

ĐỀ XUẤT XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN CÁC CHÍNH SÁCH VỀ GỬI ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, TỔ GIÁC TRỰC TUYẾN

Nguyễn Hoàng Nam*

TÓM TẮT

Title: Some recommendations in the development and completion of policies on denunciations, complaints and accusations by submitting online

Từ khóa: Gửi đơn trực tuyến, Khiếu nại, Phương thức điện tử, Quy trình tiếp nhận đơn, Tố cáo, Tố giác.

Keywords: Accusations, Application receiving process, Complaints, Denunciations, Electronic devices, Submit online applications.

Lịch sử bài báo

Ngày nhận bài: 03/10/2025

Ngày nhận kết quả bình duyệt: 11/11/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 03/12/2025

Tác giả: Fellow member of Southeast Asia Youth Leadership Program (SEAYLP).

Email liên hệ:
namnguyen.seaylp@gmail.com

Sự gia tăng của đơn khiếu nại, tố cáo và tố giác (KN, TC, TG) trong những năm gần đây phản ánh nhu cầu thiết yếu của các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước. Trên thế giới, nhiều quốc gia đã bắt đầu áp dụng các giải pháp số hóa vào quy trình tiếp nhận các loại đơn KN, TC, TG dưới hình thức trực tuyến. Dù vậy, tại Việt Nam, pháp luật vẫn chưa có sự công nhận chính thức đối với hình thức đơn KN, TC, TG được gửi theo phương thức điện tử. Thực tế này đòi hỏi Việt Nam cần sớm hoàn thiện các chính sách liên quan để bắt kịp xu thế và nâng cao hiệu quả giải quyết KN, TC, TG. Dựa trên phương pháp thu thập thông tin và phân tích dữ liệu thứ cấp, bài viết sẽ xem xét quy định pháp luật hiện hành và đánh giá thực trạng về KN, TC, TG tại Việt Nam. Bên cạnh đó, tìm hiểu về gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến của một số quốc gia trên thế giới. Qua đó, đưa ra một số kiến nghị nhằm thiết lập những chính sách phù hợp trong triển khai quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến ở nước ta thời gian tới.

ABSTRACT

The increasing number of complaints, denunciations, and accusations in recent years reflects the essential needs of individuals and organizations at home and abroad. In the world, many countries have begun to apply digital solutions to the process of receiving complaints, denunciations, and accusations in online forms. However, in Vietnam, the law has not yet officially recognized the form of complaints, denunciations, and accusations sent electronically. This reality requires Vietnam to soon complete related policies to catch up with the trend, and improve the effectiveness of resolution on denunciations, complaints, and accusations. Based on the method of collecting information and analyzing secondary data, this article will review current legal regulations, and assess the current situation of complaints, denunciations, and accusations in Vietnam. In addition, it will learn about submitting complaints, denunciations, and accusations online in some countries around the world. Thereby, it will make some recommendations to establish appropriate policies in implementing the process of complaints, denunciations, and accusations by submitting online in our country in the coming time.

1. Giới thiệu

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế - xã hội, số lượng đơn KN, TC, TG trong nhiều năm qua đã không ngừng gia tăng.

KN, TC, TG không những là nhu cầu chính yếu của cá nhân, tổ chức trong việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, mà còn góp phần đảm bảo trật tự đô thị, xây dựng xã hội công bằng, dân chủ, văn

minh, đặc biệt là trong quá trình đổi mới và nâng cao chất lượng hiệu quả tiếp công dân trong bối cảnh chuyển đổi số (Nguyễn, 2023a; Trần, 2025).

Hiện nay, một số quốc gia trên thế giới đã và đang áp dụng các giải pháp số trong quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Tuy nhiên, pháp luật hiện hành của nước ta chưa quy định cụ thể về giá trị của đơn KN, TC, TG được gửi dưới hình thức trực tuyến (Nam, 2023). Điều này đặt ra những yêu cầu cho Việt Nam về hoàn thiện những chính sách liên quan và ứng dụng công nghệ số trong hoạt động giải quyết KN, TC, TG (Nguyễn & Đào, 2025).

Liên quan đến nội dung KN, TC, TG, nhiều nghiên cứu trong nước đã tiếp cận chủ đề này. Nghiên cứu của Khương & Xuân (2023) nhận định một trong những giải pháp nâng cao hiệu quả công tác giải quyết KN, TC về đất đai là tiếp nhận đơn thư, giải quyết KN, TC về đất đai. Ngoài ra, công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát cần được thực hiện một cách kịp thời và triệt để, tránh tình trạng thời gian khiếu kiện bị trì hoãn, kéo dài dai dẳng. Nghiên cứu của Trần (2024) cho rằng bảo vệ người TC đang được nhiều quốc gia quan tâm, ban hành trong các đạo luật nhằm bảo đảm an toàn cho người TC trong mọi điều kiện, hoàn cảnh. Hay nghiên cứu của Nguyễn & cộng sự (2024) cho thấy việc cải thiện hệ thống chính sách và pháp luật về KN và TC, cũng như nâng cao hiệu quả xử lý và minh bạch trong công tác giải quyết KN, TC là yếu tố quan trọng để đảm bảo quyền lợi của người dân và nâng cao niềm tin vào cơ quan nhà nước.

