

Số: 134/QĐ-TCTHADS

Hà Nội, ngày 10 tháng 02 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Tổng cục Thi hành án dân sự**

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

Căn cứ Luật Thi hành án dân sự năm 2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi hành án dân sự năm 2014;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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 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 266/QĐ-BTP ngày 05 tháng 2 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo, Tổng cục Thi hành án dân sự,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Tổng cục Thi hành án dân sự.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1149/QĐ-BTP ngày 18 tháng 4 năm 2011 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự ban hành Quy chế tiếp công dân của Tổng cục Thi hành án dân sự.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

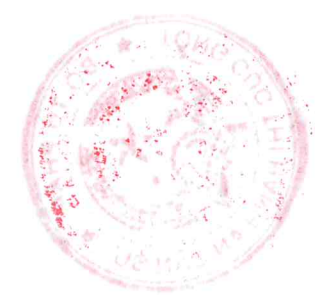
**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (để t/h);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng (để b/c);
- Các PTCT (để biết);
- Văn phòng Bộ (để phối hợp);
- Thanh tra Bộ (để phối hợp);
- Công TTĐT TCTHADS (để đăng tải);
- Lưu: VT, Vụ GQKNTC 10b.

**TỔNG CỤC TRƯỞNG**



Mai Lương Khôi





**BỘ TƯ PHÁP**  
**TỔNG CỤC THỰC HÀNH ÁN DÂN SỰ**

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

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân tại Tổng cục Thi hành án dân sự**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 134/QĐ-TCTHADS ngày 10 tháng 02 năm 2020 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự)*

## **Chương I** **QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, 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 Tổng cục Thi hành án dân sự.

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 Tổng cục Thi hành án dân sự và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

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

1. Tiếp công dân để lắng nghe, 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự của công dân để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Trách nhiệm tiếp công dân của các đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự

a. Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự là đầu mối, có trách nhiệm giúp Tổng Cục trưởng tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự tại Tổng cục; cử công chức làm nhiệm vụ thường xuyên tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Tư pháp.

b. Các đơn vị khác thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự có trách nhiệm phối hợp với Vụ 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.





2. Lãnh đạo Tổng cục tiếp công dân theo lịch định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Bộ.

3. Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của các đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự có đủ tiêu chuẩn theo Điều 6 của Quy chế này, được Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi là người tiếp công dân).

Người tiếp công dân gồm: Người tiếp công dân thường xuyên và người tiếp công dân khi được giao.

Người tiếp công dân thường xuyên là công chức do Tổng cục trưởng, Vụ trưởng Vụ 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.

Người tiếp công dân khi được giao là công chức do Thủ trưởng đơn vị thuộc Tổng cục Thi hành án dân sự phân công tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân.

#### **Điều 4. Địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Tư pháp, trừ trường hợp cần thiết do Lãnh đạo Bộ, Lãnh đạo Tổng cục quyết định.

2. 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.

3. Nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân của Tổng cục Thi hành án dân sự phải được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân.

#### **Điều 5. Lịch tiếp công dân**

Tổng cục Thi hành án dân sự tiếp công dân các ngày trong tuần, trong đó:

1. Tổng cục trưởng định kỳ tiếp công dân vào thứ ba hàng tuần hoặc ủy quyền cho các Phó Tổng cục trưởng tiếp công dân.

Trường hợp ngày tiếp công dân của Tổng cục trưởng trùng vào ngày lễ, tết, ngày tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ 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.

2. Người tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân các ngày trong tuần.

3. Người tiếp công dân khi được giao tiếp công dân khi có yêu cầu của Lãnh đạo Tổng cục, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục.

#### **Điều 6. Tiêu chuẩn của người tiếp công dân**

Người tiếp công dân 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, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

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

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục theo quy định và đeo thẻ công chức.
2. Khi tiếp công dân, người 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

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

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân đến Địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. 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;
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 có 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 TỔNG CỤC, NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUẢN HỆ PHỐI HỢP TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Nhiệm vụ và quyền hạn của Tổng cục trưởng, Phó Tổng cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục**

1. Tổng cục trưởng, Phó Tổng cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục có nhiệm vụ và quyền hạn theo quy định tại Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp.

Trường hợp, khiếu nại thuộc thẩm quyền và xét thấy vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì Lãnh đạo Tổng cục, Thủ trưởng đơn vị thuộc Tổng cục trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nêu rõ thời hạn giải quyết.

2. Thủ trưởng đơn vị thuộc Tổng cục chỉ đạo công chức chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo Tổng cục trưởng, Phó Tổng cục trưởng trước khi Tổng cục trưởng, Phó Tổng cục trưởng tiếp công dân và cùng dự buổi tiếp công dân.

