



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

QUY TRÌNH

Tiếp công dân trong thi hành án dân sự

(Ban hành kèm theo Quyết định số 630/QĐ-TCTHADS ngày 26/6/2025
của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy trình này quy định về tổ chức tiếp công dân; trình tự, thủ tục tiếp công dân, tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan Thi hành án dân sự (THADS) tỉnh, thành phố (sau đây gọi tắt là cơ quan THADS tỉnh).

2. Việc tiếp công dân tại Cục Quản lý THADS thực hiện theo Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh.
2. Trưởng Phòng chuyên môn, Phòng THADS khu vực thuộc cơ quan THADS tỉnh.
3. Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân thuộc cơ quan THADS tỉnh.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành, các quy định của pháp luật khác có liên quan và quy định tại Quy trình này.
2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân; đảm bảo công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật, đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

a) Địa điểm tiếp công dân của cơ quan THADS tỉnh được bố trí tại Trụ sở cơ quan THADS tỉnh và tại các Phòng THADS khu vực thuộc cơ quan THADS tỉnh.

b) Địa điểm tiếp công dân phải đảm bảo về cơ sở vật chất, phương tiện như: Thiết bị ghi âm, ghi hình giám sát, internet, máy tính, máy in, điện thoại, bàn, ghế, sổ sách và các điều kiện cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân. Địa điểm tiếp công dân phải được niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân và các quy định cần thiết khác để công dân biết, thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

2. Thời gian tiếp công dân

Việc tiếp công dân thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần, trừ ngày Lễ, Tết theo quy định.

Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên

1. Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo là đơn vị đầu mối, có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh tổ chức việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; phân công công chức đơn vị mình trực tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân Trụ sở cơ quan THADS tỉnh.

2. Tại địa điểm tiếp công dân Phòng THADS khu vực, công chức tiếp công dân thường xuyên do Thủ trưởng hoặc Phó Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh được ủy quyền, phân công hoặc giao Trưởng Phòng THADS khu vực phân công thực hiện. Các Phòng chuyên môn khác thuộc cơ quan THADS tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Phòng THADS khu vực, Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực phụ trách của đơn vị mình.

3. Trưởng phòng các đơn vị thuộc cơ quan THADS tỉnh có trách nhiệm cùng dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thường xuyên theo phân công, yêu cầu của lãnh đạo cơ quan THADS tỉnh; chỉ đạo công chức chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo lãnh đạo cơ quan THADS tỉnh xem xét xử lý, giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân thuộc lĩnh vực phụ trách.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Tại địa điểm tiếp công dân Trụ sở cơ quan THADS tỉnh: Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh trực tiếp tiếp công dân định kỳ bảo đảm ít nhất 01 ngày trong 01 tháng.

b) Tại địa điểm tiếp công dân Phòng THADS khu vực: Thủ trưởng Cơ quan THADS tỉnh phân công, ủy quyền Phó Thủ trưởng tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng.

Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh trùng ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết thì việc tiếp công dân được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh vì lý do đột xuất, khách quan không thể thực hiện được thì Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh phân công, ủy quyền Phó Thủ trưởng tiếp công dân hoặc lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và thông báo cho công dân biết.

2. Tiếp công dân đột xuất

Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh tiếp công dân đột xuất hoặc ủy quyền Phó Thủ trưởng tiếp khi có yêu cầu cấp thiết trong những trường hợp:

a) Vụ việc có tính chất phức tạp;

b) Trường hợp nếu không kịp thời xem xét, chỉ đạo có thể phát sinh hậu quả nghiêm trọng hoặc ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan, an ninh, trật tự an toàn xã hội.

Chương III **TRÌNH TỰ THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải đảm bảo trang phục ngành, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, 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; lập biên bản ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, đơn, tài liệu có liên quan; cung cấp biên bản cho công dân.

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc lắng nghe, 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 về các quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật; yêu cầu 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 xem xét, giải quyết.

5. Giữ bí mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Từ chối tiếp công dân

Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân khi thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, nhưng phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối và báo cáo lãnh đạo cơ quan biết.

Đối với những trường hợp được quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân, công chức tiếp công dân phối hợp với bảo vệ cơ quan hoặc một công chức khác trong đơn vị lập biên bản ghi nhận sự việc để làm cơ sở từ chối tiếp công dân. Trường hợp công dân có hành vi gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phối hợp với bảo vệ tại nơi tiếp công dân, Công an xã, phường, đặc khu tại nơi tiếp công dân lập biên bản ghi nhận sự việc; báo cáo Thủ trưởng cơ quan THADS tỉnh đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Điều 9. Xác định nhân thân và tính hợp pháp của đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, công chức tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, người đại diện khiếu nại, hoặc người được ủy quyền khiếu nại.

Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại cụ thể như sau:

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì công chức tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện.

Trường hợp người người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người khác để thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

b) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho người đại diện, người được ủy quyền khác thì công chức tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan.

c) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân 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.

