

Số: 116/QĐ-TCTHADS

Hà Nội, ngày 12 tháng 12 năm 2017

### QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh,  
kiến nghị qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự

### TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

Căn cứ Luật Thi hành án dân sự năm 2008, Luật sửa đổi, bổ sung Luật Thi hành án dân sự năm 2014;

Căn cứ Quyết định số 61/2014/QĐ-TTg ngày 30/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thi hành án dân sự trực thuộc Bộ Tư pháp;

Căn cứ Quyết định số 993/QĐ-TCTHADS ngày 29/9/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự về việc thành lập đường dây nóng tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị về tiêu cực trong công tác thi hành án dân sự, quản lý nhà nước về thi hành án hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng và Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo Tổng cục Thi hành án dân sự,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình về tiếp nhận và xử lý thông tin do các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan thi hành án dân sự trong công tác thi hành án dân sự, thi hành án hành chính.

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

**Điều 3.** Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Tổng cục; Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Trần Tiến Dũng (để b/c);
- Văn phòng Bộ Tư pháp (để biết);
- Thanh tra Bộ Tư pháp (để biết);
- Các Phó Tổng cục trưởng (để biết);
- Công TTĐT TCTHADS - BTP (để đăng tải);
- Lưu: VT, GQKNTC.



Mai Lương Khôi

**TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
TỈNH BÌNH ĐỊNH**

Số: 105/SY-CTHADS

**SAO Y BẢN CHÍNH**

Bình Định, ngày 27 tháng 12 năm 2017

**Nơi nhận:**

- Lãnh đạo Cục;
- Các phòng chuyên môn thuộc Cục;
- Chi cục Thi hành án dân sự các huyện, thị xã thành phố thuộc tỉnh;
- Lưu VT, VP.

**TL. CỤC TRƯỞNG  
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Võ Kim Lang**



## QUY TRÌNH

Tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị  
qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan Thi hành án dân sự  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1167/QĐ-TCTHADS ngày 12/12/2017  
của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục tiếp nhận và xử lý thông tin do các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan thi hành án dân sự trong công tác thi hành án dân sự, thi hành án hành chính.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với Tổng cục Thi hành án dân sự, Cục Thi hành án dân sự các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh), Chi cục Thi hành án dân sự huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện) trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin do cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan thi hành án dân sự.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Đường dây nóng* là hệ thống số điện thoại và hộp thư điện tử được công bố và tích hợp tại Mục Đường dây nóng trên Cổng thông tin điện tử Tổng cục Thi hành án dân sự - Bộ Tư pháp, Trang thông tin điện tử Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh.

2. *Thông tin phản ánh, kiến nghị* là những nội dung do cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị trong công tác thi hành án dân sự, thi hành án hành chính với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan thi hành án dân sự.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý thông tin

1. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng phải bảo đảm kịp thời, đúng trình tự, thủ tục quy định tại Quy trình này và trong các văn bản pháp luật về thi hành án dân sự, thi hành án hành chính.

2. Chỉ thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng thông qua hệ thống số điện thoại, hộp thư điện tử đã được công bố công khai.

3. Thông tin phản ánh qua Đường dây nóng phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

4. Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng được đảm bảo giữ bí mật về danh tính, địa chỉ khi có yêu cầu; trường hợp người cung cấp thông tin có

yêu cầu được biết kết quả xử lý thông tin do mình cung cấp thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý, giải quyết phải thông báo cho người đó biết.

5. Từ chối tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng trong các trường hợp sau đây: Người cung cấp thông tin không thông báo họ tên, địa chỉ của mình; nội dung thông tin cung cấp chung chung, không thể xác định được nội dung vụ việc cụ thể, xảy ra ở đâu, có liên quan đến ai; các thông tin không liên quan đến công tác thi hành án dân sự, thi hành án hành chính.

6. Thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại đường dây nóng là trong giờ hành chính; thời gian tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử đường dây nóng là 24/24 giờ và 7 ngày/tuần.

7. Việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý các thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của hệ thống cơ quan thi hành án dân sự phải được vào sổ, lập thành hồ sơ và lưu trữ theo quy định.

## **Chương II**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 5. Đầu mối tiếp nhận thông tin**

1. Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo, Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo là đơn vị đầu mối tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng của thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự và Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh.

Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự, Trưởng phòng Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh bố trí công chức thường trực tiếp nhận và mở sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng được quy định tại Quy trình này.

2. Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện bố trí công chức thường trực tiếp nhận và mở sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng được quy định tại Quy trình này.

#### **Điều 6. Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị**

Công chức được phân công tiếp nhận thông tin có trách nhiệm:

1. Thường trực, tiếp nhận điện thoại, thư điện tử các thông tin phản ánh, kiến nghị.

Khi tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng, công chức được phân công có trách nhiệm phản hồi đối với người cung cấp thông tin về việc đã tiếp nhận thông tin và viện dẫn văn bản mà cơ quan Thi hành án dân sự sẽ áp dụng để xử lý thông tin (*Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự*).



2. Cập nhật thông tin vào sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng (theo mẫu ban hành kèm theo Quy trình này).

3. Lập phiếu tiếp nhận thông tin qua số điện thoại đường dây nóng (theo mẫu ban hành kèm theo Quy trình này) hoặc in nội dung phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử đường dây nóng.

4. Chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo, Trưởng phòng Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc Chi cục trưởng để xử lý theo quy định tại Điều 7 Quy trình này.

Trường hợp các thông tin, phản ánh, kiến nghị nhận được vào thời gian cuối ngày làm việc thì chuyển chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp tiếp nhận những thông tin mang tính khẩn cấp, phải chuyển ngay sau khi tiếp nhận.

### **Điều 7. Phân loại, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị**

Việc phân loại, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị sau khi nhận phiếu tiếp nhận thông tin đường dây nóng, bản in nội dung phản ánh, kiến nghị thực hiện như sau:

#### **1. Tại Tổng cục Thi hành án dân sự**

a) Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo, Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tham mưu Tổng Cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị theo quy định.

b) Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của đơn vị khác trực thuộc Tổng cục, các cơ quan thi hành án dân sự địa phương, Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tham mưu Tổng Cục trưởng giao các đơn vị trực thuộc Tổng cục hoặc ban hành văn bản chuyển cho các Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh, Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện liên quan tham mưu, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị theo quy định.

c) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình, các đơn vị trực thuộc Tổng cục, các cơ quan thi hành án dân sự địa phương kiểm tra, tham mưu Tổng Cục trưởng, Cục trưởng, Chi cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị.

#### **2. Tại Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh**

a) Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Trưởng phòng Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tham mưu Cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy định.

b) Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của đơn vị khác thuộc Cục, các cơ quan thi hành án dân sự cấp

huyện trực thuộc hoặc cơ quan Thi hành án dân sự ở địa phương khác, Trưởng phòng Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tham mưu Cục trưởng giao các đơn vị trực thuộc hoặc ban hành văn bản chuyển cho các Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện trực thuộc, cơ quan Thi hành án dân sự ở địa phương khác liên quan tham mưu, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy định.

c) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình, các đơn vị thuộc Cục kiểm tra, tham mưu Cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị.

### 3. Tại Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện

a) Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm giải quyết của đơn vị, Chi cục trưởng giao công chức thuộc đơn vị tham mưu xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Công chức được phân công xử lý thông tin có trách nhiệm tham mưu Chi cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy định.

b) Trường hợp thông tin phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm tham mưu, giải quyết của cơ quan Thi hành án dân sự địa phương khác, Chi cục trưởng ban hành văn bản chuyển cho cơ quan Thi hành án dân sự liên quan giải quyết và trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến phản ánh, kiến nghị theo quy định.

4. Văn bản chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị theo khoản 1, 2 và 3 Điều này phải chuyển qua hộp thư điện tử đường dây nóng của các cơ quan Thi hành án dân sự bằng hình thức văn bản scan hoặc sử dụng chữ ký số.

5. Việc kiểm tra, xem xét, giải quyết và trả lời các thông tin phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

## **Điều 8. Lập, lưu trữ và bảo quản hồ sơ xử lý thông tin**

1. Công chức được phân công xử lý thông tin có trách nhiệm lập hồ sơ xử lý thông tin.

2. Phiếu tiếp nhận thông tin qua số điện thoại đường dây nóng hoặc bản in nội dung phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử đường dây nóng là căn cứ để lập hồ sơ xử lý thông tin. Mỗi phiếu tiếp nhận hoặc bản in nội dung lập thành một hồ sơ.

Hồ sơ xử lý thông tin phải thể hiện toàn bộ quá trình xử lý thông tin, lưu giữ tất cả các tài liệu đã, đang thực hiện theo trình tự thời gian.

