

Số: 177.2./QĐ-CTHADS

Vinh Phúc, ngày 30 tháng 11 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân

**CỤC TRƯỞNG CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ**

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân;

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/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;

Căn cứ Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01 tháng 02 năm 2016 của Bộ trưởng 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;

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 và Nội quy tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc.

**Điều 2.** Quyết định này thay thế Quyết định số 213/QĐ-THA ngày 12 tháng 12 năm 2014 về việc ban hành quy chế tiếp công dân của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc và có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**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 (b/c);
- Lãnh đạo Cục;
- Các phòng chuyên môn;
- Các Chi cục THADS huyện, thành phố;
- Trang thông tin điện tử Cục;
- Lưu VT; Phòng KTGQKNTC.



**CỤC TRƯỞNG**

*Trần Quang Thịnh*  
**Trần Quang Thịnh**

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI TRỤ SỞ CỤC THI HÀNH ÁN DÂN SỰ TỈNH VĨNH PHÚC**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1772 /QĐ-CTHADS ngày 30 / 11/2018  
của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc)

**I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Cán bộ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các nội dung liên quan đến thi hành án dân sự thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Thời gian làm việc:

**Mùa hè:** Buổi sáng: Từ 7h00 đến 11h30

Buổi chiều: Từ 13h30 đến 17h00.

**Mùa đông:** Buổi sáng: Từ 7h30 đến 12h00

Buổi chiều: Từ 13h00 đến 16h30

3. Cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 hàng tuần; 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.

4. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc (**Địa chỉ: Đường Phạm Văn Đồng, phường Tích Sơn, thành phố Vĩnh Yên, tỉnh Vĩnh Phúc**).

5. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, gây nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật dụng cồng kềnh vào Trụ sở Tiếp công dân.

6. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh.

**II. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân đến Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của Cục trưởng, cán bộ tiếp công dân tại Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc, không được tự ý di chuyển hoặc làm hỏng tài sản của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc nội quy này. Nếu vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

### **III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có bảng tên, phù hiệu theo quy định. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền. Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ 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.

2. 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, 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.

3. 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.

#### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP BỊ TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã giải quyết theo quy định của pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chuyển, hướng dẫn, trả lời bằng văn bản nhưng đương sự vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, người tiếp công dân hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân./.



**CỤC TRƯỞNG**

**Trần Quang Thịnh**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1772/QĐ-CTHADS ngày 30 tháng 11 năm 2018  
của Cục trưởng Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc)

### 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 của Cục Thi hành án dân sự tỉnh Vĩnh Phúc (gọi chung là Cục Thi hành án dân sự).
2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức Cục Thi hành án dân sự được giao nhiệm vụ tiếp công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về những vấn đề liên quan trong lĩnh vực thi hành án dân sự thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Cục Thi hành án dân sự.

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

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp 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 Thi hành án dân sự.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục Thi hành án dân sự để xem xét, giải quyết hoặc 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.
3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về thực hiện khiếu nại, tố cáo, đề nghị kiến nghị, phản ánh về thi hành án dân sự theo đúng quy định của pháp luật.

##### **Điều 3. Việc tiếp người nước ngoài, đại diện của các cơ quan, tổ chức nước ngoài có liên quan đến việc thi hành án dân sự**

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

### Chương II

#### TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

##### **Điều 4. Phòng tiếp công dân**

1. Phòng tiếp dân đặt tại trụ sở của Cục Thi hành án dân sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

2. Niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân tại trụ sở Cục Thi hành án dân sự.

#### **Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại tầng 2 trụ sở Cục Thi hành án dân sự, trừ các trường hợp cần thiết khác do Cục trưởng quyết định.

#### **Điều 6. Công chức tiếp công dân**

Công chức thường trực tiếp công dân là công chức thuộc biên chế Phòng kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo Cục Thi hành án dân sự được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Cục Thi hành án dân sự gồm: Thẩm tra viên, công chức khác.

Công chức Văn phòng, Phòng nghiệp vụ, Phòng tổ chức có trách nhiệm phối hợp với Thẩm tra viên, công chức thuộc Phòng Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo được phân công thường trực tiếp công dân để tiếp công dân đến trình bày, kiến nghị thuộc lĩnh vực quản lý của phòng khi có yêu cầu của Cục trưởng.

#### **Điều 7. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc Cục thi hành án dân sự tiếp công dân**

Trưởng Phòng kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, trực tiếp tiếp công dân hoặc bố trí Thẩm tra viên, công chức tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Cục để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh liên quan đến thi hành án dân sự thuộc thẩm quyền của Cục thi hành án dân sự.

Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Nghiệp vụ, Trưởng phòng Tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân đến trình bày, phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực của phòng; Trong trường hợp vì lý do khách quan không thể trực tiếp tiếp công dân thì phải cử công chức của đơn vị mình đến tiếp công dân và chịu trách nhiệm về việc công chức của đơn vị mình đã tiếp và trả lời công dân khi có yêu cầu của Cục trưởng.

#### **Điều 8. Lãnh đạo các chi cục thi hành dân sự của các huyện, thành phố tiếp công dân**

Lãnh đạo các chi cục thi hành dân sự của các huyện, thành phố tiếp công dân cùng Cục trưởng khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh liên quan đến thi hành án dân sự thuộc thẩm quyền của đơn vị mình.

