

NỘI QUY TIẾP KHÁCH LÃNH SỰ

A. THỜI GIAN TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Phòng Lãnh sự, Đại sứ quán Việt Nam tại Cộng hòa Séc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết công việc lãnh sự vào thứ Hai, thứ Tư và thứ Sáu hằng tuần, trừ các ngày nghỉ lễ theo quy định của Việt Nam, Cộng hòa Séc và các ngày nghỉ được Đại sứ quán thông báo trước.

Thời gian tiếp nhận hồ sơ: 09:00 – 12:00.

Thời gian trả kết quả: 15:00 – 17:30.

B. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI ĐẾN LÀM THỦ TỤC LÃNH SỰ

I. Quyền của người đến làm thủ tục lãnh sự

Người đến làm thủ tục, nộp hồ sơ lãnh sự có các quyền sau:

1. Được trình bày nội dung công việc cần giải quyết và được cán bộ tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn, giải thích các quy định liên quan để hoàn thiện thủ tục, hồ sơ theo quy định.
2. Được cung cấp thông tin về quy định, trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ, việc tiếp nhận hồ sơ và thời gian trả kết quả lãnh sự.
3. Được phản ánh về hành vi, thái độ phục vụ, phong cách ứng xử và làm việc của cán bộ, nhân viên lãnh sự thông qua Hộp thư góp ý.
4. Được xem xét ưu tiên giải quyết trong trường hợp là người khuyết tật, người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người có trẻ sơ sinh hoặc thuộc trường hợp nhân đạo, khẩn cấp.

Lưu ý: Người thuộc diện ưu tiên vẫn thực hiện việc lấy số thứ tự. Trường hợp có nhiều người cùng thuộc diện ưu tiên, việc tiếp nhận hồ sơ được thực hiện theo thứ tự số đã được cấp.

II. Trách nhiệm của người đến làm thủ tục lãnh sự

Người đến làm thủ tục lãnh sự có trách nhiệm:

1. Nghiêm túc chấp hành Nội quy tiếp khách lãnh sự và hướng dẫn của cán bộ, nhân viên lãnh sự.
2. Chủ động chuẩn bị và hoàn thiện hồ sơ, bảo đảm đầy đủ các giấy tờ theo hướng dẫn được niêm yết tại Phòng Lãnh sự và hướng dẫn của cán bộ tiếp nhận hồ sơ.
3. Thực hiện theo trình tự: bấm số thứ tự, nhận tờ khai, khai và hoàn thiện hồ sơ. Khi số thứ tự được hiển thị trên màn hình gọi số, đến phòng/quầy tiếp nhận để nộp hồ sơ.
4. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) và nộp đầy đủ hồ sơ theo quy định.
5. Trình bày rõ ràng, ngắn gọn yêu cầu cần giải quyết; cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin, tài liệu liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin, tài liệu đã cung cấp.
6. Có thái độ đúng mực, hợp tác và tôn trọng cán bộ, nhân viên lãnh sự cũng như những người đến làm thủ tục.

7. Giữ gìn tài sản, trang thiết bị và vật dụng tại Phòng Lãnh sự; giữ gìn trật tự, vệ sinh chung và tự bảo quản tài sản cá nhân.
8. Không mang vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy vào khu vực lãnh sự; không quay phim, chụp ảnh tại khu vực lãnh sự.
9. Không có hành vi, lời nói hoặc thái độ gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự và an toàn tại khu vực tiếp khách lãnh sự.

(Mọi phản hồi xin vui lòng thực hiện [tại đây](#))

C. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN LÃNH SỰ

Cán bộ, nhân viên lãnh sự có trách nhiệm:

1. Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, của Bộ Ngoại giao và của Đại sứ quán Việt Nam tại Cộng hòa Séc về trình tự, thủ tục, thành phần hồ sơ; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, cấp phát giấy tờ và trả kết quả lãnh sự.
2. Nêu cao tinh thần trách nhiệm và phục vụ; có thái độ lịch sự, đúng mực, ân cần, chu đáo, nhã nhặn khi tiếp công dân và người đến làm thủ tục lãnh sự.
3. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng thời gian, đúng địa điểm quy định. Không tiếp khách ngoài giờ hoặc tại địa điểm không được bố trí để tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ lãnh sự.

4. Yêu cầu người đến làm thủ tục:

Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân;

Xuất trình giấy ủy quyền trong trường hợp được ủy quyền;

Nộp hồ sơ theo quy định hoặc trình bày rõ nội dung công việc cần giải quyết;

Cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

5. Phát hiện và xử lý theo quy định đối với giấy tờ có dấu hiệu giả mạo trong hồ sơ lãnh sự.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp khách lãnh sự chấm dứt hành vi vi phạm. Trường hợp cần thiết, lập biên bản, báo cáo Lãnh đạo Đại sứ quán và thông tin cho các cơ quan có liên quan theo quy định nếu vụ việc ảnh hưởng đến an ninh, an toàn của cán bộ, nhân viên hoặc tài sản của Phòng Lãnh sự.

D. CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG TIẾP NHẬN HỒ SƠ

Phòng Lãnh sự có thể từ chối tiếp nhận hồ sơ hoặc yêu cầu người vi phạm chấm dứt việc làm thủ tục trong các trường hợp sau:

1. Người đến làm thủ tục không làm chủ được hành vi do sử dụng chất kích thích hoặc thuộc trường hợp mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển hành vi theo quy định.
2. Có hành vi hoặc lời nói xúc phạm, đe dọa Cơ quan đại diện, cán bộ, nhân viên lãnh sự; vi phạm Nội quy tiếp khách lãnh sự; gây rối hoặc cản trở hoạt động của Phòng Lãnh sự và không chấp hành yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm sau khi đã được nhắc nhở.
3. Cố ý cung cấp thông tin không đúng sự thật trong hồ sơ hoặc trong quá trình làm việc với cán bộ tiếp nhận hồ sơ.

4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

(Các thông tin liên quan đến thủ tục lãnh sự, phí và lệ phí lãnh sự xin vui lòng tìm hiểu [tại đây](#))