3. Việc lập, lưu trữ và bảo quản hồ sơ xử lý thông tin được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ trưởng Bộ



Tư pháp về hướng dẫn thực hiện một số thủ tục về quản lý hành chính và biểu mẫu nghiệp vụ trong thi hành án dân sự.

4. Thời hạn bảo quản hồ sơ được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 734/QĐ-TCTHADS ngày 30/9/2015 của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự về việc ban hành Bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu thi hành án dân sự.

#### **Điều 9. Tổng hợp, báo cáo**

1. Định kỳ hàng tháng, 6 tháng, năm và khi có yêu cầu, Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo, Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo chủ trì, phối hợp với các đơn vị trực thuộc Tổng cục, Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh tổng hợp tình hình, báo cáo Lãnh đạo Tổng cục, Lãnh đạo Cục về kết quả tiếp nhận, xử lý các thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Tổng cục Thi hành án dân sự, Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh và Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện.

2. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm và khi có yêu cầu, Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh, Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện tổng hợp tình hình, báo cáo Tổng cục, Cục về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân qua đường dây nóng của Cục, Chi cục theo báo cáo công tác thi hành án dân sự định kỳ.

3. Nội dung báo cáo phải nêu rõ số lượng thông tin đã tiếp nhận qua số điện thoại, qua hộp thư điện tử (gồm số lượng thông tin tiếp nhận từ đương sự và từ các cơ quan Thi hành án dân sự nơi khác chuyển); kết quả phân loại (số lượng thuộc trách nhiệm giải quyết, số lượng thuộc trách nhiệm của đơn vị khác); kết quả xử lý (các thông tin thuộc trách nhiệm giải quyết, các thông tin thuộc thẩm quyền của đơn vị khác); khó khăn, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị (nếu có).

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan trực thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự**

1. Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện nhiệm vụ theo Điều 5 Quy trình này; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và quản lý hoạt động về đường dây nóng trong hệ thống cơ quan thi hành án dân sự.

2. Các cơ quan trực thuộc Tổng cục có trách nhiệm tham mưu Tổng Cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời các phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan mình trong thời gian quy định và gửi kết quả xử lý về Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo để theo dõi chung và tổng hợp, báo cáo theo quy định tại Điều 9 Quy trình này.

3. Văn phòng Tổng cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ việc tiếp nhận, xử lý các thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Tổng cục Thi hành án dân sự.

### **Điều 11. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh**

1. Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện nhiệm vụ theo Điều 5 Quy trình này; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo các ý kiến phản ánh, kiến nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân và quản lý hoạt động về đường dây nóng của Cục và các Chi cục trực thuộc.

2. Các đơn vị trực thuộc Cục có trách nhiệm tham mưu Cục trưởng xem xét, giải quyết và trả lời các ý kiến phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình trong thời gian quy định, gửi Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo báo cáo kết quả xử lý thông tin theo quy định tại Điều 9 Quy trình này.

3. Văn phòng Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ việc tiếp nhận, xử lý các thông tin tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện**

1. Chi cục trưởng thực hiện nhiệm vụ theo Điều 5 Quy trình này; chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ việc tiếp nhận, xử lý các thông tin cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Chi cục và quản lý hoạt động về đường dây nóng của Chi cục.

2. Công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ theo Điều 6 Quy trình này có trách nhiệm theo dõi và tham mưu, giúp Chi cục trưởng báo cáo kết quả xử lý thông tin theo quy định tại Điều 9 Quy trình này.

### **Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật**

Người cung cấp thông tin phải đảm bảo tính trung thực, khách quan của nguồn tin cung cấp. Trường hợp cố ý cung cấp thông tin sai sự thật sẽ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Người cung cấp thông tin đúng được Tổng cục Thi hành án dân sự, Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh, Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện ghi nhận, biểu dương. Trường hợp nguồn tin có giá trị giúp kịp thời phát hiện, ngăn chặn tiêu cực trong công tác thi hành án dân sự được Tổng cục Thi hành án dân sự, Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh, Chi cục Thi hành án dân sự cấp huyện xem xét khen thưởng.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy định này sẽ được xem xét đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng. Trường hợp vi phạm Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý, kỷ luật theo quy định.



**Điều 14. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh các nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời thông báo, phản ánh về Tổng cục Thi hành án dân sự để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /m

**Q. TỔNG CỤC TRƯỞNG**



**Mai Lương Khôi**