Nhìn chung, đa phần các công trình trong nước khai thác nhiều về thực trạng thực hiện giải quyết KN, TC, TG và các khía cạnh về bảo vệ người tham gia KN, TC, TG. Chưa có nhiều nghiên cứu đi sâu vào hoàn thiện chính sách và thực tiễn triển khai hệ

thống gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Bên cạnh đó, các nghiên cứu trước đây gần như chưa xem xét chính sách và học tập kinh nghiệm trong hệ thống gửi đơn trực tuyến của các quốc gia trên thế giới. Đây là khoảng trống mà nghiên cứu này sẽ tập trung làm rõ.

Xuất phát từ nhu cầu thực tế, bài viết sẽ xác định, phân tích các quy định liên quan đến gửi đơn KN, TC, TG tại Việt Nam và thực tiễn triển khai hệ thống gửi đơn trực tuyến của một số quốc gia. Kết quả nghiên cứu nhằm thiết lập những chính sách đối với mục tiêu triển khai quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến ở nước ta thời gian tới. Điểm mới của nghiên cứu là đưa ra đề xuất trong việc xây dựng chính sách và triển khai giải pháp trong quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến.

Nghiên cứu sẽ trả lời 2 câu hỏi: (1) Thực trạng về quy định pháp luật và tình hình gửi đơn KN, TC, TG ở nước ta hiện nay như thế nào?, (2) Chính phủ Việt Nam và các cơ quan ban, ngành nên làm gì để hoàn thiện hệ thống gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Thông qua đó, nghiên cứu này tập trung vào hai vấn đề chính. Một là phân tích nội dung các quy định pháp luật và thực trạng về gửi đơn KN, TC, TG ở nước ta. Hai là đề xuất một số giải pháp hoàn thiện chính sách gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến dựa trên việc tham khảo kinh nghiệm của một số quốc gia.

Về mặt bố cục nghiên cứu, bài viết được chia thành sáu phần. Phần mở đầu giới thiệu tổng quan. Phần 2 mô tả phương pháp nghiên cứu. Phần 3 trình bày về cơ sở lý thuyết. Phân tích thực trạng về gửi đơn KN, TC, TG ở Việt Nam được thể hiện trong phần 4. Phần 5 đánh giá kinh nghiệm trong triển khai hệ thống gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến của các quốc gia. Phần 6 đưa ra một số đề xuất và nêu kết luận.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết tiếp cận vấn đề về quy định pháp luật trong nước liên quan đến gửi đơn KN, TC, TG dựa trên phương pháp nghiên cứu định tính và tổng hợp tài liệu thứ cấp. Đồng thời, tham khảo các chính sách pháp luật trong Đạo luật của một số quốc gia như Vương quốc Anh và Ấn Độ.

Cụ thể, phương pháp phân tích nội dung và phân tích tài liệu được sử dụng chủ yếu để tổng quan các quy định và thực trạng về gửi đơn KN, TC, TG tại Việt Nam. Phương pháp so sánh và tổng hợp được sử dụng để đánh giá các khía cạnh (hạn chế, bất cập) liên quan đến gửi đơn KN, TC, TG, từ đó đưa ra một số đề xuất và kết luận đối với việc thúc đẩy chính sách và hoàn thiện hệ thống gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến.

Trong đó, nguồn tư liệu chủ yếu được sử dụng trong phân tích là các văn bản quy phạm pháp luật tại Việt Nam bao gồm Hiến pháp, Bộ Luật và Luật. Ngoài ra, một số Đạo luật chuyên biệt của Vương quốc Anh và Ấn Độ cũng được sử dụng để làm dữ liệu thứ cấp.

3. Cơ sở lý thuyết

3.1. Tổng quan các khái niệm liên quan

“Khiếu nại” là đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình (McMillan & Carnell, 2010).

“Tố cáo” là việc trình báo, cung cấp thông tin cho cơ quan, người có thẩm quyền về những hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ chủ thể nào, khi hành vi đó xâm phạm hoặc có nguy cơ xâm phạm đến lợi ích công (public interest), hoặc quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân (Bergemann, 2017).

“Tố giác” là báo tin về hành vi có dấu hiệu tội phạm cho cơ quan có thẩm quyền (Menard & Pollock, 2014).

Gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến là việc người dân, cơ quan, tổ chức sử dụng các phương tiện điện tử như máy tính, điện thoại thông minh và các kênh thông tin chính thức của cơ quan nhà nước, bao gồm: Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Các ứng dụng chính thức của Bộ/ngành, hay các cổng thông tin tiếp công dân điện tử (Cổng thông tin điện tử) để tiếp nhận, xử lý và giải quyết. Về mặt hình thức, đơn (văn bản) được tạo, gửi dưới dạng điện tử, thông qua các biểu mẫu (thường là có sẵn) trên hệ thống (Bergemann, 2017).

Hiện nay, hầu hết các quốc gia đều thừa nhận hình thức gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Tại Việt Nam, phương thức này được quy định trong các văn bản pháp luật liên quan như Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 (Quốc hội Việt Nam, 2011), Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 (Quốc hội Việt Nam, 2018), Bộ luật Tố tụng Hình sự số 101/2015/QH13 (Quốc hội Việt Nam, 2015) và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn về tiếp công dân và giải quyết KN, TC, TG trực tuyến trên môi trường điện tử như Thông tư số 05/2021/TT-TTTP (Thanh tra Chính phủ, 2021), Thông tư số 28/2020/TT-BCA (Bộ Công an, 2020),...

