

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế Tổ chức tiếp công dân
của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI THỪA THIÊN HUẾ

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 18/2025/TT-BXD ngày 30/6/2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng quy định về tổ chức và hoạt động của Cảng vụ hàng hải, Cảng vụ đường thủy nội địa;

Căn cứ Quyết định số 1343/QĐ-BXD ngày 15/8/2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng về việc tổ chức lại Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế trực thuộc Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tổ chức tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; thay thế Quyết định số 67/QĐ-CVHHTTH ngày 26/4/2025 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế.

Điều 3. Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục HHĐTVN (để báo cáo);
- Phó Giám đốc;
- Đảng ủy CVHHTTH;
- Phòng Tiếp công dân (để niêm yết);
- Bảng thông báo, website đơn vị;
- Lưu: VT, TCHC.



Q. GIÁM ĐỐC

Nghiêm Giang Nam

**QUY CHẾ**

Tổ chức tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế
(Ban hành kèm theo Quyết định số 320/QĐ-CVHHTTH ngày 29/12/2025 của
Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định cụ thể một số nội dung về công tác tổ chức tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế (sau đây gọi là *Cảng vụ*), công tác phối hợp tiếp công dân cùng Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam (sau đây gọi là *Cục*) và trách nhiệm của Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc trong công tác tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với công chức, viên chức liên quan đến công tác tổ chức tiếp công dân theo Quy chế này và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Công tác tổ chức tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị là trách nhiệm của Người đứng đầu.
2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Cảng vụ và phải được bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân theo quy định.
3. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật thông tin và có các biện pháp bảo vệ người tố cáo, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật theo quy định của Luật Tố cáo.
4. Cán bộ tiếp công dân tôn trọng, lắng nghe, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
5. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.
6. Tuân thủ các quy định về tiếp công dân theo quy định của pháp luật về Tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của Cảng vụ.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

1. *Phòng Tổ chức - Hành chính* là tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. *Cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp tiếp công dân* là các phòng, đơn vị trực thuộc và các cơ quan, đơn vị khác có nội dung liên quan do công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. *Cán bộ tiếp công dân* là công chức, viên chức do Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế phân công thường trực tiếp công dân.

4. *Tiếp công dân thường xuyên* là công tác tiếp công dân vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng Tiếp công dân.

5. *Tiếp công dân định kỳ, đột xuất* là công tác tiếp công dân của Giám đốc theo quy định của pháp luật.

6. *Phòng Tiếp công dân* là địa điểm tiếp công dân thường xuyên của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế, địa chỉ: Số 6 Nguyễn Văn Tuyết, phường Thuận An, thành phố Huế.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Cán bộ tiếp công dân thường xuyên

1. Cán bộ được phân công tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Phòng, đơn vị phối hợp tiếp công dân cử cán bộ có trách nhiệm, có chuyên môn, nghiệp vụ tham gia tiếp công dân khi công dân đến trình bày nội dung có liên quan đến trách nhiệm của Phòng, đơn vị mình theo đề nghị của Phòng Tổ chức – Hành chính. Sau buổi tiếp công dân, trường hợp công dân gửi đơn, Phòng Tổ chức – Hành chính chủ trì tham mưu xử lý, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia phối hợp xử lý đơn theo quy định.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

1. Khi có công dân đến Phòng tiếp công dân của Cảng vụ, cán bộ tiếp công dân tiến hành xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (Thông tư số 04/2021/TT-TTCP) và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật (nếu có) theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

2. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Nếu công dân trình bày có nội dung khiếu nại, tố cáo, cán bộ tiếp công dân báo

cáo Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính bố trí thêm công chức, viên chức để tham gia tiếp công dân.

3. Trường hợp công dân đến trình bày, có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng và thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảnh vụ, cán bộ tiếp công dân tiến hành tiếp nhận đơn và báo cáo Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính trình Giám đốc giải quyết theo trình tự thủ tục quy định. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT. Trường hợp nội dung đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảnh vụ, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

5. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

6. Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có tính chất phức tạp, đã được cán bộ tiếp công dân tiếp nhận, hướng dẫn nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa đồng ý thì Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính trực tiếp tiếp và chỉ đạo, xử lý việc tiếp công dân.

