

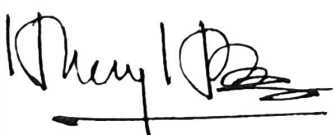


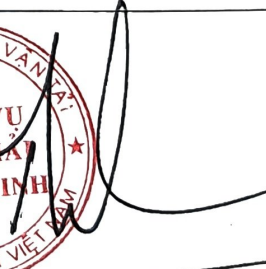


CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

MÃ SỐ	QT.TTr.03
LẦN BAN HÀNH	02
NGÀY BAN HÀNH	11/5/2021
TRANG	1/34

	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

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, thủ tục 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 thuộc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

3. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011.
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và hướng dẫn biện pháp thi hành 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.

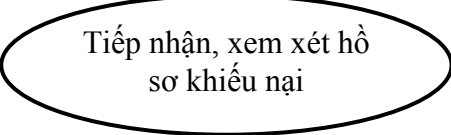
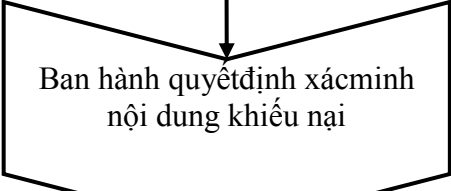
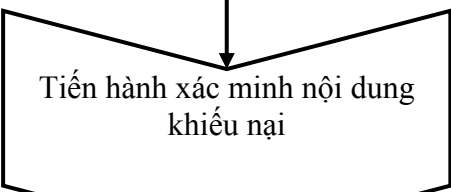
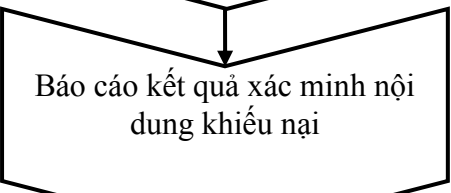
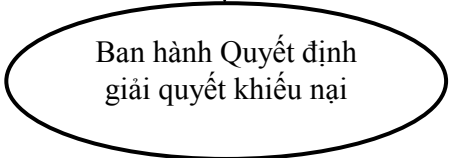
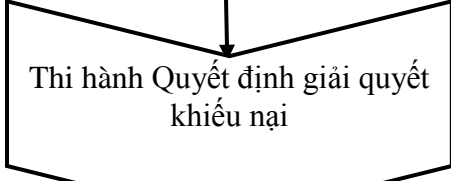
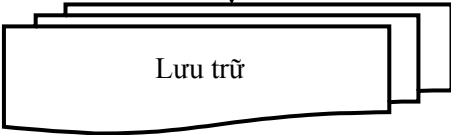
- *Bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại* của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh là phòng Thanh tra, Bộ phận tiếp công dân.

4.2 Viết tắt: Không áp dụng.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ (Xem trang sau)

QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

Bước công việc	Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Tài liệu liên quan
Bước 1	- Giám đốc - Bộ phận tiếp công dân		BM.TTr.01-Mẫu số 06 BM.TTr.01-Mẫu số 07 BM.TTr.03-Mẫu số 01 BM.TTr.03- Mẫu số 02
Bước 2	- Giám đốc - Người được giao nhiệm vụ xác minh		BM.TTr.03- Mẫu số 03
Bước 3	Người được giao nhiệm vụ xác minh		BM.TTr.03- Mẫu số 04 BM.TTr.03- Mẫu số 05 BM.TTr.03- Mẫu số 06 BM.TTr.03- Mẫu số 07 BM.TTr.03- Mẫu số 08 BM.TTr.03- Mẫu số 09 BM.TTr.03- Mẫu số 10 BM.TTr.03- Mẫu số 11
Bước 4	Người được giao nhiệm vụ xác minh		BM.TTr.03- Mẫu số 12
Bước 5	Giám đốc		BM.TTr.03- Mẫu số 13 BM.TTr.03- Mẫu số 14
Bước 6	Những người có tên trong Quyết định giải quyết KN		
Bước 7	- Người được giao nhiệm vụ xác minh - Bộ phận tiếp công dân, phòng TTr		BM.TTr.01-Mẫu số 11

5.2 Thuyết minh lưu đồ

Bước 1. Tiếp nhận, xem xét hồ sơ khiếu nại

- Đơn thư khiếu nại bất kỳ từ nguồn nào phải được chuyển đến bộ phận tiếp công dân để tiếp nhận, xem xét.

- Sau khi xem xét đơn thư hoặc nội dung khiếu nại 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 9 Thông tư số 39/2014/TT- BGTVT.

