

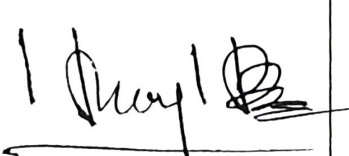

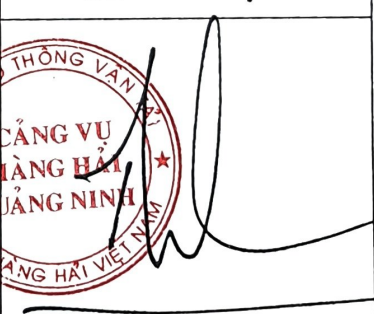



CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH

CẢNG VỤ HÀNG HẢI QUẢNG NINH  
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT

**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MÃ SỐ	QT.TTr.01
LẦN BAN HÀNH	02
NGÀY BAN HÀNH	11/5/2021
TRANG	1/23

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





## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 3/23

### 1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, thủ tục tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

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

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

### 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

#### 4.1 Định nghĩa

- Công dân: Là cá nhân hoặc người đại diện cho cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tiếp công dân: Là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân theo quy định đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận thông tin có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện các thủ tục, trình tự của việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

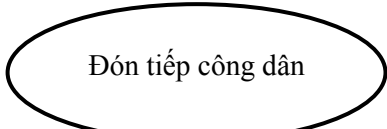

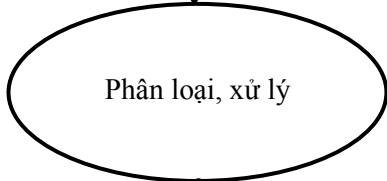
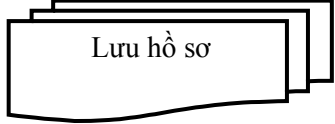
- Người tiếp công dân: Là công chức, viên chức của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

- Người thụ lý giải quyết: Là công chức, viên chức của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh được giao nhiệm vụ thụ lý giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

**4.2 Chữ viết tắt:** Không áp dụng.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1 Lưu đồ

Bước công việc	Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Biểu mẫu, Tài liệu liên quan
Bước 1	Người tiếp công dân		BM.TTr.01-Mẫu số 01 BM.TTr.01-Mẫu số 02 BM.TTr.01-Mẫu số 03 BM.TTr.01-Mẫu số 04
Bước 2	Người tiếp công dân		BM.TTr.01-Mẫu số 05
Bước 3	Giám đốc, Người tiếp công dân		BM.TTr.01-Mẫu số 06 BM.TTr.01-Mẫu số 07 BM.TTr.01-Mẫu số 08 BM.TTr.01-Mẫu số 09 BM.TTr.01-Mẫu số 10 BM.TTr.01-Mẫu số 11
Bước 4	Phòng Thanh tra		

### 5.2 Diễn giải lưu đồ

#### Bước 1. Đón tiếp công dân



## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 5/23

### **1.1. Xác minh nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật, bảo vệ người tố cáo**

Khi đón tiếp công dân, người tiếp công dân phải phân định rõ mục đích (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) để làm căn cứ xác minh nhân thân:

#### *a) Đối với trường hợp khiếu nại:*

- Người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại.

Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền thực hiện theo quy định tại các Điều 6, 7 và 8 của Thông tư số 06/2014/TT-TTCP.

#### *b) Đối với trường hợp tố cáo:*

- Người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân và kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

- Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết yêu cầu bảo vệ theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 02, đồng thời áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

#### *c) Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh:*

Người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

### **1.2. Tiếp công dân; từ chối tiếp công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh**

#### *a) Đối với trường hợp khiếu nại*

- Người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức khi người đó không vi phạm các quy định sau: (*Điều 9 Luật Tiếp công dân*)

+ 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;



## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 6/23

+ 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.

Sau khi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 01.

- Trường hợp công dân đề nghị gặp Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với Giám đốc xem xét, quyết định. Nếu Giám đốc đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 03; đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của Giám đốc.

- Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

- Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật của cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân được quyền từ chối việc tiếp nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ việc khiếu nại đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 04.