#### **Điều 9. Cục trưởng Cục thi hành án tiếp công dân**

1. Cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần (trong trường hợp đặc biệt vì lý do công tác Cục trưởng có thể ủy quyền cho Phó Cục trưởng thực hiện tiếp dân); 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 lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Cục trưởng có thể tiếp công dân vào những ngày khác khi có yêu cầu hoặc xét thấy cần thiết.

2. Văn phòng Cục có nhiệm vụ xây dựng lịch tiếp công dân của Cục trưởng và mời các thành phần tham gia theo yêu cầu, thông báo, niêm yết lịch tiếp công dân theo quy định; chuẩn bị cơ sở vật chất cho 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 dân 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 10. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Cục**

1. 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 Tầng 2 trụ sở Cục thi hành án. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo là cơ quan thường trực tiếp công dân của Cục.

2. 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 Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục cùng tham gia tiếp công dân.

3. Chánh văn phòng, Trưởng phòng nghiệp vụ, trưởng phòng tổ chức 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.

4. 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.

### **Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

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 và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan 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; 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 được niêm yết chậm nhất là 03 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do bất khả kháng thì chuyển lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

## **Điều 12. Bảo vệ an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân của Cục thi hành án dân sự**

1. Tại phòng tiếp công dân Cục có cán bộ bảo vệ làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong ngày tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất hoặc khi nhận được yêu cầu; yêu cầu công dân thực hiện đúng nội quy, quy chế tiếp công dân, không để công dân tự ý vào phòng tiếp công dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, xử lý kịp thời những trường hợp gây rối, làm mất an ninh, trật tự tại phòng tiếp công dân của Cục thi hành án dân sự.

2. Tại phòng tiếp công dân của Cục trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp thì báo với Công an phường Tích Sơn đang quản lý an ninh trật tự trên địa bàn phường Tích Sơn nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

##### **Điều 13. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân và công chức thường trực tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Đeo thẻ công chức và mặc trang phục theo quy định.
2. Thực hiện nội quy tiếp công dân và quy chế này; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu.

##### **Điều 14. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân**

1. Tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định và hướng dẫn công dân đối với những trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục Thi hành án dân sự.

2. Tiếp nhận và xử lý các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến công tác thi hành án dân sự thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục Thi hành án dân sự.

3. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định. Viết biên nhận và yêu cầu công dân ký xác nhận đầy đủ các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, đề nghị, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp

4. Giúp lãnh đạo Cục theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

##### **Điều 15. Quyền hạn của công chức tiếp công dân**

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ chứng minh người đại diện hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.



2. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục Thi hành án dân sự sau khi đã giải thích, trả lời đầy đủ cho công dân hoặc những người đang trong tình trạng sử dụng nồng độ cồn hoặc chất kích thích (say rượu, bia), người mắc bệnh bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; từ chối tiếp người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân; từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng 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.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, đề nghị, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo; yêu cầu công dân viết thành biên bản hoặc công chức tiếp công dân lập thành biên bản ghi chép nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điền chỉ vào văn bản đó.

4. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Phòng tiếp dân, thì thông báo ngay cho Bảo vệ cơ quan và báo cáo Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở; khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Lãnh đạo Cục Thi hành án dân sự để có biện pháp xử lý, giải quyết.

#### **CHƯƠNG IV** **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI,** **TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 16. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân**

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. 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.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

## **Điều 17. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân**

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Chương V**

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

### **Điều 18. 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 thực hiện tiếp công dân; làm đầu mối duy trì mối quan hệ với Văn phòng, các Phòng chuyên môn thuộc Cục, Chi cục thi hành án các huyện, thành phố thực hiện việc tiếp dân để giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Cục trưởng.

### **Điều 19. Quan hệ giữa các phòng chuyên môn và các Chi cục trong việc tiếp công dân**

Quan hệ giữa Văn phòng, các Phòng chuyên môn thuộc Cục, các Chi 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:

1. Trong việc tiếp công dân định kỳ của Cục trưởng:
  - a. Văn phòng Cục có trách nhiệm chuẩn bị cơ sở vật chất, báo cáo trước với Cục trưởng chậm nhất 03 ngày làm việc về lịch tiếp công dân định kỳ hàng tuần của Cục trưởng theo quy định.

b. Phòng Kiểm tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cá nhân, đơn vị liên quan phục vụ buổi tiếp công dân của Cục trưởng, báo cáo Cục trưởng xem xét, chỉ đạo. Chuẩn bị kế hoạch cụ thể cho buổi tiếp công dân.

c. Các cá nhân, đơn vị thuộc Cục, các Chi 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.

d. Khi 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 có trách nhiệm cùng dự và trả lời công dân. Trong trường hợp vắng mặt phải cử cán bộ của phòng tham dự khi Cục trưởng yêu cầu.

2. Trong việc tiếp công dân đột xuất của Cục trưởng, 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, các Chi cục có liên quan tham mưu tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất.

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

## **Chương VI** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Công chức tiếp công dân Cục Thi hành án dân sự và Chi cục Thi hành án dân sự huyện, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân, có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Các Chi cục hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng và năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, báo cáo kết quả thực hiện về Cục thi hành án dân sự (qua phòng kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo).

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

**CỤC TRƯỞNG**  
  
  
**Trần Quang Thịnh**