



CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

MÃ SỐ	QT.TTr.02
LẦN BAN HÀNH	01
NGÀY BAN HÀNH	01/11/2018
TRANG	1/34

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

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, thủ tục tiếp công dân, giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho công chức, viên chức phòng Thanh tra Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh và công chức, viên chức thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh có tên trong Quyết định giải quyết khiếu nại của Giám đốc.

3. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011.
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP, ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại.
- Quyết định số 2278/2007/TT-TTCP ngày 24/10/2007 của Thanh tra Chính phủ ban hành quy chế lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo.
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.
- 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 phản ánh, kiến nghị.
- 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 các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ, đại diện, trạm thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.
- Văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

4. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

4.1 Định nghĩa

- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc công chức, viên chức theo thủ tục do luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có

thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- *Người giải quyết khiếu nại* là Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

- *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.

- *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

- *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- *Bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại* của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh là phòng Thanh tra.

4.2 Viết tắt

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 : LKN;

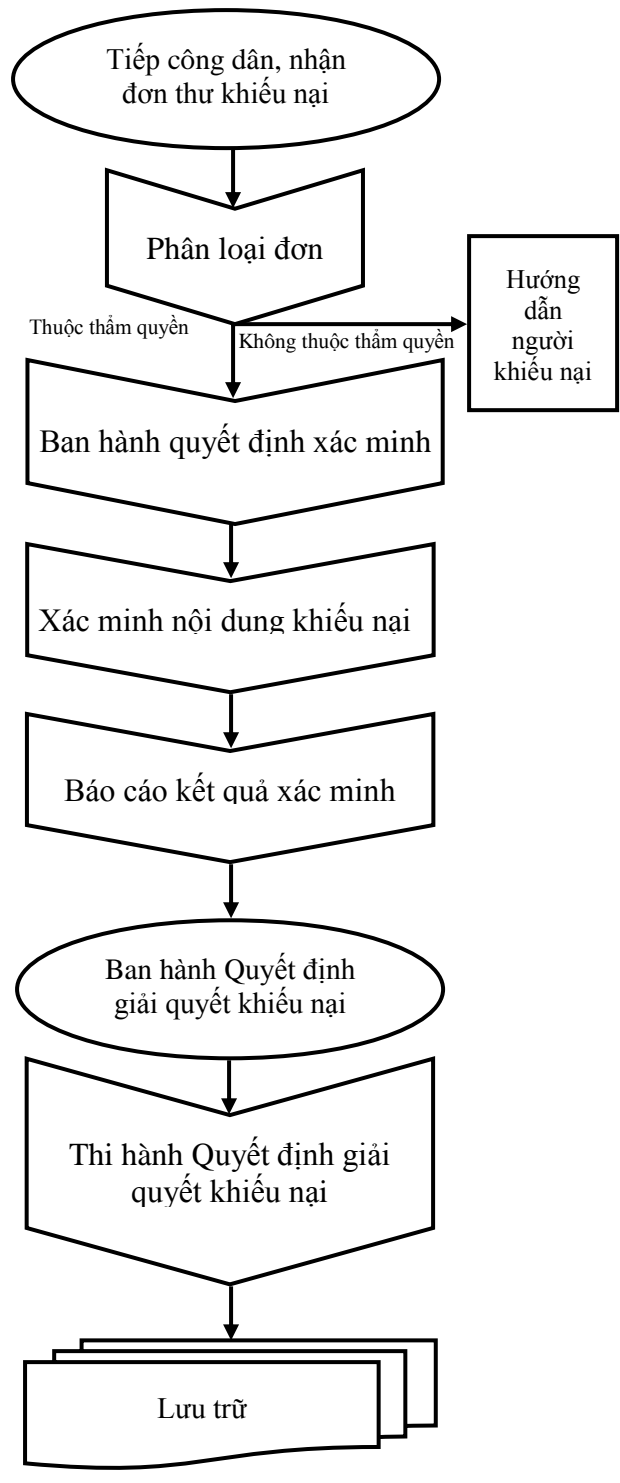
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP, ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại : NĐ 75

