

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy định quy tắc ứng xử, giao tiếp, xử lý tình huống trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp dân giải quyết xử lý vi phạm hành chính của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH

TRƯỞNG PHÒNG CẢNH SÁT QLHC VỀ TTXH

- Căn cứ Thông tư số 41/2018/TT-BCA, ngày 25 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Công an tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

- Căn cứ Thông tư số 27/2017/TT-BCA ngày 22 tháng 8 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Công an Quy định về quy tắc ứng xử của Công an nhân dân;

- Căn cứ Thông tư số 34/2019/TT-BCA ngày 18 tháng 9 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Công an Quy định về điều lệnh nội vụ Công an nhân dân;

- Căn cứ Kế hoạch số 160/KH-CAT-TM ngày 05 tháng 05 năm 2021 của Giám đốc Công an tỉnh về thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số DDCI của Công an tỉnh năm 2021;

- Căn cứ Kế hoạch số 160/KH-CS QLHC ngày 12 tháng 05 năm 2021 của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH về thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số DDCI năm 2021;

Xét đề nghị của Đội Hướng dẫn công tác Cảnh sát khu vực, Công an phụ trách xã về an ninh, trật tự (bộ phận tham mưu),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định quy tắc ứng xử, giao tiếp, xử lý tình huống trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp dân giải quyết xử lý vi phạm hành chính của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH.

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

Điều 3. Các đồng chí Lãnh đạo phòng, Đội trưởng các đội công tác và CBCS Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Giám đốc CAT;
- Đ/c Duy - PGĐ; (để báo cáo)
- Các đ/c PTP;
- Lưu VT, Đội 3.

Bản điện tử:

- Phòng TM;
- Các đội công tác (để t/hiện).

TRƯỞNG PHÒNG



Thiếu tá Nguyễn Việt Dũng

Bắc Giang, ngày 28 tháng 5 năm 2021

QUY ĐỊNH

Quy tắc ứng xử, giao tiếp, xử lý tình huống trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp dân giải quyết xử lý vi phạm hành chính của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 12/QĐ-CS QLHC, ngày 28/05/2021 của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định quy tắc ứng xử; giao tiếp, xử lý tình huống trong quá trình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp dân giải quyết xử lý vi phạm hành chính tại trụ sở Công an và những nơi khác tổ chức công tác tiếp dân của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này được áp dụng cho các đội, bộ phận công tác và toàn thể CBCS Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp dân giải quyết xử lý vi phạm hành chính

Điều 3. Nguyên tắc ứng xử, giao tiếp

1. Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật và điều lệnh Công an nhân dân. Tôn trọng, bảo vệ quyền, lợi ích của nhà nước; quyền làm chủ của nhân dân; quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức.

2. Ứng xử lịch sự, có văn hóa; giữ đúng tư thế, lễ tiết tác phong, xưng hô theo điều lệnh CAND, phục vụ nhân dân với tinh thần chuyên nghiệp; không có sự phân biệt, đối xử cơ quan, tổ chức, cá nhân, người vi phạm.

3. Thực hiện phương châm “**4 Xin**” (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép), “**4 Luôn**” (Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ), “**5 Không**” (Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà; không quan liêu vô cảm, vô trách nhiệm; không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm; không xu nịnh, chạy chọt, gian dối; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ). Giải quyết, hướng dẫn “**đầy đủ, cụ thể, một lần, bằng văn bản**”.

4. Cán bộ, chiến sĩ trong khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành nghiêm túc quy trình công tác, quy tắc ứng xử và quy tắc đạo đức nghề nghiệp có liên quan.

Chương II

NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 4. Ý thức kỷ luật

1. Chấp hành nghiêm chỉnh Hiến pháp và pháp luật; có ý thức tổ chức kỷ luật và trách nhiệm trong công tác; thực hiện nghiêm kỷ luật, điều lệnh CAND, các quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật nghiệp vụ, nội quy, quy chế làm việc của Công an tỉnh, của Phòng Cảnh sát QLHC về TTXH và cơ quan, đơn vị nơi thực hiện công tác.

2. Thực hiện nghiêm túc luật phát ngôn, nói và làm theo đúng đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; 5 lời thề danh dự, 10 điều kỷ luật và điều lệnh Công an nhân dân.

