

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,
đơn kiến nghị, phản ánh của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế**

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI THỪA THIÊN HUẾ

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

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;

Căn cứ Quyết định số 1149/QĐ-CHHĐTVN ngày 04/7/2025 của Cục trưởng Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam về việc ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của 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 định tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh 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 158/QĐ-CVHHTTH ngày 07/7/2025 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải

Thừa Thiên Huế về việc ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh 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 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 (để biết);
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TCHC.



Q. GIÁM ĐỐC

Nghiêm Giang Nam



QUY ĐỊNH

**Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị,
phản ánh của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 321/QĐ-CVHHTTH ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy định này quy định việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn), thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế.
- Việc tổ chức tiếp công dân tại Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế thực hiện theo quy định của pháp luật; Quy chế Tổ chức tiếp công dân, Quy trình Tiếp công dân của đơn vị và quy định này.
- Việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế thực hiện theo quy định của pháp luật; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của đơn vị và quy định này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với công chức, viên chức Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế có nhiệm vụ liên quan đến công tác tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.
- Thông tin là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.
- Tiếp nhận đơn, thông tin là hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận được đơn để nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo hoặc vào *Sổ theo dõi tổng hợp đơn* và xử lý theo quy định tại Quy định này.

4. Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn để phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết hoặc lưu đơn theo quy định của pháp luật.

5. Đầu mỗi tiếp nhận, xử lý đơn là phòng chuyên môn nghiệp vụ được giao nhiệm vụ thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý đơn.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân, xử lý đơn

1. Việc tiếp công dân, xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thực hiện tốt công tác phối hợp giữa các phòng, đơn vị trực thuộc và người có thẩm quyền trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để việc xử lý đơn đảm bảo chính xác, kịp thời, hiệu quả.

3. Đơn phải được xử lý, giải quyết, hướng dẫn, chuyển đến đúng tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Chương II TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân

Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế (các phòng, đơn vị trực thuộc) có trách nhiệm tiếp công dân

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân

1. Phòng Tổ chức - Hành chính bố trí phòng để tiếp công dân. Phòng tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại phòng tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế.

Điều 7. Nội dung công tác tiếp công dân

1. Lịch tiếp công dân

a) Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm bố trí lịch tiếp công dân của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế (hoặc Phó Giám đốc được Giám đốc ủy quyền) 01 ngày trong tháng vào ngày thứ Ba của tuần cuối cùng mỗi tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì ngày tiếp công dân là ngày làm việc đầu tiên liền kề) và tiếp công dân đột xuất theo quy định.

b) Lịch tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế phải được đăng công khai trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.

2. Các phòng và đơn vị trực thuộc làm nhiệm vụ tiếp công dân

a) Giao Phòng Tổ chức - Hành chính làm nhiệm vụ tiếp công dân; phân công công chức, viên chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

b) Các phòng, đơn vị trực thuộc cử công chức, viên chức tiếp tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến trách nhiệm tham mưu và khi có yêu cầu của Phòng Tổ chức - Hành chính.

3. Việc từ chối tiếp công dân; xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý; trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân; trách nhiệm của công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan; việc theo dõi, quản lý việc tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Chương III **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THÔNG TIN KHIẾU NẠI,** **TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Điều 8. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc tiếp nhận, phân loại đơn thực hiện theo Điều 5, 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của đơn vị và Quy định này.

2. Đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư

Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế: Đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư là Phòng Tổ chức - Hành chính.

3. Phân loại, giải quyết đơn

Đối với đơn được gửi đến Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế, Phòng Tổ chức - Hành chính tiếp nhận, phân loại như sau:

a) Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, tham mưu Giám đốc giải quyết theo quy định;

b) Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, báo cáo Giám đốc để chuyển cho phòng, đơn vị trực thuộc có chức năng, nhiệm vụ liên quan giải quyết.

4. Đối với đơn thư được gửi trực tiếp đến các phòng, đơn vị trực thuộc không phải phòng đầu mối quy định tại khoản 3 Điều này: Các phòng, đơn vị trực thuộc nhận đơn thông báo ngay cho Phòng Tổ chức – Hành chính để vào *Sổ theo dõi tổng hợp đơn* và xử lý theo quy định; đồng thời chủ động xử lý, giải quyết các nội dung theo đơn nếu thuộc thẩm quyền của mình.

Bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn phải thực hiện công tác bảo mật thông tin về nội dung đơn, người tố cáo theo quy định của pháp luật; cập nhật vào hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo (<https://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn>), trường hợp đơn vị chưa được cấp tài khoản thì cập nhật thông tin vào *Sổ theo dõi tổng hợp đơn* theo mẫu quy định tại Phụ lục 1 Quy định này; làm Phiếu hướng dẫn (đối với đơn khiếu nại, đơn có nhiều nội dung khác nhau) hoặc Phiếu chuyên đơn (đối với đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh) theo mẫu quy định tại Phụ lục Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; chịu trách nhiệm trước Giám đốc và pháp luật về công tác bảo mật, thời gian xử lý theo quy định.

Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, các loại đơn khác

1. Việc xử lý đơn khiếu nại thực hiện theo Điều 7, 8, 9, 10, 11, 12 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của đơn vị và Quy định này.

2. Việc xử lý đơn tố cáo thực hiện theo Điều 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của đơn vị và Quy định này.

3. Việc xử lý các loại đơn khác thực hiện theo Điều 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của đơn vị và Quy định này.

Điều 10. Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm lập, công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử trên Trang thông tin điện tử của cơ quan để tiếp nhận thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân công công chức, viên chức làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi thư đến trên hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Thông tin phản ánh qua đường dây nóng: công chức, viên chức làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại; công chức, viên chức trực đường dây nóng vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ký xác nhận vào *Sổ theo dõi tiếp nhận thông tin* theo mẫu quy định tại Phụ lục 2 Quy định này.

3. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể thì in ra giấy, trình Giám đốc đơn vị để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi tới hộp thư điện tử hoặc phản ánh qua số điện thoại đường dây nóng có họ tên, địa chỉ, nội dung rõ ràng, trong trường hợp cần thiết để phục vụ công tác quản lý, nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Việc lưu đơn, quản lý theo dõi đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện theo Điều 28 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

2. Việc quản lý, theo dõi đơn được thực hiện theo Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc; công chức, viên chức được giao nhiệm vụ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nghiêm chỉnh chấp hành Quy định này.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

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

MẪU SỐ THEO ĐỔI TỔNG HỢP ĐƠN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 321/QĐ-CVHHTTH ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế)

[illegible]

MẪU SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN THÔNG TIN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH QUA SỔ ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG
(Ban hành kèm theo Quyết định 338/Đ-**CVHHTTH** ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Thừa Thiên Huế)

[illegible]