

**QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI LÀM VIỆC
TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CÁC CẤP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC
GIANG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 411 /QĐ-UBND ngày 21 tháng 3 năm 2022
của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang)*

**I. QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI LÀM VIỆC TẠI BPMC
ĐƯỢC QUY ĐỊNH TẠI ĐIỀU 3, ĐIỀU 4, ĐIỀU 5, ĐIỀU 6 CỤ THỂ NHƯ
SAU”**

Điều 3. Quy tắc giao tiếp và ứng xử chung của công chức 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 gằn 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 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 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 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, viên chức 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 Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Trưởng Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

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 cặn kẽ 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.

Điều 6. Ứng xử của nhân viên lễ tân, hướng dẫn

1. Thực hiện các nội dung được quy định tại Điều 3 của Quy tắc này.
2. Chủ động đứng lên chào khi giao tiếp với người dân, doanh nghiệp; chủ động hỏi về các vấn đề cần hỗ trợ; không được ngồi khi giao tiếp với công dân đang đứng.
3. Những việc người dân, doanh nghiệp cần hỗ trợ trong phạm vi trách nhiệm giải quyết của mình phải thực hiện nhanh chóng, không đùn đẩy cho bộ phận khác; trường hợp không thuộc trách nhiệm, phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để người dân thực hiện.