### *c) Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh*

- Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức không vi phạm quy định Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 01.





## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 7/23

- Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức vi phạm quy định Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

### **Bước 2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp nhận thông tin, tài liệu**

#### **2.1. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

##### *a) Đối với trường hợp khiếu nại:*

- Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ <sup>(1)</sup> thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

- Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại theo các nội dung quy định.

- Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản.

- Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

##### *b) Đối với trường hợp tố cáo:*

- Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ <sup>(2)</sup> thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp.

<sup>(1)</sup> Ngày, tháng, năm khiếu nại; 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, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

<sup>(2)</sup> Ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Đơn tố cáo do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ.



## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 8/23

Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo.

- Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định.

Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

### *c) Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh:*

- Khi người kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

- Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản.

- Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung tố cáo hoặc khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn kiến nghị, phản ánh





## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 9/23

riêng để thực hiện kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

### **2.2. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**

#### *a) Đối với trường hợp khiếu nại:*

- Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

- Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận” theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 05. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng) và đề nghị người khiếu nại ký vào “Giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

#### *b) Đối với trường hợp tố cáo:*

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm “Giấy biên nhận” theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 05, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

#### *c) Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh:*

- Khi người kiến nghị, phản ánh 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.

- Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được thực hiện như trường hợp tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng khiếu nại.

### **Bước 3. Phân loại, xử lý**

#### **3.1. Phân loại**



## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 10/23

Người tiếp công dân sau khi đón tiếp công dân, nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp nhận đầy đủ thông tin, tài liệu phải phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh như sau:

*a) Phân loại theo điều kiện thụ lý, bao gồm:*

- Đơn đủ điều kiện thụ lý theo quy định của pháp luật có liên quan;
- Đơn không đủ điều kiện thụ lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

*b) Phân loại theo thẩm quyền giải quyết, bao gồm:*

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh;

- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

### **3.2. Xử lý**

- Sau khi thực hiện phân loại đơn thư, nghiên cứu đầy đủ các tài liệu, tình tiết, người tiếp công dân báo cáo Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh kết quả xử lý, trong đó nêu rõ điều kiện thụ lý, thẩm quyền thụ lý, đề xuất giải quyết kèm theo các tài liệu liên quan. Phiếu đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 06.

Nếu đơn thư được đề xuất không thụ lý giải quyết (không thuộc thẩm quyền của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh), người tiếp công dân phải hướng dẫn bằng văn bản theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 07 (đối với đơn thư khiếu nại), BM.TTr.01-Mẫu số 08 (đối với đơn thư tố cáo) và gửi trực tiếp cho công dân.

- Căn cứ báo cáo kết quả xử lý đơn thư của người tiếp công dân, Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phân công tổ chức, cá nhân thụ lý giải quyết đơn thư (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

- Người tiếp công dân bàn giao đơn thư cùng các tài liệu kèm theo cho tổ chức, cá nhân được Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phân công thụ lý giải quyết. Việc bàn giao phải được lập thành biên bản.

- Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm soạn thảo, trình lãnh đạo Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh ký Thông báo việc thụ lý giải quyết đơn thư với một trong các nội dung phù hợp theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân và gửi đến công dân (trừ trường hợp đơn thư không thụ lý giải quyết và đã được hướng dẫn bằng văn bản). Đối với Thông báo về việc thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03/ Mẫu số 04 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.



## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 11/23

Trường hợp đơn thư chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết thì người tiếp công dân phải thực hiện thủ tục chuyển đơn thư cùng tài liệu liên quan (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó. Phiếu chuyển đơn thư thực hiện theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 09.

- Người tiếp công dân theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn thư của tổ chức, cá nhân được Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh phân công thụ lý. Việc đôn đốc thực hiện bằng văn bản, theo mẫu BM.TTr.01-Mẫu số 10.

- Quá trình và kết quả theo dõi, đôn đốc giải quyết đơn thư phải được người tiếp công dân ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi đơn thư theo BM.TTr.01-Mẫu số 11.