- Quyết định số 2278/2007/TT-TTCP ngày 24/10/2007 của Thanh tra Chính phủ ban hành quy chế lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo : QĐ 2278;

- Phòng Thanh tra :TTr.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ (Xem trang sau)

Bước công việc	Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Tài liệu liên quan
Bước 1	Người tiếp công dân	 <pre> graph TD A([Tiếp công dân, nhận đơn thư khiếu nại]) --> B[/Phân loại đơn/] B -- "Thuộc thẩm quyền" --> C[/Ban hành quyết định xác minh/] B -- "Không thuộc thẩm quyền" --> D[Hướng dẫn người khiếu nại] C --> E[/Xác minh nội dung khiếu nại/] E --> F[/Báo cáo kết quả xác minh/] F --> G([Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại]) G --> H[/Thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại/] H --> I[Lưu trữ] </pre>	Các biểu mẫu BM.TTr.02- Mẫu số 01, 02 và 17
Bước 2	- Người tiếp công dân hoặc được giao xử lý đơn - Giám đốc		Các biểu mẫu BM.TTr.02- Mẫu số 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09 và 16
Bước 3	- Giám đốc - Người được giao nhiệm vụ xác minh		BM.TTr.02- Mẫu số 10
Bước 4	Người được giao nhiệm vụ xác minh		Các biểu mẫu BM.TTr.02- Mẫu số 11, 12, 13, 18 và 19
Bước 5	Người được giao nhiệm vụ xác minh		BM.TTr.02- Mẫu số 14
Bước 6	Giám đốc		BM.TTr.02- Mẫu số 15
Bước 7	Những người có tên trong Quyết định giải quyết KN		LKN; NĐ 75.
Bước 8	- Người được giao nhiệm vụ xác minh - Phòng TTr		BM.TTr.02- Mẫu số 16

5.2 Thuyết minh lưu đồ

Bước 1. Tiếp công dân, nhận đơn thư khiếu nại

- 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 khiếu nại và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân theo mẫu quy định tại (BM.TTr.02-Mẫu số 01).

- Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

+ Khi người khiếu nại 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.

- Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng,

năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 17).

- Trường hợp nhận đơn thư qua email hoặc theo đường bưu điện thì hướng dẫn theo mẫu (BM.TTr.02-Mẫu số 02).

- Trường hợp tiếp nhận đơn thư từ các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác nhận được chuyển đến (qua bưu điện hoặc trực tiếp) cũng áp dụng như đối với công dân.

Bước 2. Phân loại đơn khiếu nại

a) Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn 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 của người khiếu nại; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; không ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; không ghi rõ nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

b) Trả lời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi đơn khiếu nại:

- Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

+ Ra văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật và vào Sổ đơn thư (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 16);

+ Người được giao xử lý đơn đề xuất Giám đốc không thụ lý giải quyết; đồng thời hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 03).

- Đơn do các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác nhận được chuyển đến nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 04).

- Đối với đơn khiếu nại quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì phải trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 09).

- Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được thụ lý để giải quyết thì phải trả lại người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó.

c) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Người được giao xử lý đơn đề xuất Giám đốc thụ lý giải quyết (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 05); soạn Thông báo trình người giải quyết khiếu nại ký và gửi cho người khiếu nại hoặc gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân khác nhận được chuyển đơn khiếu nại đến (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 06 hoặc BM.TTr.02-Mẫu số 07) trong thời hạn 10 ngày làm việc.

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại (BM.TTr.02-Mẫu số 08).

Bước 3. Ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Căn cứ nội dung, tính chất vụ việc khiếu nại, người giải quyết khiếu nại giao cho CCVC tiến hành xác minh hoặc thành lập Tổ xác minh:

- Người được giao nhiệm vụ xác minh nghiên cứu nội dung đơn, tài liệu, nghiên cứu các văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc, tham mưu dự thảo Quyết định xác minh khiếu nại trình Giám đốc ký ban hành (theo mẫu BM.TTr.02- Mẫu số 10). Thời gian thực hiện công việc này trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được nhiệm vụ, trường hợp đặc biệt không quá 15 ngày.

