

Số: 146 /QĐ-TCTHADS

Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc triển khai Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự

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

Căn cứ Luật Thi hành án dân sự số 26/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật số 64/2014/QH13 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự ngày 25/11/2014;

Căn cứ Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18/7/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/03/2020 của Chính phủ;

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 3416/QĐ-BTP ngày 22/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp phê duyệt Đề án Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan thi hành án dân sự giai đoạn 2015-2020;

Căn cứ Quyết định số 1700/QĐ-BTP ngày 24/9/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Kế hoạch tổng thể triển khai thực hiện Đề án Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan thi hành án dân sự giai đoạn 2015-2020;

Căn cứ Quyết định số 3234/QĐ-BTP ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của ngành Tư pháp năm 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin Tổng cục Thi hành án dân sự,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1. Triển khai thực hiện chính thức Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự với những nội dung như sau:**

1. Phạm vi triển khai: Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự được thực hiện tại Tổng cục Thi hành án dân sự, các Cục Thi hành án dân sự và các Chi cục Thi hành án dân sự kể từ ngày 01/10/2020.

2. Việc hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự qua Phần mềm được áp dụng theo Quy chế quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm và Quy trình Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.

3. Kinh phí thực hiện: Kinh phí thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự sử dụng từ nguồn kinh phí chi thường xuyên, các nguồn kinh phí hợp pháp khác (nếu có).

## **Điều 2. Tổ chức thực hiện**

1. Các đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự:

a) Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin chủ trì, giúp Lãnh đạo Tổng cục Thi hành án dân sự thực hiện:

Là đơn vị đầu mối tham mưu về giải pháp kỹ thuật và thực hiện hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình vận hành Phần mềm; đôn đốc, tiếp nhận báo cáo, tổng hợp báo cáo về Phần mềm.

Giúp Lãnh đạo Tổng cục phối hợp với Cục Công nghệ thông tin - Bộ Tư pháp cấp tài khoản sử dụng Phần mềm cho các công chức được phân công tham gia sử dụng Phần mềm tại Tổng cục Thi hành án dân sự, các Cục và Chi cục Thi hành án dân sự; chỉnh sửa, nâng cấp Phần mềm theo yêu cầu.

b) Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo chịu trách nhiệm hỗ trợ trực tuyến đối với việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong thi hành án dân sự; báo cáo Tổng cục trưởng hoặc Phó Tổng cục trưởng phụ trách kết quả thực hiện hỗ trợ trực tuyến tích hợp vào báo cáo kết quả thi hành án dân sự 03 tháng, 06 tháng, 10 tháng và 12 tháng.

c) Văn phòng chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện tuyên truyền về việc triển khai Phần mềm.

d) Vụ Kế hoạch - Tài chính giúp Lãnh đạo Tổng cục Thi hành án dân sự cân đối, bố trí kinh phí quản lý, vận hành, bảo trì Phần mềm.

2. Các Cục và Chi cục Thi hành án dân sự:

a) Triển khai thực hiện Phần mềm tại đơn vị.

b) Bố trí công chức hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.

c) Bố trí lịch công tác phù hợp để hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự đúng thời hạn.

d) Chi cục Thi hành án dân sự báo cáo kết quả thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự về Cục Thi hành án dân sự; Cục Thi hành án dân sự báo cáo kết quả thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự của Cục và các Chi cục về Tổng cục Thi hành án dân sự tích hợp vào báo cáo kết quả thi hành án dân sự 03 tháng, 06 tháng, 10 tháng và 12 tháng.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin Tổng cục Thi hành án dân sự để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Tổng cục xem xét, giải quyết.

**Điều 3. Hiệu lực thi hành**

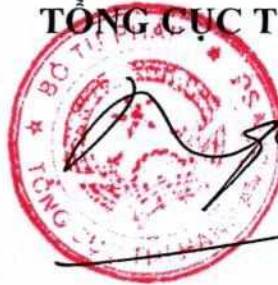
Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 4. Trách nhiệm thi hành**

Giám đốc Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin, Chánh Văn phòng Tổng cục, Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Tổng cục, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Bộ trưởng Lê Thành Long (để b/c);
- Thứ trưởng Mai Lương Khôi (để b/c);
- Văn phòng Bộ, Cục Công tác phía Nam, Cục Công nghệ thông tin (để ph/h);
- Các Phó Tổng cục trưởng (để biết);
- Công TTĐT BTP, THADS (để đăng tải);
- Lưu: VT, TrT.

**TỔNG CỤC TRƯỞNG****Nguyễn Quang Thái**

Số: 11/QĐ-TCTHADS

Hà Nội, ngày 01 tháng 10 năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự

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

Căn cứ Luật Thi hành án dân sự ngày 14 tháng 11 năm 2008 và Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự ngày 25 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18 tháng 7 năm 2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi hành án dân sự đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17/03/2020 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 61/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 10 năm 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 816/QĐ-TCTHADS ngày 01 tháng 10 năm 2020 của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự về việc triển khai Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Giám đốc Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự, Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng Lê Thành Long (để b/c);
- Thứ trưởng Mai Lương Khôi (để b/c);
- Văn phòng Bộ, Cục Công tác phía Nam, Cục Công nghệ thông tin (để ph/h);
- Các Phó Tổng cục trưởng (để biết);
- Công TTĐT BTP, THADS (để đăng tải);
- Lưu: VT, TrT.