3.2. Mô hình so sánh pháp luật

Mô hình so sánh pháp luật (hay luật học so sánh, Comparative law) là phương pháp khoa học pháp lý tập trung vào việc nghiên cứu, đối chiếu các hệ thống pháp luật, truyền thống pháp luật hoặc các quy phạm pháp luật cụ thể của nhiều quốc gia/vùng lãnh thổ nhằm tìm ra những điểm tương đồng và khác biệt trong các quy định pháp luật (Hoecke & Warrington, 1998). Việc so sánh không chỉ giúp cung cấp góc nhìn trong công tác quản lý nhà nước và phát triển xã hội, mà còn hỗ trợ xây dựng và

hoàn thiện pháp luật trong nước, thúc đẩy quá trình hài hòa hóa pháp luật quốc tế và tạo điều kiện thuận lợi cho hội nhập kinh tế, giao dịch xuyên biên giới (Siems, 2022).

3.3. Mô hình phân tích chính sách công

Là một khung phân tích mang tính hệ thống, mô hình phân tích chính sách công (Public policy analysis) sử dụng các công cụ và kỹ thuật định tính, định lượng để nghiên cứu quá trình chính sách công (Policy process), từ lúc nhận diện vấn đề cho đến khi đánh giá kết quả thực hiện (Hill & Varone, 2021). Mô hình giúp các nhà hoạch định chính sách trong xây dựng và đánh giá các phương án giải quyết khả thi (Veldhuis & cộng sự, 2024). Vai trò của hoạch định chính sách công là nâng cao chất lượng và hiệu quả của các quyết định theo định hướng nhà nước, đảm bảo chính sách được thiết kế phù hợp với mục tiêu xã hội và nguồn lực hiện có, đồng thời lường trước được những tác động (kinh tế, xã hội, môi trường) của chính sách (Nguyễn, 2023b).

3.4. Vai trò của gửi đơn khiếu nại, tố cáo, tố giác trực tuyến

Đối với người dân: Không chỉ người dân dễ dàng thực hiện quyền của mình mọi lúc, mọi nơi, không cần phải đến trực tiếp cơ quan chức năng, giúp tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí đi lại. Bên cạnh đó, các cổng dịch vụ công trực tuyến trang bị sẵn biểu mẫu hướng dẫn cụ thể, giúp người dân điền đầy đủ các thông tin cần thiết, tránh sai sót.

Đối với người gửi đơn: Người gửi có thể theo dõi quá trình xử lý và tiến độ giải quyết vụ việc của mình trực tuyến (thông qua các hệ thống hoặc ứng dụng). Việc gửi đơn trực tuyến, đặc biệt qua các ứng dụng chính thức, có thể giúp bảo mật danh tính của người KN, TC, TG một cách hiệu quả hơn so với phương thức truyền thống, giúp

họ an tâm hơn khi cung cấp thông tin. Ngoài ra, việc gửi thông tin trực tuyến có xác thực cũng đồng thời yêu cầu người gửi phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã cung cấp, giúp tăng tính minh bạch và giám sát đối với cơ quan chức năng.

Đối với cơ quan ban, ngành: Các cơ quan nhà nước liên quan tiếp nhận thông tin kịp thời. Các vấn đề sẽ được gửi đến cơ quan có thẩm quyền gần như ngay lập tức, đặc biệt quan trọng đối với các vụ việc cần xử lý khẩn cấp như TG tội phạm. Về lưu trữ bằng chứng, quá trình gửi kèm các tệp tin, hình ảnh, video (chứng cứ) trực tuyến được thực hiện dễ dàng và hệ thống giúp công tác lưu trữ của các cơ quan, ban ngành thực hiện một cách khoa học, phục vụ tốt hơn cho quá trình kiểm tra, xác minh.

4. Thực trạng về gửi đơn khiếu nại, tố cáo, tố giác ở Việt Nam

4.1. Pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tố giác tại Việt Nam

Về quyền KN, TC, TG, Hiến pháp (Quốc hội Việt Nam, 2013), sửa đổi, bổ sung một số điều tại Nghị quyết số 203/2025/QH15 (Quốc hội Việt Nam, 2025) của nước ta ghi nhận tại Điều 30 rằng “*mọi người có quyền KN, TC với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân*”. Kèm theo đó, pháp luật nghiêm cấm hành vi trả thù người KN, TC hoặc lợi dụng quyền KN, TC để vu khống, vu cáo làm hại người khác. Đối với cơ quan nhà nước, pháp luật quy định các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải tiếp nhận và thực hiện giải quyết KN, TC, TG theo trình tự, thủ tục đã ban hành.

Theo hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam, nội dung cơ bản về KN, TC, TG lần lượt được quy định cụ thể trong các luật chuyên ngành, bao gồm: Luật Khiếu

nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và Bộ luật Tố tụng Hình sự năm 2015.