- Tổ trưởng Tổ xác minh xây dựng Kế hoạch xác minh khiếu nại trình Giám đốc phê duyệt. Thời gian thực hiện không quá 01 ngày kể từ ngày có quyết định xác minh khiếu nại. Nội dung kế hoạch xác minh khiếu nại gồm:

- + Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- + Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- + Nội dung cần xác minh;
- + Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra, xác minh. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- + Cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- + Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên; thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- + Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- + Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- + Các nội dung khác (nếu có).

Bước 4. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

- Tổ xác minh tiến hành kiểm tra trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại, gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại.

- Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp. Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung khiếu nại; giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan khiếu nại (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 12).

- Trong quá trình xem xét giải quyết khiếu nại, Tổ xác minh tiến hành thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại. Ngoài ra, qua kiểm tra, xem xét nếu Tổ xác minh còn nghi ngờ tính chính xác, độ tin cậy của chứng cứ, tài liệu thu thập được, thì có thể trưng cầu giám định (BM.TTr.02-Mẫu số 19).

- Khi làm việc, xác minh đều phải lập thành biên bản có chữ ký của các bên, trường hợp có bên không ký phải ghi rõ lý do (BM.TTr.02-Mẫu số 13).

- Trong quá trình xác minh, Tổ trưởng phải thường xuyên báo cáo tiến độ với người giải quyết khiếu nại để chỉ đạo, tháo gỡ các khó khăn vướng mắc và ký các công văn yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ, các giấy mời làm việc, gặp gỡ, đối thoại.

- Nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại. Tổ xác minh gửi thông báo bằng văn bản về thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại đến những người liên quan trên:

+ Tổ xác minh gửi thông báo bằng văn bản tới người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 11);

+ Khi gặp gỡ, đối thoại, đại diện Tổ xác minh nêu rõ nội dung cần đối thoại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình;

+ Việc gặp gỡ, đối thoại được lập thành biên bản (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 13); biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; tóm tắt kết quả về những nội dung đã đối thoại, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do.

- Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 18). Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

Bước 5. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

- Trên cơ sở Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ của từng thành viên trong Tổ xác minh; các biên bản kiểm tra, xác minh, làm việc và các hồ sơ, tài liệu kèm theo. Căn cứ quy định của pháp luật có liên quan nội dung vụ việc. Tổ trưởng có trách nhiệm xây dựng Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại gửi Giám đốc, trong đó nêu rõ kết luận đúng, sai về nội dung khiếu nại, kiến nghị biện pháp giải quyết (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 14).

- Thời gian thực hiện không quá 03 ngày kể từ ngày kết thúc xác minh.

Bước 6. Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại

- Căn cứ vào báo cáo kết quả xác minh, Giám đốc xem xét và ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 15).

- Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Cục trưởng Cục Hàng hải Việt Nam, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

- Thực hiện công khai Quyết định giải quyết khiếu nại:

+ Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ký, Quyết định giải quyết khiếu nại phải được công khai bằng một trong các hình thức sau: công bố tại cuộc họp nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc địa điểm tiếp công dân của cơ quan; công bố trên Trang thông tin điện tử địa chỉ tPublic của Bộ Giao thông vận tải (trừ các nội dung thuộc bí mật nhà nước);

+ Trường hợp khiếu nại do các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác nhận được và chuyển đến thì phải có văn bản báo cáo hoặc thông báo kết quả giải quyết đến nơi đã chuyển đơn.

Bước 7. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại

- Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được cá nhân, cơ quan, tổ chức nghiêm chỉnh chấp hành.

- Thủ trưởng cơ quan hành chính có vụ, việc bị khiếu nại phải kịp thời sửa đổi hoặc thay thế quyết định hành chính, điều chỉnh hành vi hành chính có vi phạm; bồi thường thiệt hại; khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật.