TỔNG CỤC TRƯỞNG



Nguyễn Quang Thái



## QUY CHẾ

**Quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 11/QĐ-TCTHADS ngày 11 tháng 11 năm 2020  
của Tổng Cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự (sau đây gọi tắt là Phần mềm).
2. Quy chế được áp dụng đối với lãnh đạo, công chức được phân công tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến trong Hệ thống tổ chức Thi hành án dân sự.

#### Điều 2. Thông tin chung về Phần mềm

1. Phần mềm do Bộ Tư pháp xây dựng nhằm cung cấp các ứng dụng phục vụ người dân và doanh nghiệp, có địa chỉ truy cập trên Internet tại địa chỉ truy cập: <http://htttthads.moj.gov.vn>.
2. Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến đối với thủ tục yêu cầu thi hành án dân sự; xác nhận kết quả thi hành án dân sự; tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về thi hành án dân sự.
3. Tài khoản người dùng do Bộ Tư pháp cấp và được phân quyền theo vai trò của người tham gia quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm.
4. Phần mềm hoạt động trên các trình duyệt internet thông dụng như: Internet Explorer từ phiên bản 7.0 trở lên, Mozilla Firefox từ phiên bản 30 trở lên, Google Chrome từ phiên bản 40 trở lên hoặc Cốc Cốc từ phiên bản 34 trở lên. Tuy nhiên, để thống nhất, người dùng sử dụng trình duyệt Mozilla Firefox hoặc Google Chrome.

### Chương II QUẢN LÝ PHẦN MỀM

#### Điều 3. Quyền hạn, trách nhiệm của Tổng cục Thi hành án dân sự

1. Quản lý Phần mềm, người dùng và dữ liệu điện tử có trên Phần mềm. Quyết định việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Phần mềm, cơ sở dữ liệu khác có liên quan đến hoạt động thi hành án dân sự.

2. Phối hợp với các cơ quan có liên quan cấp, quản lý tài khoản và dữ liệu trên tài khoản người dùng trong Hệ thống Thi hành án dân sự và các tổ chức, cá nhân khác theo quy định của pháp luật.

3. Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin quản lý, vận hành, bảo trì Phần mềm; bảo đảm hạ tầng kỹ thuật (hệ thống máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu, thiết bị kết nối, thiết bị bảo mật, hệ thống giám sát, quản trị và các thiết bị phụ trợ khác) tại Trung tâm dữ liệu điện tử tập trung Bộ Tư pháp; bảo đảm an toàn, an ninh, bảo mật thông tin đối với dữ liệu trao đổi trên Phần mềm và dữ liệu điện tử trên Phần mềm; xử lý, khắc phục các sự cố về kỹ thuật trên Phần mềm để hệ thống luôn vận hành ổn định, tin cậy.

4. Đánh giá, quyết định việc cập nhật, chỉnh sửa, nâng cấp Phần mềm khi có các yêu cầu mới phát sinh như: Thay đổi các quy định của pháp luật; thay đổi quy trình xử lý thông tin...

5. Đảm bảo người làm việc, kinh phí hoạt động, cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật... để vận hành Phần mềm; bảo dưỡng, bảo trì, cập nhật, chỉnh sửa, nâng cấp Phần mềm và dữ liệu trên Phần mềm.

6. Xây dựng, ban hành các quy chế, quy trình quản lý, cập nhật dữ liệu, sử dụng và khai thác dữ liệu điện tử trên Phần mềm. Hướng dẫn, thống nhất những thay đổi về tiện ích, nghiệp vụ trên Phần mềm trong Hệ thống Thi hành án dân sự.

7. Hướng dẫn, đôn đốc, hỗ trợ các cơ quan Thi hành án dân sự địa phương quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm và cập nhật dữ liệu lên Phần mềm; khắc phục sự cố, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình quản lý, sử dụng, khai thác Phần mềm và dữ liệu trên Phần mềm.

8. Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và các cơ quan liên quan thực hiện tích hợp với các Phần mềm khác để chia sẻ dữ liệu theo quy định.

Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin là đơn vị đầu mối giúp Tổng cục Thi hành án dân sự thực hiện những quyền hạn, nhiệm vụ liên quan đến giải pháp kỹ thuật và thực hiện hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình vận hành Phần mềm; đôn đốc, tiếp nhận báo cáo, tổng hợp báo cáo về Phần mềm.

#### **Điều 4. Quyền hạn, trách nhiệm của Cục Thi hành án dân sự**

1. Trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được giao và phân cấp của Tổng cục Thi hành án dân sự chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, khách quan của thông tin được cập nhật lên Phần mềm. Được khai thác các dữ liệu trên Phần mềm theo phân quyền trên các tài khoản người sử dụng để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành hoạt động thi hành án dân sự.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức được phân công và người sử dụng tại Cục, các Chi cục trực thuộc thực hiện tiếp nhận, hỗ trợ đối với các thủ tục trực tuyến trên Phần mềm theo sự phân công và theo quy chế, quy trình.

3. Bố trí công chức của Cục làm đầu mối, tiếp nhận, giải đáp, xử lý vướng mắc trong quá trình sử dụng Phần mềm của các đơn vị trực thuộc; kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc báo cáo Tổng cục Thi hành án dân sự để được hỗ trợ, giải quyết.

