

Số: 167 /QĐ-CTHADS

Bến Tre, ngày 25 tháng 6 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre**

### CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ

*Căn cứ Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; đã được sửa đổi, bổ sung ngày 25/11/2014; ngày 12/6/2018; ngày 13/11/2020; ngày 11/01/2022;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; 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 Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;*

*Căn cứ Luật tố cáo năm 2018; 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;*

*Căn cứ Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp quy định quy trình xử lý; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự;*

*Căn cứ Quyết định số 2908/QĐ-BTP ngày 06/11/2012 của Bộ Tư pháp về việc sửa đổi Quyết định số 3086/QĐ-BTP ngày 06/11/2009 của Bộ Tư pháp quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre;*

*Xét đề nghị của Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo,*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 240/QĐ-CTHADS ngày 05/11/2019 của Cục trưởng Cục Thi hành án dân

sự ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục Thi hành án dân sự, Chi cục Thi hành án dân sự các huyện, thành phố trực thuộc và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Tổng cục THADS (để báo cáo);
- Vụ GQKNTC (để báo cáo);
- Các Phó Cục trưởng;
- Công TTĐĐT của Cục THADS (để đăng tải);
- Lưu: VT, PKT. Hà

**CỤC TRƯỞNG**

**Nguyễn Văn Nghiệp**

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
TỈNH BẾN TRE

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

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre năm 2024**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 167/QĐ-CTHADS  
ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự)*

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức; tiếp người nước ngoài đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức và các Phòng chuyên môn thuộc Cục Thi hành án dân sự 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. Tiếp công dân để tiếp nhận, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân để lắng nghe, giải thích những thắc mắc liên quan đến quá trình tổ chức thi hành bản án, quyết định của Tòa án của công chức, đơn vị thuộc quyền quản lý của Cục Thi hành án dân sự.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự để xem xét giải quyết theo đúng quy định của pháp luật; Đối với các nội dung không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thi hành án dân sự thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết; Đối với các nội dung thuộc thẩm quyền của Chi cục Thi hành án dân sự trực thuộc thì tiếp nhận và chuyển đơn đến Chi cục Thi hành án dân sự có thẩm quyền xem xét giải quyết.

4. Tiếp nhận và xử lý thông tin có liên quan công tác thi hành án dân sự do các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Cục Thi hành án dân sự.

##### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện tiếp công dân**

1. Đảm bảo việc tiếp công dân được thực hiện theo đúng quy định Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ

và các quy định khác của pháp luật.

2. Xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo đúng quy trình tại Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp và các văn bản pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự phải tuân theo Quy chế này và Nội quy tiếp công dân số 34/OĐ-CTHADS ngày 18/5/2015 của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Phòng kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi chung là Phòng kiểm tra) giúp Cục trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự - chủ trì tổ chức, phối hợp với các Phòng chuyên môn và các Chi cục Thi hành án dân sự trực thuộc (nếu cần thiết) trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Trưởng Phòng kiểm tra có trách nhiệm phân công Thẩm tra viên, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến hoạt động thi hành án dân sự thuộc thẩm quyền của các cơ quan thi hành án dân sự trong tỉnh.

#### **Điều 5. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn tiếp công dân**

Lãnh đạo Phòng kiểm tra có trách nhiệm trực tiếp thường xuyên tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo - Lãnh đạo các Phòng chuyên môn khác có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân để ghi nhận các vụ việc có đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Phòng; Trường hợp Lãnh đạo Phòng bận công tác đột xuất không thể trực tiếp tiếp công dân thì phải cử công chức có đủ năng lực thực hiện việc tiếp công dân và chịu trách nhiệm việc đã tiếp và trả lời công dân.

#### **Điều 6. Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tiếp công dân**

Cục trưởng trực tiếp tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công các Phó Cục trưởng phụ trách tiếp công dân định kỳ 04 lần/tháng tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Cục trưởng hoặc các Phó Cục trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể ủy quyền cho Trưởng Phòng kiểm tra tiếp công dân hoặc Trưởng Phòng nghiệp vụ tiếp công dân có liên quan đến lĩnh vực quản lý và sau đó có trách nhiệm báo cáo kết quả với Cục trưởng.