### **Bước 4. Lưu trữ hồ sơ**

Tổ chức lưu giữ hồ sơ về công tác tiếp công dân đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

## **6. BIỂU MẪU**

<b>STT</b>	<b>Tên biểu mẫu</b>	<b>Mã hiệu</b>
1	Sổ tiếp công dân	BM.TTr.01-Mẫu số 01
2	Đơn yêu cầu bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo	BM.TTr.01-Mẫu số 02
3	Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân	BM.TTr.01-Mẫu số 03
4	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân	BM.TTr.01-Mẫu số 04
5	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	BM.TTr.01-Mẫu số 05
6	Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh)	BM.TTr.01-Mẫu số 06
7	Văn bản hướng dẫn người khiếu nại (đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết)	BM.TTr.01-Mẫu số 07
8	Văn bản hướng dẫn người tố cáo (đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết)	BM.TTr.01-Mẫu số 08
9	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết)	BM.TTr.01-Mẫu số 09
10	Văn bản đôn đốc giải quyết tố cáo của công dân (đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết)	BM.TTr.01-Mẫu số 10
11	Sổ theo dõi đơn thư	BM.TTr.01-Mẫu số 11

## **7. HỒ SƠ LƯU**



## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 12/23

Hồ sơ xử lý việc tiếp công dân phải được sắp xếp theo nội dung và đánh số thứ tự để đảm bảo việc quản lý an toàn, khai thác sử dụng thuận tiện, nhanh chóng. Hồ sơ gồm:

- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân;
- Đơn yêu cầu bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo (nếu có);
- Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân (nếu có);
- Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh) (nếu có);
- Văn bản hướng dẫn người khiếu nại (tố cáo) (nếu có);
- Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (nếu có) ;
- Văn bản đơn đốc giải quyết tố cáo của công dân (nếu có) ;
- Thông báo kết quả giải quyết đơn thư ;
- Hồ sơ, tài liệu khác liên quan.



QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 13/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 01**

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

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

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

*Ghi chú:*

- Cột 6: Phân loại đơn: Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cột 7: Ghi danh mục những tài liệu công dân cung cấp.
- Cột 8: Phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ chính sách,...).
- Cột 9: Đối với trường hợp thuộc thẩm quyền của cơ quan tiếp nhận để xem xét.
- Cột 10: Đối với trường hợp không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 14/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 02**

*(Tham khảo mẫu số 07-TCD kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ)*

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

**ĐƠN YÊU CẦU**

**Bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo**

Kính gửi: Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh

Tên tôi là: ..... (1)

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..... ,  
ngày cấp: .../.../....., nơi cấp .....

Địa chỉ:.....

Hôm nay, ngày .../.../....., tôi đến Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh để tố cáo về việc..... (2)

..... (3)

Vì vậy, tôi làm đơn này yêu cầu Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.....(4)

**Người làm đơn**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Họ tên người tố cáo.

(2) Tóm tắt nội dung tố cáo

(3) Lý do và các căn cứ cho rằng tố cáo sẽ dẫn đến việc gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tố cáo hoặc người thân thích của người tố cáo.

(4) Nêu yêu cầu cụ thể để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tố cáo hoặc người thân thích của người tố cáo.





**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 15/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 03**

*(Tham khảo mẫu số 04-TCD 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 HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../.....

....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU HẸN**

**Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

Cơ quan, đơn vị: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Hẹn ông (bà): ..... (1)

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

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

Địa chỉ: .....

Có mặt tại.....(2) vào hồi ..... ngày .../.../.... để thủ trưởng Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh tiếp về nội dung.....(3)

Khi đi đề nghị ông (bà) mang theo thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tiếp./.

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

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

(2) Địa điểm hẹn tiếp công dân.

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 16/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 04**

*(Tham khảo mẫu số 01-TCD 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 HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .... /TB-CVHHQN

....., ngày ... tháng ... năm ...

**THÔNG BÁO**

**Về việc từ chối tiếp công dân**

Ngày..... tháng.... năm ....., ông (bà) ..... (1)

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

ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....đến Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh để khiếu nại (tố cáo) về việc..... (2)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tố cáo) và nghe công dân trình bày, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (1)

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thông báo để ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tố cáo)./.

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Cục HHVN (để báo cáo);
- (3)..... (để phối hợp);
- Lưu: VT, hồ sơ.

