



CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

**QUY TRÌNH**  
**TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MÃ SỐ	QT.TTr.01
LẦN BAN HÀNH	01
NGÀY BAN HÀNH	01/11/2018
TRANG	1/19

	<b>BIÊN SOẠN</b>	<b>SOÁT XÉT</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b>
<b>Chữ ký</b>			
<b>Họ tên</b>	<i>Bùi Đức Hiền</i>	<i>Nguyễn Mạnh Ước</i>	<i>Nguyễn Ngọc Thành</i>
<b>Chức danh</b>	<b>Trưởng phòng TTr</b>	<b>Trưởng ban ISO</b>	<b>Giám đốc</b>





**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 3/19

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất thủ tục tiếp công dân đến Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh để phản ánh, kiến nghị và trình tự thụ lý giải quyết phản ánh, kiến nghị.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình này áp dụng cho các công chức, viên chức thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

## **3. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/02/2006 quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính và Nghị định số 43/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 sửa đổi một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;
- Nghị định 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ ngày 26/6/2014 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra chính phủ ngày 31/10/2014 Quy định Quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP của Thanh tra chính phủ ngày 31/10/2014 quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- Thông tư số 39/2014/TT-BGTVT ngày 12/09/2014 của Bộ Giao thông vận tải Quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải;
- Thông tư số 31/2016/TT-BGTVT ngày 31/10/2016 của Bộ Giao thông vận tải Quy định về tổ chức, hoạt động của Cảng vụ Hàng hải.
- Quyết định số 655/QĐ-CVHHQN ngày 24/10/2017 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh ban hành chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ, đại diện, trạm thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

### **4.1 Định nghĩa**

- Tiếp công dân: là hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước đón tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đồng thời giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 4/19

- Người phản ánh, kiến nghị: là cá nhân (hoặc người đại diện cho tổ chức) cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong lĩnh vực thuộc trách nhiệm của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

- Người tiếp công dân: là CCVC Cảng vụ được giao nhiệm vụ tiếp dân.

- Người thụ lý giải quyết: là CCVC Cảng vụ được giao nhiệm vụ thụ lý giải quyết phản ánh, kiến nghị.

**4.2 Chữ viết tắt:** không áp dụng.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ

Bước công việc	Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Biểu mẫu, Tài liệu liên quan
Bước 1	Người tiếp công dân	<pre> graph TD     A([Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị]) --&gt; B[/Phân loại đơn/]     B --&gt; C[/Thẩm tra, xác minh/]     C --&gt; D([Giải quyết phản ánh, kiến nghị])     D --&gt; E[Lưu hồ sơ]           </pre>	BM.TTr.01-Mẫu số 01 BM.TTr.01-Mẫu số 05
Bước 2	Người tiếp công dân		BM.TTr.01-Mẫu số 02 BM.TTr.01-Mẫu số 03 BM.TTr.01-Mẫu số 04 BM.TTr.01-Mẫu số 06
Bước 3	Người thụ lý giải quyết		BM.TTr.01-Mẫu số 07
Bước 4	Giám đốc, Người thụ lý giải quyết		BM.TTr.01-Mẫu số 08
Bước 5	Phòng TTr		



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 5/19

## **5.2 Diễn giải lưu đồ**

### **Bước 1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

- Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp. Cụ thể, như trong các trường hợp sau:

+ Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

+ Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

+ Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

+ Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- Người tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến phản ánh, kiến nghị và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân theo mẫu quy định tại BM.TTr.01-Mẫu số 01.

- Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

+ Khi người phản ánh, kiến nghị cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó;

+ Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung. Hoặc hướng dẫn theo mẫu tại BM.TTr.01-Mẫu số 05 (Trường hợp nhận đơn thư qua email hoặc theo đường bưu điện).

- Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp thì hướng dẫn công dân viết thành đơn phản ánh, kiến nghị. Đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 6/19

- Thông tin phản ánh, kiến nghị qua điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh, kiến nghị và ghi âm (nếu có) vào Sổ tiếp công dân và ký xác nhận vào Sổ. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể thì in ra giấy, trình Thủ trưởng cơ quan để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

- Nội dung phản ánh, kiến nghị cụ thể như sau:

+ Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của công chức viên chức thực thi nhiệm vụ;

+ Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế;

+ Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính;

+ Quy định hành chính không hợp pháp;

+ Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;

+ Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

+ Phương án xử lý những phản ánh quy định tại mục trên;

+ Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

## **Bước 2. Phân loại đơn**

- Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

+ Trên đơn đã được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

+ Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người viết đơn; nội dung phản ánh, kiến nghị không cụ thể, không rõ ràng, không có cơ sở để xem xét, giải quyết; đơn không sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

+ Đơn phản ánh, kiến nghị đã được giải quyết nay phản ánh, kiến nghị lại nhưng không có tài liệu, chứng cứ mới;

+ Đơn phản ánh, kiến nghị mà người phản ánh, kiến nghị không phải là người chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình phản ánh, kiến nghị hoặc đơn phản ánh, kiến nghị của người không có năng lực đầy đủ theo quy định của pháp luật.

Đối với đơn phản ánh, kiến nghị không thụ lý giải quyết, trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận, Người tiếp công dân phải báo cáo Giám đốc và



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 7/19

không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn phải gửi Thông báo đơn phản ánh, kiến nghị không được thụ lý, giải quyết theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 02 cho người phản ánh, kiến nghị biết rõ lý do.

- Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết thì:
  - + Hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; hoặc
  - + Chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và thông báo cho người phản ánh, kiến nghị biết (BM.TTr.01-Mẫu số 04).
- Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết:
  - + Làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư (BM.TTr.01-Mẫu số 03) và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có);
  - + Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn thư;
  - + Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn, Người tiếp công dân phải báo cáo Giám đốc để tiến hành thụ lý, giải quyết. Phiếu đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo BM.TTr.01-Mẫu số 6.

**Bước 3. Thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị**

**a) Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị:**

- Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.
- Kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính không đáp ứng các tiêu chí: Sự cần thiết; Tính hợp lý, hợp pháp; Tính đơn giản, dễ hiểu; Tính khả thi; Sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác; Sự phù hợp với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.
- Ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế-xã hội và quản lý nhà nước.

**b) Nguyên tắc xử lý phản ánh, kiến nghị:**

- Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ, người có thẩm quyền của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xử lý theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định.
- Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, người có thẩm quyền của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phải tuân thủ quy trình sau:



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 8/19

+ Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết);

+ Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị: Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu; Phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

c) Thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị:

- Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các phòng tham mưu để phân công đơn vị chủ trì tham mưu giải quyết đơn phản ánh, kiến nghị.

- Người được giao thụ lý giải quyết kiểm tra các yếu tố pháp lý của nội dung phản ánh, kiến nghị, bằng chứng về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị phản ánh, kiến nghị và các tài liệu khác có liên quan. Trường hợp cần thiết, có thể tiếp xúc với các đương sự hoặc tiến hành khảo sát tại địa bàn nơi có vụ việc bị phản ánh, kiến nghị để làm rõ nội dung tình tiết vụ việc bị phản ánh, kiến nghị.

- Nếu không có đủ tài liệu, chứng cứ cần thiết thì người được giao nhiệm vụ thụ lý giải quyết đề nghị người phản ánh, kiến nghị bổ sung tài liệu. Nếu có đủ tài liệu, chứng cứ cần thiết thì người được giao nhiệm vụ thụ lý giải quyết căn cứ vào nội dung, thông tin, hồ sơ, tài liệu, chứng từ của phản ánh, kiến nghị lập kế hoạch thẩm tra, xác minh trình Giám đốc phê duyệt.

