

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố Vũng Tàu

CHÁNH VĂN PHÒNG HĐND và UBND THÀNH PHỐ VŨNG TÀU

Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ về việc 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 939/QĐ-UBND ngày 08/5/2015 của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc tiếp tục thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 6776/QĐ-UBND ngày 25/12/2017 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố Vũng Tàu;

Căn cứ Quyết định số 469/QĐ-UBND ngày 29/01/2018 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc quy định chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng HĐND và UBND thành phố Vũng Tàu;

Xét Tờ trình số 04/TTr-TN&TKQ ngày 17/01/2018 của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố Vũng Tàu,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố Vũng Tàu; Quy tắc này gồm 3 Chương, 13 Điều.

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

Điều 3. Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Thành phố, Trưởng các phòng chuyên môn trực thuộc UBND thành phố Vũng Tàu, Trưởng Công an thành phố Vũng Tàu, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Vũng Tàu và công chức, viên chức, nhân viên thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Thành phố và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để t/h);
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- Sở Tài nguyên và Môi trường Tỉnh;
- Văn phòng Đăng ký đất đai Tỉnh;
- TTr. Thành ủy TPVT;
- TTr. HĐND, UBND TPVT;
- Trang TTĐT Thành phố;
- Lưu: VT; TH (V).



Trần Văn Phước

QUY TẮC ỨNG XỬ

**của công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận
và trả kết quả UBND thành phố Vũng Tàu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 216 /QĐ-VP ngày 30 tháng 01 năm 2018
của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố Vũng Tàu)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Quy tắc này quy định về chuẩn mực ứng xử của công chức, viên chức và nhân viên (CCVCNV) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND thành phố Vũng Tàu khi thi hành nhiệm vụ, công vụ; trách nhiệm của các đơn vị có liên quan trong việc tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử và xử lý vi phạm. Quy tắc này không bao gồm các nguyên tắc, quy định đã được điều chỉnh tại các văn bản của Trung ương, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu và của thành phố Vũng Tàu liên quan đến công chức, viên chức, nhân viên.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. Quy định các chuẩn mực trong ứng xử của CCVCNV khi thi hành nhiệm vụ, công vụ được xây dựng trên cơ sở cụ thể hóa các quy định của UBND Tỉnh về văn hóa ứng xử, phòng chống tham nhũng, trách nhiệm của công chức, viên chức, nhân viên cơ quan nhà nước.

2. Thể chế hóa các chuẩn mực giá trị, những thành quả của CCVCNV Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Thành phố thời gian qua làm cơ sở để công khai, cam kết thực hiện rộng rãi, thống nhất; tạo sự quyết tâm cao trong triển khai thực hiện.

3. Tạo cơ sở để phối hợp với các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố trong quản lý, nhận xét, đánh giá đối với công chức, viên chức, nhân viên góp phần xây dựng cơ quan, công sở văn minh, hiện đại, nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính.

4. Được quán triệt đầy đủ, kịp thời và tổ chức thực hiện nghiêm túc đối với toàn CCVCNV Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND Thành phố. Kịp thời kiểm điểm, đánh giá để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. Gắn kết quả thực hiện Quy tắc này với công tác bình xét thi đua, khen thưởng, xử phạt đối với CCVCNV.

Chương II

QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC VÀ NHÂN VIÊN TRONG THI HÀNH CÔNG VỤ, NHIỆM VỤ

Điều 3. Quy tắc giao tiếp, ứng xử chung

1. Chấp hành Nội quy, Quy chế làm việc:

a) Thời gian làm việc: Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của cơ quan; sử dụng thời gian làm việc khoa học, hiệu quả. Trường hợp nghỉ hoặc đi muộn hoặc hội họp sinh hoạt đoàn thể (Đảng, Công đoàn, Hội nghị...) tại cơ quan cử biệt phái thì phải xin phép và được sự chấp thuận của Lãnh đạo Bộ phận.

b) Trang phục tác phong:

- Mặc đồng phục theo quy định.
- Đeo thẻ chức danh, thẻ tên đúng quy định.

c) Ý thức tổ chức kỷ luật:

- Chấp hành Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan và quy chế của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, có tinh thần cầu thị, lắng nghe, cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành nhiệm vụ. Giữ mối liên hệ chặt chẽ với các phòng, ban chuyên môn, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố, đoàn kết, phối hợp tốt trong nội bộ để đảm bảo hoạt động chung.

- Tập trung cho công việc, không làm việc riêng trong giờ hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

d) Xây dựng hình ảnh người CCVCNV Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thân thiện, tận tụy, chuyên nghiệp trong phục vụ nhân dân.