2. Khi tiếp người tố cáo, công chức tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân; công chức tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

3. Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý nội dung tiếp công dân

Công chức tiếp công dân có trách nhiệm phổ biến nội quy tiếp công dân, trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đề nghị công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lắng nghe, ghi chép, phân loại nội dung theo thẩm quyền, xác định các điều kiện thụ lý giải quyết đối với từng trường hợp như sau:

1. Trường hợp khiếu nại

a) Đối với nội dung khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì công chức tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

b) Đối với nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền, nếu đủ điều kiện có thể thụ lý thì công chức tiếp công dân nhận và lập giấy biên nhận.

Trường hợp công dân khiếu nại nội dung thuộc thẩm quyền nhưng nội dung đơn chưa rõ ràng, đầy đủ thì công chức tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Trường hợp công dân đến khiếu nại nhưng không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn, yêu cầu công dân viết đơn khiếu nại theo quy định. Nếu người khiếu nại không có khả năng viết đơn thì công chức tiếp công dân ghi chép nội dung người khiếu nại trình bày, đọc cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ.

Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng đơn có nhiều người cùng ký tên thì công chức tiếp công dân yêu cầu những người có mặt lập văn bản cử người đại diện khiếu nại.

Trường hợp đơn khiếu nại có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết lại đơn về những nội dung thuộc thẩm quyền; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

c) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì công chức tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại biết và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

d) Trường hợp vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại thì công chức tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo Phòng, Lãnh đạo cơ quan THADS tỉnh xem xét ra thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định.

đ) Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại, công chức tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

2. Trường hợp tố cáo

a) Trường hợp công dân đến tố cáo trực tiếp nhưng không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn, yêu cầu công dân viết đơn theo quy định hoặc lập biên bản ghi lại lời tố cáo, yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì công chức tiếp công dân đề nghị người đến tố cáo trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Trường hợp đơn tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng đơn có nhiều người cùng ký tên thì công chức tiếp công dân yêu cầu những người có mặt lập văn bản cử người đại diện tố cáo.

b) Trường hợp công dân đến tố cáo thuộc các trường hợp không đủ điều kiện thì công chức tiếp công dân không tiếp nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết; trường hợp cần thiết khác, thực hiện thủ tục ra thông báo từ chối tiếp công dân.

3. Trường hợp phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân tiếp nhận thông tin và lập giấy biên nhận.

Điều 11. Xử lý trường hợp đơn tiếp nhận có nhiều nội dung

1. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau, gồm cả khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có nội dung tố giác tội phạm thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn riêng về tố giác tội phạm, gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm theo quy định pháp luật.

Điều 12. Lập biên nhận hồ sơ, tài liệu

Trong quá trình thực hiện tiếp công dân, nếu công dân cung cấp hồ sơ tài liệu thì công chức tiếp công dân phải lập giấy biên nhận trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin tài liệu, bằng chứng và xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao công dân, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản lưu cán bộ tiếp công dân.

Trường hợp công dân chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu theo quy định thì công chức tiếp công dân lập phiếu hẹn đề nghị công dân cung cấp bổ sung.

Điều 13. Ghi sổ tiếp công dân

Trong quá trình thực hiện tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải ghi đầy đủ các nội dung, ý kiến đã trao đổi, những việc đã xử lý, giải quyết theo các cột, mục tại sổ tiếp công dân.

Điều 14. Chuyển giao biên bản tiếp công dân, đơn tiếp nhận đến bộ phận văn thư

Ngay trong ngày tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, công chức tiếp công dân phải vào Sổ, chuyển giao biên bản tiếp công dân, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu liên quan kèm theo đã tiếp nhận cho Văn phòng cơ quan THADS tỉnh. Việc chuyển giao được thực hiện thông qua các hình thức sau:

a) Tại cơ quan THADS tỉnh: Công chức tiếp công dân chuyển giao trực tiếp cho bộ phận Văn thư cơ quan THADS tỉnh.

b) Tại Phòng THADS khu vực: Văn thư Phòng THADS khu vực hoặc công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thực hiện scan biên bản tiếp công dân, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu liên quan đã tiếp nhận; đăng nhập Hệ thống quản lý văn bản điều hành, cập nhập dữ liệu thông tin, đính kèm các tài liệu scan và gửi qua trực liên thông để Văn Thư cơ quan THADS tỉnh trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét, phân loại xử lý. Đồng thời, trong thời hạn 05 ngày làm việc, Văn thư Phòng THADS khu vực hoặc công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân khu vực phải gửi biên bản tiếp công dân, đơn thư, tài liệu (bản chính) đã tiếp nhận về Văn phòng cơ quan THADS tỉnh.

2. Trường hợp tiếp công dân hoặc đơn tiếp nhận vào cuối giờ làm việc trong ngày thì việc thực hiện quy định tại khoản 1, 2 Điều này thực hiện vào đầu giờ sáng ngày làm việc kế tiếp.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 15. Hiệu lực thi hành

Quy trình này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2025.

Điều 16. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Cục Quản lý THADS, Cơ quan THADS tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tổ chức thi hành Quy trình này.
2. Ban Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tham mưu, giúp Cục trưởng Cục Quản lý THADS hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy trình này.
3. Quá trình thực hiện, trường hợp có vướng mắc hoặc có các vấn đề mới phát sinh, đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân kịp thời phản ánh về Cục Quản lý THADS (qua Ban Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo) để tổng hợp, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.