

Số: *26* /QĐ-CTHADS

Phú Yên, ngày *2* tháng 02 năm 2022

### QUYẾT ĐỊNH

#### Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên

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

*Căn cứ Luật Thi hành án dân sự năm 2008 được sửa đổi, bổ sung 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 134/QĐ-TCTHADS ngày 10 tháng 02 năm 2020 của Tổng cục trưởng Tổng cục Thi hành án dân sự;*

*Xét 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 tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 01/QĐ-CTHADS ngày 03/10/2014 của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên ban hành Quy chế tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên.

**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 báo cáo);
- Các Phó Cục trưởng (để chỉ đạo);
- Các Chi cục THADS trực thuộc (để thực hiện);
- Trang TTĐT Cục THADS tỉnh (để đăng tin);
- Lưu: VT, Phòng KT&GQKNTC.

CỤC TRƯỞNG  
  
Đặng Quang Anh



## QUY CHẾ

**Tiếp công dân tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 26/QĐ-CTHADS ngày 22 tháng 02 năm 2022  
Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên)

### 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 (THADS) tại Cục Thi hành án dân sự tỉnh Phú Yên.

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

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức, các Phòng chuyên môn thuộc Cục 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 của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh và Chi cục trưởng Chi cục Thi hành án dân sự huyện, thị xã, thành phố thuộc Cục 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. Hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và lưu giữ theo đúng quy định của pháp luật.

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

- Cục trưởng hoặc Phó Cục trưởng được Cục trưởng ủy quyền, phân công;
- 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) Các công chức khác do Cục trưởng phân công.

#### **Điều 4. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Cục niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Cục tại Trụ sở cơ quan và công bố trên Trang thông tin điện tử của Cục về các nội dung sau đây:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Lịch tiếp công dân của Cục trưởng theo Khoản 1 Điều 5 Quy chế này; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

#### **Điều 5. Tổ chức tiếp công dân của Cục trưởng**

1. Cục trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Cục trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Cục trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Văn phòng Cục có nhiệm vụ chuẩn bị việc tiếp dân định kỳ của Cục trưởng. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm cử công chức hướng dẫn công dân tại nơi tiếp và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Cục trưởng, giúp Cục trưởng theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

#### **Điều 6. 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 THADS.

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 Cục THADS tỉnh phải được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân.

### **Điều 7. Lịch tiếp công dân**

1. Lịch tiếp công dân của Cục trưởng được thực hiện theo khoản 1 Điều 5. của Quy chế này.

2. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Cục được thực hiện trong các ngày làm việc (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết) tại Phòng Tiếp công dân. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo là đơn vị thường trực tiếp công dân của Cục.

3. Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm phân công, bố trí công chức của Phòng tổ chức tiếp công dân thường xuyên; tham mưu cho Cục trưởng chỉ đạo Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục cùng tham gia tiếp công dân.

4. Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục tiếp công dân vào các ngày thứ ba hàng tuần hoặc tham gia tiếp công dân để giải quyết các vấn đề thuộc lĩnh vực mình phụ trách khi có yêu cầu của Cục trưởng hoặc đề nghị của Trưởng phòng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo được Cục trưởng đồng ý

5. Các công chức thuộc Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp công dân thường xuyên theo sự phân công của Trưởng Phòng. Công chức thuộc Văn phòng được phân công thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn đương sự yêu cầu thi hành án.

### **Điều 8. 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, am hiểu về pháp luật, 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 9. 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, đơn yêu cầu thi hành án; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

### **Điều 10. 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, kiểm 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**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC CỤC TRONG TIẾP CÔNG DÂN VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 11. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Cục**

1. Trong việc tiếp công dân định kỳ của Cục trưởng:

a) Văn phòng Cục có trách nhiệm bố trí, báo cáo trước với Cục trưởng chậm nhất 07 ngày làm việc về lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Cục trưởng theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 Quy chế này;

b) 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 phục vụ buổi tiếp công dân của Cục trưởng, báo cáo Cục trưởng xem xét, chỉ đạo;

c) Các cá nhân, đơn vị thuộc Cục đang giải quyết các vụ việc Cục trưởng dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Cục trưởng; phối hợp với Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Văn phòng Cục chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân của Cục trưởng;

d) Khi Cục trưởng tiếp công dân, Trưởng phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chánh Văn phòng Cục, Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của Cục trưởng có trách nhiệm cùng dự.

2. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng Cục và các Phòng chuyên môn thuộc Cục có liên quan tham mưu tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất của Cục trưởng.

### **Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân trong hoạt động tiếp công dân thường xuyên của Cục**

1. Người tiếp công dân là công chức thuộc Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo và công chức thuộc Văn phòng được phân công thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn đương sự yêu cầu thi hành án, có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định;

b) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án 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;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn yêu cầu thi hành án theo quy định.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân thường xuyên ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản;

Trường hợp người yêu cầu thi hành án trực tiếp trình bày bằng lời nói thì người tiếp công dân thực hiện theo quy định.

d) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

e) 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;

g) Thông báo cho Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Cục tiếp công dân hoặc cử công chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình;

h) 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;

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Cục trưởng tiếp;

k) Đề nghị văn thư lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người yêu cầu thi hành án; 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân lưu);

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, người yêu cầu thi hành án 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, người yêu cầu thi hành án trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; 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 9 Luật Tiếp công dân;

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 Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chánh Văn Phòng Cục để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Chương IV**

### **QUAN HỆ PHỐI HỢP CỦA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC CỤC TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 13. Quan hệ giữa Phòng Kiểm tra với các đơn vị có liên quan trong việc tiếp công dân**

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 duy trì mối quan hệ với Văn phòng, các Phòng chuyên môn thuộc Cục thực hiện việc tiếp dân để giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

**Điều 14. Quan hệ giữa các phòng chuyên môn trong việc tiếp công dân**



Quan hệ giữa Văn phòng, các Phòng chuyên môn 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.

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 dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do cơ quan có thẩm quyền tổ chức;

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.

## **Chương V**

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

#### **Điều 15. 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 10 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 THADS.

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. 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 công dân.

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 THADS hoặc phối hợp với công chức phụ trách vụ việc trả lời công dân.

#### **Điều 16. 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 THADS đã tiếp nhận, báo cáo Lãnh đạo Phòng, Lãnh đạo Cục để xem xét, giải quyết theo

quy định tại Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 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 Phòng để xử lý theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp.

#### **Điều 17. 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.

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Trưởng Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo dõi, kiểm tra, đôn đốc Trưởng các Phòng chuyên môn 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 phòng nào phụ trách thì Trưởng Phòng chuyên môn đó có trách nhiệm tham gia hoặc cử công chức thuộc đơn vị mình tham gia tiếp công dân.

#### **Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Các Phòng, công chức thuộc Cục có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.