- Yêu cầu cung cấp các hồ sơ, tài liệu liên quan: Sau khi xem xét phê duyệt kế hoạch thẩm tra, xác minh do người được giao thụ lý giải quyết lập, Giám đốc có ý kiến chỉ đạo các Phòng, Đại diện, cá nhân liên quan thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có trách nhiệm phối hợp, cung cấp các hồ sơ, tài liệu liên quan theo đề nghị của Người thụ lý giải quyết; Các Phòng, Đại diện, cá nhân thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được Giám đốc giao nhiệm vụ phối hợp, cung cấp các hồ sơ, tài liệu, báo cáo, giải trình... có liên quan đến phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, tài liệu đó cho Người thụ lý giải quyết trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

- Người thụ lý giải quyết tiến hành thẩm tra, xác minh theo đúng nội dung của phản ánh, kiến nghị.

- Sau khi hoàn tất công tác thẩm tra, xác minh phản ánh, kiến nghị, Người thụ lý giải quyết có trách nhiệm lập Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị (BM.TTr.01-Mẫu số 07) trong đó chỉ rõ đúng, sai về nội dung phản ánh, kiến nghị và kiến nghị biện pháp giải quyết.

**Bước 4. Ban hành Quyết định giải quyết phản ánh, kiến nghị**





**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 9/19

- Căn cứ vào Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, Giám đốc xem xét và ra Quyết định về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị (BM.TTr.01-Mẫu số 08).

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày ra Quyết định về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh gửi Quyết định này cho tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị.

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

+ Đăng tải trên Cổng thông tin hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan;

+ Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**Bước 5. Lưu trữ hồ sơ**

Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

**6. BIỂU MẪU**

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Sổ tiếp công dân	BM.TTr.01-Mẫu số 01
2	Thông báo đơn phản ánh, kiến nghị không được thụ lý, giải quyết	BM.TTr.01-Mẫu số 02
3	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	BM.TTr.01-Mẫu số 03
4	Phiếu chuyển đơn phản ánh, kiến nghị	BM.TTr.01-Mẫu số 04
5	Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết	BM.TTr.01-Mẫu số 05
6	Phiếu đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị	BM.TTr.01-Mẫu số 06
7	Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	BM.TTr.01-Mẫu số 07
8	Quyết định về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị	BM.TTr.01-Mẫu số 08

**7. HỒ SƠ LƯU**

Hồ sơ Xử lý phản ánh, kiến nghị phải được sắp xếp theo nội dung và đánh số thứ tự để đảm bảo việc quản lý an toàn, khai thác sử dụng thuận tiện, nhanh chóng. Hồ sơ gồm:

- Đơn phản ánh, kiến nghị;



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 10/19

- Biên nhận hồ sơ phản ánh, kiến nghị;
- Thông báo đơn phản ánh, kiến nghị không được thụ lý, giải quyết;
- Kế hoạch thẩm tra, xác minh;
- Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị;
- Quyết định về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị;
- Công văn trả lời Phiếu chuyển đơn (nếu có);
- Hồ sơ, tài liệu khác liên quan.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 11/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 01**

**MẪU SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 39/2014/TT-BGTVT ngày 12/9/2014  
của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

STT	Ngày tháng	Họ tên người tiếp công dân	Họ, tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị	Nội dung tiếp	Phân loại đơn (khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị)	Tài liệu cung cấp	Phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ chính sách, ...)	Kết quả tiếp		Vụ việc cũ, mới	Chữ ký của công dân
								Tiếp nhận để xem xét	Hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

*Ghi chú:* - Cột 6: Phân loại đơn: Khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- Cột 7: Ghi danh mục những tài liệu công dân cung cấp.

- Cột 8: Phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ chính sách, ...).

- Cột 9: Đối với trường hợp thuộc thẩm quyền của cơ quan tiếp nhận để xem xét.