đ) Được trao quyền để phát huy tính chủ động, sáng tạo trong công việc từ khâu tư vấn, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, đơn đốc tiến độ giải quyết và trả kết quả, giải đáp thắc mắc, khiếu nại của tổ chức và công dân.

e) Chủ động nghiên cứu các quy định mới, cập nhật kiến thức, các công cụ, phương pháp tiến bộ, các cách làm hay của đồng nghiệp để học hỏi, phục vụ tốt nhất yêu cầu công việc.

g) Xác định tổ chức, công dân là đối tượng mà Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải phục vụ ở mức độ chất lượng cao nhất. Lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân là mục tiêu hoạt động để điều chỉnh ứng xử từ khâu giao tiếp đến xử lý công việc hàng ngày.

h) Báo cáo đầy đủ, kịp thời về tình trạng trễ hạn, quá hạn, yêu cầu các loại giấy tờ hồ sơ không đúng quy định của các phòng, ban chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố; những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ về Lãnh đạo Bộ phận.

2. Thống nhất quy tắc giao tiếp chung với tổ chức, công dân

a) Thống nhất về cách xưng hô:

Việc xưng hô giữa CCVCNV với tổ chức, công dân được thực hiện đảm bảo thuần phong, mỹ tục của Việt Nam và văn hóa ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên trong công sở. Theo đó, CCVCNV Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tập trung thống nhất sử dụng các cách xưng hô sau:

- Tôi (CCVCNV) – Anh/chị (Khách hàng): đối với tất cả các trường hợp, không phân biệt độ tuổi.

- Anh/ Chị - Em: áp dụng đối với các trường hợp khách hàng nhỏ tuổi hơn.

- Em – Anh/Chị: áp dụng đối với các trường hợp khách hàng lớn tuổi hơn.

- Cháu – Ông/bà (Cô, Chú, Bác): áp dụng đối với các trường hợp khách hàng là người lớn tuổi.

b) Các hình thức giao tiếp: Trực tiếp; Điện thoại; Thư điện tử.

c) Thực hiện quy trình phát ngôn bắt buộc **“Xin chào – Xin mời – Xin cảm ơn – Xin lỗi - Xin hứa” (5 xin)** khi giao tiếp với tổ chức, công dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cụ thể:

- Tất cả CCVCNV thực hiện “Xin chào” khi tiếp xúc với tổ chức, công dân trong khuôn viên làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- CCVCNV thực hiện “Xin mời” tổ chức, công dân ngồi ghế hoặc đến quầy thực hiện giao dịch.

- CCVCNV thực hiện “Xin cảm ơn” tổ chức, công dân khi kết thúc quá trình giao dịch; khi nhận được góp ý trực tiếp của tổ chức, công dân với mục đích nâng cao chất lượng hoạt động.

- Công chức, viên chức (CCVC) các quầy giao dịch thực hiện “Xin lỗi” tổ chức, công dân trước khi giải đáp về: hồ sơ giải quyết trễ hẹn; hồ sơ yêu cầu bổ sung; hồ sơ từ chối do không đủ điều kiện giải quyết; hồ sơ bị sai sót do lỗi của cơ quan, CBCCVC nhà nước.

- CCVCNV phải cầu thị, cảm ơn và “Xin hứa” tiếp thu sửa chữa đối với những góp ý của tổ chức, công dân.

Điều 4. Quy tắc ứng xử khi tư vấn, hướng dẫn tổ chức, công dân

1. CCVCNV hòa nhã, niềm nở, nhiệt tình, không sách nhiễu, giải quyết yêu cầu của người dân đúng quy định và đúng quy trình, dành thời gian để tìm hiểu, lắng nghe những tâm tư, nguyện vọng, thắc mắc của tổ chức, công dân để kịp thời hỗ trợ.

2. Việc hướng dẫn tổ chức, công dân về thủ tục hành chính phải đảm bảo dễ hiểu, thể hiện đầy đủ các cơ sở pháp lý và bộ phận cấu thành thủ tục hành chính và được thực hiện bằng Phiếu hướng dẫn.

3. Trường hợp tổ chức, công dân đề nghị hướng dẫn những thông tin không thuộc thẩm quyền thì giải thích, nêu cụ thể cơ quan, người có thẩm quyền cần liên hệ.

4. Việc tư vấn, hướng dẫn, trả lời qua điện thoại: Khi giao tiếp qua điện thoại, công chức, viên chức phải xưng họ tên, bộ phận phụ trách; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột; giọng nói vừa phải, đủ nghe không gây ảnh hưởng đến môi trường làm việc chung.

