

Số: /QĐ-TGPL

Lai Châu, ngày 31 tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lai Châu

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM TRỢ GIÚP PHÁP LÝ NHÀ NƯỚC

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 484/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 về việc Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Quyết định số 122/QĐ-STP ngày 31/8/2026 của Sở Tư pháp về việc ban hành nội quy tiếp công dân của Sở Tư pháp tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Quyết định số 13/QĐ-TGPL ngày 17/8/2026 của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lai Châu ban hành Quy chế tiếp công dân.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lai Châu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 13/QĐ-TGPL ngày 01/7/2025 của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước.

Điều 3. Lãnh đạo Trung tâm, viên chức Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở Tư pháp (b/c);
- Như điều 3;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Nga

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ - TGPL ngày 31 tháng 8 năm 2025
của Giám đốc Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lai Châu)*

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

1. Nội quy này quy định về hình thức, thời gian và địa điểm tiếp công dân của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước; quyền và nghĩa vụ của công dân tại phòng Tiếp công dân của Trung tâm; quyền và trách nhiệm của người tiếp công dân; các trường hợp từ chối tiếp công dân.

2. Nội quy này áp dụng đối với Lãnh đạo Trung tâm; viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân; công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân đến Phòng tiếp công dân của Trung tâm trợ giúp pháp lý.

Điều 2. Tổ chức tiếp công dân

1. Trách nhiệm tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên: Giám đốc Trung tâm quyết định phân công viên chức của Trung tâm tiếp công dân thường xuyên; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

- Tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Trung tâm: Do Giám đốc Trung tâm thực hiện tiếp công dân định kỳ 01 lần vào ngày 25 hằng tháng; trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc do Giám đốc Trung tâm bận công tác đột xuất thì được tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

- Tiếp công dân đột xuất: Thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 được sửa đổi, bổ sung năm 2025 và thực hiện Quy chế tiếp công dân của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tại Quyết định số 13/QĐ-STP ngày 17/8/2026.

2. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân - Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lai Châu, địa chỉ: Tầng 3 - Tòa nhà số 1, trụ sở các đơn vị sự nghiệp tỉnh Lai Châu, đường Nguyễn Lương Bằng, phường Tân Phong, tỉnh Lai Châu.

3. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu (*trừ ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định*).

- Buổi sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi đến Phòng Tiếp công dân của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013, khoản 3 Điều 1 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025 có quyền và nghĩa vụ sau đây:

1. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại tố cáo kiến nghị phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) 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;

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm phát sóng trực tiếp buổi tiếp công dân trực tiếp hoặc trực tuyến khi chưa có sự cho phép của người chủ trì;

f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;

g) Giữ gìn vệ sinh chung, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi phòng tiếp công dân của Trung tâm không được lưu lại phòng tiếp công dân với bất kỳ hình thức nào.

Điều 4. Trách nhiệm của viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân được quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013, khoản 4 Điều 1 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025 cụ thể:

1. Khi tiếp công dân, phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

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

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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.

4. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp cần thiết.

5. Thực hiện việc phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

6. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân theo quy định.

Điều 5. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân được từ chối tiếp trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân (sau đây viết gọn là Nghị định số 154/2026/NĐ-CP) và phải trực tiếp giải thích cho công dân được

biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo lãnh đạo Trung tâm. Cụ thể các trường hợp được từ chối tiếp như sau:

- 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;
- 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 tiếp công dân;
- 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;
- Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;
- Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;
- Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc việc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;
- Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;
- Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;
- Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;
- Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;
- Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;
- Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ

việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại Khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều 4 Nghị định 154/2026/NĐ-CP thì trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân thì người đứng đầu đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định 154/2026/NĐ-CP.

3. Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

Điều 6. Tổ chức thực hiện

Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Trường hợp vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.
