

TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ  
CỤC THADS TỈNH AN GIANG

TCVN ISO 9001:2015

**QUY TRÌNH**  
**TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG**

MÃ HIỆU : QT.GQKN.04  
LẦN BAN HÀNH : 01  
NGÀY BAN HÀNH : 15 /6/2021

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Họ và tên	Trần Thị Ngọc Bích	Phùng Quốc Khởi	Lâm Phước Nghĩa
Chữ ký			
Chức vụ	Phó trưởng Phòng KTGQKNTC	Phó cục trưởng	Cục trưởng

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.04
		Ngày ban hành:	15/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	2/17

## **MỤC LỤC**

### **SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

- 1. MỤC ĐÍCH**
- 2. PHẠM VI**
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**
- 4. NỘI DUNG QUY TRÌNH**
- 5. BIỂU MẪU**
- 6. HỒ SƠ CẦN LƯU**



<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 4/17

### **1. MỤC ĐÍCH**

Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự tỉnh An Giang, công chức được phân công tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giải thích, 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.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự tỉnh An Giang để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

### **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình 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 Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang.

### **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

+ Luật Tiếp công dân năm 2013;

+ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

+ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

+ Luật Khiếu nại năm 2011;

+ Luật Tố cáo năm 2018;

+ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Tố cáo.

+ Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đề nghị, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự

CỤC THADS TỈNH AN GIANG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG	Mã hiệu:	QT.GQKN.04
		Ngày ban hành:	15/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	5/17

#### 4. NỘI DUNG

<b>4.1</b>	<b>Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</b>
	<p>Theo Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định, khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</li> <li>- Được hướng dẫn giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.</li> <li>- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;</li> <li>- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;</li> <li>- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.</li> </ul> <p>Theo Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013, khi đến địa điểm tiếp công dân thì người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo đúng quy định pháp luật.</li> <li>- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;</li> <li>- Trình bày trung thực sự việc; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;</li> <li>- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân;</li> <li>- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.</li> </ul>

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 6/17

<b>4.2</b>	<b>Trách nhiệm tiếp công dân</b>
<p><b>Trách nhiệm tiếp công dân của các đơn vị thuộc Cục Thi hành án dân sự</b></p> <p>+ Phòng Kiểm tra giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc Cục Thi hành án dân sự là đầu mối, có trách nhiệm giúp Cục trưởng tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự tại Cục Thi hành án dân sự; cử công chức làm nhiệm vụ thường xuyên tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các đơn vị khác thuộc Cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm phối hợp với Phòng Kiểm tra Giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị.</li> <li>- Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự tiếp công dân theo lịch định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của công dân.</li> <li>- Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của các đơn vị thuộc Cục Thi hành án dân sự 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 và có trách nhiệm với nhiệm vụ được giao, được Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục Thi hành án dân sự giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi là người tiếp công dân).</li> </ul> <p>Người tiếp công dân gồm: Người tiếp công dân thường xuyên và người tiếp công dân khi được giao.</p> <p>Người tiếp công dân thường xuyên là công chức do Cục trưởng, Phòng Kiểm tra Giải quyết khiếu nại, tố cáo phân công làm nhiệm vụ thường xuyên hoặc luân phiên định kỳ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.</p> <p>Người tiếp công dân khi được giao là công chức do Thủ trưởng đơn vị thuộc Cục Thi hành án dân sự phân công tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.</p> <p><b>-Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân</b></p>	

CỤC THADS TỈNH AN GIANG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG	Mã hiệu:	QT.GQKN.04
		Ngày ban hành:	15/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	7/17

<p>Theo quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.</li> <li>- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn 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 vụ việc.</li> <li>- 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 đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.</li> <li>- 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, 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Điều 25 Luật Tiếp công dân năm 2013 cũng quy định, khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh người tiếp dân có trách nhiệm: Đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).</li> <li>- 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 nội dung vụ việc;</li> </ul>
--

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 8/17

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 (nếu chưa có đơn).</li> <li>- Bổ sung tài liệu, chứng cứ (nếu có)</li> </ul> <p>Như vậy, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải mang theo giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu là người được ủy quyền), đơn khiếu nại, tố cáo.... Và tài liệu, chứng cứ chứng minh (nếu có).</p>
<b>4.3</b>	<b>Địa điểm tiếp công dân</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự, trừ trường hợp cần thiết do Cục trưởng quyết định.</li> <li>- Địa điểm tiếp công dân phải bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi.</li> <li>- Nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự phải được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân.</li> </ul>
<b>4.4</b>	<b>Lịch tiếp công dân</b>
	<p>Cục Thi hành án dân sự tỉnh An Giang tiếp công dân các ngày trong tuần, trong đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cục trưởng định kỳ tiếp công dân vào thứ ba hàng tuần hoặc ủy quyền cho các Phó cục trưởng tiếp công dân.</li> </ul> <p>Trường hợp ngày tiếp công dân của Cục trưởng trùng vào ngày lễ, tết, hoặc vì lý do khách quan không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã định thì phải tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân các ngày trong tuần.</li> <li>- Người tiếp công dân được giao tiếp công dân khi có yêu cầu của Cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục.</li> </ul>