#### **Điều 7. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Cục

Thi hành án dân sự có đủ tiêu chuẩn theo Điều 9 của Quy chế này, được Cục trưởng phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, bao gồm:

Người tiếp công dân thường xuyên: là Thẩm tra viên, công chức thuộc Phòng kiểm tra được Cục trưởng giao nhiệm vụ thường xuyên hoặc luân phiên định kỳ tiếp công dân tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự;

Người tiếp công dân khi được giao: là Chấp hành viên, Thư ký, Chuyên viên thuộc các Phòng chuyên môn được Cục trưởng phân công phối hợp tiếp công dân khi phát sinh nội dung vụ việc có liên quan theo yêu cầu.

### **Điều 8. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự, trừ các trường hợp cần thiết cấp bách do Cục trưởng quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân được đặt tại trụ sở của Cục Thi hành án dân sự, được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

3. Tại Phòng tiếp dân, phải công khai các thủ tục hành chính về thi hành án dân sự, công khai số điện thoại “đường dây nóng” và niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định tại Khoản 1 Điều 11 Quy chế này.

### **Điều 9. Tiêu chuẩn của người tiếp công dân**

Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục bảo đảm yêu cầu về sức khỏe, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

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

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục của ngành cấp, có bảng tên, phù hiệu theo quy định.

2. Khi tiếp công dân, 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; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân trình bày.

### **Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân đến Địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, 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 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

### **Chương III.**

## **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên**

#### **1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân thường xuyên:**

a) Tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, ghi chép vào Sổ tiếp công dân theo quy định; Giải thích hướng dẫn công dân đối với những trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thi hành án dân;

b) Giải thích, hướng dẫn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại 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 công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Tiếp nhận đơn, các tài liệu kèm theo của công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân phải ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, sau khi công dân trình bày xong và kết thúc biên bản, người tiếp dân đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản;

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) Phân loại, chuyên đơn, trình người có thẩm quyền xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phối hợp với công chức phụ trách vụ việc hoặc đơn vị có thẩm quyền và thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;

e) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ trường hợp người tố cáo đồng ý công khai; không được tiếp lộ những thông tin có hại cho người tố cáo;

g) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Cục trưởng tiếp hoặc khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Cục trưởng để xem xét chỉ đạo, giải quyết đúng quy định

h) Lập phiếu nhận đơn theo mẫu quy định 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 ký ghi rõ họ tên vào Phiếu nhận đơn; giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Phiếu nhận đơn được lập thêm 01 bản để người

tiếp công dân lưu). Trường hợp ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng biên bản tiếp công dân theo mẫu quy định thì giao cho công dân 01 bản, 01 bản đưa vào hồ, 01 bản lưu tại bộ phận tiếp dân; báo cáo lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

i) Giúp Trưởng Phòng kiểm tra theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

## **2. Quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên:**

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, giải quyết vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của cơ quan thi hành án dân sự;

đ) Từ chối tiếp những người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 11 của Quy chế này;

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ cơ quan Cục Thi hành án dân sự 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 Cục trưởng để có biện pháp giải quyết kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Điều 13. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao**

### **1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân khi được giao:**

a) Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định;

b) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị thì báo cáo Thủ trưởng đơn vị để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

c) Các nhiệm vụ quy định tại các điểm b, c, d, e, g, h khoản 1 Điều 12 của Quy chế này;

d) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao.

2. Quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao theo quy định tại khoản 2 Điều 12 của quy chế này.

## **Chương IV**

### **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRONG THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

#### **Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Trưởng Phòng kiểm tra có trách nhiệm niêm yết công khai Lịch tiếp công dân tại Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự.
2. Lịch tiếp công dân quy định tại Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

#### **Điều 15. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày rõ nội dung vụ việc cụ thể.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, biên bản tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Phiếu nhận đơn, biên bản tiếp công dân có chữ ký hoặc điểm chỉ của các thành phần tham gia tiếp, được lập thành 03 bản, 01 bản đưa vào hồ sơ, 01 bản cấp cho công dân, 01 bản lưu tại bộ phận tiếp dân.

3. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng đề khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người tiếp công dân phân loại nội dung khiếu nại, tố cáo trong thi hành án dân sự đã tiếp nhận; báo cáo Phó cục trưởng Cục Thi hành án dân sự phụ trách để xem xét giải quyết theo quy định tại Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp.

2. Người tiếp công dân phân loại nội dung kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự đã tiếp nhận; báo cáo Phó cục trưởng Cục Thi hành án dân sự phụ trách để xem xét giải quyết theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp.