- Bộ phận tiếp công dân chuyển hồ sơ vụ việc cho người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh; đồng thời soạn thảo văn bản Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo mẫu BM.TTr.03-Mẫu số 01 trình lãnh đạo cơ quan ký, gửi đến tổ chức, cá nhân khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại. Văn bản thông báo phải có nội dung phù hợp theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân.

Trường hợp đơn thư khiếu nại 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 khiếu nại được thực hiện theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 07 (trong quy trình Tiếp công dân QT.TTr.01).

Đối với 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 theo mẫu BM.TTr.03-Mẫu số 02.

Bước 2. Ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

- Căn cứ vào báo cáo đề xuất của người tiếp công dân, tùy theo tính chất, nội dung vụ việc khiếu nại và căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, đại diện, trạm Cảng vụ, người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

- Người được giao nhiệm vụ xác minh nghiên cứu nội dung đơn thư, 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.03- Mẫu số 03, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.

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 3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

3.1. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

a) Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.

b) Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 04.

3.2. Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền,

lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại,

c) Nội dung làm việc quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 04.

3.3. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Văn bản yêu cầu thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 05.

Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 04.

3.4. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận. Biên bản giao nhận được thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 06.

3.5. Xác minh thực tế

a) Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

b) Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan. Biên bản thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 04.

3.6. Trung cầu giám định

a) Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.

b) Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trung cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định trung cầu giám định theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 07.

c) Việc trung cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định. Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 08.

3.7. Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 04.

3.8. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 09.

b) Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 10.

3.9. Tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu

a) Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải tiến hành đối thoại trong quá trình giải quyết:

- Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau);

- Khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

b) Thành phần tham gia đối thoại, nội dung đối thoại:

- Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại, 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

Trường hợp người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt khi được thông báo bằng văn bản đến lần thứ hai thì người giải quyết khiếu nại lập biên bản chấm dứt đối thoại.

- Nội dung đối thoại: Người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

- Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 11.

3.10. Tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại.

Người giải quyết khiếu nại có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

b) Người chủ trì đối thoại phải tiến hành đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền, lợi ích liên quan. Người chủ trì đối thoại khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

c) Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại được thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 11.

Bước 4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

a) Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

b) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại khoản 4 Điều 29 của Luật Khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 12.

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

Bước 5. Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại

5.1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định sau đây:

a) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 của Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Điều 40 của Luật Khiếu nại:

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại, yêu cầu giải quyết của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh nội dung khiếu nại; nêu rõ căn cứ

để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Điều 54 của Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Điều 56 của Luật Khiếu nại:

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại, kết quả xác minh, kết quả đối thoại; nêu rõ các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận về nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc kết luận về từng vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai hoặc quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án.

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 13, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo mẫu BM.TTr.03- Mẫu số 14.

5.2. Gửi Quyết định giải quyết khiếu nại:

a) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Quyết định giải quyết khiếu nại cũng được gửi đến bộ phận tiếp công dân để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

5.3. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có Quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm công khai Quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác

Thành phần tham dự gồm: người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện thực hiện việc khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày.

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại. Thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Việc thông báo Quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng để thực hiện việc thông báo. Trường hợp cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử thì phải công khai trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử. Số lần thông báo trên báo nói ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo in ít nhất 02 số phát hành liên tục. Thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên cổng thông tin điện tử hoặc trên trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày liên tục.

Bước 6. Thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm chấp hành quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tổ chức thực hiện Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi được yêu cầu.

- 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. Kết quả thực hiện được thông báo đến bộ phận tiếp công dân để theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có trách nhiệm báo cáo với người có thẩm quyền xử lý kịp thời những vấn đề phát sinh trong quá trình thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Bước 7. 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 về việc thụ lý giải quyết khiếu nại, quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; biên bản họp về việc 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.

- Bộ phận tiếp công dân và phòng Thanh tra chịu trách nhiệm ghi chép Sổ đơn thư theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 11 (trong quy trình Tiếp công dân QT.TTr.01); lưu trữ và chuyển hồ sơ vào lưu trữ cơ quan theo quy định.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 01
2	Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết	BM.TTr.03-Mẫu số 02
3	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 03
4	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 04
5	Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 05
6	Biên bản giao nhận v/v tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 06
7	Quyết định v/v trung cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 07
8	Đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 08
9	Quyết định v/v tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 09
10	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 10
11	Biên bản đối thoại với người khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 11
12	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	BM.TTr.03-Mẫu số 12



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 16/34

13	Quyết định về việc quyết khiếu nại lần đầu	BM.TTr.03-Mẫu số 13
14	Quyết định về việc quyết khiếu nại lần hai	BM.TTr.03-Mẫu số 14



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 17/34

BM.TTr.03-Mẫu số 01

(Tham khảo mẫu số 02 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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.....thángnăm....

