

Số: 236 /QĐ-UBND

Hà Tu, ngày 04 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử cơ bản của cán bộ, công chức, viên chức
làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HÀ TU

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

Căn cứ Quyết định số 1310/QĐ-UBND ngày 20/04/2020 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc ban hành bộ quy tắc ứng xử trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh;

Căn cứ Kế hoạch số 232/KH-UBND ngày 24/8/2020 của UBND thành phố Hạ Long về việc triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh tại thành phố Hạ Long;

Xét đề nghị của Bộ phận Văn phòng – Thống kê.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc ứng xử cơ bản của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3: Các đồng chí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu, các bộ phận có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- TT ĐU- HĐND-UBND- UBMTTQ phường (b/c);
- Như điều 3(t/h);
- Lưu: VP.

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



Lê Thế Phương



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CƠ BẢN CỦA
CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HIỆN ĐẠI PHƯỜNG HÀ TU**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 236/QĐ-UBND ngày 06/8/2022 của UBND phường Hà Tu)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích, ý nghĩa

1. Xây dựng cơ quan văn hóa, văn minh, chuyên nghiệp, hiện đại, lấy tổ chức, doanh nghiệp, người dân (sau đây gọi chung là công dân) làm trung tâm để phục vụ.
2. Áp dụng các chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức (sau đây gọi chung là cán bộ) khi giao tiếp và giải quyết công việc với công dân nhằm nâng cao tinh thần phục vụ, xây dựng phong cách làm việc khoa học, văn minh, thân thiện, trách nhiệm.

Điều 2: Phạm vi điều chỉnh

Bộ quy tắc này quy định về các quy tắc ứng xử cơ bản của cán bộ trong giao tiếp và giải quyết công việc với công dân tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu.

Điều 3: Đối tượng áp dụng

Cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu

Điều 4: Nguyên tắc thực hiện

1. Thực hiện các Quy tắc ứng xử cơ bản phải đảm bảo phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành.
2. Việc xây dựng Bộ quy tắc được lấy ý kiến công khai, dân chủ của tất cả cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại để thống nhất thực hiện.
3. Cán bộ làm việc tại Trung tâm thực hiện nghiêm túc các nội dung quy định tại Bộ quy tắc này và các quy định khác đã được UBND tỉnh, UBND thành phố ban hành.

**Chương II
QUY TẮC ỨNG XỬ CƠ BẢN**

Điều 5: Quy tắc ứng xử chung

1. Chủ động chào hỏi công dân khi tiếp xúc. Luôn luôn tươi cười, niềm nở, bày tỏ thái độ thân thiện, lịch sự trong giao tiếp, chủ động đặt câu hỏi làm rõ nhu cầu giải quyết công việc của công dân.
2. Xưng hô đủ câu khi giao tiếp với công dân; ngôn ngữ giao tiếp rõ ràng, mạch lạc; âm lượng nói vừa đủ để công dân nghe rõ, không gây ồn ào, không gần

giọng, không quát nạt; không trao đổi công việc riêng trong khi đang giải quyết công việc với công dân.

3. Khi công dân có phản ánh, khiếu nại, góp ý, phải tỏ rõ thái độ tôn trọng, cầu thị, lắng nghe, chân thành ghi nhận. Nếu những phản ánh của công dân thuộc phạm vi giải quyết của mình thì phải trả lời ngay, nếu là những phản ánh chưa giải quyết ngay được thì cán bộ 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 công dân.

4. Trong quá trình làm việc, nếu công dân có thái độ bức xúc, lớn tiếng, thì cán bộ cần tuyệt đối bình tĩnh, lắng nghe, kiên trì giải đáp. Cán bộ cần phải khéo léo tránh lớn tiếng, đôi co, xô xát với công dân. Trường hợp căng thẳng không tự giải quyết được, cán bộ yêu cầu lực lượng bảo vệ hỗ trợ, đưa công dân về phòng Kiểm tra - Giám sát để làm việc, tránh gây ảnh hưởng tới không gian làm việc chung.

5. Hỗ trợ tối đa cho những người già yếu, khuyết tật, phụ nữ đang mang thai, người có con nhỏ khi đến giải quyết công việc.

6. Chủ động đứng dậy chào khi có các đoàn khách đến tham quan; trả lời các câu hỏi theo yêu cầu đầy đủ, chi tiết.

Điều 6. Quy tắc ứng xử của cán bộ giải quyết thủ tục hành chính

1. Quy tắc ứng xử trong giao tiếp trực tiếp với công dân:

a) Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 5 của Bộ 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, tránh trường hợp công dân phải hỏi nhiều nơi, nhiều người.

c) Kiểm tra kỹ thông tin trước khi giao Phiếu tiếp nhận hồ sơ, hẹn trả kết quả và trước khi trả kết quả cho công dân; đưa tài liệu, giấy tờ cho công dân một cách trân trọng; đề nghị công dân 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, lập lại Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả và cảm ơn, đồng thời trả kết quả và thu phí, lệ phí theo đúng quy định.

2. Giao tiếp và ứng xử với công dân qua điện thoại và internet

a) Có thái độ lịch sự, thân thiện, chu đáo 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 rõ ràng, thái độ 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 trả lời; kết luận, cảm ơn, lời chúc.

Điều 7: Các hành vi không được làm

1. Thờ ơ, vô cảm, không tập trung khi giao tiếp và giải quyết công việc với công dân.
2. Gây phiền hà, sách nhiễu, cửa quyền, nhận hối lộ.
3. Hứa hẹn với công dân bằng lời nói, không sử dụng Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, Phiếu tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ, văn bản trả lời theo quy định.
4. Trì hoãn, kéo dài thời gian giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho công dân.
5. Làm việc riêng, để công dân phải chờ đợi.
6. Ép buộc công dân sử dụng các hoạt động dịch vụ.

Chương 3

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8: Nhận xét, đánh giá hành vi ứng xử

Những quy tắc ứng xử cơ bản được đề cập trong Bộ quy tắc này là căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện tại phường Hà Tu định kỳ theo quy định

Điều 9: Trách nhiệm của bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu

1. Phổ biến, tuyên truyền đến toàn thể cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu.
2. Niêm yết, công khai Bộ quy tắc này tại trụ sở làm việc, trên Cổng thông tin điện tử phường.
3. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường thực hiện Bộ quy tắc này; kịp thời phát hiện những trường hợp vi phạm để xử lý hoặc tham mưu lãnh đạo UBND phường xử lý theo quy định.
4. Định kỳ rà soát, tham mưu sửa đổi, bổ sung quy định này cho phù hợp tình hình thực tế.

Điều 10: Trách nhiệm của cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường Hà Tu

1. Nghiêm túc chấp hành đầy đủ Bộ 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 về Quy tắc ứng xử.

Trong quá trình triển khai thực hiện Bộ quy tắc này nếu có khó khăn, vướng mắc, cán bộ kịp thời phản ánh với lãnh đạo UBND phường để xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.