

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành nội quy tiếp công dân; quy trình tiếp công dân;
quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

CỤC TRƯỞNG CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 94/2009/QĐ-TTg ngày 16/7/2009 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng không Việt Nam trực thuộc Bộ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Cục Hàng không Việt Nam,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành nội quy phòng tiếp công dân; quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân (theo phụ lục đính kèm).

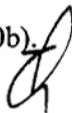
Điều 2: Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3: Các ông Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra Cục Hàng không Việt Nam, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nшил

Nơi nhận:

- Các Phó Cục trưởng;
- Như Điều 3;
- Lưu VT, TTHK. (HT.10b)



Lại Xuân Thanh

Phụ lục 1: Nội quy tiếp công dân
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1342/QĐ-CHK ngày 29/8/2014
của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam)

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

Điều 1: Phòng tiếp công dân của Cục Hàng không Việt Nam là nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề thuộc trách nhiệm của Cục Hàng không Việt Nam.

Điều 2: Cục Hàng không Việt Nam tiếp công dân từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định).

Thời gian tiếp công dân:

- Sáng từ 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút
- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút

Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam trực tiếp tiếp công dân từ 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút ngày làm việc đầu tiên của tuần cuối tháng.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày trung thực sự việc, 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 những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;



e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 4. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, 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.
4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến 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 có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
5. 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.
6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6: Cán bộ tiếp công dân và công dân phải thực hiện nghiêm chỉnh nội quy này./.

Phụ lục 2: Quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1342/QĐ-CHK ngày 29 / 8 /2014 của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam)

Điều 1: Quy trình tiếp công dân của Cục Hàng không Việt Nam

1. Người tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân. Trường hợp công dân đến để thực hiện quyền khiếu nại có sự tham gia của luật sư, trợ giúp viên pháp lý thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư, trợ giúp viên pháp lý xuất trình các giấy tờ:

- Thẻ luật sư hoặc thẻ trợ giúp viên pháp lý.
- Quyết định phân công trợ giúp viên pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại.
- Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của đoàn luật sư, giấy ủy quyền của người khiếu nại.

2. Ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu công dân ký xác nhận vào sổ tiếp công dân.

3. Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để ghi nhận, báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

4. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện xử lý thì làm thủ tục tiếp nhận đơn và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có);
- b) Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
- c) Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn về từng nội dung.

5. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn, trình bày trực tiếp:

- a) Đối với nội dung khiếu nại thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;
- b) Đối với nội dung tố cáo thì yêu cầu công dân viết thành đơn tố cáo hoặc ghi lại lời tố cáo (ghi âm lời tố cáo khi thấy cần thiết), bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị.

6. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải



cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trong trường hợp từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể thêm người đại diện nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

7. Tiếp nhận đơn, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân nếu thuộc thẩm quyền; ký giấy xác nhận tiếp đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có); phân loại xử lý đơn, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét giải quyết theo thẩm quyền hoặc chuyển các cơ quan, đơn vị giải quyết.

Điều 2: Quy trình xử lý đơn khiếu nại

1. Cục Hàng không Việt Nam không xử lý đơn thư trong các trường hợp sau:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền, trên đơn thể hiện được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ tên, địa chỉ cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; không ghi rõ nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

2. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại phải báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

3. Đơn thuộc thẩm quyền nhưng thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì có văn bản trả lời khiếu nại nêu rõ lý do không thụ lý.

4. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì không thụ lý nhưng có văn bản chỉ dẫn, trả lời cho người khiếu nại.

5. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều này thì cán bộ xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan, hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, đơn vị người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được thụ lý để giải quyết thì cơ quan nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

7. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị thuộc Cục Hàng không Việt Nam nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa

được giải quyết thì Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết vụ việc khiếu nại đó.

8. Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn trả lại đơn cho người khiếu nại kèm theo các tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

9. Việc thụ lý, hướng dẫn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc hướng dẫn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

Điều 3. Xử lý đơn tố cáo

1. Cục Hàng không Việt Nam không xử lý đơn trong các trường hợp sau:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không ghi rõ ngày, tháng, năm; không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người viết đơn; nội dung tố cáo không cụ thể, không có cơ sở để xem xét.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau:

a) Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

b) Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

c) Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3 Điều này phải được báo cáo để người có thẩm quyền giải quyết tố cáo quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

4. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều này thì chậm nhất trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được phải chuyển đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người viết đơn biết.

5. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị thuộc Cục Hàng không Việt Nam nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam ra văn bản yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết, trình bày lý do về việc chậm giải quyết tố cáo; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết tố cáo.

6. Đơn tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cơ quan Công an, Viện Kiểm sát xử lý theo quy định.

7. Đơn tố cáo hành vi tham nhũng, không có chữ ký, không ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung tố cáo cụ thể, có cơ sở để xem xét, giải quyết được thực hiện theo quy định của Luật Phòng, chống tham nhũng.

8. Việc thụ lý, chuyển đơn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc chuyển đơn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

Điều 4. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Cục Hàng không Việt Nam không xử lý đơn trong các trường hợp sau:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người viết đơn; nội dung kiến nghị, phản ánh không cụ thể, không có cơ sở để xem xét, giải quyết.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm; họ tên, địa chỉ người viết; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; có nội dung cụ thể, thuộc thẩm quyền giải quyết thì Cục Hàng không Việt Nam thụ lý, giải quyết và thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết. Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết.

Điều 5. Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Cục Hàng không Việt Nam tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng (0916 562 119) và qua hộp thư điện tử (caav@caa.gov.vn).

2. Khi tiếp nhận thông tin qua số 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 thì người nghe vẫn phải tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử mà ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể, có cơ sở để xem xét, giải quyết thì in ra giấy, trình thủ trưởng cơ quan xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi tới hộp thư điện tử hoặc qua đường dây nóng có họ tên, địa chỉ, nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định của Luật Phòng, chống tham nhũng, nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

5. Sau khi tiếp nhận thông tin, cán bộ được phân công phụ trách tiếp nhận thông tin làm tờ trình, báo cáo đầy đủ thông tin, trình thủ trưởng cơ quan đề nghị kiến xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.