



**QUY TRÌNH**  
**HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**  
(Ban hành kèm theo QĐ số 682/QĐ-CTHADS ngày 23 tháng 5 năm 2017  
của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Ninh)

**1. Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến qua thư điện tử.**

Tổ chức, cá nhân có quyền yêu cầu, đề nghị hỗ trợ trực tuyến các thủ tục hành chính trong lĩnh vực thi hành án dân sự gồm:

- Hỗ trợ trực tuyến yêu cầu thi hành án dân sự;
- Hỗ trợ trực tuyến yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án dân sự;
- Hỗ trợ trực tuyến thủ tục khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự.

**2. Bộ phận một cửa kiểm tra tính hợp lệ của yêu cầu hỗ trợ**

- Công chức hỗ trợ trực tuyến kiểm tra:
  - Kiểm tra về quyền của người yêu cầu thi hành án, nội dung yêu cầu thi hành án, thẩm quyền yêu cầu thi hành án, các giấy tờ kèm theo đúng quy định;
  - Kiểm tra tính chính xác của đề nghị xác nhận kết quả thi hành án.
  - Kiểm tra thông tin, thủ tục về khiếu nại, tố cáo.

\* **Trường hợp 1:** Nếu hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến 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 tiến hành hướng dẫn, hỗ trợ thông tin cho đương sự bằng email; phản hồi về quyền, nghĩa vụ thi hành án của họ theo nội dung bản án, quyết định một cách chính xác, hướng dẫn yêu cầu thi hành án đúng quyền lợi, nghĩa vụ theo nội dung bản án, đúng thẩm quyền thi hành án của cơ quan thi hành án dân sự.

- Email phản hồi (Mẫu 01-QT, Mẫu 02-QT, Mẫu 03-QT) cho đương sự phải hướng dẫn cụ thể về:

- Quyền yêu cầu thi hành án của đương sự (trường hợp người yêu cầu không có quyền yêu cầu thi hành án thì thông báo rõ cho họ về việc từ chối tiếp nhận yêu cầu thi hành án);

- Thẩm quyền thi hành án của cơ quan thi hành án dân sự (trường hợp cơ quan thi hành án dân sự nơi nhận không có thẩm quyền thi hành án thì thông báo cho đương sự là không có thẩm quyền và hướng dẫn họ yêu cầu thi hành án tại cơ quan thi hành án dân sự có thẩm quyền giải quyết vụ việc của họ);

- Nội dung bản án, quyết định và quyền yêu cầu thi hành án của đương sự theo nội dung bản án, quyết định.

- Hình thức yêu cầu thi hành án có thể là nộp đơn yêu cầu thi hành án hoặc yêu cầu thi hành án trực tiếp tại cơ quan thi hành án dân sự hoặc gửi đơn yêu cầu thi hành án qua đường bưu điện.

- Hướng dẫn đương sự nộp bản án, quyết định và các tài liệu khác kèm theo (nếu có), như: Tài liệu về xác minh điều kiện thi hành án để được miễn, giảm phí thi hành án.

- Thực hiện tương tự các nội dung trên đối với yêu cầu xác nhận kết quả thi hành án; riêng về khiếu nại, tố cáo, chỉ hỗ trợ người dân về trình tự, thủ tục có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự của họ.

\* **Trường hợp 2:** Nếu hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến đã đầy đủ, hợp lệ thì: Xác nhận việc nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự.

### **3. Xác nhận việc nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến**

Sau khi kiểm tra hồ sơ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến đã đầy đủ, hợp lệ thì: Xác nhận việc nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự và đặt lịch hẹn đương sự đến yêu cầu thi hành án trực tiếp (nộp đơn / yêu cầu thi hành án trực tiếp/ gửi đơn yêu cầu thi hành án qua đường bưu điện); đối với việc xác nhận kết quả thi hành án thì lịch hẹn là lịch trả kết quả; đối với việc khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự thì chỉ thực hiện hỗ trợ, đặt lịch hẹn.

Công chức hỗ trợ trực tuyến: Bố trí thời gian hợp lý nghiên cứu hồ sơ và tiến hành hỗ trợ người dân sớm nhất (không quá ½ ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu hỗ trợ trực tuyến đầy đủ, hợp lệ), đảm bảo hoạt động hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự thông suốt, kịp thời.

### **4. Thực hiện hỗ trợ trực tuyến**

Căn cứ thời hạn theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật đối với các thủ tục thi hành án dân sự, công chức chuyên môn được phân công tiến hành giải quyết công việc, tham mưu cho Lãnh đạo Cục ký, ban hành các văn bản theo đúng quy định, thẩm quyền.

- Thời gian thực hiện: Theo quy định về thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Kết quả thực hiện: Phòng hoặc công chức chuyên môn, trình Lãnh đạo Cục ký xác nhận, thông báo...bằng văn bản điện tử sử dụng chữ ký số và chuyển lại bộ phận hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự để thông tin, trả kết quả hỗ trợ trực tuyến cho người yêu cầu hỗ trợ theo quy trình hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính.

- Công chức được phân công xử lý thông tin phản ánh, giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện nhiệm vụ theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và phối hợp

với công chức tại Bộ phận một cửa hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự trả kết quả theo quy định.

### **5. Tiếp nhận trực tiếp yêu cầu thi hành án, xác nhận kết quả**

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, đề nghị xác nhận kết quả thi hành án, trình bày trực tiếp hoặc nộp đơn khiếu nại, tố cáo. Sau khi nhận yêu cầu trực tiếp, công chức tiếp nhận tiến hành đối chiếu thông tin của yêu cầu hỗ trợ trực tuyến và yêu cầu trực tiếp.

\* **Trường hợp 1:** 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 việc phát hành các văn bản, quyết định, thông báo...và trao ngay cho đương sự.

\* **Trường hợp 2:** 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./.

\* Việc hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự, đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả tạo điều kiện tối đa giúp đương sự tiết kiệm được thời gian, chi phí đi lại; phục vụ người dân tốt nhất; đảm bảo tính công khai, minh bạch trong công tác hỗ trợ trực tuyến thi hành án dân sự; hạn chế những phiền hà cho đương sự./.

### **6. Địa chỉ, Hòm thư điện tử hỗ trợ trực tuyến**

Bộ phận một cửa Cục THADS tỉnh Quảng Ninh; địa chỉ: Khu Hà Khánh A, P.Cao Xanh, TP.Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh. Điện thoại: 0333.700636; Fax: 0333.700636; Trang thông tin điện tử: Cục Thi hành án dân sự tỉnh Quảng Ninh; hòm thư điện tử tiếp nhận hỗ trợ trực tuyến: [httqvangninh@moj.gov.vn](mailto:httqvangninh@moj.gov.vn)

\* Công chức tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ trực tuyến lưu yêu cầu hỗ trợ thành 01 file hồ sơ riêng đối với từng trường hợp để theo dõi, tác nghiệp, quản lý; lưu giữ yêu cầu hỗ trợ trực tuyến tại hộp thư điện tử.

\* Định kỳ vào ngày làm việc cuối cùng của tuần, Bộ phận một cửa có trách nhiệm thống kê việc tiếp nhận, hỗ trợ trực tuyến thi hành án, báo cáo lãnh đạo Cục để theo dõi, chỉ đạo.

\* Thời gian làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, trừ ngày lễ, ngày tết, ngày nghỉ theo quy định; sáng từ 07 giờ 30 đến 12 giờ 00, chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.