

Số: /QĐ-CVMB

Hà Nội, ngày tháng 9 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân
của Cảng vụ hàng không miền Bắc

GIÁM ĐỐC CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Thông tư 39/2014/TT-BGTVT ngày 12 tháng 9 năm 2014 của Bộ trưởng 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 Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 254/QĐ-CHK ngày 16/02/2023 của Cục Hàng không Việt Nam ban hành Quy chế Tổ chức tiếp công dân của Cục Hàng không Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 2074/QĐ-BGTVT ngày 09/7/2007 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc thành lập Cảng vụ hàng không miền Bắc;

Căn cứ Quyết định số 3424/QĐ-BGTVT ngày 12/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cảng vụ hàng không;

Căn cứ Quyết định số 1507/QĐ-CHK ngày 28/8/2018 của Cục trưởng Cục hàng không Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các tổ chức trực thuộc Cảng vụ hàng không miền Bắc;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Pháp chế - Thanh tra.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Quy chế tiếp công dân của Cảng vụ hàng không miền Bắc**”.

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

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Cảng vụ hàng không miền Bắc, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Các Phó Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc Cảng vụ HKMB;
- Lưu: VT, PC-TT (NA.17bn).

GIÁM ĐỐC

Trần Hoài Phương

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Cảng vụ hàng không miền Bắc

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-CVMB ngày tháng 9 năm 2023
của Giám đốc Cảng vụ hàng không miền Bắc)

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 không miền Bắc (Cảng vụ HKMB), trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc Cảng vụ HKMB 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 của Cảng vụ HKMB, lực lượng bảo vệ công tác tiếp công dân tại Cảng vụ HKMB và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Giám đốc Cảng vụ HKMB có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các đơn vị trực thuộc Cảng vụ HKMB.

2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Cảng vụ HKMB 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 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; 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 và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

5. 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 do Giám đốc Cảng vụ HKMB ban hành.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

1. Phòng Pháp chế - Thanh tra là đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Đơn vị phối hợp tiếp công dân là đơn vị trực thuộc Cảng vụ HKMB có nội dung liên quan do công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Viên chức tiếp công dân là viên chức do Giám đốc Cảng vụ HKMB phân công thường trực tiếp công dân thường xuyên.

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 Cảng vụ HKMB theo quy định của pháp luật.

6. Phòng Tiếp công dân là địa điểm tiếp công dân thường xuyên của Cảng vụ HKMB.

- Trụ sở Cảng vụ HKMB, địa chỉ: Tầng 1, Trụ sở Cảng vụ HKMB, Cảng hàng không quốc tế Nội Bài, xã Phú Minh, huyện Sóc Sơn, Thành phố Hà Nội.

- Phòng làm việc của Đại diện Cảng vụ HKMB tại Điện Biên, Cát Bi, Vân Đồn, Thọ Xuân, Vinh, Đồng Hới.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Viên chức tiếp công dân thường xuyên

1. Tại trụ sở Cảng vụ HKMB, viên chức tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Đơn vị phối hợp tiếp công dân cử viên chức tham gia tiếp công dân khi công dân đến trình bày nội dung có liên quan đến trách nhiệm của đơn vị mình theo đề nghị của phòng Pháp chế - Thanh tra. Sau khi nhận được đề nghị (bằng điện thoại hoặc các hình thức khác) từ phòng Pháp chế - Thanh tra, đơn vị phối hợp tiếp công dân cử ngay viên chức có trách nhiệm, có chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan về nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân đến Phòng Tiếp công dân để phối hợp giải thích, hướng dẫn cho công dân và tiếp công dân. Trường hợp công dân gửi đơn, phòng Pháp chế - Thanh tra chủ trì tham mưu xử lý, đơn vị có liên quan tham gia phối hợp xử lý đơn theo quy định;

3. Tại Đại diện Cảng vụ HKMB, Trưởng Đại diện phân công viên chức thực hiện tiếp công dân, căn cứ các quy định của pháp luật và Nội quy tiếp công dân, tiếp nhận thông tin ban đầu về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề thuộc trách nhiệm của Cảng vụ HKMB tại các cảng hàng không địa phương và chuyển hồ sơ kèm theo tài liệu, chứng cứ (nếu có) đến phòng Pháp chế - Thanh tra.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Cảng vụ HKMB

1. Trường hợp công dân đến trình bày có nội dung khiếu nại, tố cáo, phòng Pháp chế - Thanh tra bố trí thêm viên chức để tham gia tiếp cùng viên chức tiếp công dân.

2. Trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, đã được viên chức tiếp công dân tiếp nhận, hướng dẫn, trả lời nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa đồng ý thì phải bố trí Lãnh đạo phòng Pháp chế - Thanh tra hoặc Lãnh đạo Cảng vụ HKMB trực tiếp tiếp và chỉ đạo, xử lý việc tiếp công dân.

3. 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 đơn vị phối hợp, viên chức tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo phòng Pháp chế - Thanh tra đề nghị Thủ trưởng đơn vị có liên quan cử viên chức tham gia phối hợp tiếp công dân theo quy định .

