

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy tắc ứng xử của người làm việc tại
Bộ phận Một cửa phường Bình Khánh**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BÌNH KHÁNH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính
phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính
phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng
4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong
giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ
trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của
Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện
cơ chế một cửa, một cửa liên thông;*

*Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ
tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ;*

*Căn cứ Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2020 của Ủy ban
nhân dân tỉnh An Giang ban hành Tiêu chí văn hóa công vụ trên địa bàn tỉnh An
Giang;*

*Theo đề nghị của Văn phòng Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân
dân phường.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử của người làm
việc tại Bộ phận Một cửa phường Bình Khánh.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Văn phòng Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Bộ phận Một cửa phường; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- TT Đảng ủy, TT HĐND phường;
- UBMTTQVN và các ngành, đoàn thể;
- Các khóm;
- Lưu: VT (Kiên).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Yên Oanh



**QUY TẮC
ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI LÀM VIỆC TẠI
BỘ PHẬN MỘT CỬA PHƯỜNG BÌNH KHÁNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 168/QĐ-UBND ngày 29 tháng 4 năm 2024
của Ủy ban nhân dân phường Bình Khánh)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, trách nhiệm, phục vụ, thân thiện với người dân, doanh nghiệp.
2. Xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của công chức, người hoạt động không chuyên trách trong giao tiếp và giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp nhằm nâng cao tinh thần phục vụ và ý thức, trách nhiệm của công chức, người hoạt động không chuyên trách trong thực thi nhiệm vụ, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính.
3. Là căn cứ để lãnh đạo đơn vị xử lý trách nhiệm khi công chức, người hoạt động không chuyên trách thuộc quyền quản lý vi phạm các chuẩn mực ứng xử trong giải quyết công việc; đồng thời, là căn cứ để người dân, doanh nghiệp giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức, người hoạt động không chuyên trách tại Bộ phận Một cửa.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng: Bộ phận Một cửa phường Bình Khánh.
2. Đối tượng áp dụng: Công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa phường.

**Chương II
QUY TẮC ỨNG XỬ**

Điều 3. Quy tắc giao tiếp và ứng xử chung của công chức, người hoạt động không chuyên trách Một cửa.

1. Luôn tươi cười, bày tỏ thái độ thân thiện, lịch sự trong giao tiếp; chủ động chào hỏi khi tiếp xúc, đặt câu hỏi làm rõ nhu cầu giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp.

2. Xung hô đủ câu khi giao tiếp; ngôn ngữ giao tiếp rõ ràng, mạch lạc; âm lượng nói vừa đủ để nghe rõ, không gây ồn ào, không gần giọng, không quát nạt, không đe dọa; không trao đổi công việc riêng trong khi đang tiếp xúc, giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp.

3. Khi người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, góp ý (gọi chung là phản ánh), phải tỏ rõ thái độ tôn trọng, cầu thị, lắng nghe, chân thành ghi nhận. Nếu những phản ánh thuộc phạm vi giải quyết của mình thì phải trả lời ngay, nếu phản ánh chưa thể giải quyết ngay được thì công chức, người hoạt động không chuyên trách Một cửa phải ghi chép lại đầy đủ ý kiến phản ánh, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết nhanh và trả lời rõ ràng cho người dân, doanh nghiệp.

4. Trong quá trình làm việc, nếu người dân, doanh nghiệp có thái độ bức xúc, lớn tiếng, thì công chức, người hoạt động không chuyên trách Một cửa cần bình tĩnh, lắng nghe, kiên trì giải thích; tránh lớn tiếng, đôi co, xô xát... Trường hợp căng thẳng không tự giải quyết được, công chức, người hoạt động không chuyên trách Một cửa yêu cầu lực lượng bảo vệ hỗ trợ, đưa về Phòng tiếp công dân để làm việc, không để ảnh hưởng đến không gian làm việc chung.

5. Ưu tiên, hỗ trợ tối đa cho những người già yếu, khuyết tật, phụ nữ đang mang thai, người có con nhỏ, người có công với cách mạng khi đến giải quyết công việc.