4. Quản lý chặt chẽ tài khoản người dùng truy cập vào Phần mềm tại địa phương, gồm các nội dung sau:

a) Tạo tài khoản mới từ tài khoản hòm thư công vụ, cập nhật thông tin, bổ sung vai trò chức năng, thu hồi tài khoản người dùng trên Phần mềm theo phân cấp của Tổng cục.

b) Phân quyền quản trị cho tài khoản đối với từng dữ liệu thành phần.

5. Quản lý tình trạng trang thiết bị kỹ thuật (máy tính, máy in, máy quét...) và hệ thống mạng internet (đường truyền, modem...) tại cơ quan và các đơn vị thuộc quyền; rà soát, lập kế hoạch bổ sung, nâng cấp cơ sở hạ tầng đảm bảo hệ thống luôn vận hành thông suốt, tin cậy, ổn định.

6. Bồi dưỡng kỹ năng sử dụng Phần mềm cho công chức tham gia sử dụng Phần mềm trên địa bàn; hàng năm, đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức thuộc quyền gắn với kỹ năng khai thác, sử dụng Phần mềm.

Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm trước Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự về việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Điều này.

### **Điều 5. Quyền hạn, trách nhiệm của Chi cục Thi hành án dân sự**

1. Trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn được giao và phân cấp của Tổng cục Thi hành án dân sự, Chi cục Thi hành án dân sự chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, khách quan của thông tin được cập nhật lên Phần mềm. Được khai thác các dữ liệu trên Phần mềm theo phân quyền trên các tài khoản người sử dụng để phục vụ công tác hỗ trợ trực tuyến đối với các thủ tục theo quy định.

2. Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra công chức được phân công và người sử dụng tại Chi cục thực hiện tiếp nhận, hỗ trợ đối với các thủ tục trực tuyến trên Phần mềm theo sự phân công và theo quy chế, quy trình.

3. Theo dõi, nắm thông tin tài khoản người dùng truy cập vào Phần mềm tại đơn vị, thực hiện chức năng quản lý tài khoản người dùng được phân quyền, báo cáo kịp thời sự thay đổi công chức được phân công để Cục Thi hành án dân sự báo cáo Tổng cục Thi hành án dân sự điều chỉnh.

4. Quản lý tình trạng trang thiết bị kỹ thuật (máy tính, máy in, máy quét...) và hệ thống mạng internet (đường truyền, modem...) tại đơn vị; rà soát, lập kế hoạch bổ sung, nâng cấp cơ sở hạ tầng đảm bảo hệ thống luôn vận hành thông suốt, tin cậy, ổn định.

5. Tăng cường bồi dưỡng nghiệp vụ thi hành án dân sự và kỹ năng sử dụng Phần mềm cho công chức được phân công thực hiện tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến; hàng năm, đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức thuộc quyền gắn với kỹ năng khai thác, sử dụng Phần mềm.

Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự chịu trách nhiệm trước Cục trưởng, Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự về việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Điều này.

### **Chương III**

## **SỬ DỤNG, KHAI THÁC PHẦN MỀM VÀ DỮ LIỆU TRÊN PHẦN MỀM**

### **Điều 6. Quyền sử dụng, khai thác dữ liệu trên Phần mềm**

1. Tổng cục Thi hành án dân sự được quyền sử dụng, khai thác đối với toàn bộ dữ liệu có trên Phần mềm để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành hoạt động thi hành án dân sự và các mục đích khác theo quy định của pháp luật.

Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin là đầu mối giúp Lãnh đạo Tổng cục khai thác toàn bộ dữ liệu có trên Phần mềm.

2. Công chức trong Hệ thống Thi hành án dân sự được cấp tài khoản người dùng có quyền sử dụng, khai thác dữ liệu trên Phần mềm phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành hoạt động thi hành án dân sự và hoạt động chuyên môn theo phạm vi được phân quyền và chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

### **Điều 7. Cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm**

1. Dữ liệu được cập nhật lên Phần mềm và các tài liệu liên quan đến quá trình tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến một số thủ tục trong thi hành án dân sự là dữ liệu số và các dữ liệu khác bằng cách nhập trực tiếp hoặc đính kèm các file dữ liệu văn bản có đuôi mở rộng như: .pdf, .jpg, .doc, .docx, .xls, .xlsx...

2. Công chức tiếp nhận, hỗ trợ và các công chức có liên quan trong phạm vi chức trách, quyền hạn của mình có trách nhiệm cập nhật dữ liệu hoặc cung cấp thông tin để cập nhật dữ liệu đối với các thủ tục thực hiện hỗ trợ trực tuyến.

3. Việc cập nhật, chỉnh sửa dữ liệu mới hoặc dữ liệu bổ sung lên Phần mềm chỉ được thực hiện trong kỳ báo cáo và phải được thực hiện đầy đủ, chính xác, kịp thời.



4. Hết kỳ báo cáo, việc cập nhật bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu của kỳ trước phải được phép của Tổng cục Thi hành án dân sự.

Khi cần bổ sung, cập nhật, chỉnh sửa, người đề nghị chỉnh sửa phải gửi văn bản có xác nhận của lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự về Tổng cục Thi hành án dân sự giải trình rõ về dữ liệu đề nghị được bổ sung, cập nhật, chỉnh sửa. Tổng cục có trách nhiệm nghiên cứu và quyết định việc bổ sung, cập nhật, chỉnh sửa.

Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu giúp Lãnh đạo Tổng cục Thi hành án dân sự xem xét, quyết định việc bổ sung, cập nhật, chỉnh sửa dữ liệu ngay ở kỳ báo cáo tiếp theo.

Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự chịu trách nhiệm về tính chính xác và kịp thời của dữ liệu được cập nhật lên Phần mềm. Người cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu phải chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu được cập nhật lên Phần mềm.

#### **Điều 8. Trách nhiệm của người sử dụng, khai thác dữ liệu trên Phần mềm**

1. Thực hiện nghiêm các quy định tại Quy chế này về quản lý, sử dụng, cập nhật, bổ sung, khai thác dữ liệu trên Phần mềm. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, đầy đủ, kịp thời, khách quan, trung thực đối với các thông tin do mình cập nhật trên Phần mềm và sự an toàn, bí mật về các thông tin do mình được quản lý trên Phần mềm.

2. Thực hiện đúng hướng dẫn sử dụng Phần mềm và Quy trình thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự trên Phần mềm.

3. Thực hiện nghiêm các quy định về bảo mật sau:

a) Hạn chế đăng nhập vào Phần mềm từ những thiết bị không phải máy tính được trang bị tại cơ quan (máy tính khác, máy tính bảng, điện thoại thông minh), trường hợp cần thiết phải bảo đảm an toàn thông tin; đăng nhập, thoát khỏi Phần mềm đúng cách.

b) Thực hiện đúng quy trình thay đổi mật khẩu sau khi được cấp mới tài khoản thư công vụ, mật khẩu mới phải từ 08 ký tự trở lên, có chữ hoa, chữ thường và có ký tự đặc biệt.

c) Giữ bí mật tài khoản và mật khẩu đăng nhập, không cho người khác mượn tài khoản, không mượn tài khoản của người khác để sử dụng. Khi phát hiện có dấu hiệu bị lộ thông tin tài khoản phải kịp thời thay đổi mật khẩu, rà soát lại dữ liệu do mình chịu trách nhiệm, báo cáo cấp trên để xử lý.

d) Khi có thay đổi về thông tin tài khoản của mình phải kịp thời cập nhật và báo cáo lãnh đạo đơn vị để báo cáo Cục Thi hành án dân sự hoặc Tổng cục Thi hành án dân sự điều chỉnh thông tin tài khoản.

4. Thường xuyên trau dồi kỹ năng nghiệp vụ công tác thi hành án dân sự và kỹ năng tin học đáp ứng yêu cầu sử dụng Phần mềm.

### **Điều 9. Tài khoản người sử dụng, khai thác dữ liệu trên Phần mềm**

Tài khoản người dùng để đăng nhập vào Phần mềm được sử dụng chung với tài khoản đăng nhập thư điện tử do Bộ Tư pháp cấp bao gồm: Tên tài khoản và mật khẩu. Để thay đổi mật khẩu tài khoản đăng nhập Phần mềm cần thay đổi mật khẩu thư điện tử công vụ.

### **Điều 10. Quản lý người sử dụng**

#### 1. Quản lý người sử dụng tại Chi cục Thi hành án dân sự

a) Người sử dụng Phần mềm tại Chi cục Thi hành án dân sự bao gồm Lãnh đạo Chi cục, công chức được phân công tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự và các công chức có liên quan thuộc Chi cục.

b) Nội dung quản lý người sử dụng bao gồm: Quản lý về hành chính, chuyên môn nghiệp vụ; quản lý tài khoản; quản lý cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật phục vụ cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm, khai thác Phần mềm tại Chi cục; quản lý quá trình cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm, khai thác Phần mềm và việc sử dụng các dữ liệu khai thác được từ Phần mềm.

c) Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự quản lý toàn bộ các nội dung quản lý quy định tại điểm b, khoản 1 Điều này; công chức được phân công thực hiện việc tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự được cấp tài khoản người dùng để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ trong phạm vi được phân công.

#### 2. Quản lý người sử dụng tại Cục Thi hành án dân sự

a) Người sử dụng Phần mềm tại Cục Thi hành án dân sự bao gồm Lãnh đạo Cục, quản trị viên của Cục, công chức được phân công tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự và các công chức có liên quan thuộc Cục.

b) Nội dung quản lý người sử dụng bao gồm: Quản lý về hành chính, chuyên môn nghiệp vụ; quản lý tài khoản; quản lý cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật phục vụ cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm, khai thác Phần mềm; quản lý quá trình cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm, khai thác Phần mềm và việc sử dụng các dữ liệu khai thác được từ Phần mềm tại Cục và các Chi cục Thi hành án dân sự trực thuộc ở địa phương mình.

c) Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự thực hiện quản lý toàn bộ các nội dung quản lý qui định tại điểm b, khoản 2 Điều này; quản trị viên thực hiện việc quản lý tài khoản (tạo lập, sửa, xóa tài khoản; phân quyền người dùng tại Cục và Chi cục trực thuộc sau khi có ý kiến của Cục trưởng); công chức được phân công thực hiện việc tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự được cấp tài khoản người dùng để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ trong phạm vi được phân công.