- Phòng Thanh tra có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra, áp dụng các biện pháp cần thiết hoặc đề xuất Giám đốc áp dụng các biện pháp cần thiết để thi hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Bước 8. Lưu trữ

- Người có trách nhiệm xác minh giúp người giải quyết khiếu nại mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo trình tự sau:

+ Mở hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm mở hồ sơ là ngày thụ lý giải quyết khiếu nại;

+ Thu thập, phân loại văn bản, tài liệu, lập mục lục để quản lý;

+ Đóng hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm đóng hồ sơ là ngày người có thẩm quyền thực hiện xong việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

- Hồ sơ giải quyết khiếu nại được sắp xếp bảo đảm khai thác, sử dụng thuận tiện, nhanh chóng theo hai nhóm tài liệu như sau:

+ Nhóm 1 gồm các văn bản, tài liệu sau: Đơn khiếu nại hoặc bản ghi nội dung khiếu nại trực tiếp; thông báo thụ lý, quyết định thành lập Tổ xác minh; kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai; quyết định giải quyết khiếu nại; văn bản thông báo, xử lý, kiến nghị trong quá trình giải quyết khiếu nại;

+ Nhóm 2 gồm các văn bản, tài liệu sau: Các biên bản làm việc; văn bản, tài liệu, bằng chứng thu thập được; văn bản giải trình của người khiếu nại hoặc người đại diện người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại; các tài liệu khác có liên quan.

- Phòng Thanh tra chịu trách nhiệm ghi chép Sổ đơn thư (theo mẫu BM.TTr.02-Mẫu số 16); lưu trữ và chuyển hồ sơ vào lưu trữ cơ quan theo quy định.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Sổ tiếp công dân	BM.TTr.02-Mẫu số 01
2	Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết	BM.TTr.02-Mẫu số 02
3	Hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết	BM.TTr.02-Mẫu số 03
4	Trả lại đơn chuyên không đúng thẩm quyền	BM.TTr.02-Mẫu số 04
5	Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 05
6	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại của công dân	BM.TTr.02-Mẫu số 06
7	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền gửi đến	BM.TTr.02-Mẫu số 07
8	Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết	BM.TTr.02-Mẫu số 08
9	Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 09
10	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 10
11	Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	BM.TTr.02-Mẫu số 11
12	Giấy mời gặp gỡ, đối thoại	BM.TTr.02-Mẫu số 12
13	Biên bản về việc gặp gỡ, đối thoại	BM.TTr.02-Mẫu số 13
14	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 14
15	Quyết định giải quyết đơn khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 15
16	Sổ đơn thư	BM.TTr.02-Mẫu số 16
17	Mẫu đơn khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 17
18	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại	BM.TTr.02-Mẫu số 18
19	Trung cầu giám định	BM.TTr.02-Mẫu số 19



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 14/34

BM.TTr.02-Mẫu số 02

*(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.

Nơi nhận:

-(4).....;
- Lưu: VT; ... (3).

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

(4) Họ tên của người viết đơn.

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

(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 khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 15/34

BM.TTr.02-Mẫu số 03

**Hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến
cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết**

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

Số: /CVHHQN-TTr

Quảng Ninh, ngày tháng năm

Kính gửi: ông (bà).....(5)

Ngày/...../....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được đơn của ông (bà) khiếu nại về việc..... (6)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ Luật khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh trả lại đơn và hướng dẫn ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến(7) để được giải quyết theo thẩm quyền.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; TTr.

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản hướng dẫn.
- (5) Họ tên người khiếu nại.
- (6) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (7) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 16/34

BM.TTr.02-Mẫu số 04

Trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền

*(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: /CVHHQN-TTr

Quảng Ninh, ngày tháng năm

V/v trả lại đơn chuyển
không đúng thẩm quyền

Kính gửi:(5)

Ngày/...../....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được văn bản (6)
chuyển đơn của ông (bà) (7), địa chỉ.....

Đơn có nội dung: (8)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ theo quy định của pháp luật về khiếu nại, đơn của (7) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh trả lại đơn đề (5) chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (4).

..... (9)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(5) Họ tên người chuyển đơn hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn.