<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.04
		Ngày ban hành:	15/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	9/17

	- Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai theo quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013.
<b>4.5</b>	<b>Quy trình tiếp công dân khiếu nại, tố cáo về thi hành án dân sự</b>
	Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai theo đúng quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013, phải niêm yết công khai tại trụ sở lịch tiếp công dân của Cục trưởng. Đồng thời, Cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm niêm yết công khai lịch tiếp công dân của cơ quan tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của Cục Thi hành án dân sự.
<b>4.6</b>	<b>Bước 1. Tiếp xúc ban đầu</b>
	<p>- Khi công dân đến trụ sở tiếp công dân để trình bày các ý kiến của mình thì công chức được phân công tiếp dân cần phải xác định danh tính của họ. Do đó, trước khi thực hiện việc tiếp thì công chức tiếp dân cần yêu cầu họ xuất trình giấy tờ tùy thân (như chứng minh thư hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu...), đồng thời yêu cầu họ nêu mục đích đến trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại hay tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị. Trên cơ sở mục đích, yêu cầu của công dân công chức làm nhiệm vụ tiếp dân sẽ có chuẩn bị để buổi tiếp công dân được hoàn chỉnh.</p> <p>- Đối với trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc tố cáo: - -</p> <p>Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân đề nghị người tố cáo giới thiệu họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân của họ cũng như cách thức để liên hệ với người tố cáo. Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân nhưng không xuất trình được giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân từ chối tiếp; trừ trường hợp việc tố cáo có tính khẩn cấp như tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại ngay lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức. Khi đó, người tiếp công dân phải báo cáo ngay Thủ trưởng cơ quan áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ</p>

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 10/17

	quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn, xử lý kịp thời.
<b>4.7</b>	<b>Bước 2. Nghe và ghi chép nội dung người khiếu nại, tố cáo trình bày, kiến nghị và phản ánh</b>
	<p>- Giai đoạn này, giúp người tiếp công dân ban đầu sẽ nắm bắt được tiêu chí của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về nội dung sự việc, cơ sở pháp lý phản ánh nội dung khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, cần lưu ý trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo... chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì người tiếp công dân phải hướng dẫn họ làm đơn theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Luật Tiếp công dân và Khoản 3 Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011. Theo đó, trên cơ sở trình bày của người đến khiếu nại, tố cáo... cũng như những thông tin, tài liệu mà họ cung cấp, người tiếp công dân sẽ chủ động ghi nhận tóm tắt nội dung việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị vào sổ tiếp công dân theo đúng quy định tại Khoản 2 Điều 25 Luật tiếp công dân.</p> <p>- Trong bước này, người tiếp công dân cần phải xác định đúng cơ quan có thẩm quyền trực tiếp giải quyết nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân. Muốn xác định được điều này, yêu cầu người tiếp công dân phải nắm được về bản chất của sự việc, địa điểm, thời gian phát sinh sự việc; các quy định của pháp luật có liên quan; cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân nào bị khiếu nại, tố cáo...; vụ việc đã được giải quyết hay chưa, việc giải quyết như thế nào, quá trình giải quyết của các cơ quan (nếu vụ việc đã giải quyết). Theo đó, sau khi nắm bắt được những tiêu chí tương đối cơ bản thì người tiếp công dân phải phân tích, đánh giá về các nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân. Tuy nhiên, người tiếp công dân cũng cần phải cân trọng trong việc phân tích, đánh giá giữa nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo cũng có sự khác nhau để lựa chọn biện pháp giải quyết phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành, cụ thể:</p> <p>- Đối với nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan</p>

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 11/17

thì căn cứ vào quy định của pháp luật hiện hành, người tiếp công dân phải tiến hành các thủ tục tiếp nhận nội dung khiếu nại hoặc ghi nhận lời trình bày của người khiếu nại (đơn và các tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại).

- Đối với những trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự thì người tiếp công dân trả lời và hướng dẫn cho công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và giao Biên bản tiếp công dân hướng dẫn cho họ đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết. Đồng thời, kết thúc buổi tiếp công dân, theo đó người tiếp công dân cần ghi chép tóm tắt kết quả tiếp và xử lý của mình vào Sổ tiếp công dân theo quy định.