(1) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).

(2) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).

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



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 17/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 05**

*(Tham khảo mẫu số 02-TCD 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 HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /GBN-CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

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

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm....., tại: Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh

Tôi là.....(1) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (2)

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

ngày cấp: ../../..... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1..... (3)

2.....

3.....

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

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

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

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

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

*(2) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh);*

*(3) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của đơn thư, tài liệu, bằng chứng.*



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 18/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 06**

*(Tham khảo mẫu số 03-TCD kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP 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**

*Quảng Ninh, ngày tháng năm*

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN....(1)**

Kính gửi: Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh

Ngày .../.../....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp ông (bà)..... (2)

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

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp.....

Địa chỉ .....

Có đơn trình bày về việc: .....(3)

Nội dung vụ việc đã được ..... (4) 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) ..... (2) 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)*

(1) Đơn khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

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

(3) Tóm tắt nội dung vụ việc.

(4) Người đã giải quyết theo thẩm quyền.



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 19/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 07**

*(Tham khảo mẫu số 05-TCD 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 HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /CVHHQN

Quảng Ninh, ngày tháng năm

V/v hướng dẫn người khiếu nại

Kính gửi: .....(1)

Ngày ...../...../....., .....Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp và nhận đơn khiếu nại của ông (bà) ..... (1)

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....,  
ngày cấp: ...../...../....., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Khiếu nại về việc: ..... (2)

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011 và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận thấy khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến .....(3) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Người tiếp công dân**

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: CVHHQN

(1) *Họ tên người khiếu nại.*

(2) *Tóm tắt nội dung khiếu nại.*

(3) *Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.*



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 20/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 08**

*(Tham khảo mẫu số 08-TCD kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP 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  
V/v hướng dẫn người tố cáo

Quảng Ninh, ngày tháng năm

Kính gửi: .....(1)

Ngày ...../...../....., .....Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp và nhận đơn tố cáo của ông (bà) ..... (1)

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....,  
ngày cấp: ...../...../....., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Tố cáo về việc: ..... (2)

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Sau khi xem xét nội dung đơn tố cáo, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh nhận thấy tố cáo của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến .....(3) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Người tiếp công dân**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

**Nơi nhận:**  
- Như trên;  
- Lưu: CVHHQN

(1) Họ tên người tố cáo.

(2) Tóm tắt nội dung tố cáo..

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





**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 21/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 09**

*(Tham khảo mẫu số 10-TCD 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 HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../.....

Quảng Ninh, ngày tháng năm

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

Kính gửi: .....(1)

Ngày .../... /....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp và nhận đơn kiến nghị phản ánh của ông (bà) ..... (2)

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

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

Địa chỉ: .....

Nội dung: ..... (3)

Căn cứ khoản 2 Điều 26 Luật tiếp công dân năm 2013; sau khi xem xét nội dung đơn, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh chuyển đơn của ông (bà) .....(2) đến .....(1) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ... (2)... (thay trả lời);
- Lưu: CVHHQN

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

(2) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.

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



**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

MS: QT.TTr.01  
Lần ban hành: 02  
Ngày: 11/5/2021  
Trang: 22/23

**BM.TTr.01-Mẫu số 10**

*(Tham khảo mẫu số 09-TCD 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 HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ...../.....

Quảng Ninh, ngày tháng năm

V/v đơn đốc giải quyết tố cáo của công dân

Kính gửi: ..... (1)

Ngày ...../...../....., Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đã tiếp ông (bà).....(2)

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

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

Địa chỉ .....

Về nội dung..... (3)

Sau khi xem xét nội dung vụ việc, Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh thấy vụ việc của ông (bà) .....(2) đã quá thời gian quy định nhưng chưa được .....(1) giải quyết theo quy định của pháp luật.

Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh đề nghị..... (1) giải quyết vụ việc của ông (bà) .....(2) theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến Cảng vụ Hàng hải Quảng Ninh.

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**

*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ... (2).... (thay trả lời);
- Lưu: CVHHQN

(1) Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

(2) Họ tên người tố cáo.

(3) Tóm tắt nội dung vụ việc và các văn bản chuyển đơn đốc - nếu có.