### 3. Quản lý người sử dụng tại Tổng cục Thi hành án dân sự

a) Người sử dụng Phần mềm tại Tổng cục Thi hành án dân sự bao gồm Lãnh đạo Tổng cục, quản trị viên của Tổng cục, Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn thuộc Tổng cục và công chức có liên quan tại các đơn vị thuộc Tổng cục.

b) Nội dung quản lý người sử dụng bao gồm: Quản lý về hành chính, chuyên môn nghiệp vụ; quản lý tài khoản; quản lý cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật phục vụ cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm, khai thác Phần mềm; quản lý quá trình cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm, khai thác Phần mềm và việc sử dụng các dữ liệu khai thác được từ Phần mềm trong Hệ thống Thi hành án dân sự.

Ngoài các nội dung nêu trên, nội dung quản lý tại Tổng cục còn bao gồm việc quản lý quản trị viên của các Cục; đánh giá, đề xuất hoặc chủ động cập nhật, chỉnh sửa Phần mềm; quyết định việc phân quyền trong quản lý người sử dụng; quyết định việc cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa dữ liệu trên Phần mềm theo quy định tại Điều 7 của Quy chế này; tổ chức tập huấn việc sử dụng Phần mềm; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc quản lý, sử dụng, cập nhật dữ liệu, khai thác dữ liệu trên Phần mềm trong Hệ thống Thi hành án dân sự ....

c) Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự thực hiện quản lý toàn bộ các nội dung quy định tại điểm b, khoản 3 Điều này; quản trị viên của Tổng cục thực hiện việc quản lý tài khoản (tạo lập, sửa, xóa tài khoản; phân quyền người dùng trong Hệ thống Thi hành án dân sự); Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục, công chức có liên quan thuộc Tổng cục trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn được giao quản lý tài khoản để thực hiện việc hỗ trợ trực tuyến trên Phần mềm hoặc trích xuất dữ liệu phục vụ báo cáo thống kê, chuyên môn nghiệp vụ...

Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin là đơn vị đầu mối tham mưu giúp Tổng cục trưởng thực hiện các nội dung quản lý liên quan đến giải pháp kỹ thuật và thực hiện hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình vận hành Phần mềm; đôn đốc, tiếp nhận báo cáo, tổng hợp báo cáo về Phần mềm, báo cáo Tổng cục trưởng về các nội dung quản lý được giao.

#### **Điều 11. Phân quyền người sử dụng Phần mềm**

Việc tạo lập tài khoản và phân cấp vai trò người sử dụng do quản trị viên của Tổng cục, Cục Thi hành án dân sự thực hiện theo phân cấp tại Điều 10 Quy chế này. Người sử dụng được phân cấp theo từng vai trò cụ thể, thực hiện các chức năng trên Phần mềm và theo Quy trình cập nhật dữ liệu lên Phần mềm.

1. Công chức công tác tại bộ phận tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận, là đầu mối tham mưu phối hợp hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án;

- b) Tiếp nhận, là đầu mối luân chuyển đề nghị xác nhận kết quả thi hành án dân sự;
- c) Tiếp nhận, là đầu mối luân chuyển những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về thi hành án dân sự.

d) Cập nhật, bổ sung, theo dõi tình hình tiếp nhận, hỗ trợ các hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự; thường xuyên báo cáo Lãnh đạo đơn vị về tình hình và kết quả hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự của đơn vị, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, đề xuất giải pháp để nâng cấp Phần mềm phục vụ công tác chuyên môn.

2. Công chức công tác tại các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ có trách nhiệm:

a) Dự thảo, trình Cục trưởng, Chi cục trưởng ký quyết định thi hành án, phát hành quyết định thi hành án và chuyển trả kết quả lại bộ phận hỗ trợ trực tuyến;

b) Thẩm tra viên, Thư ký được phân công quản lý, tra cứu hồ sơ thi hành án, Chấp hành viên tổ chức thi hành án có trách nhiệm dự thảo văn bản xác nhận kết quả thi hành án theo quy định, trình Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự ký ban hành và chuyển trả kết quả lại bộ phận hỗ trợ trực tuyến;

c) Công chức được phân công xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thực hiện nhiệm vụ theo quy định, theo sự phân công của lãnh đạo đơn vị và phối hợp với công chức hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự trả kết quả theo quy định.

3. Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự có trách nhiệm:

a) Ký ban hành quyết định thi hành án;

b) Ký xác nhận kết quả thi hành án;

c) Chỉ đạo, phân công và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về thi hành án dân sự.

d) Chỉ đạo, theo dõi tình hình tiếp nhận, hỗ trợ các hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự trên Phần mềm trong phạm vi được phân quyền và theo quy định.

4. Công chức thuộc Tổng cục được phân quyền tham gia sử dụng Phần mềm

a) Đối với công chức được phân công trực tiếp tiếp nhận, hỗ trợ những phản ánh, kiến nghị về quá trình tổ chức thi hành án: Tiếp nhận, là đầu mối luân chuyển những phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quá trình tổ chức thi hành án theo phân công và phối hợp với công chức có liên quan trả kết quả theo quy định. Cập nhật, bổ sung, theo dõi tình hình tiếp nhận, hỗ trợ các hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự; thường xuyên báo cáo Lãnh đạo đơn vị về tình hình và

kết quả hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự của đơn vị, tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, đề xuất giải pháp để nâng cấp Phần mềm phục vụ công tác chuyên môn.

b) Đối với các công chức khác có liên quan

Trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi được phân quyền thực hiện nhiệm vụ theo quy định, theo sự phân công của lãnh đạo đơn vị và phối hợp với công chức hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự trả kết quả theo quy định; trích xuất các biểu mẫu báo cáo thống kê được phân quyền phục vụ công tác tham mưu quản lý, điều hành, chuyên môn nghiệp vụ và các công việc khác theo quy định của pháp luật, hướng dẫn sử dụng Phần mềm và sự chỉ đạo của cấp trên.

5. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục:

Trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi được phân quyền theo dõi, trích xuất các biểu mẫu báo cáo thống kê theo lĩnh vực liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị phục vụ công tác quản lý, điều hành. Tham mưu, đề xuất Lãnh đạo Tổng cục bổ sung, chỉnh sửa, nâng cấp các tính năng trên Phần mềm phục vụ công tác quản lý, điều hành và chuyên môn nghiệp vụ... và các công việc khác theo quy định của pháp luật, hướng dẫn sử dụng Phần mềm và sự chỉ đạo của cấp trên.

**Điều 12. Quy trình thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự trên Phần mềm**

1. Các bước thực hiện, nội dung và trách nhiệm của công chức liên quan đối với từng thủ tục hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự được thực hiện theo Quy trình hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự ban hành kèm theo Quy chế này.

2. Các biểu mẫu áp dụng trong Quy trình hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự thực hiện theo Phụ lục ban hành kèm theo Quy trình.

**Chương IV**

**TÍCH HỢP, CHIA SẺ DỮ LIỆU VỚI PHẦN MỀM KHÁC**

**Điều 13. Quy định về tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các Phần mềm khác**

Các Phần mềm khác có liên quan đến nghiệp vụ thi hành án dân sự (Phần mềm quản lý quá trình thụ lý, tổ chức thi hành án và báo cáo thống kê thi hành án dân sự; Phần mềm cơ sở dữ liệu điện tử người phải thi hành án chưa có điều kiện thi hành....) đều có thể được tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự theo nguyên tắc:

1. Các Phần mềm dùng chung cần tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự phải báo cáo Tổng cục Thi hành án dân sự để phối hợp với Cục Công nghệ thông tin, Bộ Tư pháp thống nhất phương án tích hợp.

2. Tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các Phần mềm phải đảm bảo nhanh chóng, chính xác.

3. Phần mềm được tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết nối phải bảo đảm yêu cầu an ninh, bảo mật thông tin, phân quyền sử dụng cho từng cơ quan, cá nhân có thẩm quyền (có tính năng cảnh báo, phòng chống hiện tượng can thiệp, truy cập trái phép; phát hiện và ngăn chặn trường hợp rò rỉ thông tin trên hệ thống; truy nguyên, phát hiện đối tượng, khu vực đã truy cập trái phép hoặc hiệu chỉnh thông tin không đúng thẩm quyền...).

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân liên quan**

1. Giám đốc Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin giúp Lãnh đạo Tổng cục quản lý dữ liệu của Phần mềm; phối hợp xử lý và khắc phục các sự cố về kỹ thuật trên Phần mềm; xây dựng và thực hiện kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn cho công chức trong Hệ thống Thi hành án dân sự; đôn đốc, tiếp nhận báo cáo, tổng hợp báo cáo về Phần mềm.

2. Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo - Tổng cục Thi hành án dân sự triển khai hỗ trợ trực tuyến đối với việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trong thi hành án dân sự; báo cáo Lãnh đạo Tổng cục kết quả thực hiện hỗ trợ trực tuyến đối với nội dung được phân công theo quy định.

3. Văn phòng Tổng cục chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện tuyên truyền về việc triển khai Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.

4. Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính căn cứ kế hoạch hàng năm thẩm định dự toán và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, cấp kinh phí cho việc quản lý, nâng cấp và vận hành Phần mềm, phổ biến, tuyên truyền sử dụng Phần mềm.

5. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục, Thủ trưởng các cơ quan Thi hành án dân sự địa phương chỉ đạo người sử dụng thuộc quyền quản lý sử dụng, khai thác hiệu quả Phần mềm này phục vụ công tác, thường xuyên nhắc nhở, đôn đốc công chức thực hiện đúng Quy chế cùng các quy định khác của cơ quan có liên quan, kịp thời thông báo cho Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin khi có sự cố xảy ra.

6. Các Cục và Chi cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm triển khai thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự tại đơn vị theo quy chế, quy trình; bố trí công chức hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự, bố trí lịch công tác phù hợp để hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự đúng thời hạn; tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp biết và sử dụng Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự; báo cáo kết quả thực hiện hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự theo quy định.

7. Công chức được cấp tài khoản tham gia sử dụng Phần mềm có trách nhiệm:

a) Thực hiện các vai trò theo đúng chức năng đã được phân quyền.

b) Khi gặp sự cố phải thông báo cho người phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị quản lý để hướng dẫn và xử lý kịp thời.

c) Công chức phụ trách công nghệ thông tin của các Cục Thi hành án dân sự phải hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho công chức của đơn vị và các Chi cục trực thuộc, báo cáo lãnh đạo cơ quan và thông báo ngay cho Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin khi phát hiện lỗi trên Phần mềm.

#### **Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm**


1. Trên cơ sở kết quả kiểm tra và tổng hợp báo cáo, Tổng cục Thi hành án dân sự quyết định hình thức khen thưởng đối với những đơn vị và cá nhân ứng dụng có hiệu quả Phần mềm.

2. Việc sử dụng Phần mềm tại các cơ quan, đơn vị là tiêu chí đánh giá khi bình xét các hình thức thi đua, khen thưởng hàng năm.