THÔNG BÁO

Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại...(1)

Kính gửi:(2)

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

Địa chỉ:

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp.....,

nơi cấp:..... (3);

Khiếu nại về việc (4).

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại của(2)....., căn cứ quy định của pháp luật về khiếu nại, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận thấy đơn khiếu nại của(2)..... đủ điều kiện thụ lý.

Vậy, thông báo để(2)..... được biết./

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

(Chữ ký, dấu)

Ghi chú:

(1) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".

(2) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(3) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(6) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 18/34

BM.TTr.03-Mẫu số 02

(Tham khảo mẫu số 02-XLD kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP 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: /TB-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

THÔNG BÁO
Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Ngày.../.../..., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận được đơn khiếu nại của(1)

Địa chỉ:

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp

nơi cấp:(2)

Khiếu nại về việc: (3)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011, cơ quan chức năng nhận thấy, đơn khiếu nại của(1).... không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây.....(4)

Vậy thông báo để (1) được biết.

Nơi nhận:

- (1);
- (5);
- (6);
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Họ tên người khiếu nại.

(2) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(4) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

(6) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 19/34

BM.TTr.03-Mẫu số 03

(Tham khảo mẫu số 05 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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: /QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

QUYẾT ĐỊNH

Về việc xác minh nội dung khiếu nại

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số /2020/NĐ-CP ngày ... tháng ... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành 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;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của (1) về việc..... (2)

Thời gian xác minh là ngày.

Điều 2. Thành lập Đoàn (hoặc Tổ) xác minh gồm:

1. Ông (bà)..... chức vụ..... Trưởng Đoàn (Tổ trưởng).
2. Ông (bà)..... chức vụ Phó trưởng Đoàn (Tổ phó) (nếu có).
3. Ông (bà)..... chức vụThành viên.

Đoàn (Tổ) xác minh có nhiệm vụ xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn (Tổ trưởng), Thành viên xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định của Luật Khiếu nại và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 3.(3).....; những người có tên tại Điều 2 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 20/34

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC
(Chữ ký, dấu)

Ghi chú:

- (1) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (2) Nội dung được giao xác minh.
- (3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.

BM.TTr.03-Mẫu số 04

(Tham khảo mẫu số 06 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH
ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH

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

BIÊN BẢN LÀM VIỆC
Về xác minh nội dung khiếu nại

Vào hồi..... giờ ngày tháng năm , tại(1);

Chúng tôi gồm:

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh (người xác minh):(2)
2. Người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh:(3)
3. Nội dung làm việc:(4)
4. Kết quả làm việc:.....(5)
5. Những nội dung khác có liên quan:.....(6)

Buổi làm việc kết thúc vào hồi... giờ ... phút ngày... tháng...năm.....

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành ... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

NGƯỜI LÀM VIỆC VỚI
NGƯỜI XÁC MINH
.....(7).....

NGƯỜI XÁC MINH
(Chữ ký, dấu (nếu có))



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 21/34

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Địa điểm làm việc.
- (2) Họ tên, chức danh của người được giao nhiệm vụ xác minh.
- (3) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.
- (4) Các nội dung làm việc cụ thể.
- (5) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.
- (6) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (4), (5).
- (7) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương ký vào biên bản.

BM.TTr.03-Mẫu số 05

(Tham khảo mẫu số 07 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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
V/v đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

Kính gửi:(1).....

Ngày tháng năm....., cơ quan chức năng đã thụ lý giải quyết đơn khiếu nại của.....(2)..... đối với.....(3)

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đề nghị.....(1)cung cấp cho Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(4)

Đề nghị(1)chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh trước ngày tháng năm

Địa chỉ (hoặc tên người) nhận:(5)

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC
(Chữ ký, dấu)



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 22/34

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (2) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (3) Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.
- (4) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.
- (5) Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng hoặc người được giao tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

BM.TTr.03-Mẫu số 06

(Tham khảo mẫu số 08 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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:...(1)....

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

BIÊN BẢN GIAO NHẬN

Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại

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

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng: (3)

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng: (4)

Đã giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây: (5)

1.

2.

3.