KN, TC, TG là các hình thức phản ánh khác nhau. KN là việc công dân, tổ chức đề nghị xem xét lại quyết định/hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật xâm phạm quyền lợi hợp pháp của chính họ. Ngược lại, TC là việc cá nhân báo cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích Nhà nước hoặc bên thứ ba. Còn TG có phạm vi hẹp nhất, là việc cá nhân báo cáo hành vi có dấu hiệu tội phạm đến cơ quan điều tra/viện kiểm sát để xử lý hình sự.

Nhìn chung, sự phân biệt giữa KN và TC, TG được thể hiện ở bản chất. Nếu KN hướng tới lợi ích, đi đòi lại lợi ích mà chủ thể KN cho là họ đã bị xâm phạm thì mục đích của TC, TG nhằm xử lý hành vi vi phạm và người có hành vi vi phạm. Tại Việt Nam, hiện nay pháp luật nước ta chỉ ghi nhận 02 hình thức KN, TC, TG là: (1) qua đơn và (2) đến trực tiếp cơ quan, tổ chức để KN, TC, TG. Trong đó, mỗi lần thực hiện KN, TC, TG qua hình thức gửi đơn thì người KN, TC, TG phải ký tên hoặc điểm chỉ (đối với người không thể ký tên) vào đơn KN, TC, TG. Có thể thấy, pháp luật về KN, TC, TG tại nước ta chưa chính thức công nhận hình thức thực hiện qua các kênh trực tuyến của người dân.

4.2. Tình hình gửi đơn khiếu nại, tố cáo, tố giác

Tại Việt Nam, việc phân tích chi tiết số liệu về thực trạng gửi đơn KN, TC, TG thường dựa trên báo cáo định kỳ của Chính phủ, Thanh tra Chính phủ và một số cơ quan có thẩm quyền như Bộ Công an.

Về thực trạng khiếu nại, tố cáo

Phần lớn các vụ việc KN, TC trên thực tế thuộc lĩnh vực hành chính, đặc biệt là đất đai (thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ tái định cư) chiếm tỷ lệ cao nhất. Tổng quan tình hình gửi đơn KN, TC giai đoạn 2021-2025

từ các nguồn tin báo chí chính thống cho thấy số lượng nộp và giải quyết đơn KN, TC, TG ở Việt Nam cho thấy có sự biến động qua các năm, nhưng chung quy vẫn ở mức độ cần quan tâm, đặc biệt là các vụ việc phức tạp, kéo dài như hành vi TC trong lĩnh vực tư pháp, TC hành vi tham nhũng. Năm 2021 và 2022, số lượng đơn KN, TC, TG giảm chủ yếu do tác động của đại dịch COVID-19 làm chậm/giảm các dự án, nhất là thu hồi đất và hạn chế người dân đến cơ quan có thẩm quyền (Thanh, 2021), bên cạnh những vấn đề tồn đọng nhiều năm phải xử lý (Lê, 2022). Năm 2023, lượng đơn KN, TC, TG đã tăng lên, phản ánh sự cải thiện trong hiệu quả giải quyết khi các cơ quan đã thực hiện cơ bản đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền trong tiếp nhận và thụ lý, đồng thời chú trọng đơn đốc thi hành các quyết định có hiệu lực (Hải, 2023).

Trong 2 năm gần nhất, số liệu trong Báo cáo của Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC về hành chính năm 2024 và 2025, nếu năm 2024 tổng thể số lượng người và vụ việc giảm so với năm trước đó, nhưng số đơn TC lại có xu hướng tăng nhẹ (Bích, 2024) thì năm 2025 tình hình đơn thư KN, TC giảm mạnh (Đỗ, 2025). Tuy nhiên, nội dung báo cáo đánh giá của Chính phủ và thực trạng phân tích cho thấy nhu cầu phản ánh các hành vi tiêu cực vẫn khá cao.

Tiêu biểu như trong năm 2024 có 13.067 vụ việc KN lần đầu. Trong đó, 1.639 KN đúng, 10.421 KN sai và 1.007 KN có đúng có sai. Ngoài ra, trong 7.642 vụ việc TC lần đầu, có 439 TC đúng, 4.259 TC sai, 1.125 TC có đúng, có sai và 1.819 vụ việc rút toàn bộ nội dung TC hoặc vụ việc đình chỉ không do rút TC. Trong đó, 279 vụ việc TC tiếp với 32 TC tiếp đúng, 213 TC tiếp sai và 34 TC tiếp có đúng có sai (Bích, 2024). Nhìn nhận một cách khách quan, tỷ lệ KN sai cao cho

thấy một phần người dân chưa hiểu rõ quy định pháp luật hoặc có KN không chính đáng, nhưng cũng có thể phản ánh sự kỳ vọng chưa được đáp ứng về mặt chính sách hoặc sự thiếu sót trong quá trình giải quyết ban đầu.

Nhìn chung, công tác giải quyết KN, TC có tiến bộ về quy trình, thủ tục, nhưng cần nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý để giảm tỷ lệ KN, TC sai và giải quyết dứt điểm vụ việc tồn đọng.