7. Trong quá trình tiếp công dân, nếu phát sinh nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có liên quan đến trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân báo cáo Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính đề nghị Trưởng các phòng, đơn vị có liên quan cử cán bộ phối hợp tiếp công dân theo quy định.

8. Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 4 Thông tư 04/2021/TT-TTCT và Nội quy Tiếp công dân của Cảnh vụ. Việc từ chối tiếp công dân của cán bộ thuộc cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp phải được sự thống nhất của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính.

Điều 7. Tiếp công dân và xử lý đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có diễn biến phức tạp, đông người

1. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có diễn biến phức tạp hoặc có hành vi mạnh động, kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ:

a) Cán bộ tiếp công dân phải nhanh chóng nắm bắt tình hình, nội dung cơ bản vụ việc, các thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan và những yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính để xử lý;

b) Phòng Tổ chức - Hành chính liên hệ với Công an địa phương đề nghị phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, xử lý người có hành vi vi phạm;

c) Tiến hành các thủ tục để tổ chức tiếp công dân theo quy định khi bảo đảm các điều kiện an toàn.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều người tham gia đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng quy định pháp luật nhưng công dân vẫn đến địa điểm tiếp công dân của Cảng vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính trực tiếp tiếp và chỉ đạo, xử lý việc tiếp công dân.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự khi có tình huống tiếp công dân và xử lý đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có diễn biến phức tạp, đông người.

Điều 8. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Khi có công dân đăng ký, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân cung cấp các nội dung, thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và họ tên, địa chỉ công dân đăng ký để tham mưu Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính báo cáo Giám đốc sắp xếp lịch tiếp công dân theo quy định.

2. Trên cơ sở nội dung, thông tin công dân cung cấp, Phòng Tổ chức - Hành chính báo cáo Giám đốc chỉ đạo các phòng, đơn vị trực thuộc có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc.

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân định kỳ

1. Trình tự buổi tiếp công dân của Giám đốc

a) Phòng Tổ chức - Hành chính điểm danh, lập danh sách đại diện các phòng, đơn vị trực thuộc tham gia tiếp công dân;

b) Phòng Tổ chức - Hành chính rà soát danh sách công dân được mời và tổ chức đón tiếp tại Phòng Tiếp công dân của Cảng vụ;

c) Phòng Tổ chức - Hành chính giới thiệu thành phần tham dự để Giám đốc chủ trì;

d) Giám đốc chủ trì, điều hành cuộc tiếp công dân; nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Các phòng, đơn vị trực thuộc tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;

e) Đại diện Phòng Tổ chức – Hành chính phát biểu ý kiến;

g) Giám đốc kết luận.

2. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức

tập cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

3. Việc tiếp công dân của Giám đốc phải được cán bộ tiếp công dân, công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc sau buổi tiếp công dân, Phòng Tổ chức – Hành chính xây dựng, trình Giám đốc ban hành Thông báo kết luận việc tiếp công dân. Thông báo kết luận việc tiếp công dân được gửi đến các phòng, đơn vị liên quan để thực hiện và gửi cho công dân tham gia buổi tiếp để biết.

Điều 10. Tổ chức tiếp công dân đột xuất

1. Giám đốc tiếp công dân đột xuất một trong những trường hợp sau:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng, đơn vị hoặc ý kiến của các phòng, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội;

c) Theo chỉ đạo của Cục hoặc theo đề xuất của Phòng Tổ chức – Hành chính;

d) Các trường hợp cần thiết khác.

2. Công tác tổ chức tiếp công dân đột xuất được thực hiện như công tác tổ chức tiếp công dân định kỳ.

Điều 11. Sắp xếp lịch tiếp công dân của Giám đốc

1. Phòng Tổ chức - Hành chính chủ trì sắp xếp lịch để Giám đốc tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba của tuần cuối cùng mỗi tháng (trường hợp trùng vào ngày lễ, Tết thì được tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo) và tiếp công dân đột xuất theo quy định.

2. Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân do bất khả kháng, Giám đốc giao Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính thừa lệnh Giám đốc thông báo việc thay đổi lịch tiếp công dân hoặc chỉ đạo khác của Giám đốc theo quy định của pháp luật để công dân biết và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan thực hiện.

Chương III

CÔNG TÁC PHỐI HỢP VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN CÙNG CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG THỦY VIỆT NAM

Điều 12. Công tác phối hợp tiếp công dân cùng Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam tại Phòng Tiếp công dân của Cục

1. Sau khi nhận được đề nghị của Cục về việc phối hợp tiếp công dân khi công dân đến Phòng Tiếp công dân của Cục trình bày nội dung có liên quan đến trách nhiệm của Cảnh vụ, Phòng Tổ chức – Hành chính báo cáo Giám đốc cử ngay cán bộ có trách nhiệm, có chuyên môn nghiệp vụ có liên quan về nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của công dân đến Phòng Tiếp công dân của Cục để phối hợp tiếp công dân.

2. Cán bộ được cử tham gia tiếp công dân phải thực hiện đúng Quy chế tiếp công dân và Nội quy phòng tiếp công dân của Cục; chuẩn bị tài liệu, hồ sơ có liên quan để tham gia tiếp công dân; thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi được phân công; chấp hành chỉ đạo của Giám đốc và điều hành của Cục trong khi tiếp công dân; cung cấp thông tin, phối hợp chặt chẽ với cán bộ, công chức khác trong địa điểm tiếp công dân để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Điều 13. Công tác phối hợp tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Cục trưởng tại Phòng Tiếp công dân của Cục

1. Sau khi nhận được thông báo của Văn phòng Cục, Phòng Tổ chức - Hành chính báo cáo Giám đốc sắp xếp lịch công tác để tham gia tiếp công dân cùng Cục trưởng.

2. Trên cơ sở nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của công dân do Văn phòng Cục cung cấp, Phòng Tổ chức - Hành chính báo cáo Giám đốc chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân cùng Giám đốc tại Phòng Tiếp công dân của Cục.

3. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của công dân.

4. Sau khi nhận được Thông báo kết luận việc tiếp công dân của Cục trưởng, Phòng Tổ chức - Hành chính tham mưu Giám đốc ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị triển khai thực hiện.

Chương IV PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

Điều 14. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức - Hành chính

1. Bố trí Phòng Tiếp công dân khang trang, thuận lợi, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện để phục vụ tiếp công dân.

2. Niêm yết Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân; lịch tiếp công dân của Giám đốc theo quy định.

3. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc; mời và phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Giám đốc.

4. Bảo đảm trật tự, an toàn trong công tác tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với công an địa phương và cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời đối

với những đối tượng cố tình vi phạm Nội quy tiếp công dân và pháp luật của Nhà nước.

5. Lựa chọn cán bộ có phẩm chất, năng lực, kinh nghiệm làm công tác tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

6. Cử cán bộ tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật; bố trí cán bộ phù hợp và kịp thời chỉ đạo, xử lý các tình huống tiếp công dân đông người, phức tạp, kéo dài.

7. Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để phục vụ công tác tiếp công dân của Cục, Cục trưởng khi được giao.

8. Tổ chức ghi biên bản buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất. Phối hợp với phòng, đơn vị liên quan dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân của Giám đốc.

9. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Cục tại buổi tiếp công dân và trả lời công dân theo quy định.

10. Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định.

Điều 15. Các phòng, đơn vị trực thuộc

1. Cử cán bộ tham gia tiếp công dân thường xuyên khi có nội dung liên quan đến trách nhiệm của đơn vị mình theo Quy chế này.

2. Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Giám đốc tại Phòng Tiếp công dân của Cảnh vụ, tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc tại Phòng Tiếp công dân của Cục khi được yêu cầu.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc; cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

2. Phòng Tổ chức – Hành chính theo dõi, kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung, các phòng, đơn vị trực thuộc báo cáo, đề xuất qua Phòng Tổ chức – Hành chính để trình Giám đốc đơn vị xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.