

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế Tổ chức tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Nha Trang

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG HẢI NHA TRANG

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 Quyết định số 160/QĐ/TCCB-LĐ ngày 24/12/1992 của Cục trưởng Cục Hàng hải Việt Nam về việc thành lập Cảng vụ Nha Trang (nay là Cảng vụ Hàng hải Nha Trang);

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 Nha Trang**”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 216/QĐ-CVHHNT ngày 02/6/2023 của Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang về việc ban hành Quy chế Tổ chức tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Nha Trang.

Điều 3. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, các Trưởng đơn vị thuộc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang 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 b/c);
- Cấp ủy, BGĐ;
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC

Trần Tuấn Hiệp

QUY CHẾ
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA CẢNG VỤ HÀNG HẢI NHA TRANG
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 847/QĐ-CVHHNT ngày 31/12/2025 của
Cảng vụ Hàng hải Nha Trang)

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 Nha Trang, công tác phối hợp tiếp công dân cùng Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam và trách nhiệm của đơn vị thuộc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang 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 đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Công tác tổ chức tiếp công dân của cơ quan là trách nhiệm của Người đứng đầu.

2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Cảng vụ Hàng hải Nha Trang 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. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 Hàng hải Nha Trang.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

1. Phòng Tổ chức – Hành chính là đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Đơn vị phối hợp tiếp công dân là phòng An toàn – An ninh hàng hải, các đơn vị thuộc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang và các đơn vị khác có nội dung liên quan do công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Công chức, viên chức tiếp công dân do Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang 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 Nha Trang, địa chỉ: Số 03 Trần Phú, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên

1. Giám đốc phân công công chức, viên chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Các đơn vị phối hợp tiếp công dân cử công chức, viên chức 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 đơn vị mình theo yêu cầu 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, 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, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 Giám đốc bố trí thêm công 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 Cảng vụ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tiến hành tiếp nhận đơn và báo cáo 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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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-TTCP. Trường hợp nội dung đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cảng vụ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tiếp nhận, hướng dẫn nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa đồng ý thì Giám đốc trực tiếp 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, đơn vị, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân báo cáo Giám đốc (thông qua Phòng Tổ chức – hành chính) để cử công chức, viên chức phối hợp tiếp công dân theo quy định.

8. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 4 Thông tư 04/2021/TT-TTCP và Nội quy Tiếp công dân của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam. Việc từ chối tiếp công dân của công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc cơ quan, đơn vị phối hợp phải được sự thống nhất của Giám đốc.

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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, người

thi hành công vụ:

a) Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 Giám đốc (thông qua Phòng Tổ chức – hành chính) để xin ý kiến chỉ đạo, 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 Hàng hải Nha Trang khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo báo cáo Giám đốc (thông qua Phòng Tổ chức – hành chính) để 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, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ 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 báo cáo Giám đốc (thông qua Phòng Tổ chức – hành chính) sắp xếp lịch tiếp công dân theo quy định.

2. Trên cơ sở nội dung, thông tin công dân cung cấp, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân báo cáo Giám đốc chỉ đạo các đơn vị 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 đơn vị 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 đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;

e) 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 tạp 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 công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân 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 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 đơn vị hoặc ý kiến của các 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 Hàng hải và Đường thủy Việt Nam.

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 một ngày trong một tháng vào ngày 15 hàng 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.

2. Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân do bất khả kháng, Giám đốc ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân của Giám đốc.

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

1. Sau khi nhận được yêu cầu của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam về việc phối hợp tiếp công dân khi công dân đến Phòng Tiếp công dân của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam trình bày nội dung có liên quan đến trách nhiệm của Cảng vụ Hàng hải Nha Trang, 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 Hàng hải và Đường thủy Việt Nam để phối hợp tiếp công dân.

2. Công chức, viên chức 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 Hàng hải và Đường thủy Việt Nam; 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 Hàng hải và Đường thủy Việt Nam 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.

Chương IV PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

Điều 13. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức – Hành chính

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

2. 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 công chức, viên chức phù hợp và kịp thời chỉ đạo, xử lý các tình huống tiếp công dân đông người, phức tạp, kéo dài.

3. Tham mưu, báo cáo, đề xuất Giám đốc tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; phối hợp với các đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Giám đốc.

4. Đôn đốc các đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để phục vụ công tác tiếp công dân của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam khi được giao.

5. Tổ chức ghi biên bản buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất; phối hợp các đơn vị liên quan dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân của Giám đốc.

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam tại buổi tiếp công dân và trả lời công dân theo quy định.

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

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

9. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc; mời các đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Giám đốc.

10. 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.

Điều 14. Các đơn vị thuộc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang

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. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Giám đốc khi được yêu cầu.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm thi hành

1. Các Trưởng đơn vị, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, 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 đơn vị báo cáo, đề xuất Giám đốc Cảng vụ Hàng hải Nha Trang xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.