Về thực trạng tố giác

Đánh giá sơ bộ tình hình thực trạng TG tại Việt Nam trong thời gian qua cho thấy nỗ lực của các cơ quan chức năng trong việc tiếp nhận và xử lý tin báo, TG tội phạm. Cụ thể, cơ chế tiếp nhận ngày càng được mở rộng và công khai hơn, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân thực hiện quyền TG, bao gồm cả việc hướng dẫn quy trình, địa điểm tiếp nhận như Công an cấp xã, phường, thị trấn và các đơn vị khác. Ngoài ra, gần đây, Chính phủ thí điểm triển khai hình thức TG mới qua ứng dụng định danh điện tử Quốc gia VNeID. Về cơ bản, đây là cơ sở quan trọng để nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống tội phạm, giúp cơ quan điều tra tiếp cận thông tin kịp thời hơn từ người dân.

Đồng thời, việc xử lý tin báo, TG kịp thời, không để tồn đọng là một yêu cầu quan trọng để củng cố niềm tin của công chúng vào công lý và hiệu quả của các cơ quan bảo vệ pháp luật. Trên thực tế, vẫn còn nhiều hạn chế. Tính riêng trong năm 2024, tỷ lệ giải quyết tin báo, TG tội phạm mới đạt 86,05%, chưa đạt chỉ tiêu Quốc hội giao (Triệu, 2024). Tuy công tác điều tra, xử lý tội phạm tiếp tục có những chuyển biến tích cực nhưng theo Bà Lê Thị Nga, Chủ nhiệm Ủy ban Tư pháp của Quốc hội: “*việc áp dụng biện pháp ngăn chặn bắt, tạm giữ, tạm giam vẫn còn vi phạm*”.

Mặc dù kết quả giải quyết phản ánh hiệu quả của công tác thanh kiểm tra và xử lý KN, TC, TG của các cơ quan nhà nước nhưng tuy nhiên vẫn còn đối mặt với nhiều thách thức. Ở một số địa phương, công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về KN, TC, TG còn hạn chế, dẫn đến việc người dân, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa, còn thiếu hiểu biết, dễ dẫn đến KN vượt cấp hoặc sai quy định. Thực trạng KN, TC, TG kéo dài, vượt cấp còn xảy ra khá nhiều. Tình trạng người dân gửi đơn lên cấp trên (trung ương) mà chưa được giải quyết dứt điểm ở cấp dưới vẫn là vấn đề tồn tại, gây áp lực lên các cơ quan trung ương.

Ngoài ra, báo cáo của một số địa phương cũng cho thấy, thời gian gần đây xuất hiện tình trạng lợi dụng quyền KN, TC để gây rối an ninh trật tự, ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước, thậm chí có yếu tố chống phá. Đối với TG, một vấn đề cốt lõi là việc đảm bảo chất lượng và tính xác thực của các tin báo TG, vì không phải mọi thông tin TG đều là có căn cứ, điều này đòi hỏi công tác xác minh phải được thực hiện một cách chặt chẽ, khách quan và chuyên nghiệp. Thêm vào đó, việc bảo vệ người TG vẫn luôn là một yếu tố then chốt để khuyến khích người dân mạnh dạn cung cấp thông tin, đặc biệt trong các vụ việc nhạy cảm hoặc liên quan đến tội phạm có tổ chức. Đơn cử như điểm c, điểm d khoản 1 Điều 486 Bộ luật Tố tụng Hình sự năm 2015 thì cơ quan, cá nhân có thẩm quyền liên quan phải giữ bí mật các thông tin liên quan đến người được bảo vệ, bao gồm: người TG tội phạm, người làm chứng, bị hại và người thân thích của người TG tội phạm, người làm chứng, bị hại. Trong trường hợp cần thiết, nếu được sự đồng ý của người được bảo vệ, cơ quan, cá nhân có thẩm quyền có thể di chuyển, giữ bí mật chỗ ở, nơi làm việc, học tập; thay đổi tung tích, lý lịch, đặc điểm nhân dạng của người được

bảo vệ. Tuy nhiên, vẫn cần tăng cường các biện pháp bảo vệ để người TG, đặc biệt là TG trực tuyến không phải chịu sự đe dọa, trả thù. Đây là các khía cạnh mà Chính phủ và các cơ quan ban, ngành cần gấp rút xử lý, giải quyết trong thời gian tới.

5. Kinh nghiệm một số quốc gia trong triển khai hệ thống gửi đơn khiếu nại, tố cáo, tố giác trực tuyến

Dữ liệu của Mạng lưới quốc gia về hiếp dâm, lạm dụng và loạn luân (RAINN) cho thấy tại Mỹ hàng năm có khoảng 423.000 vụ tấn công tình dục/hiếp dâm xảy ra hàng năm (tương đương 1 vụ mỗi 74 giây) đối với người từ 12 tuổi trở lên và 54% số nạn nhân bạo lực tình dục có độ tuổi từ 18 đến 34, nhưng đáng chú ý là chưa đến 1/3 (chỉ 310 trên 1.000 vụ) được trình báo với cơ quan chức năng (The Rape, Abuse & Incest National Network, n.d.).

