

Số: 150 /QĐ-UBND

Yên Hòa, ngày 09 tháng 8 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về ban hành Bộ quy tắc ứng xử cơ bản của cán bộ, công chức  
làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Yên Hòa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ YÊN HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về việc 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 Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*

*Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;*

*Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 16/02/2021 của UBND xã Yên Hòa về việc kiện toàn lại Bộ phận một cửa xã Yên Hòa;*

*Căn cứ Quyết định số 148/QĐ-UBND ngày 09/8/2021 của UBND xã về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Yên Hòa;*

*Xét đề nghị của Văn phòng HĐND&UBND xã,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc ứng xử cơ bản của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND xã Yên Hòa (sau đây gọi là Bộ phận một cửa).

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

**Điều 3.** Văn phòng HĐND&UBND xã; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tổ chức, cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện(để b/c);
- Như điều 3(để thực hiện);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CƠ BẢN**  
**của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận**  
**và trả kết quả UBND xã Yên Hòa**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 150 /QĐ-UBND*  
*ngày 09/8/2021 của UBND xã Yên Hòa)*

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ Quy tắc này quy định về quy tắc ứng xử cơ bản của cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân trong giao tiếp và giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa.

2. Đối tượng áp dụng.

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa.

**Điều 2. Mục đích, ý nghĩa**

1. Xây dựng Bộ phận một cửa của xã là bộ phận văn hóa, văn minh, chuyên nghiệp, hiện đại, lấy sự hài lòng của tổ chức, người dân (sau đây gọi chung là công dân) là mục tiêu để phục vụ.

2. Nâng cao tinh thần phục vụ, xây dựng phong cách làm việc khoa học, văn minh, thân thiện, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.

3. Là căn cứ để cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý trách nhiệm khi cán bộ, công chức vi phạm các chuẩn mực ứng xử trong thi hành công vụ, nhiệm vụ, đồng thời là căn cứ để nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa.

**Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

1. Các quy định của Bộ Quy tắc ứng xử cơ bản phải đảm bảo phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành; việc xây dựng Bộ Quy tắc ứng xử cơ bản được lấy ý kiến công khai, dân chủ để thống nhất thực hiện.

2. Cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện nghiêm các quy định tại Bộ Quy tắc này và các quy định khác có liên quan đã được ban hành.

**Chương II**  
**QUY TẮC ỨNG XỬ CƠ BẢN**

**Điều 4. Quy tắc ứng xử chung**

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

2. Xung hô đủ câu khi giao tiếp với công dân; ngôn ngữ giao tiếp rõ ràng, mạch lạc; âm lượng giọng nói vừa đủ để công dân nghe rõ, không gây ồn ào, không gằn giọng, không quát nạt; không trao đổi việc riêng khi đang giao tiếp, 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 thì cán bộ phải ghi chép lại đầy đủ kiến nghị, phản ánh, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết nhanh và trả lời rõ ràng cho công dân theo quy định.

4. Trong quá trình làm việc, nếu công dân có thái độ bức xúc, lớn tiếng, cán bộ cần 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 báo ngay cho lãnh đạo Bộ phận một cửa, yêu cầu lực lượng công an, bảo vệ hỗ trợ đưa công dân về phòng tiếp dân (nếu cần thiết) để làm việc, tránh gây ảnh hưởng tới không gian làm việc chung.

5. Hỗ trợ, tạo điều kiện tối đa cho người già yếu, khuyết tật, phụ nữ đang mang thai, người có con nhỏ khi đến giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa.

6. Chủ động chào hỏi, bày tỏ thái độ thân thiện, lịch sự trong giao tiếp với khách đến tham quan, làm việc tại Bộ phận một cửa.

#### **Điều 5. Các hành vi không được làm**

1. Thực hiện nghiêm túc các quy định và hành vi không được làm theo quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế tổ chức và hoạt động của bộ phận một cửa đã được ban hành.

2. Thờ ơ, vô cảm, không tập trung khi giao tiếp và giải quyết công việc với công dân.

3. Gây phiền hà, sách nhiễu, cửa quyền, nhận hối lộ; đe dọa, ép buộc công dân thực hiện kết quả giải quyết theo ý muốn chủ quan của cá nhân.