#### **Điều 17. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**



Trường hợp công dân đến địa điểm tiếp công dân yêu cầu biết kết quả giải quyết, công chức phụ trách vụ việc có trách nhiệm phối hợp với người tiếp công dân trả lời hoặc cung cấp văn bản trả lời.

Trường hợp công dân không đến địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân, công chức được giao giải quyết vụ việc có trách nhiệm thông báo kết quả theo quy định pháp luật.

## **Chương V**

### **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP CÔNG TÁC TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 18. Quan hệ giữa Phòng kiểm tra với các đơn vị có liên quan**

1. Phòng kiểm tra chịu sự lãnh đạo trực tiếp của Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được phân công phụ trách, làm đầu mối giúp Lãnh đạo Cục thực hiện tốt mối quan hệ với các Phòng chuyên môn, các Chi cục Thi hành án dân sự và các cơ quan, tổ chức có liên quan trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Phòng kiểm tra đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, các Phòng chuyên môn, các Chi cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp thông tin, tài liệu và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi Phòng kiểm tra yêu cầu theo đúng quy định.

3. Trách nhiệm và mối quan hệ phối hợp công tác giữa Phòng kiểm tra với Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự, các Phòng chuyên môn, các Chi cục Thi hành án dân sự và các cơ quan tổ chức có liên quan được thực hiện theo quy chế làm việc của Cục Thi hành án dân sự; Quy định chức năng nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng kiểm tra giải quyết khiếu nại tố cáo.

4. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 12 quy chế này, nếu có phát sinh các vấn đề có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của các Phòng chuyên môn thì trong phạm vi trách nhiệm của mình phải trực tiếp hoặc cử công chức tiếp công dân và trả lời công dân đúng quy định của pháp luật.

5. Trưởng Phòng kiểm tra phối hợp với Chánh Văn phòng Cục Thi hành án dân sự chủ động xử lý kịp thời các trường hợp quy định tại điểm e khoản 2 Điều 12 Quy chế này.

6. Chánh Văn phòng phối hợp với Trưởng Phòng kiểm tra, đề xuất tham mưu Cục trưởng trong việc bố trí, sắp xếp và bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho Phòng tiếp dân của Cục Thi hành án dân sự.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19. Trách nhiệm của Trưởng phòng kiểm tra và Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Cục Thi hành án dân sự**

1. Trưởng Phòng kiểm tra giúp Cục trưởng quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Cục Thi hành án dân sự và các Chi cục Thi hành án dân sự trực thuộc; chủ trì, phối hợp với Trưởng các Phòng chuyên môn tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu công chức các cơ quan thi hành án dân sự trong toàn tỉnh thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các Phòng chuyên môn, Chi cục trưởng các Chi cục thi hành án dân sự trực thuộc, trong phạm vi trách nhiệm của mình, định kỳ hàng tháng, quý, sáu tháng, chín tháng, cuối năm hoặc đột xuất khi cần thiết báo cáo bằng văn bản qua Phòng kiểm tra về tình hình, kết quả xử lý đơn và công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

3. Chi cục trưởng các Chi cục Thi hành án dân sự trực thuộc có trách nhiệm ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân tại đơn vị mình theo quy định của pháp luật và phù hợp với Quy chế này.

### **Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Đơn vị, công chức thi hành án dân sự và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định chung về khen thưởng; 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.

Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp kịp thời phát hiện xử lý những tiêu cực trong công tác tổ chức thi hành án dân sự được Cục Thi hành án dân sự cấp tỉnh xem xét khen thưởng; Người cung cấp thông tin phải đảm bảo sự thật của nguồn tin cung cấp, không được nói sai sự thật vì mục đích cá nhân. Nếu cố ý cung cấp thông tin sai sự thật phải chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Tổ chức, đơn vị, công chức thi hành án dân sự có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng được xem xét khen thưởng theo quy định chung về khen thưởng. Nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật tùy theo tính chất, mức độ vi phạm.

Trong quá trình thực hiện quy chế, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh các nội dung cần sửa đổi bổ sung, các đơn vị, công chức có liên quan kịp thời thông báo, phản ánh thông qua Phòng kiểm tra để tổng hợp trình Cục trưởng sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Quy chế này thay thế Quy chế tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Bến Tre, được ban hành theo Quyết định số 240/QĐ-CTHADS ngày 05/11/2019 của Cục trưởng Cục THADS tỉnh Bến Tre./.