#### **Điều 10. 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 theo dõi tiếp công dân theo quy định; tham mưu việc điều phối hoạt động tiếp công dân của các đơn vị thuộc Tổng cục tại địa điểm tiếp công dân;

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 của cơ quan có thẩm quyền;

d) Tiếp nhận đơn, các tài liệu kèm theo của công dân hoặc lập biên bản theo mẫu ghi nhận nội dung trình bày của công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự;

đ) Phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phối hợp với công chức phụ trách vụ việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;

e) Thông báo cho Thủ trưởng đơn vị thuộc Tổng cục có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó cử công chức tiếp công dân;

g) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ trường hợp người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; 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;

h) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Tổng cục trường tiếp;

i) Báo cáo Tổng cục trường để xem xét, giải quyết theo quy định khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đồng người, phức tạp;

k) Giúp Tổng cục trường theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

## 2. Quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy 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 khiếu nại 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 họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bỏ 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, giải quyết vụ việc;

d) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm;

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

#### **Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao**

1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân khi được giao:

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 đề xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

c) Các nhiệm vụ quy định tại các Điểm b, c, d, đ, g, h, i Khoản 1 Điều 10 Quy chế này;

d) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao.

2. Quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

#### **Điều 12. Quan hệ giữa Lãnh đạo Tổng cục, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục và người tiếp công dân thường xuyên**

1. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của Lãnh đạo Tổng cục hoặc Thủ trưởng đơn vị nào thì người tiếp công dân thường xuyên báo cáo Lãnh đạo Tổng cục hoặc Thủ trưởng đơn vị đó tổ chức việc tiếp công dân theo Quy chế này.

2. Khi nhận được yêu cầu tiếp công dân, Lãnh đạo Tổng cục, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục trong phạm vi trách nhiệm của mình chỉ đạo việc tổ chức tiếp công dân, trực tiếp tiếp hoặc cử công chức tiếp công dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

#### **Điều 13. Quan hệ giữa Tổng cục trưởng và Chánh Thanh tra Bộ Tư pháp trong việc tiếp công dân**

Quan hệ giữa Tổng cục trưởng và Chánh Thanh tra Bộ trong việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp.

Trường hợp Lãnh đạo Bộ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự, Tổng cục trưởng phối hợp với Chánh



Thanh tra Bộ lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo Lãnh đạo Bộ trước khi tiếp công dân và cùng dự buổi tiếp công dân.

#### **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 nêu rõ họ tên, địa chỉ, 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 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 trong thi hành án dân sự 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 đưa vào hồ sơ, 01 bản cấp cho công dân, 01 bản lưu tại bộ phận tiếp dân.

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

**Điều 15. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết**

1. Người tiếp công dân phân loại nội dung khiếu nại, tố cáo trong thi hành án dân sự đã tiếp nhận, báo cáo Lãnh đạo Vụ, Lãnh đạo Tổng cục để xem xét, giải quyết theo quy định tại Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

2. Người tiếp công dân phân loại nội dung kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự đã tiếp nhận, báo cáo Lãnh đạo Vụ để xử lý theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

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



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

Trường hợp, công dân không đến địa điểm tiếp công dân, công chức được giao phụ trách vụ việc có trách nhiệm thông báo kết quả theo quy định pháp luật.

## **Chương V** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 17. Trách nhiệm phối hợp của Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự địa phương**

1. Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự địa phương có trách nhiệm phối hợp với Tổng cục Thi hành án dân sự tiếp công dân khi có yêu cầu.
2. Đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Tổng cục Thi hành án dân sự tiếp công dân chuyển đến, Thủ trưởng cơ quan thi hành án dân sự địa phương có trách nhiệm thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết theo quy định tại Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục**

1. Vụ trưởng Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo giúp Tổng cục trưởng quản lý công tác tiếp công dân tại Tổng cục Thi hành án dân sự; chủ động phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện nghiêm túc Quy chế này.
2. Văn phòng Tổng cục có trách nhiệm bố trí, thông báo lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Tổng cục, bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí cho hoạt động tiếp công dân theo quy định pháp luật.
3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình vào ngày 23 hàng tháng thông báo bằng văn bản cho Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị (nếu có) để Vụ Giải quyết khiếu nại, tố cáo tổng hợp, báo cáo định kỳ với Tổng cục trưởng và Bộ trưởng về công tác tiếp công dân của Tổng cục Thi hành án dân sự.

### **Điều 19. 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/. *ln*