- Đối với nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự hoặc trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết, người tiếp công dân phải yêu cầu công dân cung cấp đơn thư, tài liệu, bằng chứng, chứng thực kèm theo và viết giấy biên nhận thành (02 bản), ghi rõ danh mục nhận số lượng đơn, đơn ghi ngày, tháng, năm các tài liệu (photo) có liên quan đã tiếp nhận có chữ ký của người tiếp nhận và người tố cáo và giao cho người tố cáo 01 bản, 01 bản còn lại đưa vào hồ sơ hoặc lập Biên bản tiếp công dân ghi thêm phần nhận đơn tố cáo, tài liệu, chứng cứ kèm theo (nếu có)... như trên thay phiếu nhận đơn.

- Trước khi kết thúc buổi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đọc lại Biên bản cho công dân nghe hoặc đưa cho công dân tự đọc và đề nghị ký vào Biên bản xác nhận nội dung và kết quả buổi tiếp theo quy định pháp luật. Những đơn thư và tài liệu trên phải kịp thời chuyển đến Văn thư để chuyển đến người có thẩm quyền xử lý theo đúng thời hạn luật định.

- Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân phải hướng dẫn cho người đến tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và giao Biên bản tiếp công dân hướng dẫn cho họ. Kết thúc buổi tiếp công dân, người tiếp công dân ghi chép tóm tắt nội dung, kết quả tiếp công dân vào Sổ tiếp công

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 12/17

	<p>dân theo quy định.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp người tố cáo có đơn tố cáo thì người tiếp công dân cần kiểm tra đơn đã có chữ ký hay chưa, nếu là bản photo phải yêu cầu người tố cáo làm và ký lại đơn theo quy định. Nếu người tố cáo không có đơn mà trực tiếp đến trình bày thì sau khi ghi chép lại nội dung tố cáo, người tiếp công dân phải yêu cầu người tố cáo ký và ghi rõ họ tên vào Biên bản tiếp công dân hoặc Sổ tiếp công dân. Nếu người tố cáo có yêu cầu được thông báo kết quả, người tiếp công dân phải ghi rõ yêu cầu vào Biên bản hoặc Sổ tiếp công dân để sau này cơ quan có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết cho người tố cáo.</li> <li>- Đối với những nội dung phản ánh, góp ý, kiến nghị về hoạt động của Ngành cũng như pháp luật nói chung thì người tiếp công dân phải ghi chép các ý kiến đóng góp của công dân vào biên bản tiếp công dân hoặc Sổ góp ý của công dân để trình Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự.</li> </ul>
<b>4.8</b>	<b>Bước 3. Kết thúc buổi tiếp công dân</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với đơn khiếu nại, sau khi tiếp nhận đơn, căn cứ vào Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan để chuyển đơn đến đơn vị, bộ phận tham mưu giải quyết.</li> <li>- Đối với việc tố cáo có tính chất khẩn cấp như: Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật hiện còn đang diễn ra, có khả năng gây hậu quả thiệt hại cho lợi ích của Nhà nước, tập thể, công dân thì cán bộ tiếp công dân phải nhanh chóng báo cáo kịp thời cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để có biện pháp ngăn chặn xử lý. Nếu việc tố cáo liên quan đến cá nhân giữ trọng trách của cơ quan Nhà nước hoặc những việc nghiêm trọng, có liên quan đến nhiều Ngành, nhiều lĩnh vực thì phải báo cáo ngay với Thủ trưởng cơ quan Thi hành án dân sự để chỉ đạo việc tiếp, nếu cần thì đề nghị Thủ trưởng cơ quan trực tiếp tiếp người tố cáo.</li> </ul>
<b>4.9</b>	<b>Những trường hợp được từ chối tiếp công dân</b>

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.04
		Ngày ban hành:	15/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	13/17

	<p>Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, các trường hợp được từ chối tiếp công dân, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền 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;</li> <li>- Theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân thì khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do. Trong trường hợp vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật có thông báo bằng văn bản và được giải thích, hướng dẫn nhưng công dân cố tình khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị kéo dài thì người tiếp dân ra thông báo từ chối tiếp dân.</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Thành phần hồ sơ tiếp nhận ban đầu</b>
	Đơn của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc văn bản phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ tên, địa chỉ của người khiếu nại; họ tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu giải quyết. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.
	Nếu trình bày trực tiếp nội dung khiếu nại tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì người có trách nhiệm tiếp nhận việc khiếu nại phải hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn hoặc ghi biên bản nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 14/17

	Nếu khiếu nại thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện (giấy ủy quyền).
	Quyết định về thi hành án dân sự bị khiếu nại.
	Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu do người liên khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).
<b>5.1</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>
	01 bộ
<b>5.2</b>	<b>Thời gian xử lý</b>
	<p>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.</li> <li>- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.</li> <li>- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.</li> <li>- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.</li> </ul>
<b>5.3</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>
	Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo - Cục Thi hành án dân sự
<b>5.4</b>	<b>Lệ phí</b>

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu:	QT.GQKN.04
		Ngày ban hành:	15/6/2021
		Lần ban hành:	01
		Trang:	15/17

