TỔNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ
**CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**
**TỈNH HẢI DƯƠNG**

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

Số: 115/QĐ-CTHADS

*Hải Dương, ngày 01 tháng 02 năm 2023*

# QUYẾT ĐỊNH
**V/v ban hành Quy chế tiếp công dân**

## CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH HẢI DƯƠNG

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Thi hành án dân sự (được sửa đổi, bổ sung năm 2014);*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*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; Nghị định số 33/2020/NĐ-CP ngày 17 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 62/2015/NĐ-CP ngày 18 tháng 7 năm 2015 của Chính phủ;*

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

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo,*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Hải Dương.

**Điều 2**. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 1061/QĐ-CTHADS ngày 20/9/2017 của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Hải Dương về việc ban hành Quy chế tiếp công dân.

**Điều 3.** Chánh văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Cục và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Như Điều 3;
- Tổng cục THADS (để b/c);
- Lãnh đạo Cục THADS tỉnh;
- Chi cục THADS các huyện, thành phố, thị xã;
- Trang TTĐT của Cục THADS tỉnh (để đăng tải);
- Lưu: VT.

**CỤC TRƯỞNG**

**Nguyễn Văn Tuấn**

# QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
## của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Hải Dương

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 115/QĐ-CTHADS ngày 01/02/2023 của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Hải Dương)*

## Chương I
## QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Hải Dương (sau đây gọi tắt là Cục).

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

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức, các đơn vị thuộc Cục và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những vấn đề liên quan đến quá trình tổ chức thi hành bản án, quyết định của Tòa án và công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Cục.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng Cục THADS tỉnh để xem xét, giải quyết hoặc giải thích, trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về thi hành án dân sự và pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

## Chương II
## TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

### Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Công chức thuộc Cục có trách nhiệm tiếp công dân gồm:

a) Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được Cục trưởng ủy quyền, phân công.

b) Trưởng phòng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Các công chức thuộc Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo được Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo phân công tiếp công dân.

d) Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục, các công chức khác do Cục trưởng phân công.

2. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo là đầu mối, có trách nhiệm giúp Cục trưởng tổ chức tiếp công dân, cử công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của Cục.

3. Các đơn vị thuộc Cục

có trách nhiệm phối hợp với phòng Kiểm tra và 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.

**Điều 4. Tiêu chuẩn của người tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân là người có phẩm chất, đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục, có sức khỏe, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với công việc được giao.

**Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại phòng tiếp công dân của Cục, trừ trường hợp cần thiết do Cục trưởng quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân phải đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi.

3. Nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân của Cục được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân.

**Điều 6. Lịch tiếp công dân**

1. Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Cục

Cục trưởng trực tiếp tiếp công dân hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại phòng Tiếp công dân. Trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì ngày tiếp công dân được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được phân công tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013. Việc tiếp công dân đột

xuất được thực hiện theo thông báo hoặc lịch công tác tuần của Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng.

2. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Cục THADS tỉnh phân công công chức thường trực tiếp công dân vào giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trong tuần, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định.

**Điều 7. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải mặc trang phục theo quy định.

2. Công chức tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

**Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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…

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## Chương III
## NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO CỤC, THỦ TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ THUỘC CỤC VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

**Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Cục trưởng, Phó Cục trưởng**

Cục trưởng, Phó Cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố và thực hiện quyền và nghĩa vụ tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

**Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục**

1. Chánh Văn phòng Cục có trách nhiệm sắp xếp thời gian, địa điểm, thông báo lịch tiếp công dân của Cục trưởng, Phó Cục trưởng vào lịch công tác tuần của Lãnh đạo Cục. Báo cáo với Cục trưởng, Phó Cục trưởng về lịch tiếp công dân trước 05 ngày làm việc (trừ trường hợp tiếp công dân đột xuất). Trực tiếp tham gia hoặc phân công công chức của phòng tham gia buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Cục.

2. Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cá nhân, đơn vị thuộc Cục chuẩn bị kế hoạch, nội dung, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Cục trưởng. Trực tiếp tham gia hoặc phân công công chức của phòng tham gia buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Cục và phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục khác tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục.

**Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên**

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

a) Tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi vào sổ tiếp công dân theo quy định.

b) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

c) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

d) Tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo đơn. Thiết lập biên bản hoặc giấy biên nhận đơn theo quy định.

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

e). Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị

hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

g) 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.

h) Trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình thì cán bộ tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng quản lý trực tiếp để có biện pháp xử lý kịp thời.

i) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

k) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Cục trưởng tiếp.

l) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo để xem xét, giải quyết theo quy định.

m) Giúp Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo và Chánh Văn phòng theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tuỳ thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật.

b) Yêu cầu Luật sư hoặc Trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho Luật sư hoặc Trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại.

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp công dân không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Cục, đồng thời, hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

đ) Từ chối tiếp những người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 8 Quy chế này.

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ của Cục có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân. Nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Trưởng phòng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chánh Văn Phòng Cục để xin ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Cục kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được phân công**

1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân khi được phân công

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

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

c) Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại các khoản 1 Điều 11 Quy chế này, trừ các nhiệm vụ tại điểm m,l.

2. Quyền hạn của người tiếp công dân khi được phân công theo quy định tại khoản 2 Điều 11 Quy chế này.

**Điều 13. Mối quan hệ phối hợp của các đơn vị thuộc Cục trong việc tiếp công dân**

1. Quan hệ giữa các đơn vị thuộc Cục trong việc tiếp công dân là quan hệ phối hợp, được thực hiện theo Quy chế làm việc của Cục và theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng đơn vị.

2. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo chịu trách nhiệm tham mưu trực tiếp cho Cục trưởng (hoặc Phó Cục trưởng được phân công) thực hiện tiếp công dân; làm đầu mối phối hợp với Văn phòng và các Phòng chuyên môn thuộc Cục thực hiện việc tiếp công dân để giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

3. Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu lãnh đạo Cục cử công chức tiếp công dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

4. Văn phòng Cục có trách nhiệm phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tham mưu lãnh đạo Cục đảm bảo kinh phí, cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ cho hoạt động tiếp công dân theo quy định.

5. Phòng Nghiệp vụ và tổ chức thi hành án có trách nhiệm phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện việc tiếp công dân để giải quyết

khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý và trách nhiệm của phòng.

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

**Điều 14. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) để kiểm tra; từ chối tiếp các trường hợp quy định tại Điều 8 của Quy chế này.

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải có giấy biên nhận. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc lập biên bản ghi nhận nội dung trình bày.

2. Hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của cơ quan Thi hành án dân sự.

3. Ghi nhận nội dung trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Sổ tiếp công dân, biên bản tiếp công dân.

Việc ghi chép phải đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp cần thiết, yêu cầu bổ sung tài liệu, chứng cứ.

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

4. Bàn giao đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho bộ phận Văn thư để theo dõi trong hệ thống văn bản quản lý điều hành, đóng dấu Công văn đến.

5. Cung cấp văn bản trả lời công dân trong trường hợp đã có kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phối hợp với công chức phụ trách vụ việc trả lời công dân.

**Điều 15. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sau khi tiếp công dân**

1. Sau khi tiếp nhận đơn của công dân, người tiếp công dân có trách nhiệm phân loại đơn, báo cáo Trưởng phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo (trong trường hợp tiếp công dân thường xuyên) hoặc thủ trưởng quản lý trực tiếp

(trong trường hợp tiếp công dân do Cục trưởng phân công) và Lãnh đạo Cục để xem xét, xử lý.

2. Các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được theo dõi, cập nhật vào Sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về thi hành án dân sự. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm cập nhật, theo dõi và tổng hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

3. Việc xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Thông tư 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp quy định quy trình xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự.

**Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

Trường hợp công dân không đến phòng tiếp công dân, người được phân công xử lý vụ việc có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết đơn theo quy định của pháp luật.

## Chương V
## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 17. Trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế**

1.Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo giúp Cục trưởng quản lý công tác tiếp công dân tại Cục; chủ động theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc Cục và công chức, người lao động của Cục thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện tiếp công dân theo Quy chế này, nếu phát sinh các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực thuộc đơn vị nào phụ trách thì Thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm tham gia hoặc cử công chức thuộc đơn vị mình tham gia tiếp công dân.

**Điều 18. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật./.