(6) Trích yếu số, ký hiệu, ngày tháng năm văn bản chuyển đơn của (5).

(7) Họ tên người có đơn.

(8) Trích yếu nội dung đơn.

(9) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản trả lại đơn.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 17/34

BM.TTr.02-Mẫu số 05

*(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 KHIẾU NẠI

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 khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 19/34

BM.TTr.02-Mẫu số 07

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP
ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)*

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH QUẢNG NINH

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

Số: /TB-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm 20

THÔNG BÁO

Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại

Kính gửi: (1)

Ngày.....tháng.....năm....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được đơn khiếu nại của.....(2)

Địa chỉ:.....

Do.....(1) chuyển đến.

Căn cứ nội dung đơn khiếu nại; theo quy định tại Điều 11, Điều 27 Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011; Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại. Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận thấy đơn khiếu nại của(2) thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, HS.

GIÁM ĐỐC

Ghi chú:

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

(2) Họ tên người khiếu nại.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 20/34

BM.TTr.02-Mẫu số 08

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

Số: /TB-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

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

Địa chỉ:

Nội dung đơn: (5)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì(6)

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thông báo để (4)
biết và bổ sung (7) để thực hiện việc khiếu nại.

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

Nơi nhận:

- (4);
- Lưu: VT.

(4) Họ tên người khiếu nại.

(5) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

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

(7) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký thông báo.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 21/34

BM.TTr.02-Mẫu số 09

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP
ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)*

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH QUẢNG NINH

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

Số: /TB-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Không thụ lý giải quyết khiếu nại

Kính gửi: (1)

Ngày.....tháng.....năm....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được đơn khiếu nại của.....(2)

Địa chỉ:.....

Do.....(1) chuyển đến.

Căn cứ nội dung đơn khiếu nại; theo quy định tại Điều 11, Điều 27 Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011; Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại. Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thấy đơn khiếu nại của(2) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Vậy thông báo để.....(1) biết.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, HS.

GIÁM ĐỐC

Ghi chú:

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

(2) Họ tên người khiếu nại



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 22/34

BM.TTr.02-Mẫu số 10

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH 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 xác minh nội dung khiếu nại

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Quyết định số 559-QĐ/TCCB-LĐ ngày 06/4/19991 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 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 đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Xác minh nội dung khiếu nại của(1) khiếu nại đối với(2) về.....(3).....

Thời gian xác minh là.....ngày làm việc kể từ ngày...../...../.....đến ngày...../...../.....

Điều 2. Thành lập Tổ xác minh để xác minh nội dung khiếu nại gồm:

1. Ông (bà).....chức vụTổ trưởng;
2. Ông (bà).....chức vụThành viên;
3. Ông (bà).....chức vụThành viên.

Điều 3.Tổ xác minh có trách nhiệm xác minh các nội dung khiếu nại sau:
.....

Điều 4. Ông (bà).....(4), các ông (bà) có tên tại Điều 2 và..... (5) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:
- Như Điều 4;
- Lưu VT, HS.

GIÁM ĐỐC



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 23/34

Ghi chú:

- (1) *Họ tên của cá nhân, cơ quan, tổ chức khiếu nại.*
- (2) *Quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính.*
- (3) *Nội dung sự việc bị khiếu nại*
- (4) *Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan trong việc thực hiện quyết định xác minh.*
- (5) *Cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).*



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 24/34

BM.TTr.02-Mẫu số 11

(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT
ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH QUẢNG NINH

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

Số: /CVHHQN-TTr
V/v cung cấp thông tin, tài liệu,
bằng chứng

Quảng Ninh, ngày tháng năm .

Kính gửi:(3).....

Ngày ... tháng ... năm ..., ...(4)... đã thụ lý giải quyết khiếu nại của(5)..... đối với
.....(6).....

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại, ...(2)... đề nghị...(3)...
cung cấp cho ...(2)... những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(7).....

Đề nghị ...(3)... chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho
...(2)... trước ngày ... tháng ... năm ...

.....(8).....