3. Có tác phong làm việc nghiêm túc, chuyên nghiệp; giữ đúng tư thế, lễ tiết, tác phong theo điều lệnh Công an nhân dân; giữ gìn tư cách người Công an nhân dân theo Sáu điều Bác Hồ dạy Công an nhân dân.

Điều 5. Giao tiếp và ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp khi giải quyết công việc

1. Giao tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp bằng thái độ niềm nở, tận tình, trách nhiệm; xưng hô đúng mực, thái độ lịch sự, nhẹ nhàng, hòa nhã, khiêm tốn, cầu thị, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp đúng đắn.

2. Khi có người đang xếp hàng chờ đến lượt để giải quyết, sau khi giải quyết xong trường hợp hiện thời, cán bộ tiếp dân phải chủ động mời, thông báo cho người đến lượt **“Xin mời người tiếp theo”** hoặc **“Xin mời người có số thứ tự...”** (có thể thay thế từ “người” bằng các đại từ nhân xưng “ông, bà, bác, cô...” nếu biết rõ).

** Trừ trường hợp nơi tiếp dân rộng, có bảng điện tử thông báo thì không phải mời, thông báo.*

3. Khi người dân hoặc người đại diện tổ chức, doanh nghiệp đã vào vị trí để làm việc với cán bộ, cán bộ phải chủ động nói lời chào hỏi lịch sự trước **“Xin chào ông/bà/bác/cô/anh/chị... , tôi có thể giúp gì cho ông/bà/bác/cô/anh/chị...”**.

4. Trong quá trình làm việc giải quyết với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ phải xưng hô lịch sự, xã giao, theo quy định điều lệnh CAND. Khi đưa, nhận hồ sơ, tài liệu, biên bản, phiếu hẹn, trả kết quả..., cán bộ phải dùng hai tay hoặc hành động thể hiện sự kính trọng, lễ phép. Trong suốt quá trình làm việc, cán bộ phải có thái độ niềm nở, vui vẻ, tận tụy, nhã nhặn; lắng nghe ý kiến phản ánh; giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể và khi hướng dẫn xong phải chủ động hỏi lại để xác định người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã hiểu rõ thông tin và không còn thắc mắc.

5. Khi giao phiếu biên nhận và trả kết quả cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp phải chủ động kiểm tra thông tin thật kỹ trước khi giao, đồng thời đề nghị người dân, tổ chức, doanh nghiệp kiểm tra, xác nhận đúng thông tin **“Xin phép đề nghị ông/bà/bác/cô/anh/chị... kiểm tra lại thông tin trong...”**; nếu phải ký sổ giao nhận, thì mời người dân hoặc người đại diện tổ chức, doanh nghiệp **“Xin mời ông/bà/bác/cô/anh/chị... ký vào sổ giao nhận”**.

6. Khi giao tiếp, trao đổi làm việc qua điện thoại, cán bộ phải chủ động xưng tên, chức vụ, đơn vị công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; thái độ lịch sự, không ngắt điện thoại đột ngột.

7. Khi giải quyết công việc, trao đổi xong, phải thông báo cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết và chủ động nói **“Rất hân hạnh được phục vụ ông/bà/bác/cô/anh/chị...”**.

8. Trong quá trình ứng xử, giao tiếp với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cán bộ tiếp dân không được quát mắng, to tiếng, dọa nạt, gây căng thẳng; có hành vi, lời nói hạch sách, nhùng nhể, thái độ thờ ơ, vô cảm trước yêu cầu hợp pháp của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Không được hẹn gặp người dân, tổ chức, doanh nghiệp giải quyết công việc bên ngoài cơ quan và ngoài giờ làm việc.

Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, xem phim, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc; không truy cập các trang web, mạng xã hội, chat... có nội dung không liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ.

Điều 6. Một số tình huống cụ thể

1. Trường hợp khi có người già yếu, người khuyết tật, đau ốm nặng, phụ nữ mang thai ngồi chờ giải quyết công việc, căn cứ vào tình hình thực tế (nếu không phát số thứ tự, có đồng người chờ đợi,...) thì cán bộ tiếp dân chủ động thông báo và xin phép những người gần đến lượt giải quyết về việc ưu tiên đối với người già yếu, người khuyết tật, đau ốm nặng, phụ nữ mang thai để giải quyết trước.