Đứng trước tình hình tội phạm đang ngày càng gia tăng, một số quốc gia đã thiết lập quy định quốc gia về gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Tại Vương quốc Anh, người KN, TC, TG được quyền nộp đơn qua hệ thống điện tử trực tuyến (Quốc hội Vương quốc Anh, 1998). Sau khi kiểm tra đơn KN, TC, TG, nếu vụ việc có những dấu hiệu tội phạm thì đơn sẽ được chuyển lên Cơ quan công tố Vương quốc Anh (Crown Prosecution Service, viết tắt là CPS) để xem xét. Ngược lại, nếu không có đủ bằng chứng tiếp tục truy tố, vụ việc sẽ được đóng lại và có phản hồi cho người gửi đơn về lý do không được tiếp nhận. Nếu không đồng ý với quyết định đóng hồ sơ, người KN, TC, TG có thể yêu cầu xem xét lại quyết định dựa trên Quyền xem xét của nạn nhân (Victim's Right to Review).

Khi đơn KN, TC, TG đã được đưa lên CPS, người nộp đơn sẽ được cấp quyền truy cập để theo dõi tiến độ xử lý. Ở đây, CPS là một cơ quan tách biệt với cảnh sát và chính phủ, chịu trách nhiệm quyết định các

trường hợp cần được đưa ra xét xử tại tòa án. Theo quy định tại Vương Quốc Anh, bất kỳ ai báo cáo tội phạm tình dục với cảnh sát sẽ tự động được quyền ẩn danh công khai suốt đời. Chính vì vậy, những thông tin cá nhân cung cấp qua đơn trực tuyến, CPS sẽ hạn chế tối đa việc sử dụng thông tin cá nhân của người gửi đơn và chỉ tập trung thu thập những thông tin liên quan trực tiếp đến tội phạm. Tuy nhiên, trong vài trường hợp, một số thông tin của người nộp đơn có thể được sử dụng trong quá trình điều tra như số điện thoại và mạng xã hội để liên lạc với mục đích thu thập bằng chứng.

Tại Ấn Độ, Đạo luật bảo vệ trẻ em khỏi bạo hành tình dục (Đạo luật POCSO) năm 2012 đã được Quốc hội Ấn Độ thông qua nhằm bảo vệ trẻ em khỏi tội phạm lạm dụng, quấy rối, tấn công tình dục hay những nội dung khiêu dâm bằng cách kết hợp các cơ chế thân thiện với trẻ em như ghi âm, báo cáo bằng chứng, điều tra, điều tra và xét xử tội phạm nhanh chóng dựa trên nền tảng hộp thư KN trực tuyến (e-Box) (Quốc hội Ấn Độ, 2012). Là một sáng kiến của Ủy ban Quốc gia Bảo vệ Quyền Trẻ em (NCPCR), e-Box là một hộp KN trực tuyến để báo cáo lạm dụng và quấy rối tình dục trẻ em chống lại những kẻ phạm tội quy định trong Đạo luật POCSO (Richa, 2017). Với cơ chế hoạt động nghiêm ngặt, chính sách của e-Box tập trung vào an toàn thông tin các bên liên quan, sẽ giúp duy trì tính bảo mật của người TC, KN. Ngoài ra, e-Box được đưa vào chương trình giảng dạy cho trẻ em ngay tại nhà trường.

6. Một số đề xuất nhằm xây dựng và hoàn thiện các chính sách về gửi đơn khiếu nại, tố cáo, tố giác trực tuyến

Từ những quy định về KN, TC, TG hiện hành, nước ta có thể thiết lập những chính sách và triển khai quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến trong thời gian tới.

Một là, xây dựng những chính sách liên quan đến KN, TC, TG trực tuyến. Trong đó, công nhận việc nộp đơn qua hệ thống điện tử trực tuyến là hợp pháp. Theo đó, bổ sung nội dung, đơn KN, TC dưới hình thức trực tuyến vào Điều 4, Điều 5 Thông tư 05/2021/TT-TTCT, cụ thể như sau: “Đơn KN, TC, kiến nghị, phản ánh có thể được gửi dưới hình thức trực tuyến. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh không được từ chối tiếp nhận hoặc trì hoãn xử lý vì bất cứ lý do nào liên quan đến đơn trực tuyến”. Tương tự, bổ sung hình thức tiếp nhận đơn tố giác trực tuyến vào khoản 7 Điều 5 Thông tư 28/2020/TT-BCA.

Ngoài ra, thiết lập quy trình chi tiết từ giai đoạn tiếp nhận, kiểm tra, xử lý đơn, phản hồi kết quả (thụ lý hay từ chối), cho đến giải quyết vụ việc và giai đoạn thanh kiểm tra sau xử lý. Tùy thuộc vào thẩm quyền giải quyết KN, TC theo quy định tại Thông tư 05/2021/TT-TTCT mà người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý phối hợp với cơ quan Thanh tra Chính phủ để xử lý kịp thời, nhanh chóng. Đồng thời, có sự theo dõi và thông báo về tiến trình, cũng như kết quả giải quyết một cách kịp thời, minh bạch qua hệ thống KN, TC, TG trực tuyến trong suốt quá trình thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Thông tư 05/2021/TT-TTCT.