Rất mong nhận được sự quan tâm, hợp tác của ...(3).. ./.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị
(ký, ghi rõ họ tên - đóng dấu nếu có)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

(3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng
chứng.

(4) Người giải quyết khiếu nại.

(5) Tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(6) Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu
nại.

(7) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.

(8) Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc người được giao trực tiếp nhận thông tin,
tài liệu, bằng chứng.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 25/34

BM.TTr.02-Mẫu số 12

CẢNG VỤ HH QUẢNG NINH
TỔ XÁC MINH

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

Số: /BC-TXM
V/v gặp gỡ, đối thoại

Quảng Ninh, ngày tháng năm

GIẤY MỜI

Kính gửi: (1)

Để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại.....(2) kính mời ông (bà).....(1) đúnggiờ.....ngày.....tháng.....nămcó mặt tại.....để tiến hành đối thoại về những nội dung sau:

- 1:.....
- 2:.....
- 3:.....
-

Đề nghị ông (bà) đến đúng thời gian, địa điểm nêu trên, khi đến mang theo giấy mời.

Nơi nhận:

- Như trên;
- LưuHS.

TỔ TRƯỞNG

(1) Họ tên người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan hoặc đại diện tổ chức chính trị, xã hội (nếu có);

(2) Chức danh người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 26/34

BM.TTr.02-Mẫu số 13

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT
ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)*

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

BIÊN BẢN
Về việc gặp, đối thoại

Hôm nay, hồigiờ.....ngàytháng.....nămtại.....

I. Thành phần đối thoại:

1. Người giải quyết khiếu nại:

- Ông (bà)chức vụ....., đơn vị.....

2. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền):

Ông (bà).....

Số chứng minh thư nhân dân:.....Cấp ngày.....thángnăm.....

Nơi cấp.....

Địa chỉ nơi ở hiện tại

3. Người bị khiếu nại:

Ông (bà)chức vụ....., đơn vị.....

4. Người có quyền, lợi ích liên quan: (nếu có)

Ông (bà).....

Số chứng minh thư nhân dân:.....Cấp ngày.....thángnăm.....

Nơi cấp.....

Địa chỉ nơi ở hiện tại

5. Đại diện tổ chức chính trị - xã hội (nếu có)

Ông (bà)chức vụ.....,

II. Nội dung:

1.(1)

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại(2)

3. Tóm tắt kết quả các nội dung đã đối thoại(3)

Việc đối thoại kết thúc hồi giờ.....ngày...../...../.....



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 27/34

Biên bản gặp gỡ, đối thoại đã được đọc lại cho những người có tên nêu trên nghe và ký xác nhận; biên bản được lập thành ... bản, người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có liên quan tham gia đối thoại (nếu có) mỗi bên giữ 01 bản.

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(hoặc người đại diện)

CÁN BỘ GHI BIÊN BẢN

(Ký ghi rõ họ tên)

(Ký ghi rõ họ tên)

NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI

NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Ký ghi rõ họ tên)

(Ký ghi rõ họ tên)

NGƯỜI CÓ QUYỀN, LỢI ÍCH LIÊN
QUAN

ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ-XÃ
HỘI

(Ký ghi rõ họ tên)

(Ký ghi rõ họ tên)

- (1) Người giải quyết khiếu nại nêu mục đích, yêu cầu và những nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung vụ việc khiếu nại.
- (2) Ghi đầy đủ ý kiến của những người tham gia đối thoại các nội dung được đưa ra đối thoại, những bằng chứng có liên quan được cung cấp và các yêu cầu của những người đó về việc giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (3) Ghi tóm tắt từng nội dung liên quan đến vụ việc khiếu nại đưa ra đối thoại đã được các bên nhất trí cách giải quyết và những nội dung chưa được nhất trí (ghi rõ tên người không nhất trí, lý do?).



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 28/34

BM.TTr.02-Mẫu số 14

CẢNG VỤ HH QUẢNG NINH
TỔ XÁC MINH

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

Số : /BC-TXM

Quảng Ninh, ngày tháng năm

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi: Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Thực hiện Quyết định số:.....ngày...../...../.....của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Từ ngày...../...../.....đến ngày...../...../....., Tổ xác minh đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của..... (1) khiếu nại 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 xác minh nội dung khiếu nại, Tổ xác minh báo cáo để Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xem xét, quyết định.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu HS.

