

24  
ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC GIANG

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

Số: 411/QĐ-UBND

Bắc Giang, ngày 21 tháng 3 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

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

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG

*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 Công văn số 924-CV/TU ngày 21 tháng 12 năm 2021 của Tỉnh ủy về nâng cao chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức trong phục vụ người dân, doanh nghiệp;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này quy tắc ứng xử của người làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Bắc Giang.

**Điều 2.** Giám đốc các sở, thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các ban, cơ quan thuộc Tỉnh ủy;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH tỉnh;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh:
  - + LDVP, Công TTĐT;
  - + Lưu: VT, NC-KSTT.Linh.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Mai Sơn**

## 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)*

#### 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, viên chức, người lao động 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, viên chức, người lao động 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 các cơ quan, đơn vị xử lý trách nhiệm khi công chức, viên chức, người lao động 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, viên chức, người lao động tại Bộ phận Một cửa.

#### Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng: Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.
2. Đối tượng áp dụng: Công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa huyện, thành phố (cấp huyện), Bộ phận Một cửa xã, phường, thị trấn (cấp xã); Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trưởng Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã; nhân viên lễ tân, hướng dẫn, bảo vệ, dịch vụ bưu điện và nhân viên dịch vụ khác làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là công chức Một cửa).

#### Chương II

### QUY TẮC ỨNG XỬ

#### 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.

#### **Điều 7. Ứng xử của nhân viên bưu điện, nhân viên dịch vụ khác**

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

2. Thực hiện các quy tắc khác theo quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ nhưng không được trái với các quy định, quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã**

1. Phổ biến, tuyên truyền đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

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, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã 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 9. Trách nhiệm của công chức 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 10. Điều khoản thi hành**

1. Kết quả thực hiện Quy tắc này là căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.
2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử này, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh đến Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.