- Cột 10: Đối với trường hợp không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

 <p><b>VINAMARINE</b> CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH</p>	<p><b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b></p>	<p>MS: QT.TTr.01 Lần ban hành:01 Ngày: 01/11/2018 Trang: 12/19</p>
--	---	--

**BM.TTr.01-Mẫu số 02**

**CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-CVHHQN

*Quảng Ninh, ngày tháng năm*

**THÔNG BÁO**

**Đơn phản ánh, kiến nghị không được thụ lý, giải quyết**

Kính gửi: ..... (1)

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được đơn phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà.....(3)

Địa chỉ cư trú:.....

Do.....(1) chuyển đến (tại Văn bản số:...../.....) Xét nội dung đơn phản ánh, kiến nghị; căn cứ theo quy định tại .....

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận thấy đơn khiếu nại của Ông/Bà không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, vì .....(4).....

Vậy, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thông báo để ..... (1) biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....(3)
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**  
*(ký tên, đóng dấu)*

(1) Họ tên người chuyển đơn hoặc tên cơ quan, tổ chức chuyển đơn;

(3) Họ và tên người gửi đơn;

(4) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 13/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 03**

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT  
ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ)*

**CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /GBN-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

**GIẤY BIÊN NHẬN  
Thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm....., tại:.....(2)

Tôi là.....(3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) .....(4)

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....

ngày cấp: .../.../..... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1..... (5)

2.....

3.....

*(Tài liệu, bằng chứng là bản photo hoặc bản sao công chứng)*

Giấy biên nhận được lập thành .... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng  
chứng**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Người nhận**  
*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*

*(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.*

*(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.*

*(4) Người kiến nghị, phản ánh; người có liên quan đến vụ việc kiến nghị, phản ánh.*

*(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.*



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 14/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 04**  
**MẪU PHIẾU CHUYỀN ĐƠN**  
(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT  
ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ)

**CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM**  
**CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /CĐ-CVHHQN  
V/v chuyển đơn phản ánh, kiến nghị

Quảng Ninh, ngày tháng năm

Kính gửi: .....(3)

Ngày .../..... /....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp và nhận đơn phản ánh, kiến nghị của ông (bà) ..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....,

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Nội dung: ..... (5)

Căn cứ khoản 2 Điều 26 Luật tiếp công dân năm 2013; sau khi xem xét nội dung đơn, .....Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh chuyển đơn của ông (bà) .....(4) đến .....(3) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ...(4)... (thay trả lời);
- Lưu: VT, TTr.

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)

(3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(4) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.

(5) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 15/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 05**

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT  
ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ)*

**CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /HD-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

**HƯỚNG DẪN**

**Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngày ...../...../....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được đơn của ông (bà) ..... (4)

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), đơn của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, Nội dung đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

- Nội dung ..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)

- Nội dung ..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)

- ..... (7) Đề nghị ông (bà) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

..... (8)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Nơi nhận:**

- .....(4).....;  
- Lưu: VT; ... (3).

(4) Họ tên của người viết đơn.

(5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.

(6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(7) Các nội dung khác (nếu có).

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 16/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 06**

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT  
ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ)*

**CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /ĐX-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Kính gửi: Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh

Ngày .../.../....., Phòng ... Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp ông (bà).....(5)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....,

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp.....

Địa chỉ .....

Có đơn trình bày về việc: .....(6)

Nội dung vụ việc đã được ..... (7) giải quyết

(nếu có) ngày .../.../.....

Sau khi xem xét nội dung đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo, đề xuất Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thụ lý giải quyết vụ việc của ông (bà) .....(5)theo quy định của pháp luật.

**Phê duyệt của Giám đốc Cảng vụ Hàng  
hải Quảng Ninh**

**Người đề xuất**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

Ngày ..... tháng ..... năm  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

(5) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, phản ánh, kiến nghị).

(6) Tóm tắt nội dung vụ việc.

(7) Người đã giải quyết theo thẩm quyền.





QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 17/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 07**

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-ĐTTXM

Quảng Ninh, ngày tháng năm

**BÁO CÁO**  
**Kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị**

Kính gửi: Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh

Thực hiện nhiệm vụ được giao bởi Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh về việc thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị.

Từ ngày...../...../.....đến ngày...../...../....., Đoàn thẩm tra, xác minh/Các Nhân viên Cảng vụ được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh đã tiến hành thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị của..... (1) phản ánh, kiến nghị ngày...../...../.... , đối với.....(2) về .....(3).

Sau đây là kết quả xác minh:

1. Kết quả xác minh:.....(4)

2. Kiến nghị:.....(5)

Trên đây là báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị. Đoàn thẩm tra, xác minh báo cáo để Giám đốc xem xét, quyết định.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: TTr.

**TRƯỞNG ĐOÀN**

(1) Họ tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị.

(2) Quyết định hành chính, hành vi hành chính.

(3) Tóm tắt nội dung phản ánh, kiến nghị.

(4) Nêu kết quả xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, kết luận từng nội dung phản ánh, kiến nghị là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ; xác định trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan đến từng nội dung phản ánh, kiến nghị nêu trên.

(5) Kiến nghị hình thức xử lý hành chính, kinh tế, hình sự và các biện pháp khắc phục hậu quả, bồi thường, bồi hoàn thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có)..



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 18/19

**BM.TTr.01-Mẫu số 08**

**CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

**QUYẾT ĐỊNH  
Về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị .....(1)**

**GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH**

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ ngày 26/6/2014 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 559/QĐ/TCCB-LĐ ngày 06/4/1991 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải-Bưu điện (nay là Bộ Giao thông vận tải) về việc thành lập Cảng vụ Quảng Ninh (nay là Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh);

Căn cứ Thông tư số 31/2016/QĐ-BGTVT ngày 31/10/2016 của Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ hàng hải;

Xét đơn phản ánh, kiến nghị ngày...../...../..... của .....(2)

Địa chỉ.....

phản ánh, kiến nghị đối với ..... (3) của.....(4);

Nội dung phản ánh, kiến nghị:.....

Kết quả xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị: .....

Kết quả đối thoại (nếu có) .....

Căn cứ .....(5)

Kết luận.....(6)

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** .... (7) ( hoặc 8)

**Điều 2.** ....(9)

**Điều 3.** Trưởng phòng Tổ chức hành chính, Trưởng phòng Thanh tra, các ông (bà) (4), (2) và người liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT PHẢN  
ÁNH, KIẾN NGHỊ**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành:01  
Ngày: 01/11/2018  
Trang: 19/19

Ghi chú:

- (1) Tên vụ việc phản ánh, kiến nghị đối với ai...
- (2) Họ tên người phản ánh, kiến nghị.
- (3) Tên quyết định hành chính, hành vi hành chính bị phản ánh, kiến nghị (số quyết định, ngày, tháng, năm của quyết định và trích yếu nội dung quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính).
- (4) Chức danh, đơn vị của người có quyết định hành chính bị phản ánh, kiến nghị, trường hợp phản ánh, kiến nghị với hành vi hành chính thì ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị của người có hành vi hành chính bị phản ánh, kiến nghị.
- (5) Các căn cứ pháp luật để giải quyết phản ánh, kiến nghị. Ví dụ: giải quyết phản ánh, kiến nghị về đất đai thì viện dẫn điều, khoản pháp luật về đất đai có liên quan trực tiếp đến nội dung phản ánh, kiến nghị.
- (6) Kết luận rõ nội dung phản ánh, kiến nghị là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (Nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết phản ánh, kiến nghị).
- (7) Giữ nguyên, sửa đổi hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính bị phản ánh, kiến nghị .
- (8) Giữ nguyên hành vi hành chính nếu đúng hoặc chấm dứt hành vi hành chính nếu sai.
- (9) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.