

Số: /QyĐ-CVMB

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

## QUY ĐỊNH

### **Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

*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 số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

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

*Căn cứ Quyết định số 820/QĐ-CHK ngày 11 tháng 4 năm 2024 của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 203/QĐ-BXD ngày 01 tháng 3 năm 2025 của Bộ Xây dựng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cảng vụ hàng không;*

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

Giám đốc Cảng vụ hàng không miền Bắc ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gồm các quy định như sau:

## **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng**

Quy định này quy định việc tiếp công công, tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) và thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi là thông tin) của Cảng vụ HKMB.

Quy định này áp dụng đối với Cảng vụ HKMB; các đơn vị thuộc Cảng vụ HKMB; người có thẩm quyền của các đơn vị thuộc Cảng vụ HKMB trong việc tiếp công dân, xử lý đơn và khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân, xử lý đơn, thông tin**

1. Việc tiếp công dân, xử lý đơn, thông tin 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 việc tiếp công dân, giải quyết đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để đảm bảo chính xác, kịp thời, hiệu quả.

3. Đơn, thông tin phải được xử lý, giải quyết, hướng dẫn, chuyển đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

## **Chương II TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

Cảng vụ hàng không miền Bắc.

### **Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

1. Tại Trụ sở Cảng vụ HKMB, địa chỉ: Tầng 1, Trụ sở Cảng vụ HKMB, Cảng HKQT Nội Bài, xã Phú Minh, huyện Sóc Sơn, thành phố Hà Nội.

2. Tại Trụ sở Đại diện Cảng vụ HKMB tại các cảng hàng không, sân bay khu vực miền Bắc.

3. Nơi tiếp công dân được bố trí phòng riêng hoặc bàn tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện để tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Nơi tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân của đơn vị.

5. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân.

## **Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân**

### **1. Lịch tiếp công dân**

Giám đốc Cảng vụ HKMB (hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc) tiếp công dân định kỳ vào ngày làm việc đầu tiên của tuần cuối tháng và đột xuất trong trường hợp theo quy định của Điều 18 Luật Tiếp công dân.

Lịch tiếp công dân phải được đăng công khai trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.

### **2. Bộ phận làm nhiệm vụ tiếp công dân của Cảng vụ HKMB**

a) Tại Trụ sở Cảng vụ HKMB: Phòng Tổ chức - Hành chính bố trí công chức tiếp công dân trong các ngày làm việc tại phòng tiếp công dân của Cảng vụ HKMB;

Thủ trưởng các đơn vị cử công chức tham gia tiếp công dân khi có các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có liên quan đến trách nhiệm của đơn vị.

b) Tại Đại diện Cảng vụ HKMB tại các cảng hàng không, sân bay địa phương: Trưởng Đại diện phân công công chức thực hiện tiếp công dân, căn cứ các quy định của pháp luật, 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 Tổ chức - Hành chính.

### **3. Việc tổ chức tiếp công dân**

Việc triển khai công tác tổ chức tiếp công dân tại Cảng vụ HKMB thực hiện theo Quy chế tiếp công dân của Cảng vụ HKMB ban hành kèm theo Quyết định số 293/QĐ-CVMB ngày 11/9/2023 của Giám đốc Cảng vụ HKMB (các nhiệm vụ của phòng Pháp chế - Thanh tra tại Quyết định số 293/QĐ-CVMB điều chuyển sang nhiệm vụ của phòng Tổ chức - Hành chính).

4. Việc từ chối tiếp công dân thực hiện theo Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTTP.

5. Việc xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTTP.

6. Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện theo Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTTP.

7. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân thực hiện theo Điều 9 Thông tư số 04/2021/TT-TTTP.

