

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Lào Cai

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ Quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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

Căn cứ Nghị định số 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề xuất của Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Lào Cai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 265/QĐ-UBND ngày 04 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh; cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Các Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh (đăng tải);
- Niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;
- Lưu: VT, TCD (Vũ), NC.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tuấn Anh

NỘI QUY

TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH LÀO CAI
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai)

I. QUYỀN CỦA CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc cử người đại diện để trình bày trong trường hợp có từ 05 người trở lên cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung.
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.
- Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo.
- Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi vi phạm pháp luật, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức tiếp công dân.
- 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.

II. NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

- 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 được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.
- Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- 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 tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
- Không được can thiệp, dự, nghe khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày.
- 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.

6. Trường hợp tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến, công dân phải mặc trang phục nghiêm chỉnh; thực hiện đúng hướng dẫn đăng nhập, xác thực danh tính; bật camera trong thời gian làm việc và chỉ bật micro khi được người chủ trì hoặc cán bộ tiếp công dân yêu cầu phát biểu; không tạo tạp âm, không chia sẻ đường dẫn, tài khoản, mã truy cập cho người không có trách nhiệm tham gia.

7. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật vào nơi tiếp công dân.

8. Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật; việc sắp xếp thứ tự lượt tiếp công dân theo quy định tại Nội quy này và theo hướng dẫn của người tiếp công dân.

9. Không được căng, treo khẩu hiệu, băng rôn; dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định trong khu vực tiếp công dân.

10. Giữ gìn vệ sinh chung, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân tỉnh. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, không được lưu lại Trụ sở tiếp công dân, với bất kỳ hình thức nào.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

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

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; có đơn hoặc trình bày rõ ràng 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.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lắng nghe, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, 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.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo quy định của pháp luật.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người trong tình trạng say do uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người vi phạm Nội quy tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

3. Người khiếu nại, tố cáo đối với vụ việc đã được 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 yêu cầu, khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân; xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. 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.

6. 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 tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

V. THỨ TỰ LƯỢT TIẾP CÔNG DÂN

1. Việc tiếp công dân được thực hiện lần lượt theo thứ tự ghi trên Sổ đăng ký tiếp công dân, tuy nhiên ưu tiên tiếp trước đối với các trường hợp sau: Đoàn đông người; vụ việc có tính chất phức tạp; vụ việc mới phát sinh chưa được xem xét giải quyết; vụ việc mà công dân lần đầu đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; vụ việc đang được xem xét giải quyết; vụ việc đã được xem xét, giải quyết nhưng có tình tiết mới. Các vụ việc có cùng thứ tự ưu tiên thì ưu tiên tiếp công dân ở vùng sâu vùng xa trước.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm sắp xếp thứ tự lượt tiếp công dân theo quy định.

VI. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, Tết theo quy định), cụ thể như sau:

- Buổi sáng từ: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều từ: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng và trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được thông báo bằng văn bản, niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và đăng tải trên Trang Cổng Thông tin điện tử tỉnh. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên và định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: Trụ sở Tiếp công dân tỉnh: Đường Hào Gia, Tổ 8, phường Yên Bái, tỉnh Lào Cai.