3. Các hành vi vi phạm quy định Quy chế này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo các quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Hiệu lực thi hành**

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

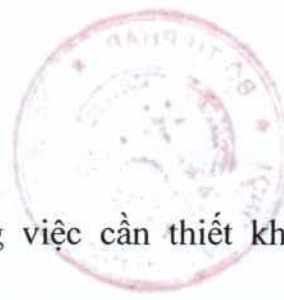
2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Tổng cục Thi hành án dân sự - Bộ Tư pháp (qua Trung tâm Thống kê, Quản lý dữ liệu và Ứng dụng công nghệ thông tin) để được hướng dẫn, xử lý. 

**QUY TRÌNH**  
**Hỗ trợ trực tuyến Thi hành án dân sự**  
(Ban hành kèm theo Quy chế Quản lý, sử dụng, khai thác  
Phần mềm Hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự)

**1. Thủ tục:** Tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện tối đa
<b>Bước 1</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án qua phần mềm hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 2</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	<p>- Kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu hỗ trợ trực tuyến:</p> <p>+ <i>Trường hợp 1:</i> Hồ sơ hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án đã đầy đủ, hợp lệ, tiếp nhận yêu cầu và gửi thông báo đặt lịch hẹn đương sự (nộp đơn yêu cầu thi hành án trực tiếp/gửi đơn yêu cầu thi hành án qua đường bưu điện), đồng thời chuyển sang thực hiện theo Bước 3;</p> <p>+ <i>Trường hợp 2:</i> Hồ sơ hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án dân sự chưa đầy đủ, hợp lệ thì công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự tiên hành gửi thông báo hướng dẫn, hỗ trợ đương sự hoàn thiện các thủ tục cần thiết để đương sự hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Khi hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến đã hoàn thiện đầy đủ thì thực hiện tiếp theo Trường hợp 1;</p> <p>+ <i>Trường hợp 3:</i> Hồ sơ hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án thuộc trường hợp cơ quan Thi hành án dân sự từ chối yêu cầu thi hành án theo khoản 5 Điều 31 Luật Thi hành án dân sự 2014 thì công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự từ chối yêu cầu và gửi thông báo cho đương sự trên phần mềm và qua email mà</p>	Trong vòng 01 ngày làm việc





		<p>đương sự đã đăng ký.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện các công việc cần thiết khác theo quy định.</li> </ul>	
<b>Bước 3</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận yêu cầu thi hành án trực tiếp (khi đương sự đến trụ sở cơ quan thi hành án dân sự theo lịch hẹn để nộp đơn hoặc trực tiếp yêu cầu thi hành án).</li> <li>- Tiến hành đối chiếu thông tin của yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự và yêu cầu trực tiếp.</li> <li>+ <i>Trường hợp 1:</i> Nếu thông tin, hồ sơ đương sự cung cấp hợp lý, hợp lệ, đầy đủ so với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến thì công chức hỗ trợ trực tuyến thực hiện chuyển hồ sơ tới bộ phận chuyên môn giải quyết.</li> <li>+ <i>Trường hợp 2:</i> Nếu thông tin, hồ sơ đương sự cung cấp chưa đầy đủ, hợp lệ thì công chức đã tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến tiếp tục hướng dẫn đương sự bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.</li> <li>- Chuyển hồ sơ tới bộ phận chuyên môn giải quyết.</li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 4</b>	Thẩm tra viên, công chức được Lãnh đạo Cục, Chi cục phân công thụ lý.	Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ, dự thảo văn bản cần thiết để Cục trưởng, Chi cục trưởng ký, như: Quyết định thi hành án; văn bản thông báo cho người yêu cầu...	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cục trưởng, Chi cục trưởng</li> <li>- Cán bộ thụ lý, Văn thư</li> <li>- Chấp hành viên</li> <li>- Công chức hỗ trợ trực tuyến</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẩm định, xem xét, ký phê duyệt kết quả.</li> <li>- Cán bộ thụ lý phối hợp với văn thư phát hành các Quyết định, Thông báo.</li> <li>- Chuyển Chấp hành viên lập hồ sơ, tổng đạt cho đương sự.</li> <li>- Công chức hỗ trợ trực tuyến trả kết quả qua phần mềm.</li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc

**2. Thủ tục:** Tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh về thi hành án dân sự:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện tối đa
<b>Bước 1</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến tiếp nhận kiến nghị, phản ánh trong thi hành án qua phần mềm hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.</li> <li>- Phân loại nội dung tiếp nhận:               <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phân loại theo nội dung (đề nghị, kiến nghị, phản ánh);</li> <li>+ Phân loại theo điều kiện xử lý;</li> <li>+ Phân loại theo thẩm quyền giải quyết;</li> <li>+ Phân loại theo số lượng người đề nghị, kiến nghị, phản ánh.</li> </ul> </li> <li>- Chuyển hồ sơ tới lãnh đạo để phân công bộ phận chuyên môn giải quyết.</li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 2</b>	Lãnh đạo Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo; Lãnh đạo Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Lãnh đạo Chi cục	Xem xét, phân công công chức giải quyết	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 3</b>	Công chức được Lãnh đạo phân công	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề xuất người có thẩm quyền xử lý như sau:               <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì dự thảo văn bản trả lời người có đề nghị, kiến nghị, phản ánh.</li> <li>+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh không liên quan đến lĩnh vực thi hành án dân sự, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chuyển đơn cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và trả lời, hướng dẫn cho người kiến nghị, phản ánh.</li> <li>+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh đã được chuyển, hướng dẫn, trả lời theo quy định của</li> </ul> </li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc

		<p>pháp luật nhưng đương sự vẫn tiếp tục có đơn cùng nội dung; đơn đề gửi nhiều cơ quan, trong đó có đề cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì lưu đơn theo quy định.</p> <p>- Trình xin ý kiến lãnh đạo đơn vị xem xét, ký văn bản trả lời, hướng dẫn.</p>	
<b>Bước 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo đơn vị</li> <li>- Văn thư, công chức HTTT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẩm định, xem xét, ký phê duyệt văn bản trả lời, hướng dẫn cho cơ quan, tổ chức, cá nhân kiến nghị, phản ánh...</li> <li>- Văn thư phối hợp phát hành.</li> <li>- Chuyên thông tin kết quả xử lý cho công chức HTTT để hỗ trợ đương sự.</li> </ul>	Tùy thuộc tính chất vụ việc
<b>Bước 5</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	<p>Căn cứ thông tin kết quả xử lý của bộ phận chuyên môn, ý kiến của Lãnh đạo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, công chức HTTT tiếp nhận yêu cầu và gửi thông báo đặt lịch hẹn đương sự.</li> <li>- Các trường hợp còn lại: Thông báo, hướng dẫn cho người kiến nghị, phản ánh trên phần mềm và thông qua email mà đương sự đã đăng ký.</li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc

**3. Thủ tục:** Tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến xác nhận kết quả thi hành án:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện tối đa
<b>Bước 1</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến xác nhận kết quả thi hành án qua phần mềm hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 2</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	<p>- Kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu hỗ trợ trực tuyến:</p> <p>+ <i>Trường hợp 1:</i> Hồ sơ hỗ trợ trực tuyến xác nhận kết quả thi hành án đã đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận việc yêu cầu hỗ trợ trực tuyến và gửi thông báo đặt lịch hẹn đương sự, đồng thời chuyển sang thực hiện theo Bước 3.</p> <p>+ <i>Trường hợp 2:</i> Hồ sơ hỗ trợ trực tuyến xác nhận kết quả thi hành án chưa đầy đủ, hợp lệ thì công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự tiến hành gửi thông báo hướng dẫn, hỗ trợ đương sự qua phần mềm...khi hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến đã hoàn thiện đầy đủ thì thực hiện tiếp theo Trường hợp 1.</p> <p>+ <i>Trường hợp 3:</i> Hồ sơ hỗ trợ trực tuyến xác nhận kết quả thi hành án không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thi hành án dân sự thì công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự từ chối yêu cầu và gửi thông báo cho đương sự trên phần mềm và qua email mà đương sự đã đăng ký.</p> <p>- Chuyển hồ sơ tới bộ phận chuyên môn giải quyết.</p> <p>- Thực hiện các công việc cần thiết khác theo quy định.</p>	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 3</b>	Thẩm tra viên, Chấp hành viên phụ trách hồ sơ, công chức được Lãnh đạo	Xem xét, thẩm tra, xử lý hồ sơ hỗ trợ trực tuyến yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án, dự thảo văn bản cần thiết để Cục trưởng, Chi cục trưởng ký văn bản xác nhận kết quả thi hành án...	Trong vòng 01 ngày làm việc

	Cục, Chi cục phân công.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ thi hành án đang thi hành dở dang, Thẩm tra viên, Thư ký chuyển yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án cho Chấp hành viên phụ trách hồ sơ để xem xét, dự thảo giấy xác nhận, đề xuất Thủ trưởng cơ quan ký giấy xác nhận kết quả thi hành án.</li> <li>- Trường hợp hồ sơ thi hành xong đã đưa vào lưu trữ, Thẩm tra viên, Thư ký đề xuất Thủ trưởng cơ quan rút hồ sơ lưu trữ; phối hợp với Chấp hành viên xem xét, dự thảo giấy xác nhận và trình Thủ trưởng cơ quan ký giấy xác nhận kết quả thi hành án.</li> </ul>	
<b>Bước 4</b>	Công chức hỗ trợ trực tuyến	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án trực tiếp (khi đương sự đến trụ sở cơ quan thi hành án dân sự theo lịch hẹn).</li> <li>- Tiến hành đối chiếu thông tin của yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự và yêu cầu trực tiếp.</li> <li>+ <i>Trường hợp 1:</i> Nếu thông tin, hồ sơ đương sự cung cấp hợp lý, hợp lệ, đầy đủ so với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến thì công chức hỗ trợ trực tuyến thực hiện theo Bước 5.</li> <li>+ <i>Trường hợp 2:</i> Nếu thông tin, hồ sơ đương sự cung cấp chưa đầy đủ, hợp lệ thì công chức đã tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến tiếp tục hướng dẫn đương sự bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.</li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc
<b>Bước 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cục trưởng, Chi cục trưởng</li> <li>- Văn thư, công chức HTTT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẩm định, xem xét, ký phê duyệt văn bản xác nhận kết quả thi hành án.</li> <li>- Văn thư phối hợp phát hành.</li> <li>- Trả kết quả giải quyết cho cá nhân/tổ chức tại bộ phận HTTT và thu phí, lệ phí (nếu có).</li> </ul>	Trong vòng 01 ngày làm việc