Hai là, xây dựng kênh gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Hệ thống trực tuyến sẽ cho phép quy trình tiếp nhận đơn được nhanh chóng, phù hợp với chủ trương, định hướng chuyển đổi số trong bối cảnh hội nhập. Việc triển khai hệ thống trực tuyến cũng giúp thiết lập cơ chế bảo mật đối với người nộp đơn KN, TC, TG. Hiện nay, pháp luật nước ta đã có những quy định về các biện pháp bảo mật thông tin người KN, TC, TG. Tuy vậy, việc thực thi các biện pháp bảo vệ trong

thực tế còn những khó khăn nhất định. Áp dụng KN, TC, TG trực tuyến có thể là một trong những biện pháp bảo vệ hữu hiệu.

Để nâng cao giá trị của an toàn thông tin trong cơ sở dữ liệu tư pháp quốc gia, Việt Nam nên thiết lập các biện pháp ngăn chặn lỗ hổng an ninh mạng. Bên cạnh trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo dưới dạng đơn truyền thống theo quy định tại Điều 19 Thông tư 05/2021/TT-TTCT đối với KN, TC và Thông tư 28/2020/TT-BCA đối với TG tội phạm, thì cần bổ sung nghĩa vụ của bộ phận tiếp nhận hệ thống đơn trực tuyến nhằm chủ động ngăn chặn trước vấn đề tội phạm công nghệ cao.

Ba là, triển khai quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến cho đối tượng là trẻ em. Như một chương trình giáo dục cho trẻ em về cách bảo vệ mình khỏi những kẻ phạm tội, chính phủ Việt Nam và các cơ quan ban, ngành có liên quan xem xét ban hành các quy định, hướng dẫn về chương trình sử dụng sử dụng hệ thống gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến nhằm trang bị cho trẻ em khả năng tự nhận thức và kỹ năng phòng vệ trước những rủi ro của tội phạm xã hội. Tiêu biểu như TC lạm dụng và quấy rối tình dục trẻ em; TC hành động vượt quá giới hạn của giáo viên; TG tội phạm,... Đây sẽ là giải pháp để ngăn chặn và giảm thiểu những hành vi tiêu cực trong môi trường giáo dục học đường.

Kết luận

Trong quá trình phát triển và hội nhập, việc gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến đóng vai trò ngày càng quan trọng và mang lại nhiều lợi ích thiết thực. Nhìn chung, xây dựng và hoàn thiện các chính sách về quy trình gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến sẽ là một bước tiến lớn trong việc phát huy quyền dân chủ của công dân, cải cách thủ tục hành chính và

tăng cường hiệu quả công tác phòng chống tội phạm, tham nhũng, tiêu cực.

Việt Nam cần đẩy mạnh xây dựng và hoàn thiện các chính sách về tiếp nhận, xử lý KN, TC, TG, đồng thời thúc đẩy mạnh mẽ việc triển khai hoàn toàn trên nền tảng trực tuyến. Trong đó, ưu tiên những chính sách về số hóa hồ sơ và hệ thống tiếp nhận tư

pháp. Về dài hạn, nước ta cần nỗ lực thiết lập hành lang pháp lý vững chắc cho việc gửi đơn KN, TC, TG trực tuyến. Bằng cách khẩn trương ban hành các chính sách và triển khai đồng bộ việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết KN, TC, TG qua mạng, để tạo điều kiện thúc đẩy quá trình triển khai trực tuyến, đáp ứng yêu cầu phát triển lâu dài.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bergemann, P. (2017). Denunciation and Social Control. *American Sociological Review*, **82(2)**, 384-406. DOI: <https://doi.org/10.1177/0003122417694456>
- Bộ Công An. (2020). Thông tư số 28/2020/TT-BCA, ban hành ngày 26/03/2020 về quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố của lực lượng Công an Nhân dân.
- Bích, T. (2024). *Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024: Những kết quả nổi bật*. <https://thanhtra.com.vn/infographics-D068F7683/cong-tac-tiep-cong-dan-giai-quyet-khieu-nai-to-cao-nam-2024-nhung-ket-qua-noi-bat-8f7b888ee.html>, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- Đỗ, M. (2025). *Giảm mạnh đơn thư khiếu nại, tố cáo trong năm 2025*. <https://vov.vn/chinh-tri/giam-manh-don-thu-khieu-nai-to-cao-trong-nam-2025-post1228462.vov>, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- Hoecke, V. M., & Warrington, M. (1998). Legal Cultures, Legal Paradigms and Legal Doctrine: Towards a New Model for Comparative Law. *International and Comparative Law Quarterly*, **47(3)**, 495-536. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0020589300062163>
- Hill, M., & Varone, F. (2021). *The Public Policy Process (8th ed.)*. London, Routledge, 400 pages. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003010203>
- Hải, L. (2023). *Nhiều chuyển biến tích cực trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo*. <https://baochinhphu.vn/nhieu-chuyen-bien-tich-cuc-trong-cong-tac-tiep-cong-dan-giai-quyet-khieu-nai-to-cao-102231122094902171.htm>, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- Khuong, M. H., & Xuân, T. T. T. (2023). Giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai trên địa bàn huyện Việt Yên, tỉnh Bắc Giang - thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*, **12(6)**, 147-156.
- Lê, S. (2022). *Tình trạng khiếu nại, tố cáo giảm so với năm 2021*. <https://baochinhphu.vn/tinh-trang-khieu-nai-to-cao-giam-so-voi-nam->