TỔ TRƯỞNG

Ghi chú:

(1) Họ tên, địa chỉ của người khiếu nại.

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

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(4) Nêu kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết luận từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ; xác định trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan đến từng nội dung khiếu nại 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 khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 29/34

BM.TTr.02-Mẫu số 15

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH 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 khiếu nại(1)

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Quyết định số 559/TCCB-LĐ ngày 06 tháng 4 năm 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 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 khiếu nại ngày...../...../..... của(2)

Địa chỉ.....

Khiếu nại đối với (3) của.....(4);

Nội dung khiếu nại:.....

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

Kết quả đối thoại (nếu có)

Căn cứ(5)

Kết luận.....(6)

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. (7) (hoặc 8)

Điều 2.(9)

Điều 3. Trong thời hạn.....ngày, kể từ ngày nhận được quyết định này nếu không đồng ý với việc giải quyết khiếu nại.....(2) có quyền khiếu nại đến Cục Hàng hải Việt Nam, hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

Điều 4. 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 4;
- Lưu VT, HS.

GIÁM ĐỐC

Ghi chú:

- (1) Tên vụ việc khiếu nại? đối với ai...
- (2) Họ tên người khiếu nại.
- (3) Tên quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (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 khiếu nại, trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính thì ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị của người có hành vi hành chính bị khiếu nại.
- (5) Các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại. Ví dụ: giải quyết khiếu nại về đất đai thì viện dẫn điều, khoản pháp luật về đất đai có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.
- (6) Kết luận rõ nội dung khiếu nại 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 khiếu nại).
- (7) Giữ nguyên, sửa đổi hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (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 khiếu nại.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 32/34

BM.TTr.02-Mẫu số 17

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCT
ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)*

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

....., ngày tháng ... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên: (2); Mã số hồ sơ(3)

Địa chỉ:

Khiếu nại (4)

Nội dung khiếu nại (5)

.....
.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

Người khiếu nại
(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(2) Họ tên của người khiếu nại,

- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.

- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo ủy quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.

(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?

(5) Nội dung khiếu nại

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;

- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 33/34

BM.TTr.02-Mẫu số 18

(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCTP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH 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 đình chỉ giải quyết khiếu nại
.....(3).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số .../2013/TT-TTCTP ngày ... tháng ... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại (nếu có);

Xét đề nghị của(4)..... ,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Đình chỉ giải quyết khiếu nại của ông (bà)(5)..... ,

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:(6).....

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc ...(7)... và đã được thụ lý ngày... tháng ... năm

Lý do đình chỉ:(8).....

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. ...(5)..., và ...(9)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người ra quyết định đình chỉ giải quyết
khiếu nại

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(3) Chức danh của người ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(5) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(6) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(7) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(8) Nêu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(9) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.



QUY TRÌNH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.02
Lần ban hành:01
Ngày: 01/11/2018
Trang: 34/34

BM.TTr.02-Mẫu số 19

*(Tham khảo mẫu kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT
ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ)*

CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HH QUẢNG NINH

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

Số: /CVHHQN-TTr
V/v trung cầu giám định

Quảng Ninh, ngày tháng năm

Kính gửi:.....(3).....

Đề có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh trung cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(4).....
.....

Vậy đề nghị ...(3)... tiến hành giám định và gửi kết quả cho Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh trước ngày...tháng ... năm ...

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh cử ông (bà) ...(5)... trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

Kính phí giám định (nếu phải chi trả) do Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh chi trả theo quy định.

Rất mong sự quan tâm, hợp tác của ...(3).../.

Giám đốc

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
-(5)....;
-(6)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

(3) Tên cơ quan, tổ chức được trung cầu giám định.

(4) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.

(5) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng, tiếp nhận kết quả giám định.

(6) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trung cầu giám định.