

Số: 211 /QĐ-CVHHCT

Cần Thơ, ngày 18 tháng 11 năm 2016

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân và Quy trình tiếp nhận,  
phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

### GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI CẦN THƠ

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 39/2014/TT-BGTVT ngày 12/9/2014 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;

Căn cứ Quyết định số 57/2005/QĐ-BGTVT ngày 28/10/2005 của Bộ Giao thông vận tải về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ hàng hải;

Xét đề nghị của Trưởng phòng An toàn và Thanh tra hàng hải,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 30/QĐ-CVHHCT ngày 11/3/2016 của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ.

**Điều 3.** Trưởng các phòng nghiệp vụ, Đại diện, Trạm, công chức, viên chức, người lao động của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ và các cá nhân, tập thể, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *1/11/16*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, AT&TTHH.

GIÁM ĐỐC



Võ Minh Tiến

**QUY CHẾ**  
**TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 211/QĐ-CVHHCT ngày 18 tháng 11 năm 2016  
của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ)*

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ;
2. Quy chế này áp dụng đối với Ban Giám đốc, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân (sau đây viết tắt là người tiếp công dân); công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ.

**Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, phản ánh, kiến nghị, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ để xem xét, giải quyết và trả lời công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

**Chương II**  
**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân theo quy định.

**Điều 4. Giải thích từ ngữ**

1. Công dân là cá nhân, tập thể hoặc tổ chức đến Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ để khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;



2. Phòng tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ là nơi để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Giám đốc Cảng vụ, người tiếp công dân về các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ.

#### **Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian: Người tiếp công dân tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần theo giờ hành chính.

2. Địa điểm:

a) Trụ sở chính: Phòng tiếp dân của Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ;

Địa điểm: số 14/11, đường Lê Hồng Phong, phường Bình Thủy, quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ.

b) Đại diện Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ tại Duyên Hải: văn phòng Đại diện;

Địa chỉ: Ấp Mù U, xã Dân Thành, thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh.

#### **Điều 6. Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Cần Thơ tiếp công dân**

1. Giám đốc tiếp công dân vào ngày 20 hàng tháng, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo;

Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân như lịch đã định, phân công Phó Giám đốc hoặc người tiếp công dân thay thế và báo cáo Giám đốc.

2. Theo yêu cầu của Giám đốc, Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; Trưởng các phòng, Đại diện có liên quan thu thập tài liệu, chuẩn bị hồ sơ và đề xuất hướng giải quyết, báo cáo trước khi Giám đốc tiếp công dân.

3. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc tiếp công dân, Trưởng các phòng, Đại diện, người tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp, xử lý đề xuất hướng giải quyết trình Giám đốc; thông báo kết quả giải quyết cho công dân, các tổ chức có liên quan và báo cáo Cục Hàng Hải Việt Nam theo quy định.

### **Chương III**

#### **QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Góp ý bằng văn bản, ghi sổ góp ý, trực tiếp trình bày hoặc thông qua người đại diện hợp pháp về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

c) Khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh với thủ trưởng trực tiếp của người tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ;

d) Yêu cầu được thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản;

e) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thành thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

f) Yêu cầu được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh hoặc lời ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo;

g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

e) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

f) Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

## **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân người tiếp công dân có các quyền sau đây:

a) Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

b) Yêu cầu công dân vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định pháp luật.

2. Khi tiếp công dân người tiếp công dân có các các nghĩa vụ sau đây:



a) Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; là đầu mối tiếp xúc ban đầu để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trình bày;

c) Giải thích, hướng dẫn cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết phải hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;

e) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh... của người khiếu nại, tố cáo;

f) Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

### **Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Công dân 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;

2. Công dân 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;

3. Công dân đến 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 10. Các hành vi bị nghiêm cấm**

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

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

3. Phân biệt đối xử trong khi 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, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, 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 trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm thực hiện**

1. Phó Giám đốc, Trưởng các phòng nghiệp vụ, người tiếp công dân tham mưu cho Giám đốc trong việc tiếp nhận, trả lời đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;
2. Người tiếp công dân, các phòng nghiệp vụ, Đại diện phối hợp lưu các loại hồ sơ tiếp công dân và có trách nhiệm tập hợp, báo cáo theo quy định.

#### **Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của Pháp luật;
2. Công chức, viên chức nào vi phạm các quy định của Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của Pháp luật.

#### **Điều 13. Hiệu lực thi hành**

Quy chế này được quán triệt và tổ chức thực hiện kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh những vấn đề chưa phù hợp thì Trưởng các phòng nghiệp vụ, người tiếp công dân phản ánh bằng văn bản để Phòng AT&TTHH tổng hợp, trình Giám đốc điều chỉnh. /*Thư*

**GIÁM ĐỐC**



**Võ Minh Tiên**