5. Việc tư vấn, hướng dẫn, trả lời qua thư điện tử: thực hiện trên hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Khi giao tiếp phải ghi rõ họ tên, bộ phận phụ trách; nội dung trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc.

Điều 5. Quy tắc ứng xử khi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả

1. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả được thực hiện tại quầy làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và thực hiện theo đúng quy trình Một cửa đã quy định.

2. Ưu tiên hỗ trợ hướng dẫn, kê khai, nộp hồ sơ với người già, người tàn tật, người có công, phụ nữ có thai khi liên hệ công việc. Báo cáo Lãnh đạo Bộ phận có văn bản đề nghị Sở, Ngành xử lý những hồ sơ gấp, cần thiết phải được giải quyết sớm hơn thời gian quy định theo nguyện vọng chính đáng của tổ chức, công dân.

3. Công chức, viên chức sẵn sàng làm việc ngoài giờ để giải quyết tất cả các trường hợp tổ chức, công dân đã chờ đợi trước đó, không để tổ chức, công dân phải quay trở lại vào buổi làm việc khác.

4. CCVC báo cáo kịp thời với Lãnh đạo Bộ phận với các trường hợp phòng, ban chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố xử lý không đúng quy trình như: yêu cầu giấy tờ ngoài quy định; trả hồ sơ không đúng; hồ sơ giải quyết trễ hẹn.

5. Hồ sơ cần bổ sung hoặc từ chối nhận được gửi kèm bằng Phiếu hướng dẫn có nêu rõ nội dung cần điều chỉnh và ký tên của công chức hướng dẫn để tạo sự đồng thuận của tổ chức, công dân.

6. Hướng dẫn tổ chức, công dân lựa chọn hình thức nhận kết quả trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích; cập nhật thông tin của tổ chức, công dân đảm bảo đầy đủ địa chỉ, số điện thoại trên hệ thống phần mềm e-GATE theo quy định.

7. Thao tác nhanh chóng và chuyển hồ sơ đến các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị để tham mưu UBND Thành phố giải quyết ngay sau khi tiếp nhận đối với các hồ sơ cần giải quyết gấp theo quy định và theo yêu cầu chính đáng (trong trường hợp đặc biệt) của tổ chức, công dân.

Điều 6. Quy tắc ứng xử trong quá trình xử lý hồ sơ của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố và trả kết quả

1. Chủ động liên hệ với các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường, xã để nắm bắt tiến độ, nguyên nhân chậm trễ trong việc giải quyết thủ tục hành chính

của tổ chức, công dân (TTHC), đơn đốc thực hiện văn bản xin lỗi tổ chức, công dân trong việc trễ hạn giải quyết TTHC theo quy định.

2. Nắm bắt tiến độ giải quyết hồ sơ để đơn đốc giải quyết đảm bảo thời gian quy định; báo cáo kịp thời cho Lãnh đạo Bộ phận về những trường hợp có khả năng trễ hạn, hồ sơ trễ hạn, quá hạn nhiều ngày chưa giải quyết để đơn đốc.

3. Chủ động liên hệ nhanh bằng điện thoại hoặc bằng hình thức phù hợp để thông báo cho tổ chức, công dân biết về tình trạng hồ sơ trễ hạn để tổ chức, công dân không mất thời gian đi lại.

4. Khi tổ chức, công dân liên hệ hỏi về tiến độ giải quyết hồ sơ: CCVC tiến hành kiểm tra cụ thể, chính xác về tiến độ giải quyết để thông báo cho tổ chức, công dân. Đồng thời hướng dẫn tổ chức, công dân về các hình thức thông báo tiến độ khác như SMS, tra cứu trên Cổng dịch vụ công trực tuyến.

5. Chủ động liên hệ nhanh bằng điện thoại hoặc bằng hình thức phù hợp để thông báo cho tổ chức, công dân biết, đến nhận kết quả đối với hồ sơ giải quyết đã trễ hạn hoặc sớm hơn thời gian hạn trả.

6. Khi trả kết quả, CCVC hướng dẫn tổ chức, công dân kiểm tra kỹ các thông tin ghi trên “kết quả” để đảm bảo chính xác trước khi giao nhận, tránh phát sinh phiên hà về sau.

Điều 7. Quy tắc ứng xử khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, của tổ chức, công dân

1. Công chức, viên chức, nhân viên sẵn sàng dành thời gian để tiếp, lắng nghe phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của tổ chức, công dân.