- 2021-10222091315510025.htm, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- McMillan, J., & Carnell, I. (2010). Administrative law evolution: independent complaint and review agencies. *Admin Review*, **59**, 42-58. DOI: <https://search.informit.org/doi/10.316/ielapa.201007338>
- Menard, S., & Pollock, W. (2014). Self Reports of Being Falsely Accused of Criminal Behavior. *Deviant Behavior*, **35(5)**, 378-393. DOI: <https://doi.org/10.1080/01639625.2014.855096>
- Nam, N. H. (2023). Nên có kênh tố cáo, khiếu nại trực tuyến. *Tạp chí Kinh tế Sài Gòn*, **16**, 5.
- Nguyễn, T. T. (2023a). Nâng cao chất lượng tiếp công dân trong bối cảnh chuyển đổi số. *Tạp chí Quản lý nhà nước*, **333**, 66-70. <https://doi.org/10.59394/qlnn.333.2023.654>
- Nguyễn, Đ. Q. (2023b). Chính sách công và những mối quan hệ liên quan đến việc triển khai chính sách. *Tạp chí Quản lý nhà nước*, **334**, 22-26. DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.334.2023.678>
- Nguyễn, N. A., Chu, V. T., Nguyễn, H. T., Nguyễn, Q. T., Hoàng, H. C., & Lục, T. C. (2024). Đánh giá thực trạng công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo về đất đai trên địa bàn thành phố Cao Bằng, tỉnh Cao Bằng. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên*, **229(16)**, 114-122.
- Nguyễn, H. H., & Đào, T. H. (2025). Ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. *Tạp chí Quản lý nhà nước*, **354**, 54-58. DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.354.2025.1225>
- Quốc hội Vương quốc Anh. (1998). Đạo luật Công bố lợi ích công cộng của Vương quốc Anh, ban hành ngày 02/07/1998, sửa đổi, bổ sung gần nhất ngày 14/03/2022. https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/23/pdfs/ukpga_19980023_en.pdf, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- Quốc hội Ấn Độ. (2012). Đạo luật Bảo vệ trẻ em khỏi tội phạm tình dục của Ấn Độ, ban hành ngày 19/06/2012, sửa đổi, bổ sung gần nhất ngày 28/02/2023. <https://www.indiacode.nic.in/bitstream/123456789/2079/1/AA2012-32.pdf>, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- Quốc hội Việt Nam. (2011). Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ban hành ngày 11/11/2011 sửa đổi, bổ sung gần nhất theo Văn bản hợp nhất số 03/VBHN-VPQH, ban hành ngày 06/08/2021.
- Quốc hội Việt Nam. (2013). Hiến pháp Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 28/11/2013 sửa đổi, bổ sung theo gần nhất Văn bản hợp nhất số 52/VBHN-VPQH, ban hành ngày 21/07/2025.
- Quốc hội Việt Nam. (2015). Bộ luật Tố tụng Hình sự số 101/2015/QH13, ban hành ngày 27/11/2015, đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 02/2021/QH15, Luật số 34/2024/QH15, Luật số 59/2024/QH15 và gần nhất là Luật số 99/2025/QH15, ban hành ngày 27/06/2025.

- Quốc hội Việt Nam. (2018). Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ban hành ngày 12/06/2018.
- Quốc hội Việt Nam. (2025). Nghị quyết số 203/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Hiến pháp Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, ban hành ngày 16/06/2025.
- Richa, J. (2017). Sexual predation: Protecting children in the era of Internet - The Indian perspective. *Fiat Iustitia*, **11(1)**, 141-152.
- Siems, M. (2022). *Comparative Law (3rd ed.)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thanh tra Chính phủ. (2021). Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, ban hành ngày 01/10/2021 về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
- Thanh, H. (2021). *Số đơn thư khiếu nại, tố cáo giảm rõ rệt so với năm 2020*. <https://mattran.org.vn/giam-sat-phan-bien-xa-hoi/so-don-thu-khieu-nai-to-cao-giam-ro-ret-so-voi-nam-2020-39755.html>, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- The Rape, Abuse & Incest National Network. (n.d.). *Facts & Statistics: The Scope of the Problem*. <https://rainn.org/statistics/scope-problem>, truy cập lần cuối ngày 12/11/2025.
- Trần, T. D. (2024). Kinh nghiệm bảo vệ người tố cáo ở một số nước và những gợi mở cho Việt Nam. *Tạp chí Quản lý nhà nước*, **339**, 122-126. DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.339.2024.836>
- Trần, T. D. (2025). Giải pháp tăng cường bảo vệ quyền của người tố cáo. *Tạp chí Quản lý nhà nước*, **352**, 56-60. DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.352.2025.1173>
- Triệu, H. (2024). *Năm 2024 số lượng tội phạm tăng cao và diễn biến phức tạp*. <https://tapchitoaan.vn/nam-2024-so-luong-toi-pham-tang-cao-va-dien-bien-phuc-tap12472.html>, truy cập lần cuối ngày 10/09/2025.
- Veldhuis, G. A., Smiths-Clijisen, E. M., & Waas, R. P. M. (2024). Techniques to enhance the public policy impact of qualitative system dynamics models. *System Dynamics Review*, **40(2)**, 1-27. DOI: <https://doi.org/10.1002/sdr.1758>