Biên bản giao nhận này được lập thành bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

BÊN GIAO
(Chữ ký, dấu (nếu có))

BÊN NHẬN
(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

Họ và tên



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 23/34

Ghi chú:

- (1) Ghi số trong trường hợp Biên bản giao nhận được quản lý, theo dõi bằng số văn bản.
- (2) Địa điểm giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (3) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác của người nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (4) Họ tên, chức danh, cơ quan, chức vụ, đơn vị công tác hoặc địa chỉ của người giao thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (5) Loại thông tin, vật mang tin, tên, số trang, tình trạng tài liệu, bằng chứng.

BM.TTr.03-Mẫu số 07

(Tham khảo mẫu số 09 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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: .../QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

QUYẾT ĐỊNH

Về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số /2020/NĐ-CP ngày ... tháng ... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ.(1);

Xét đề nghị của(2)..... về việc trưng cầu giám định(3);

Xét(4).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Trưng cầu(5)..... thực hiện việc giám định đối với.....(3).

Điều 2. Kinh phí trưng cầu giám định (nếu phải chi trả) do Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh chi trả theo quy định.

Điều 3. Các ông (bà).....(2), (5).....và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Cục Hàng hải Việt Nam;
- Như Điều 3;

GIÁM ĐỐC
(Chữ ký, dấu)



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 24/34

- Lưu:...

Ghi chú:

- (1) Văn bản quy phạm pháp luật có liên quan (nếu có).
- (2) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người khiếu nại đề nghị trung cầu giám định.
- (3) Đối tượng, nội dung giám định.
- (4) Lý do của việc trung cầu giám định.
- (5) Cơ quan, tổ chức thực hiện việc giám định.

BM.TTr.03-Mẫu số 08

(Tham khảo mẫu số 10 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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:../....

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

V/v đề nghị gửi kết quả giám định
liên quan đến nội dung khiếu nại

Kính gửi:(1).....

Đề có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại bảo đảm chính xác, khách quan; ngày.....tháng.....năm....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã có Quyết định số.../QĐ-CVHHQN về việc trung cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(2)

Vậy đề nghị(1).....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)(3)..... trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

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

Nơi nhận:

- Như trên
-(3).....;
-(4).....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC
(Chữ ký, dấu)



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 25/34

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức được trưng cầu giám định.
- (2) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.
- (3) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và tiếp nhận kết quả giám định.
- (4) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị đề nghị trưng cầu giám định.

BM.TTr.03-Mẫu số 09

(Tham khảo mẫu số 11 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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: .../QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

QUYẾT ĐỊNH

Về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 124 /2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành 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;

Theo đề nghị của.....(1).....(tại Văn bản số..... ngày.....tháng.....năm.....(nếu có));

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định(2)

Lý do tạm đình chỉ:(3)

.....



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 26/34

Thời gian tạm đình chỉ kể từgiờngàytháng.....năm..... đến khi có quyết định hủy bỏ Quyết định này.

Điều 2.(4).....và(5)..... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC
(Chữ ký, dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất, kiến nghị ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (2) Ghi rõ tên, số, ngày tháng năm, người ký quyết định hành chính bị tạm đình chỉ việc thi hành.
- (3) Lý do, căn cứ ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định tạm đình chỉ.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

BM.TTr.03-Mẫu số 10

(Tham khảo mẫu số 12 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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:../QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

QUYẾT ĐỊNH

Về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 124 /2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành 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;

Theo đề nghị của.....(1).....(tại Văn bản số..... ngày.....tháng.....năm.....(nếu có));

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Hủy bỏ Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại số/QĐ-CVHHQN ngày tháng năm của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Lý do của việc hủy bỏ:.....(2)

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

Điều 3.(3).....và(4)..... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ

GIÁM ĐỐC

(Chữ ký, dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham mưu đề xuất, kiến nghị ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại.

(2) Nêu rõ lý do, căn cứ của việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị chịu trách nhiệm thi hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

(4) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

BM.TTr.03-Mẫu số 11

(Tham khảo mẫu số 14 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI

Vào hồi..... giờ, ngày tháng năm, tại(1)

I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại, người được phân công chủ trì đối thoại:

Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 28/34

2. Người ghi biên bản:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

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

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức)

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp....., nơi cấp.....(3)

Địa chỉ:

(Trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ trong biên bản người khiếu nại vắng mặt có lý do hoặc không có lý do).

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

Ông (bà):..... chức vụ, cơ quan (tổ chức, đơn vị)

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

Ông (bà):

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp....., nơi cấp.....(3)

Địa chỉ:

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

Ông (bà)

Địa chỉ:

II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công chủ trì đối thoại nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại:.....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.....