2. Trường hợp cán bộ tiếp dân có việc phải rời khỏi vị trí làm việc, đi ra ngoài và không có cán bộ thay, thì phải treo biển **“Xin lỗi, cán bộ tiếp dân có việc phải ra ngoài và sẽ quay lại sau, cần thiết công dân liên hệ với số điện thoại...”** (là số điện thoại cá nhân của cán bộ tiếp dân).

3. Trường hợp đang làm việc, giải quyết công việc với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, thì có cuộc điện thoại gọi đến, cán bộ tiếp dân trước khi nghe máy phải xin lỗi và xin phép người dân, tổ chức, doanh nghiệp đang làm việc về việc sẽ nghe điện thoại. Nếu cuộc điện thoại không liên quan đến công việc hoặc không phải việc khẩn cấp, quan trọng, thì phải thông báo người gọi lại sau hoặc nhanh chóng kết thúc, để tập trung vào công tác tiếp dân.

4. Trường hợp khi người dân phản ánh có sai sót trong kết quả giải quyết, trước hết cán bộ tiếp dân phải chú ý lắng nghe phản ánh của người dân, sau khi người dân phản ánh xong chủ động đề nghị **“Xin phép ông/bà/bác/cô/anh/chị... cho tôi xin lại... để kiểm tra”**:

- Nếu kết quả không có sai sót, do người dân chưa hiểu thì phải giải thích rõ ràng, cụ thể.

- Nếu kết quả có sai sót thì phải xin lỗi người dân, trong điều kiện có thể khắc phục được ngay thì phải thực hiện khắc phục, nếu không khắc phục ngay phải viết Phiếu xin lỗi, hẹn ngày trả kết quả sớm nhất.

5. Trường hợp sau khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ của công dân và trong quá trình thẩm định, xử lý phát hiện hồ sơ không đủ điều kiện để giải quyết, cán bộ phải liên hệ gọi điện ngay thông báo cho người nộp hồ sơ để biết và khắc phục, không đợi đến lúc người dân đến theo giấy hẹn mới thông báo.

6. Trường hợp đến ngày hẹn trả kết quả giải quyết TTHC mà chưa có kết quả để trả cho người dân, thì cán bộ tiếp dân phải gọi điện xin lỗi và thông báo người dân biết, gửi tin nhắn xin lỗi và ghi rõ thời hạn tiếp theo trả kết quả. Nếu người dân đến, cán bộ mới phát hiện việc không có kết quả để trả thì phải xin lỗi và viết Phiếu xin lỗi, hẹn ngày trả kết quả sớm nhất có thể.

7. Trường hợp công dân có khiếu nại, góp ý: Tôn trọng, cầu thị lắng nghe, ghi nhận, chân thành nhận lỗi nếu có, hứa khắc phục và cảm ơn.

8. Trường hợp công dân có phản hồi bức xúc, lớn tiếng: Cán bộ tiếp dân phải kiềm chế, bình tĩnh, lắng nghe. Tuyệt đối không đối chất, ngắt lời; không được to tiếng, thái độ hách dịch; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt. Phải giải thích rõ ràng, cụ thể, viết Phiếu trả lời, hướng dẫn.

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 7. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 28 tháng 5 năm 2021.

Điều 8. Trách nhiệm thi hành

1. CBCS trong đơn vị phải nghiêm túc thực hiện Quy định này mọi trường hợp CBCS vi phạm Quy định tùy theo tính chất mức độ để xem xét xếp loại cán bộ và xử lý theo quy định.

2. Đội Hướng dẫn công tác Cảnh sát khu vực, Công an phụ trách xã về an ninh, trật tự (bộ phận tham mưu) có trách nhiệm phối hợp với các đội có liên quan thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định này và báo cáo Thủ trưởng đơn vị theo quy định.

3. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc đề nghị các CBCS, các đội, bộ phận công tác báo cáo kịp thời Thủ trưởng đơn vị (qua Đội 3 - TM) để tập hợp sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TRƯỞNG PHÒNG



Thiếu tá Nguyễn Việt Dũng