8. Trách nhiệm của công 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 thực hiện theo Điều 10 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

9. Việc theo dõi, quản lý việc tiếp công dân thực hiện theo Điều 11 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ THÔNG TIN TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 7. Tiếp nhận đơn**

1. Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn thực hiện theo Điều 5 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP đến Cảng vụ HKMB gồm:

a) Đơn được gửi qua hộp thư điện tử, dịch vụ bưu chính; nộp trực tiếp tại Văn thư Cảng vụ HKMB;

b) Đơn được gửi đến phòng Tiếp công dân của Cảng vụ HKMB (tại Trụ sở Cảng vụ HKMB và Trụ sở các Đại diện Cảng vụ HKMB);

c) Đơn được gửi qua Hòm thư góp ý của Ban Thanh tra nhân dân Cảng vụ HKMB;

d) Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;

đ) Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

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

3. Đầu mối tiếp nhận đơn

- Phòng Tổ chức - Hành chính, Đại diện Cảng vụ HKMB là đầu mối tiếp nhận đơn quy định tại điểm a, b, d, đ khoản 1 Điều này;

- Ban Thanh tra nhân dân là đầu mối tiếp nhận đơn quy định tại điểm c khoản 1 Điều này.

Các đơn vị nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm chuyển cho phòng Tổ chức - Hành chính (bộ phận Văn thư) chậm nhất 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn để vào sổ công văn đến và báo cáo Giám đốc chỉ đạo xử lý.

4. Đầu mối xử lý đơn: Phòng Tổ chức - Hành chính

Trong một số trường hợp cụ thể, tùy thuộc mức độ, tính chất của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc trường hợp tố cáo, phản ánh, kiến nghị về hoạt động của Phòng Tổ chức - Hành chính, đầu mỗi xử lý do Giám đốc Cảng vụ HKMB giao và chỉ đạo.

5. Phòng Tổ chức - Hành chính cập nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia khiếu nại, tố cáo (<https://csdlqgkntc.thanhtra.gov.vn>) hoặc Sổ theo dõi đơn thư theo mẫu quy định tại Mẫu số 01 Phụ lục I đính kèm Quy định này.

### **Điều 8. Xử lý đơn**

1. Việc xử lý đơn khiếu nại thực hiện theo các Điều 7, 8, 9, 10, 11, 12 và Điều 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

2. Việc xử lý đơn tố cáo thực hiện theo các Điều 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 và Điều 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

3. Việc xử lý các loại đơn khác thực hiện theo các Điều 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 và Điều 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

4. Việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Tiếp nhận và xử lý thông tin**

1. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm tham mưu tổ chức lập, công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử trên Trang thông tin điện tử của Cảng vụ HKMB để tiếp nhận thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các nội dung thuộc thẩm quyền quản lý của Cảng vụ HKMB; phân công công chức theo dõi hộp thư điện tử để tiếp nhận thông tin.

2. Trục ban Trưởng (là công chức quản lý cấp phòng tham gia trực điều hành trong ca trực ban của Cảng vụ HKMB) có trách nhiệm trực điện thoại đường dây nóng của Cảng vụ HKMB để tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin phản ánh qua điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại 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, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh vào sổ tiếp nhận thông tin, ký xác nhận và ghi âm (nếu có). Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu từ người cung cấp thông tin, tài liệu được thực hiện bằng Giấy Biên nhận theo Mẫu số 06 Phụ lục đính kèm theo Quy định này.

4. 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 để chỉ đạo xử lý.

5. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi tới hộp thư điện tử hoặc phản ánh qua đường dây nóng có họ tên, địa chỉ, nội dung tố cáo rõ ràng, nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định; nếu không thuộc thẩm quyền

thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Bộ phận tiếp nhận thông tin làm tờ trình, báo cáo thông tin, trình Giám đốc chỉ đạo xử lý.

7. Đầu mối xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Phòng Tổ chức - Hành chính.

Trong một số trường hợp cụ thể, tùy thuộc mức độ, tính chất của thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc trường hợp tố cáo, phản ánh, kiến nghị về hoạt động của phòng Tổ chức - Hành chính, đầu mối xử lý do Giám đốc Cảng vụ HKMB giao và chỉ đạo.

