

Số: /QĐ-UBND

Bông Sơn, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bông Sơn

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BÔNG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 05/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của HĐND phường Bông Sơn về việc thành lập các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc UBND phường Bông Sơn;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy định chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bông Sơn.

(có Quy định kèm theo)

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

Điều 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công; Cán bộ, công chức, người làm việc tại Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh (b/c);
- Thường trực Đảng ủy phường (b/c);
- Thường trực HĐND phường (b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- VP (LĐ + CV);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trương Nam Phong

QUY ĐỊNH

Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bông Sơn

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày /7/2025
của UBND phường)*

Cán bộ, công chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Bông Sơn có trách nhiệm thực hiện chuẩn mực, đạo đức giao tiếp, ứng xử theo các quy định sau:

I. GIAO TIẾP ỨNG XỬ ĐỐI VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

1. Quy định chung

Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ; đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân, xã hội.

Tôn trọng, lắng nghe, tận hình hướng dẫn. Ngôn ngữ giao tiếp chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc, dễ hiểu. Luôn giữ thái độ niềm nở, thân thiện, kiên nhẫn và hòa nhã.

2. Quy định Giao tiếp trực tiếp

- Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: Xin chào, xin phép, xin lỗi, xin cảm ơn; Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

- Tập trung lắng nghe, nhìn về phía người nói, thể hiện sự đồng cảm và thấu hiểu yêu cầu của họ. Không ngắt lời người nói một cách đột ngột.

- Không làm việc riêng, không sử dụng điện thoại di động vào mục đích cá nhân trong khi đang giao dịch.

- Hướng dẫn quy trình, thủ tục một cách rõ ràng, đầy đủ, chính xác, hướng dẫn điền các biểu mẫu (nếu có).

- Tiếp nhận và xử lý hồ sơ đúng quy trình, đúng thẩm quyền. Nếu hồ sơ chưa hợp lệ, phải giải thích rõ ràng, chi tiết các nội dung cần bổ sung, hoàn thiện và ghi rõ trong phiếu hướng dẫn. Không từ chối tiếp nhận hồ sơ hợp lệ mà không có lý do chính đáng.

3. Quy định Giao tiếp qua điện thoại

Không để người gọi chờ máy quá lâu mà không có lý do. Không trả lời cộc lốc, hoặc tỏ thái độ khó chịu trong quá trình trao đổi. Ghi nhận đầy đủ thông tin cần thiết trong quá trình trao đổi.

4. Quy định Giao tiếp qua môi trường mạng (Email, Zalo, Cổng dịch vụ công...)

Phản hồi kịp thời, đúng thời hạn quy định. Không sử dụng ngôn ngữ nói, từ viết tắt, biểu tượng cảm xúc (icon) không phù hợp trong văn bản trả lời chính thức. Nội dung trả lời phải chính xác, đầy đủ, rõ ràng và đúng thẩm quyền. Sử dụng ngôn ngữ văn phòng lịch sự, nghiêm túc, có tiêu đề và chữ ký rõ ràng. Phải bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân theo quy định.

II. GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

1. Trong quan hệ công tác

- Đối với lãnh đạo cấp trên, cán bộ, công chức, người làm việc phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

- Cán bộ, công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử.

- Phải sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào “tư duy nhiệm kỳ”.

- Tôn trọng, hợp tác, đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau cùng hoàn thành tốt nhiệm vụ. Không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ.

- Chân thành lắng nghe ý kiến đóng góp của đồng nghiệp. Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

- Có thái độ thẳng thắn, xây dựng khi góp ý cho đồng nghiệp. Không nói xấu, hạ uy tín của đồng nghiệp.

- Không được gây khó khăn, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

2. Trong sinh hoạt hàng ngày

Giữ gìn không gian làm việc Trung tâm sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp. Ứng xử văn minh, lịch sự, tôn trọng không gian riêng của đồng nghiệp. Có ý thức tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm và các tài sản công của Trung tâm.

III. GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TRONG MỘT SỐ TÌNH HUỐNG ĐẶC BIỆT

1. Khi tổ chức, cá nhân bức xúc, to tiếng

- Giữ thái độ bình tĩnh, lắng nghe để hiểu rõ nguyên nhân. Mời họ vào khu vực riêng (nếu cần) để tránh ảnh hưởng đến người khác. Tuyệt đối không đôi co, tranh cãi, thách thức với tổ chức, cá nhân.

- Giải thích nhẹ nhàng, ôn hòa dựa trên các Quy định. Không có những hành vi, lời nói làm tình hình trở nên căng thẳng hơn.

- Nếu vượt quá thẩm quyền, phải báo cáo ngay cho lãnh đạo trực tiếp để xin ý kiến chỉ đạo.

2. Khi hệ thống gặp sự cố kỹ thuật

Nhanh chóng thông báo cho bộ phận kỹ thuật để khắc phục. Lịch sự xin lỗi và giải thích rõ ràng cho tổ chức, cá nhân về sự cố. Hướng dẫn các phương án xử lý thay thế (nếu có) hoặc hẹn lại vào thời gian khác./.
