



CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH  
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

MÃ SỐ	QT.TTr.02
LẦN BAN HÀNH	02
NGÀY BAN HÀNH	11/5/2021
TRANG	1/11

	BIÊN SOẠN	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Chữ ký			
Họ tên	Hoàng Văn Hoan	Hoàng Song Tùng	Nguyễn Ngọc Thành
Chức danh	Trưởng phòng TTr	Trưởng ban ISO	Giám đốc





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

MS: QT.TTr.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 3/11

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất trình tự thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

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

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

- 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;

- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

- 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**

- 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.

- Bộ phận tiếp công dân là công chức, viên chức phòng Thanh tra và các cá nhân được Giám đốc giao nhiệm vụ tham mưu, giúp Giám đốc trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

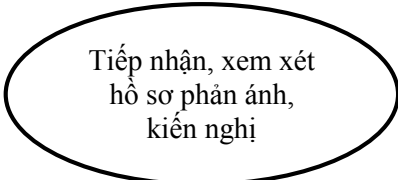
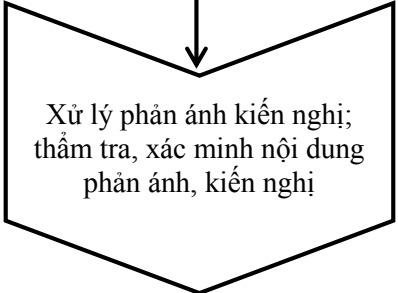
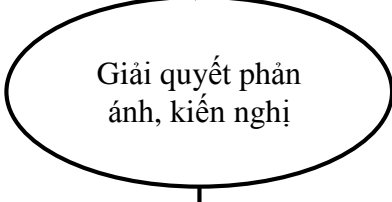
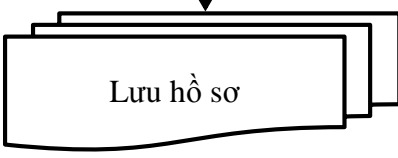
- Người tiếp công dân là công chức, viên chức thuộc bộ phận tiếp công dân.

- Người được thụ lý giải quyết: Là tổ chức, cá nhân thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được giao nhiệm vụ thụ lý giải quyết các nội dung kiến nghị, phản ánh.

**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	- Giám đốc - Bộ phận tiếp công dân		BM.TTr.01-Mẫu số 06 BM.TTr.01-Mẫu số 09
Bước 2	- Giám đốc - Người được giao thụ lý		BM.TTr.02-Mẫu số 01
Bước 3	Giám đốc		BM.TTr.02-Mẫu số 02
Bước 4	- Bộ phận tiếp công dân - Phòng TTr		

### 5.2 Diễn giải lưu đồ

#### Bước 1. Tiếp nhận, xem xét hồ sơ phản ánh, kiến nghị



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

MS: QT.TTr.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 5/11

- Phản ánh, kiến nghị bất kỳ từ nguồn nào phải được chuyển đến bộ phận tiếp công dân để tiếp nhận, xem xét. Phản ánh, kiến nghị bao gồm, nhưng không giới hạn các nội dung:

+ 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.

- Sau khi xem xét đơn thư hoặc nội dung kiến nghị, phản ánh cùng các tài liệu (nếu có), người tiếp công dân báo cáo Giám đốc bằng văn bản kết quả và đề xuất thụ lý giải quyết theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 06 (trong quy trình Tiếp công dân QT.TTr.01). Nội dung báo cáo phải nêu rõ trường hợp không xử lý đơn theo quy định tại khoản 3 Điều 11 Thông tư số 39/2014/TT- BGTVT.

Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thì người tiếp công dân thực hiện thủ tục chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 09 (trong quy trình Tiếp công dân QT.TTr.01).

**Bước 2. Xử lý phản ánh kiến nghị; thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị**

- Căn cứ vào báo cáo đề xuất của người tiếp công dân, tùy theo tính chất, nội dung vụ việc kiến nghị, phản ánh và căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, đại diện, trạm Cảng vụ, Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phân công cho tổ chức, cá nhân thụ lý giải quyết phản ánh, kiến nghị.

- Bộ phận tiếp công dân chuyển hồ sơ vụ việc cho người thụ lý giải quyết; đồng thời soạn thảo văn bản thông báo trình lãnh đạo cơ quan ký, gửi đến tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh kiến nghị. Văn bản thông báo phải có nội dung phù hợp theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân.



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

MS: QT.TTr.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 6/11

- Người thụ lý giải quyết phản ánh, kiến nghị thực hiện theo cách thức sau:

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:
  - + 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:

- 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



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

MS: QT.TTr.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 7/11

lập kế hoạch thẩm tra, xác minh trình Giám đốc phê duyệt; hoặc kiến nghị thành lập đoàn thẩm tra, xác minh các nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân.

- 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, trạm và các 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, trạm và các 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 theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 01 gửi Giám đốc, trong đó chỉ rõ đúng, sai về nội dung phản ánh, kiến nghị và kiến nghị biện pháp giải quyết.

### **Bước 3. Giải quyết phản ánh, kiến nghị**

- 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 theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 02.

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày ra Quyết định về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị, người thụ lý giải quyết gửi Quyết định này cho tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị và bộ phận tiếp công dân để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

- Người thụ lý giải quyết công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị thông qua một trong các hình thức sau:

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

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

### **Bước 4. 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.

## **6. BIỂU MẪU**

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
-----	--------------	---------



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

MS: QT.TTr.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 8/11

1	Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	BM.TTr.02-Mẫu số 01
2	Quyết định về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị	BM.TTr.02-Mẫu số 02

## **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;
- Phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh (nếu có);
- Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (nếu có) ;
- 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.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 9/11

**BM.TTr.02-Mẫu số 01**

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 Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh giao 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.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 10/11

**BM.TTr.02-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: /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**

Ghi chú:

(1) Tên vụ việc phản ánh, kiến nghị đối với ai....;



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

MS: QT.TTr.02  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 11/11

- (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 huỷ 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.*