

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 47/QĐ-CTHADS ngày 23 tháng 02 năm 2017
của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ phối hợp của tổ chức, cá nhân trong hoạt động tiếp công dân tại cơ quan Cục Thi hành án dân sự tỉnh Tuyên Quang (gọi chung là Cục).

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức thuộc Cục có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tiếp nhận yêu cầu thi hành án dân sự theo quy định của pháp luật.

Việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01 tháng 02 năm 2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đề nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu thi hành án theo quy định của pháp luật.

Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 3. Hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và lưu giữ theo đúng quy định của pháp luật.

3. Công chức thuộc Cục có trách nhiệm tiếp công dân bao gồm:
- a) Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được Cục trưởng ủy quyền, phân công;
 - b) Trưởng phòng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
 - c) Các công chức thuộc Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo được Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo phân công tiếp công dân.
 - d) Các công chức khác do Cục trưởng phân công;

Điều 4. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân

1. Lãnh đạo Cục có trách nhiệm bố trí công chức tiếp công dân. Công chức tiếp dân phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Lãnh đạo Cục có trách nhiệm cử công chức tiếp dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do cơ quan có thẩm quyền tổ chức; đảm bảo kinh phí, cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ cho hoạt động tiếp công dân theo quy định.

Điều 5. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Cục niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Cục tại Trụ sở cơ quan và công bố trên Trang thông tin điện tử của Cục về các nội dung sau đây:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của Cục trưởng theo Khoản 1 Điều 6 Quy chế này; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của Cục trưởng

1. Cục trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày **05** hàng tháng; trong trường hợp ngày tiếp công

dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Cục trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Cục trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, 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 tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Văn phòng Cục có nhiệm vụ chuẩn bị việc tiếp dân định kỳ của Cục trưởng. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm cử công chức hướng dẫn công dân tại nơi tiếp và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Cục trưởng, giúp Cục trưởng theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

Điều 7. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Cục

1. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Cục được thực hiện trong các ngày làm việc (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết) tại Phòng Tiếp công dân. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo là cơ quan thường trực tiếp công dân của Cục.

2. Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm phân công, bố trí công chức của Phòng tổ chức tiếp công dân thường xuyên; tham mưu cho Cục trưởng chỉ đạo Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục cùng tham gia tiếp công dân.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục tham gia tiếp công dân để giải quyết các vấn đề thuộc lĩnh vực mình phụ trách khi có yêu cầu của Cục trưởng hoặc đề nghị của Trưởng phòng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Các công chức thuộc Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp công dân thường xuyên theo sự phân công của Trưởng Phòng. Công chức thuộc Văn phòng được phân công thực hiện tiếp nhận hướng dẫn đương sự yêu cầu thi hành án.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC CỤC TRONG TIẾP CÔNG DÂN VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Cục

1. Trong việc tiếp công dân định kỳ của Cục trưởng:

a) Văn phòng Cục có trách nhiệm bố trí, báo cáo trước với Cục trưởng chậm nhất 07 ngày làm việc về lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Cục trưởng theo quy định tại Khoản 1 Điều 6 Quy chế này;

b) Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cá nhân, đơn vị thuộc Cục chuẩn bị kế hoạch, nội dung phục vụ buổi tiếp công dân của Cục trưởng, báo cáo Cục trưởng xem xét, chỉ đạo;

c) Các cá nhân, đơn vị thuộc Cục đang giải quyết các vụ việc Cục trưởng dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Cục trưởng; phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Văn phòng Cục chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân của Cục trưởng;

d) Khi Cục trưởng tiếp công dân, Trưởng phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chánh Văn phòng Cục, Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của Cục trưởng có trách nhiệm cùng dự.

2. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng Cục và các Phòng chuyên môn thuộc Cục có liên quan tham mưu tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất của Cục trưởng.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân trong hoạt động tiếp công dân thường xuyên của Cục

1. Người tiếp công dân là công chức thuộc Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo và công chức thuộc Văn phòng được phân công thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn đương sự yêu cầu thi hành án, có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định;

b) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án 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;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn yêu cầu thi hành án theo quy định.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân thường xuyên ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản;

Trường hợp người yêu cầu thi hành án trực tiếp trình bày bằng lời nói thì người tiếp công dân thực hiện theo quy định tại khoản 3, điều 31 Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014)

d) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

e) 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;

g) Thông báo cho Thủ trưởng đơn vị thuộc Cục tiếp công dân hoặc cử công chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình;

h) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Cục trưởng tiếp;

k) Đề nghị văn thư lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án; 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường

hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân lưu);

l) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo để xem xét, giải quyết theo quy định;

m) Giúp Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo và Chánh Văn phòng theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Cục, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Từ chối tiếp những người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ của Cục có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Trưởng phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chánh Văn Phòng Cục để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục ngành, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn yêu cầu thi hành án; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

Chương IV

QUAN HỆ PHỐI HỢP CỦA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC CỤC TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quan hệ giữa Phòng Kiểm tra với các đơn vị có liên quan trong việc tiếp công dân

Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo chịu trách nhiệm tham mưu trực tiếp cho Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng được phân công) thực hiện tiếp công dân; làm đầu mối duy trì mối quan hệ với Văn phòng, các Phòng chuyên môn thuộc Cục thực hiện việc tiếp dân để giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

Điều 12. Quan hệ giữa các phòng chuyên môn trong việc tiếp công dân

Quan hệ giữa Văn phòng, các Phòng chuyên môn thuộc Cục trong việc tiếp công dân là quan hệ phối hợp, được thực hiện theo Quy chế làm việc của Cục và theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng đơn vị.

Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu lãnh đạo Cục cử công chức tiếp dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do cơ quan có thẩm quyền tổ chức;

Văn phòng Cục có trách nhiệm phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu lãnh đạo Cục đảm bảo kinh phí, cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ cho hoạt động tiếp công dân theo quy định

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo dõi, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục và công chức, người lao động của Cục thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện tiếp công dân theo Quy chế này, nếu phát sinh các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực thuộc đơn vị nào phụ trách thì Thủ

trưởng đơn vị đó có trách nhiệm tham gia hoặc cử công chức thuộc đơn vị mình tham gia tiếp công dân.

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các đơn vị, công chức thuộc Cục có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.

CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Tuyên