2. Chủ động nghiên cứu các quy định của pháp luật; liên hệ các phòng, ban, đơn vị để nắm chắc các thông tin phục vụ cho việc xử lý:

a) Trường hợp có sai sót do lỗi của cơ quan Nhà nước (của các phòng, ban, đơn vị và của CCVC) thì xin lỗi, cầu thị tiếp thu sửa chữa hoặc thông báo ngay cho Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị để có biện pháp khắc phục nhanh nhất và thông báo cho tổ chức, công dân.

b) Trường hợp cơ quan nhà nước thực hiện đúng nhưng sau khi hướng dẫn, giải thích mà tổ chức, công dân không đồng tình thì ghi nhận ý kiến để thông báo Lãnh đạo các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan thuộc UBND Thành phố để giải quyết. Trong trường hợp cần thiết thì hướng dẫn tổ chức, công dân liên hệ Lãnh đạo Bộ phận để được giải thích.

3. Trường hợp tổ chức, công dân không đồng tình và muốn được đối thoại trực tiếp với Lãnh đạo các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố thì CCVC báo cáo với Lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để phối hợp giải đáp.

4. Các thông tin tiếp nhận, xử lý được cập nhật và lưu trữ trên máy vi tính để báo cáo hàng tháng về Lãnh đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 8. Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên trong việc xây dựng cơ quan

1. Khuyến khích CCVCNV phát huy vai trò năng động, sáng tạo trong công việc; chủ động đề xuất cải tiến quy trình để phục vụ tốt hơn cho công tác. Trong giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp công chức, viên chức, nhân viên phải có thái độ lịch sự, trung thực, thân thiện và hợp tác.

2. CCVC chủ động, tích cực tìm hiểu các quy trình, thủ tục thuộc lĩnh vực mình phụ trách và các lĩnh vực của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố để nâng cao trình độ, sẵn sàng hỗ trợ cho các CCVC khác trong trường hợp cần thiết.

3. Phát huy tinh thần tự học tập lẫn nhau; những CCVC gương mẫu, có cách làm hay, được tổ chức, công dân khen ngợi sẽ được nêu gương để các CCVC khác học tập, vận dụng trong lĩnh vực của mình.

4. CCVCNV Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả lấy sự hài lòng của tổ chức, công dân làm thước đo cho hiệu quả làm việc.

Điều 9. Các hành vi công chức, viên chức, nhân viên không được làm

1. Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ không đúng quy định về thành phần, yêu cầu điều kiện, thời gian giải quyết, phí, lệ phí.

2. Từ chối tiếp nhận hồ sơ khi có đủ điều kiện; hồ sơ đã có kết quả nhưng không trả hoặc chậm trả cho tổ chức, công dân.

3. To tiếng, quát nạt hoặc có hành vi ứng xử thiếu tôn trọng đối với tổ chức, công dân trong khi thực hiện nhiệm vụ.

4. Uống rượu, bia, hút thuốc, nghe nhạc, chơi điện tử, nhai kẹo cao su, làm việc riêng trong thời gian làm việc.

5. Không báo cáo kịp thời, trung thực các trường hợp vi phạm quy định thủ tục hành chính (thành phần hồ sơ, điều kiện, phí, lệ phí; chậm trễ trong giải quyết) của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố, CBCCVC liên quan.

6. Không cập nhật, cập nhật không đầy đủ thông tin hồ sơ trên hệ thống phần mềm e-GATE theo quy định.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Tổ chức quán triệt đến toàn thể CCVCNV biết và thực hiện.

2. Niêm yết công khai Quy tắc này tại trụ sở làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy tắc này của CCVCNV theo quy định.

4. Phối hợp với các phòng, ban chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố thực hiện phê bình, chấn chỉnh, xử lý các vi phạm hoặc đề nghị xử lý các vi phạm đối với cá nhân liên quan theo quy định.

5. Đề xuất cấp thẩm quyền khen thưởng các cá nhân thực hiện tốt Quy tắc này.

Điều 11. Trách nhiệm của công chức, viên chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. CCVCNV phát huy tinh thần đoàn kết, xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả từng bước chuyên nghiệp, hiện đại, trở thành địa chỉ đáng tin cậy đối với tổ chức, công dân.

2. Thực hiện tốt Quy tắc ứng xử đã ban hành và kịp thời phát hiện, đề xuất những ý tưởng, sáng kiến bổ sung để bộ Quy tắc ngày càng hoàn thiện hơn.

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật

1. Công chức, viên chức, nhân viên thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Công chức, viên chức, nhân viên vi phạm các Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai hoặc đề nghị cấp thẩm quyền xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Điều khoản thi hành

Quy tắc ứng xử này được phổ biến rộng rãi và thực hiện đối với toàn thể CCVCNV Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND Thành phố xem xét điều chỉnh cho phù hợp./. *kh*

CHÁNH VĂN PHÒNG



Trần Văn Phúc