

Số: /QĐ-CVHHKG

Kiên Giang, ngày tháng năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế tổ chức thực hiện Tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang

### GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HẠNG HẢI KIÊN GIANG

- Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
- Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Căn cứ Thông tư số 19/2021/TT-BGTVT ngày 14/9/2021 của Bộ Giao thông vận tải quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ Hàng hải;
- Xét đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra, An toàn an ninh hàng hải.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức thực hiện Tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang.

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 569/QĐ-CVHHKG ngày 13/11/2015 của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang về việc ban hành Quy chế tổ chức thực hiện Tiếp công dân.

**Điều 3:** Trưởng các phòng, Đại diện cảng vụ trực thuộc, công chức, viên chức của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang và các tổ chức, cá nhân đều thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Chi bộ CVHHKG;
- Các Phó Giám đốc;
- Website CVHHKG;
- Lưu: VT, TT-ATANHH.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Văn Tại**

## QUY CHẾ

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CVHHKG ngày tháng năm 2023  
của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang)*

## CHƯƠNG I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang.

Việc tiếp đại diện các cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ công chức, viên chức có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

#### **Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích**

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý lĩnh vực ngành của cơ quan Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang.

2. Tiếp nhận các kiến nghị, đề nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang, để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân của cơ quan Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của cơ quan đã được bố trí.

2. Việc tiếp công dân phải được công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo khách quan, an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu, hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt, đối xử trong tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống gây thiệt hại cho cơ quan, cho cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG II**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ:

- Phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo bảng tên, cầu vai theo quy định. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp tại nhà riêng.

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận.

- Lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ, chính xác nội dung có liên quan do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo khi cần thiết.

- Những khiếu nại không đúng thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Những trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì chậm nhất trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo phải chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho công dân biết.

- Những quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật và những tố cáo đã có kết luận giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nay tố cáo lại nhưng công dân không cung cấp được những chứng cứ, tài liệu mới thì giải thích và yêu cầu công dân chấp hành.

- Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

## 2. Cán bộ tiếp công dân có quyền

- Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, bia, tâm thần, những người vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân và yêu cầu người đó rời khỏi nơi tiếp công dân.

- Đối với người có hành vi vi phạm pháp luật khiếu nại, tố cáo; vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân tùy theo mức độ vi phạm thì người chủ trì tiếp công dân nhắc nhở công dân có hành vi vi phạm (nếu ngoan cố thì nhờ cơ quan Công an phường lập biên bản) và xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền và nghĩa vụ**

### 1. Người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh có quyền:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Được hướng dẫn giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh của mình;

- Khiếu nại, tố cáo về hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu (hành vi vi phạm pháp luật) của người tiếp công dân;

- Nhận Thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh;

- Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

### 2. Người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ:

- Xuất trình giấy tờ tùy thân như; giấy chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân, giấy mời, trong trường hợp công dân không trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo thì có thể ủy quyền người khác; những người này phải có giấy ủy quyền hợp pháp có chứng nhận của cơ quan có thẩm quyền xác nhận.

- Thực hiện nghiêm chỉnh nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
- Ký xác nhận những nội dung đã trình bày.
- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo.

### **CHƯƠNG III**

#### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

##### **Điều 7. Lịch tiếp công dân**

1. Giám đốc trực tiếp, tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng. Nếu ngày 15 trùng vào ngày lễ và ngày nghỉ thì tiếp vào ngày làm việc liền kề sau đó.
2. Phòng Thanh tra, An toàn an ninh hàng hải giúp Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang tổ chức tiếp công dân tại Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang vào các ngày làm việc trong tháng. Các phòng, đại diện có trách nhiệm phối hợp với phòng Thanh tra, An toàn an ninh hàng hải tham gia tiếp công dân thường xuyên tại phòng Tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang.
3. Trường hợp cần thiết trong việc tiếp công dân thì Giám đốc yêu cầu các phòng, đơn vị, cá nhân phụ trách có liên quan tham gia tiếp công dân.
4. Ngoài những quy định trên, Giám đốc phải chủ trì tiếp công dân trong những trường hợp sau đây:
  - a. Khiếu nại, tố cáo đông người, có tính chất phức tạp.
  - b. Tiếp công dân theo yêu cầu của cấp trên.

##### **Điều 8. Địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại trụ sở làm việc của Cảng vụ Hàng hải Kiên Giang số 40 Nguyễn Công Trứ, phường Vĩnh Thanh, thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang.
2. Nơi tiếp công dân có niêm yết: Thời gian tiếp công dân, Lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân (có ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo).

## CHƯƠNG IV

### Tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

#### **Điều 9. Việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ các nguồn chuyển đến được tập trung giao cho cán bộ tiếp công dân được phân công tiếp nhận hoặc văn thư để vào sổ theo dõi, phân loại, xác định chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo hiện hành.

#### **Điều 10. Việc xử lý đơn**

1. Giám đốc có trách nhiệm chỉ đạo và phân công cán bộ tiếp nhận, xử lý đơn trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn. Việc xử lý đơn thực hiện theo quy định tại Chương II, Chương III Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến, bộ phận tiếp công dân của cơ quan hoặc văn thư phải phân loại, xử lý và có văn bản phúc đáp lại cơ quan chuyển đơn trong thời hạn 10 ngày làm việc.

Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh phải thông báo bằng văn bản cho cơ quan đã chuyển đơn đến biết kết quả giải quyết.

3. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo để xử lý theo quy định tại khoản 3, Điều 25 Luật Tiếp công dân.

4. Các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan thì sau buổi tiếp công dân, cán bộ thường trực tiếp công dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo cho Giám đốc xem xét giải quyết hoặc tham mưu chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Xếp lưu đơn và quản lý theo dõi**

Việc xếp lưu đơn và quản lý theo dõi việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 28, Điều 29 Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ và Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Cảng

vụ Hàng hải Kiên Giang được ban hành kèm theo Quyết định số 869/QĐ-CVHHKG ngày 31/12/2022.

**Điều 12. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Giám đốc cơ quan có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền; định kỳ đánh giá việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh để kịp thời rút kinh nghiệm.

2. Trưởng phòng TCHC giúp Giám đốc thực hiện quản lý nhà nước trong việc kiểm tra, đôn đốc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**Chương V**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13.** Giao Phòng Thanh tra, An toàn an ninh hàng hải có trách nhiệm giúp Giám đốc, đôn đốc việc tổ chức tiếp công dân theo quy định. Cụ thể hóa nội quy tiếp công dân, lập bảng nội quy tiếp công dân công khai, niêm yết tại trụ sở cơ quan; công khai địa chỉ, Email, số điện thoại cơ quan, điện thoại đường dây nóng và bộ phận tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng và cả năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, báo cáo Giám đốc và báo cáo về Cục Hàng hải Việt Nam theo quy định.

**Điều 14.** Các Phòng, đại diện và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc cần phải bổ sung thì bộ phận được phân công nhiệm vụ tiếp công dân tổng hợp báo cáo Giám đốc xem xét quyết định./.