chức lại cuộc họp Hội đồng hòa giải để xem xét giải quyết ý kiến bổ sung (nếu trong 10 ngày vẫn còn có ý kiến đối với biên bản hòa giải thành) và lập biên bản hòa giải thành hoặc không thành
- ++ UBND cấp xã gửi biên bản hòa giải thành đến cơ quan Tài nguyên và Môi trường để làm thủ tục đăng ký biến động theo quy định tại Khoản 5 Điều 202 của Luật Đất đai (nếu kết quả hòa giải làm thay đổi ranh giới, diện tích, đối tượng sử dụng đất) hoặc hướng dẫn các bên tranh chấp gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp tiếp theo (nếu hòa giải không thành).

+ Giải quyết tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện, tỉnh (đối với trường hợp hòa giải không thành) gồm các công việc:

- ++ Thụ lý đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp;
- ++ Chủ tịch UBND cấp có thẩm quyền giao trách nhiệm cơ quan chuyên môn giải quyết;
- ++ Cơ quan chuyên môn thẩm tra, xác minh vụ việc; tiếp tục tổ chức hòa giải; nếu hòa giải không thành thì tổ chức cuộc họp các ban, ngành liên quan để lấy ý kiến tư vấn; hoàn chỉnh hồ sơ trình Chủ tịch UBND cấp ban hành quyết định giải quyết tranh chấp;
- ++ Chủ tịch UBND cấp có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết tranh chấp đất đai; hoặc quyết định hòa giải thành;
- ++ Gửi quyết định giải quyết tranh chấp; quyết định hòa giải thành cho các bên liên quan để thực hiện;
- ++ Trường hợp không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu thì có quyền khiếu nại đến cơ quan hành chính cấp trên (UBND cấp tỉnh hoặc Bộ TNMT) hoặc khởi kiện ra Tòa án nhân dân.

+ Giải quyết tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ TNMT (đối với trường hợp không đồng ý với quyết định giải quyết thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh) gồm các công việc:

- ++ Thụ lý đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp;
- ++ Bộ trưởng phân công đơn vị có chức năng tham mưu giải quyết;
- ++ Đơn vị được phân công giải quyết thu thập, nghiên cứu hồ sơ; tổ chức hòa giải; thẩm tra, xác minh; hoàn chỉnh hồ sơ trình Bộ trưởng ban hành quyết định giải quyết tranh chấp;
- ++ Bộ trưởng Bộ TNMT ban hành quyết định giải quyết tranh chấp đất đai; hoặc quyết định hòa giải thành;
- ++ Gửi quyết định giải quyết tranh chấp; quyết định hòa giải thành cho các bên liên quan để thực hiện.

BQLDA có trách nhiệm tổng hợp nội dung các tranh chấp kết quả xử lý để báo cáo Sở TNMT 06 tháng 01 lần.

D. Công khai cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại đến người dân

Ban QLDA tỉnh cần công bố công khai Cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại này, kể cả địa chỉ, số điện thoại liên lạc của người tiếp nhận các đơn thư khiếu nại, đến các hộ dân trong vùng dự án qua họp dân, phát tờ rơi và các phương tiện thông tin đại chúng sẵn có ở địa phương.

E. Giảm thiểu và hạn chế tranh chấp khiếu nại.

Để tăng cường quản trị Dự án, giảm thiểu nguy cơ khiếu nại trong thực hiện các hoạt động, BQLDA cấp Trung ương và cấp tỉnh cần lưu ý đến các vấn đề sau:

- Tăng cường tính minh bạch và công khai thông tin: Các thông tin có liên quan đến Dự án được công bố cho các bên có liên quan (trong đó bao gồm các đối tượng hưởng lợi). Dự án cần được quản lý một cách minh bạch và công bằng, các thông tin đất đai cần được cung cấp một cách chính xác và công khai.

- Tăng cường công tác theo dõi và đánh giá Dự án thông qua các quy trình theo dõi, đánh giá của Dự án, sự giám sát của nhà tài trợ, cơ quan chủ quản, chủ Dự án và của cộng đồng theo quy định của pháp luật.

- Giải quyết kịp thời các mối quan tâm, thắc mắc, khiếu nại của người dân dù bằng miệng hay bằng đơn và trả lời họ một cách công khai theo đúng quy định của pháp luật.