#### **Điều 10. Trách nhiệm phối hợp xử lý đơn và thông tin tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh**

1. Các đơn vị thuộc Cảng vụ HKMB có trách nhiệm phối hợp với phòng Tổ chức - Hành chính hoặc đơn vị được Giám đốc giao xử lý đơn và thông tin liên quan đến trách nhiệm quản lý khi có yêu cầu.

2. Các đơn vị chịu trách nhiệm trước Giám đốc Cảng vụ HKMB về ý kiến của mình về việc xử lý đối với đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 11. Lưu đơn, quản lý, theo dõi đơn và thông tin tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc lưu đơn, thông tin tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Điều 28 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

2. Việc quản lý, theo dõi đơn, thông tin tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

3. Các đơn, thông tin tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh sau khi giải quyết xong, đơn vị được giao xử lý đơn, thông tin có trách nhiệm lưu trữ một bộ hồ sơ photo và bàn giao bộ hồ sơ gốc cho phòng Tổ chức - Hành chính để lưu trữ, quản lý theo quy định.

#### **Điều 12. Bảo vệ bí mật nhà nước**

Cơ quan, đơn vị và cá nhân tiếp nhận, xử lý đơn, thông tin có trách nhiệm bảo đảm bí mật nhà nước theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Biểu mẫu sử dụng trong tiếp công dân và xử lý đơn, thông tin**

1. Biểu mẫu sử dụng trong tiếp công dân và xử lý đơn, thông tin: Thực hiện theo Phụ lục đính kèm Quy định này.

2. Các mẫu biểu khác tuân thủ theo các văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cảng vụ HKMB và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy định này.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính theo dõi, giám sát việc tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có phát sinh vướng mắc, các đơn vị tổng hợp, trao đổi với phòng Tổ chức - Hành chính để phối hợp giải quyết hoặc báo cáo Giám đốc Cảng vụ HKMB xem xét giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Giám đốc (để báo cáo);
- Các Phó Giám đốc;
- Các đơn vị thuộc Cảng vụ HKMB;
- Lưu: VT, TCHC (QA.17bn).

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Thanh Phương**



**Mẫu số 02- Phiếu Hướng dẫn**

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
**CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC**

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

Số: .../CVMB-....<sup>1</sup>

V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**

Kính gửi: .....<sup>2</sup>

Địa chỉ:.....

Đơn có nội dung: .....<sup>3</sup>

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của.....<sup>4</sup> đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến .....<sup>4</sup> để được giải quyết theo thẩm quyền./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; TCHC.

.....<sup>5</sup>  
 (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

<sup>1</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

<sup>2</sup> Họ tên của người khiếu nại.

<sup>3</sup> Tóm tắt nội dung khiếu nại.

<sup>4</sup> Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.

<sup>5</sup> Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi Phiếu Hướng dẫn.

**Mẫu số 03- Phiếu Chuyển đơn tố cáo**

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
**CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC**

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

Số: .../CVMB-...<sup>1</sup>

....., ngày ... tháng ... năm .....

V/v chuyển đơn tố cáo

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO**

Kính gửi: .....<sup>2</sup>

Ngày ... tháng ... năm ....., Cảng vụ hàng không miền Bắc nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về .....<sup>3</sup>

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, Cảng vụ hàng không miền Bắc chuyển đơn của công dân ..... đến .....<sup>2</sup> để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến Cảng vụ hàng không miền Bắc.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....;
- Lưu: VT; TCHC.

.....<sup>4</sup>  
 (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

<sup>1</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.

<sup>2</sup> Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

<sup>3</sup> Tóm tắt nội dung tố cáo.

<sup>4</sup> Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

**Mẫu số 04 - Phiếu Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh**

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC

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

Số: .../CVMB-....<sup>1</sup>

....., ngày ... tháng ... năm .....