	Không			
<b>6</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	Tiếp đón xác nhận nhân thân của công dân đến làm việc	Công chức được phân công/Thẩm tra viên/Lãnh đạo Phòng kiểm tra/ Lãnh đạo Cục	Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ Buổi chiều: từ 13 giờ đến 15 giờ	Sổ tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Biên bản tiếp công dân
<b>B2</b>	Ghi nhận nội dung trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự vào Sổ tiếp công dân, biên bản tiếp công dân và tiếp nhận thông tin tài liệu (nếu có).	Công chức được phân công/Thẩm tra viên/Lãnh đạo Phòng kiểm tra/ Lãnh đạo Cục	Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ Buổi chiều: từ 13 giờ đến 15 giờ	Sổ tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Biên bản tiếp công dân; Phiếu nhận đơn
<b>B3</b>	Phân loại xử lý thông tin đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Công chức được phân công/ Thẩm tra viên	½ ngày làm việc	Sổ tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Biên bản tiếp công dân; Phiếu nhận đơn

<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 16/17

<b>B4</b>	Kết thúc buổi tiếp công dân: Đối với đơn khiếu nại, tố cáo sau khi tiếp nhận, cán bộ tiếp công dân chuyển đơn đến đơn vị, bộ phận tham mưu giải quyết theo quy định.	Công chức được phân công/ Thẩm tra viên	½ ngày làm việc	Sổ tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Biên bản tiếp công dân; Phiếu nhận đơn
<b>7</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>			
	+ Luật Tiếp công dân năm 2013; + Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; + Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.			

### 8. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM.GQKN.04.01	Biên bản tiếp công dân
2	BM.GQKN.04.02	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
3	BM.GQKN.04.03	Phiếu nhận đơn
4	BM.GQKN.04.04	Sổ tiếp công dân

### 9. HỒ SƠ CẢN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Theo mục 5
2	Các biểu mẫu theo văn bản pháp quy hiện hành: Biên bản tiếp công dân; Phiếu nhận đơn; Sổ tiếp công dân.



<b>CỤC THADS TỈNH AN GIANG</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH AN GIANG</b>	Mã hiệu: QT.GQKN.04
		Ngày ban hành: 15/6/2021
		Lần ban hành: 01
		Trang: 17/17

<b>3</b>	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
<b>4</b>	Các biểu mẫu khác (nếu có) được lưu trữ theo thời gian quy định

**BIÊN BẢN**  
**Về việc tiếp công dân**

Hôm nay, vào hồi...giờ...ngày...tháng ..... năm ..... tại: .....

Chúng tôi gồm:

Ông (bà): ....., chức vụ: .....

Ông (bà): ....., chức vụ: .....

Ông (bà): ....., chức vụ: .....

Với sự có mặt của ông (bà): .....

Lập biên bản về việc tiếp công dân đối với ông (bà): ..... địa chỉ.....

Ông (bà): ..... trình bày như sau:

.....

Sau khi trình bày, ông (bà): ..... có gửi các tài liệu sau:.....

Ý kiến của cán bộ tiếp công dân .....

Biên bản lập xong hồi ..... giờ ..... cùng ngày, lập thành ..... bản, đã đọc lại cho mọi người cùng nghe, nhất trí, ký tên./.

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**  
(Ký, ghi rõ họ, tên)

**CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN**  
(Ký, ghi rõ họ, tên)

**NGƯỜI TRÌNH BÀY**  
(Ký, ghi rõ họ, tên)

Số:...../TB-CTHADS

....., ngày.....tháng.....năm 2021

**THÔNG BÁO**  
**Về việc từ chối tiếp công dân**

Ngày..... tháng.... năm ....., ông (bà) .....  
Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....  
ngày cấp: .../.../....., nơi cấp .....  
Địa chỉ: .....đến .....  
để khiếu nại (tố cáo) về việc.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tố cáo) và nghe công dân trình bày,.....  
..... nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được  
cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo  
đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, .....  
từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) .....  
....., thông báo để ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo  
quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tố cáo) ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1) .... (để báo cáo);
- (5)..... (để phối hợp);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo)
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Số:...../PNĐ-CTHADS

....., ngày.....tháng.....năm 2021

### PHIẾU NHẬN ĐƠN

Cục Thi hành án dân sự .....

Nhận đơn của ông (bà): .....

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn:.....

.....

.....

.....

Các tài liệu kèm theo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**NGƯỜI NỘP**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Số:...../STD-CTHADS

....., ngày.....tháng.....năm 2021

## SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ - CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
						Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Trang.....

- (3) Nếu công dân không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân
- (4) Tóm tắt nội dung vụ việc
- (5) Phân loại đơn của công dân (kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung
- (6) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền
- (7) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết
- (8) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn
- (9) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn
- (10) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.