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI:

Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

Buổi đối thoại kết thúc hồi..... giờ..... ngàytháng.....năm.....

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận *(trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do).*

Biên bản được lập thành bản; người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại - mỗi người được nhận 01 bản./.

NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
(HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN CÔNG
CHỦ TRÌ ĐỐI THOẠI)
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 29/34

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN,
NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN)
(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC,
CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

NGƯỜI CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ
LIÊN QUAN
(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

NGƯỜI GHI BIÊN BẢN
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Địa điểm tiến hành đối thoại.
- (2) Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại).
- (3) Nếu không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

BM.TTr.03-Mẫu số 12

(Tham khảo mẫu số 13 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH
ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH

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

Số:...../BC-.....

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm.....

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(1)

Từ ngàytháng.....năm..... đến ngàytháng.....năm.....,(2)..... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của(3)..... đối với.....(4).....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với các cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan,.....(2)..... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có):

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:.....



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 30/34

3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:.....

4. Kiến nghị về việc giải quyết khiếu nại:.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ XÁC MINH

(Chữ ký)

Ghi chú:

- (1) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, Đoàn (Tổ) hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (4) Quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

BM.TTr.03-Mẫu số 13

(Tham khảo mẫu số 15 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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:.../QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...(1)...
(lần đầu)

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Nghị định số 124 /2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;



QUY TRÌNH
Giải quyết khiếu nại

MS: QT.TTr.03
Lần ban hành: 02
Ngày: 11/5/2021
Trang: 31/34

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;

Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);

Xét đơn khiếu nại ngày ...tháng...năm..... của(1)... (địa chỉ:).

Theo báo cáo của (2) tại Văn bản số..... ngày..... tháng..... năm ... về việc giải quyết khiếu nại của.....(1).....với các nội dung sau đây:.....

I. Nội dung khiếu nại:

..... (3)

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

..... (4)

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

..... (5)

IV. Kết luận

(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng 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).....).

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1 (6)

Điều 2(7)

Điều 3. Trong thời hạn ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu.....(1).....không đồng ý với giải quyết khiếu nại của Cảng vụ Hàng hải Quảng ninh thì.....(1)..... có quyền khiếu nại đến.....(8)..... hoặc khởi kiện Cảng vụ Hàng hải Quảng ninh tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà)...(9)...chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Cục trưởng Cục Hàng hải Việt Nam;
-(10)....;
-(11) ;
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC
(Chữ ký, dấu)

Ghi chú:

(1) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

- (2) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (3) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (4) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (5) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (6) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính; tiếp tục thực hiện hoặc chấm dứt hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
- (7) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (8) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (9) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (10) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (11) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

BM.TTr.03-Mẫu số 14

(Tham khảo mẫu số 16 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của 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: .../QĐ-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày.....thángnăm....

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...(1)...
(lần hai)

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

Căn cứ Nghị định số 124 /2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành 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;

Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);

Xét đơn khiếu nại ngày ...tháng....năm..... của(1)... (địa chỉ:).

Theo báo cáo của (2) tại Văn bản số..... ngày..... tháng..... năm ... về việc giải quyết khiếu nại của.....(1).....với các nội dung sau đây:.....

I. Nội dung khiếu nại:

..... (3)

II. Kết quả giải quyết khiếu nại của người đã giải quyết khiếu nại lần đầu

.....(4)

III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

.....(5)

IV. Kết quả đối thoại:

.....(6)

V. Kết luận

(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng 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).....).

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.

(Nội dung Điều này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:

1. Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:

- Yêu cầu người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số...../QĐ.... ngày.....tháng.....năm..... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);

- Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.

2. Nếu khiếu nại là sai toàn bộ thì ghi rõ:

- Công nhận và giữ nguyên nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu là đúng;

- Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính và hành vi hành chính đã bị khiếu nại.....)

Điều 2.

(Quyết định giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại:

- Khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại) và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có);

- Bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị thiệt hại (nếu có).....)

Điều 3. Trong thời hạn.....ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu.....(1).....không đồng ý với giải quyết khiếu nại của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thì.....(1)..... có quyền khởi kiện Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà)(6)..... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Cục trưởng Cục Hàng hải Việt Nam;
-(7)....;
-(8) ;
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC
(*Chữ ký, dấu*)

Ghi chú:

- (1) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).
- (2) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.
- (3) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (4) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (5) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (6) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu,...
- (7) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
- (8) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.