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Kính gửi: .....<sup>2</sup>

Ngày ... tháng ... năm....., Cảng vụ hàng không miền Bắc nhận được đơn ghi ngày ... tháng ...năm.... của .....<sup>3</sup>

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....<sup>4</sup>

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, Cảng vụ hàng không miền Bắc chuyển đơn của .....<sup>4</sup> đến .....<sup>2</sup> để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến Cảng vụ hàng không miền Bắc.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....<sup>3</sup>;
- Lưu: VT; ...<sup>1</sup>.

.....<sup>5</sup>

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

<sup>1</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.

<sup>2</sup> Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

<sup>3</sup> Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.

<sup>4</sup> Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

<sup>5</sup> Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

**Mẫu số 05 - Phiếu Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau**

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC

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

Số: .../HD-CVMB

....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**  
**(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)**

Kính gửi: .....<sup>1</sup>

Ngày ... tháng ... năm ....., Cảng vụ hàng không miền Bắc nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm ... của .....<sup>1</sup>

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung .....<sup>2</sup> thuộc thẩm quyền giải quyết của .....<sup>3</sup>

2. ....

Vì vậy, đề nghị .....<sup>1</sup> viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....<sup>1</sup>;
- Lưu: VT; ...<sup>4</sup>

.....<sup>5</sup>  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

<sup>1</sup> Họ tên của người viết đơn.

<sup>2</sup> Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

<sup>3</sup> Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

<sup>4</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

<sup>5</sup> Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

**Mẫu số 06 - Giấy Biên nhận thông tin, tài liệu**

CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC

.....<sup>1</sup>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN  
Thông tin, tài liệu**Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại: .....<sup>1</sup>Tôi là .....<sup>2</sup> Chức vụ: .....Đã nhận của ông (bà) .....<sup>3</sup>

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: .../.../.... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 .....<sup>4</sup>

2 .....

3 .....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu***(Ký, ghi rõ họ tên)***Người nhận***(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.<sup>2</sup> Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.<sup>3</sup> Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).<sup>4</sup> Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

**Mẫu số 07 - Thông báo từ chối**

CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM  
CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC

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

Số: .../TB-CVMB

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: .....<sup>1</sup>

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....<sup>1</sup>

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..., ngày cấp:.../.../..., nơi cấp....

Địa chỉ: ..... đến Cảng vụ hàng không miền Bắc để khiếu nại (tố cáo) về việc .....<sup>2</sup>

Vụ việc đã được 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.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, Cảng vụ hàng không miền Bắc từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) .....<sup>1</sup> và thông báo để ông (bà) được biết./.

**Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- <sup>3</sup>... (để b/c);
- <sup>4</sup> ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

<sup>1</sup> Họ tên người khiếu nại (tố cáo).

<sup>2</sup> Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).

<sup>3</sup> Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

<sup>4</sup> Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

**Mẫu số 08 - Biên bản bàn giao hồ sơ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

CẢNG VỤ HÀNG KHÔNG MIỀN BẮC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .... /BBBG

Hà Nội, ngày..... tháng.....năm .....

**BIÊN BẢN BÀN GIAO HỒ SƠ  
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Hôm nay, hồi ....giờ..... ngày ..... tháng .... năm .....

Tại:.....

Chúng tôi gồm có:.....

**I. Đại diện bên giao:**

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

**II. Đại diện bên nhận:**

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị: Phòng Tổ chức - Hành chính.

**Hồ sơ bao gồm:**

1. Tên hồ sơ: .....

STT	TÊN HỒ SƠ	LOẠI VĂN BẢN	SỐ TRANG (từ trang-:-trang)	GHI CHÚ

2. Tài liệu có .... trang, từ trang .... đến trang ....

- Đại diện bên nhận đã xem xét hồ sơ và công nhận đã nhận đầy đủ hồ sơ như đã bàn giao.

- Ý kiến các bên (nếu có).

- Việc bàn giao kết thúc vào hồi...giờ.....,ngày..... tháng..... năm 2019.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản. Biên bản lập xong đã đọc cho mọi người cùng nghe, công nhận đúng và ký tên./.

**ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN BÊN GIAO**

(Ký, ghi rõ họ tên)