4. Việc từ chối tiếp công dân của viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của Cảng vụ HKMB.

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 trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi mạnh động, kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa viên chức tiếp công dân, người thi hành công vụ:

a) Viên chức 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 hoặc đại diện nhóm người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo phòng Pháp chế - Thanh tra/ Lãnh đạo Đại diện. Lãnh đạo phòng Pháp chế - Thanh tra/ Lãnh đạo Đại diện trực tiếp xuống tiếp công dân; báo cáo Giám đốc và Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự; liên hệ với Đồn công an sân bay quốc tế Nội Bài để phối hợp xử lý người có hành vi vi phạm;

c) Chỉ 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 đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật nhưng công dân vẫn đến địa điểm tiếp công dân của Cảng vụ HKMB khiếu nại, tố cáo mà viên chức tiếp công dân tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì viên chức tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo Cảng vụ HKMB ra Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT và thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

Điều 8. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Khi có công dân đăng ký, viên chức 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, số điện thoại công dân đăng ký để tham mưu cho Lãnh đạo phòng Pháp chế - Thanh tra báo cáo Giám đốc Cảng vụ HKMB sắp xếp lịch tiếp công dân theo quy định.

2. Trên cơ sở nội dung, thông tin công dân cung cấp, phòng Pháp chế - Thanh tra tham mưu, báo cáo Giám đốc Cảng vụ HKMB chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chuẩn bị, phối hợp tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc.

3. Các đơn vị có liên quan được giao nhiệm vụ tham gia tiếp công dân chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết báo cáo Giám đốc để phục vụ buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân định kỳ

1. Trình tự buổi tiếp công dân của Giám đốc Cảng vụ HKMB

a) Phòng Pháp chế - Thanh tra điểm danh, lập danh sách đại diện các đơn vị tham dự tiếp công dân; rà soát danh sách công dân được mời và tổ chức đón tiếp tại Phòng Tiếp công dân của Cảng vụ HKMB;

b) Tại buổi tiếp công dân, Phòng Pháp chế - Thanh tra giới thiệu thành phần tham dự, báo cáo Giám đốc chủ trì;

c) 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;

d) Các cơ quan, tổ chức, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;

đ) Lãnh đạo phòng Pháp chế - Thanh tra phát biểu ý kiến;

e) Giám đốc kết luận.

2. Thông báo kết luận việc tiếp công dân

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc sau buổi tiếp công dân định kỳ, phòng Pháp chế - Thanh tra có trách nhiệm trình Dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân đến Giám đốc Cảnh vụ HKMB;

b) Thông báo kết luận việc tiếp công dân được gửi đến công dân tham gia buổi tiếp công dân, các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan để thực hiện.

Điều 10. Tổ chức tiếp công dân đột xuất

1. Giám đốc Cảnh vụ HKMB tiếp công dân đột xuất thuộc một trong những trường hợp:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị hoặc ý kiến của 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 tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến trật tự, an toàn xã hội;

c) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của phòng Pháp chế - Thanh tra;

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 Pháp chế - Thanh tra chủ trì, phối hợp với phòng Tổ chức - Hành chính sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Cảnh vụ HKMB theo quy định tại Nội quy tiếp công dân (ngày làm việc đầu tiên của tuần cuối cùng của tháng) và tiếp công dân đột xuất.

2. Trường hợp Giám đốc Cảnh vụ HKMB không thể tiếp công dân do bất khả kháng, Giám đốc Cảnh vụ HKMB giao Lãnh đạo 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan biết và thực hiện.

Chương III

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

Điều 12. Trách nhiệm của phòng Pháp chế - Thanh tra

1. Cử viên chức tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật; kịp thời báo cáo, xử lý các tình huống tiếp công dân đông người, phức tạp, kéo dài.

2. Tham mưu, báo cáo, đề xuất Giám đốc Cảng vụ HKMB tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; 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 Cảng vụ HKMB.

3. Đôn đốc các đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để phục vụ công tác tiếp công dân của Giám đốc Cảng vụ HKMB khi được giao.

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

5. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Cảng vụ HKMB tại buổi tiếp công dân và trả lời công dân theo quy định.

6. Theo dõi, ghi chép 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 (nếu có) hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân (nếu có). Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

Điều 13. 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 của Giám đốc Cảng vụ HKMB theo quy định.

3. Phối hợp với phòng Pháp chế - Thanh tra sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Cảng vụ HKMB.

4. Bảo đảm trật tự, an toàn trong công tác tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với Đồn Công an sân bay quốc tế Nội Bài 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 quy định pháp luật.

5. Phối hợp với phòng Pháp chế - Thanh tra trình Dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân đến Giám đốc Cảng vụ HKMB.

Điều 14. Trách nhiệm của các Đại diện Cảng vụ HKMB tại địa phương

1. Cử viên chức tiếp nhận ban đầu đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

2. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu chuyển phòng Pháp chế - Thanh tra khi có tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

3. Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện, an ninh, an toàn để phục vụ tiếp công dân.

4. Niêm yết Nội quy tiếp công dân của Giám đốc Cảnh vụ HKMB theo quy định.

Điều 15. Các đơn vị trực thuộc Cảnh vụ HKMB

1. Cử viên chức tham gia tiếp công dân thường xuyên khi có nội dung liên quan theo Quy chế này.

2. Lãnh đạo các đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại các buổi tiếp công dân của Giám đốc Cảnh vụ HKMB theo Kế hoạch công tác tuần của Cảnh vụ HKMB.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân phải thực hiện đúng Nội quy tiếp công dân và Quy chế này; chuẩn bị tài liệu, hồ sơ có liên quan để tham gia tiếp công dân, thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi nhiệm vụ được phân công; chấp hành chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị mình và điều hành của phòng Pháp chế - Thanh tra trong khi tiếp công dân; cung cấp thông tin, phối hợp chặt chẽ với viên chức, công chức khác tại địa điểm tiếp công dân để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cảnh vụ HKMB, 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 Pháp chế - Thanh tra 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 đề xuất, Phòng Pháp chế - Thanh tra tổng hợp báo cáo Giám đốc Cảnh vụ HKMB xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.