4. Làm các công việc không liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ trong giờ làm việc; hướng dẫn, tuyên truyền cho công dân các nội dung trái với quy định, những thông tin chưa được kiểm chứng.

5. Hứa hẹn với công dân bằng lời nói, không sử dụng Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC, Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, văn bản trả lời theo quy định.

6. Các hành vi bị cấm trong giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức khi thi hành công vụ theo quy định của pháp luật liên quan.

#### **Điều 6. Quy tắc ứng xử của cán bộ tiếp nhận, trả kết quả 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 4 của Bộ quy tắc này.

b) Tập trung 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 đề công dân phải hỏi nhiều nơi, nhiều người.

c) Kiểm tra kỹ thông tin trước khi in, giao Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn 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, lập lại Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, gửi lại công dân và cảm ơn.

## 2. Giao tiếp và ứng xử với công dân qua điện thoại và mạng Internet

a) Có thái độ lịch sự, thân thiện, chu đáo như khi giao tiếp và ứng xử trực tiếp với công dân.

b) Khi giao tiếp qua điện thoại, phải xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc; âm lượng nói vừa đủ, 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. Soạn thảo nội dung trả lời phải sử dụng ngôn từ phù hợp, dễ hiểu, thể hiện sự trân trọng, lịch sự.

### **Điều 7. Quy tắc ứng xử của cán bộ kiểm tra, giám sát, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 4 của Bộ 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 trường hợp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Có giải pháp xử lý mềm dẻo, khéo léo làm giảm căng thẳng, bức xúc của công dân khi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

5. Có kết luận cụ thể, rõ ràng đối với các vấn đề được trao đổi, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để công dân và các bộ phận liên quan được rõ.

### **Điều 8. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức khi hướng dẫn công dân và xử lý các vấn đề phát sinh**

1. Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 4 của Bộ quy tắc này.

2. Chủ động chào hỏi, tỏ thái độ lịch sự, thân thiện khi giao tiếp với công dân, mời công dân ngồi, chủ động hỏi công dân về các vấn đề cần hỗ trợ. Cán bộ không được ngồi khi giao tiếp với công dân đang đứng.

3. Những việc công dân cần hỗ trợ trong phạm vi trách nhiệm giải quyết của mình cần thực hiện nhanh chóng, không đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.

4. Mềm dẻo, khéo léo trong giao tiếp, xử lý ban đầu; tránh gây căng thẳng, bức xúc không cần thiết.

5. Kịp thời có mặt, phối hợp với các bộ phận chuyên môn, lịch sự, cương quyết mời các trường hợp công dân có thái độ, biểu hiện không phù hợp đến phòng tiếp dân để trao đổi, giải quyết.

6. Trong trường hợp phát hiện, phát sinh tình huống căng thẳng, phức tạp vượt quá thẩm quyền xử lý phải báo ngay cho đồng chí lãnh đạo phụ trách bộ phận một cửa để xử lý.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Đồng chí công chức Văn phòng HĐND&UBND xã**

1. Phổ biến, tuyên truyền đến toàn thể cán bộ làm việc tại Trung tâm.

2. Niêm yết công khai Bộ Quy tắc này tại Trụ sở làm việc, trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị để người dân biết, giám sát thực hiện.

3. Trách nhiệm kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa thực hiện Bộ Quy tắc này; kịp thời phát hiện những vi phạm để xử lý hoặc tham mưu lãnh đạo xử lý theo quy định.

4. Định kỳ rà soát, tham mưu, đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định trong Bộ Quy tắc cho phù hợp với tình hình thực tế công tác.

**Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa**

1. Nghiêm túc chấp hành các quy định tại Bộ Quy tắc này.
2. Gương mẫu chấp hành và vận động đồng nghiệp cùng thực hiện.
3. Chịu trách nhiệm cá nhân trước Chủ tịch, PCT UBND xã nếu vi phạm quy tắc ứng xử.

**Điều 12. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình triển khai thực hiện Bộ Quy tắc này nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh với lãnh đạo UBND xã để xem xét, bổ sung cho phù hợp./.