Điều 4. Ứng xử của công chức, người hoạt động không chuyên trách tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính

1. Ứng xử trong giao tiếp với người dân, doanh nghiệp

a) Thực hiện các nội dung được quy định tại Điều 3 của Quy tắc này.

b) Tập trung, kiên trì lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn tận tình, rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu về các quy định liên quan đến công việc mà công dân có nhu cầu giải quyết. Sau khi hướng dẫn xong, cần hỏi lại để xác định công dân đã hiểu rõ và đầy đủ thông tin chưa, không để công dân phải hỏi nhiều nơi, nhiều người và nhiều lần.

c) Kiểm tra kỹ thông tin trước khi giao Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp; đưa trả tài liệu, giấy tờ một cách trân trọng; đề nghị người dân, doanh nghiệp kiểm tra lại thông tin, nội dung và phản hồi ngay nếu chưa đồng tình, chưa hiểu rõ nội dung. Trong trường hợp có sai sót, cần xin lỗi ngay và lập lại Phiếu tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả và cảm ơn.

d) Kiểm tra kỹ thông tin trước khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp; đưa trả tài liệu, giấy tờ một cách trân trọng; đề nghị người dân, doanh nghiệp kiểm

tra lại thông tin, nội dung và phản hồi ngay nếu chưa đồng tình, chưa hiểu rõ nội dung; trả kết quả, thu phí, lệ phí theo quy định. Trong trường hợp có sai sót, nhầm lẫn, cần kiểm tra và xin lỗi ngay; nếu sai sót thuộc thẩm quyền xử lý thì giải quyết ngay, trường hợp không giải quyết được phải viết phiếu xin lỗi, hẹn ngày trả kết quả.

2. Giao tiếp và ứng xử với người dân, doanh nghiệp qua điện thoại và mạng Internet

a) Có thái độ lịch sự, thân thiện, chu đáo, lắng nghe tương tự như khi giao tiếp và ứng xử trực tiếp.

b) Khi giao tiếp qua điện thoại, phải xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc; âm lượng nói đủ nghe, rõ ràng, lịch sự; lắng nghe, trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; có lời chào trước khi ngắt điện thoại, không ngắt điện thoại đột ngột.

c) Gửi, trả lời thư điện tử hoặc phản hồi trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến phải kịp thời và lịch sự. Soạn thảo nội dung trả lời phải đầy đủ các phần: kính gửi; nội dung; kết luận, cảm ơn, lời chúc....

Điều 5. Ứng xử của Trưởng Bộ phận Một cửa

1. Thực hiện các nội dung được quy định tại Điều 3 của Quy tắc này.

2. Lắng nghe, chia sẻ, đồng thời thực hiện đầy đủ quy trình giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

3. Tìm hiểu căn cứ thông tin, công tâm, khách quan trong quá trình giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp.

4. Có giải pháp để kịp thời làm giảm căng thẳng, bức xúc của người dân, doanh nghiệp khi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

5. Có kết luận cụ thể các vấn đề trao đổi, phản ánh, khiếu nại, tố cáo để các bộ phận, công chức một cửa và người dân, doanh nghiệp được rõ.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 6. Trách nhiệm của Bộ phận Một cửa.

1. Phổ biến, tuyên truyền đến toàn thể công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa.

2. Niêm yết công khai Quy tắc này tại trụ sở làm việc, trên Cổng thông tin điện tử để người dân, doanh nghiệp biết và giám sát thực hiện.

3. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện Quy tắc này; kịp thời

phát hiện những trường hợp vi phạm để xử lý hoặc tham mưu người có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của công chức, người hoạt động không chuyên trách Một cửa

1. Nghiêm túc chấp hành đầy đủ các nội dung tại Quy tắc này.
2. Gương mẫu chấp hành và vận động đồng nghiệp cùng thực hiện.
3. Chịu trách nhiệm cá nhân trước cơ quan, đơn vị nếu vi phạm quy định về Quy tắc ứng xử.
4. Ngoài thực hiện các quy định tại Quy tắc ứng xử này phải thực hiện nghiêm, đầy đủ các quy định về văn hóa công sở; quy định về tiếp công dân; quy định về tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; nội quy, quy chế làm việc, ứng xử... theo các quy định hiện hành.

Điều 8. Điều khoản thi hành

1. Kết quả thực hiện Quy tắc này là căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại công chức, người hoạt động không chuyên trách làm việc tại Bộ phận Một cửa.
 2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử này, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị kịp thời phản ánh đến Văn phòng Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.
-