CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG THỦY VIỆT NAM
CẢNG VỤ ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA KHU VỰC IV
Số: 646 /QĐ-CVĐTNĐIV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đồng Tháp, ngày 21 tháng 04 năm 2025

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 Đường thủy nội địa khu vực IV

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA KHU VỰC IV

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

Căn cứ 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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ 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 31/10/2021 của 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 kiện, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 270/QĐ-BXD ngày 17/3/2025 của Bộ trưởng Bộ xây dựng về việc tổ chức lại các Cảng vụ Hàng hải, Cảng vụ Đường thủy nội địa 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 định Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV".**

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các Phòng, Đại diện và các tổ chức, cá nhân đến thực hiện

Quy định Tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Phó Giám đốc;
- Đảng ủy, Công đoàn, Đoàn TN;
- Đăng Website đơn vị;
- Lưu: VT, TC-HC (L).

GIÁM ĐỐC

BỘ XÂY DỰNG
CẢNG VỤ ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA KHU VỰC IV
CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG THỦY VIỆT NAM

Trần Văn Minh

CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG THỦY VIỆT NAM
CẢNG VỤ ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA
KHU VỰC IV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV

(Ban hành kèm theo Quyết định số 616/QĐ-CVĐTNĐIV ngày 21 tháng 04 năm 2025 của Giám đốc Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV)

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 Đường thủy nội địa khu vực IV .

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các Phòng, Đại diện thuộc Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV và người có thẩm quyền trong các Phòng, Đại diện trong việc 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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 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 mối tiếp nhận, xử lý đơn là cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc bộ phận tham mưu 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 cơ quan, đơn vị, 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 cơ quan, 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

Phòng Tổ chức - Hành chính giúp Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV tổ chức tiếp công dân tại Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV. Các Phòng, Đại diện có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Phòng Tổ chức - Hành chính tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân của Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV và thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân

Phòng Tiếp công dân của Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV là nơi để công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV.

Điều 7. Nội dung công tác tiếp công dân

1. Lịch tiếp công dân

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày

làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần):

+ Sáng từ: 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

- Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân

a. Giám đốc Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV tiếp công dân định kỳ một ngày trong một tháng vào ngày thứ hai của tuần cuối 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).

b. Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần).

c. Phòng Tổ chức - Hành chính chủ trì việc tiếp công dân.

3. Việc tiếp công dân

3.1. Đối với người tiếp công dân

- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, bảng tên.

- Được quyền yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phán ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

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

- Giải thích, hướng dẫn cho người 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Trong phạm vi trách nhiệm, 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.

- Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

- Yêu cầu người vi phạm Nội quy Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời người phụ trách công tác tiếp công dân, Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV để phối hợp với cơ quan chức năng có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với công dân có hành vi gây rối trật tự tại Phòng Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp có người bị ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì phải báo cáo ngay cho người phụ trách công tác tiếp công dân biết, đồng thời điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời.

3.2. Đối với công dân

- Xuất trình giấy tờ tùy thân như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền).

- Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, 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 nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

- Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Phòng Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

- Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

- Thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

- Giữ gìn vệ sinh, trật tự trước và trong Phòng Tiếp công dân.

- Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi Phòng Tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

4. Việc từ chối tiếp công dân

Các trường hợp từ chối tiếp công dân bao gồm:

- Vi phạm Nội quy Tiếp công dân.

- Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

- Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

- Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của cơ quan, người thi hành công vụ.

- Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

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 nghi, phản ánh

1.Việc tiếp nhận đơn thư thực hiện theo Điều 5 Thông tư 05/2021/TT-TTCP.

2. Việc phân loại đơn thực hiện theo Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

3. Đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư

Cơ quan đầu mối là bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân theo điểm c khoản 2 Điều 7 Quy định này.

4. Phân loại, giải quyết đơn

Đối với đơn được gửi đến bộ phận đầu mối: Bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp

công dân theo điểm c khoản 2 Điều 7 Quy định này tiếp nhận, phân loại đơn; đối với nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền thì tham mưu Thủ trưởng đơn vị giải quyết theo quy định; đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì báo cáo Thủ trưởng đơn vị để chuyển cho bộ phận có chức năng, nhiệm vụ liên quan giải quyết.

5. Đối với đơn thư được gửi trực tiếp đến bộ phận không phải là cơ quan đầu mối quy định tại khoản 3 Điều này: bộ phận, cá nhân được giao nhiện vụ nhận đơn chủ động xử lý, giải quyết các nội dung đơn thuộc thẩm quyền của mình; đối với nội dung đơn không thuộc thẩm quyền, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn phải chuyển về đơn vị đầu mối.

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, trường hợp bộ phận chưa được cấp tài khoản thì cập nhật thông tin vào Sổ theo dõi đơn thư theo mẫu quy định tại Phụ lục Quy định này, làm Phiếu hướng dẫn (đối với đơn khiếu nại, đơn có nhiều nội dung khác nhau) hoặc Phiếu chuyển đơn (đối với đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh) theo mẫu quy định tại Phụ lục Thông tư số 05/2021/TT-TTCP; chịu trách nhiệm trước Giám đốc Cảng vụ và pháp luật về công tác bảo mật, thời gian xử lý theo quy định.

6. Các bộ phận là đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư phải cập nhập vào hệ thống cơ sỡ dữ liệu Quốc gia khiếu nại, tố cáo (https://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn) hoặc cập nhật vào Sổ theo dõi đơn thư. Việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định của pháp luật.

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-TTCP.

2. Việc xử lý đơn tố cáo thực hiện theo Điều 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 Thông tư sô 05/2021/TT-TTCP.

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-TTCP.

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

1. Giám đốc Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV 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 đơn vị mình để tiếp nhận thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân công

cán bộ 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, cán bộ 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, cán bộ trực đường dây nóng vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh vào Sổ tiếp nhận thông tin, ký xác nhận vào Sổ tiếp nhận thông tin.

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 Thủ trưởng 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-TTCP.

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

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV

1. Giám đốc Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV quy định cụ thể về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan, đơn vị mình và tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Ban Thanh tra Nhân dân 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 bộ phận và cá nhân phụ trách đề xuất, Ban Thanh tra Nhân dân tổng hợp báo cáo Giám đốc Cảng vụ xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

BỘ XÂY DỰNG
CẢNG VỤ ĐƯỜNG THỦY NỘI ĐỊA KHU VỰC IV
CỤC HÀNG HẢI VÀ ĐƯỜNG THỦY VIỆT NAM

Phụ lục

MẪU SỔ THEO DÕI ĐƠN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 646/QĐ-CVĐTNĐIV ngày 21 tháng 04 năm 2025 của Giám đốc Cảng vụ Đường thủy nội địa khu vực IV)

Số TT	Ngày nhận đơn	Kiến nghị, Phản ánh (ghi rõ họ tên, địa chỉ người viết đơn hoặc nặc danh)	Khiếu nại (ghi rõ họ tên, địa chỉ người viết đơn hoặc nặc danh)	Tố cáo (ghi rõ họ tên, địa chỉ người viết đơn hoặc nặc danh)	Tóm tắt nội dung	Phê duyệt của Lãnh Đạo	Phân loại theo lĩnh vực	Thực hiện		
								Thụ lý giải quyết	Chuyển đơn (ghi rõ số, ngày tháng năm của văn bản, tên đơn vị có thẩm quyền giải quyết)	Hướng dẫn (ghi rõ số, ngày tháng năm của văn bản, tên đơn vị có thẩm quyền giải quyết)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11