

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Gia Lai

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

*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 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ;

Căn cứ Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 430/TTr-VPUBND ngày 10 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Quy tắc ứng xử của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường; Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký ban hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN và các tổ chức CT-XH tỉnh;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lâm Hải Giang

**QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI LÀM VIỆC
TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH, TRUNG TÂM
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH GIA LAI**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm
của Chủ tịch UBND tỉnh Gia Lai)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích

1. Bộ Quy tắc ứng xử được xây dựng nhằm hướng tới nền hành chính minh bạch, hiện đại, chuyên nghiệp, có trách nhiệm và thân thiện, phục vụ lợi ích chung của người dân và doanh nghiệp; góp phần thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính công và tạo dựng lòng tin người dân đối với chính quyền.

2. Xây dựng phong cách làm việc và ứng xử chuẩn mực, chuyên nghiệp của công chức, viên chức, người lao động nhằm nâng cao tinh thần phục vụ, trách nhiệm trong công việc và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; tạo môi trường làm việc thân thiện, đáp ứng kịp thời nhu cầu và giải quyết khó khăn của tổ chức, công dân.

3. Làm căn cứ xử lý trách nhiệm đối với công chức, viên chức, người lao động vi phạm chuẩn mực ứng xử; đồng thời, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp giám sát việc chấp hành pháp luật tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đề cao trách nhiệm công vụ, phòng chống tham nhũng; phát huy vai trò gương mẫu của lãnh đạo trong việc xây dựng môi trường làm việc hiệu quả.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng: Công chức, viên chức, người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; nhân viên lễ tân, hướng dẫn, bảo vệ, dịch vụ bưu chính công ích và nhân viên dịch vụ khác làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (sau đây gọi chung là cán bộ Một cửa).

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Thực hiện các Quy tắc ứng xử cơ bản phải đảm bảo phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành.

2. Việc thực hiện Bộ quy tắc phải công khai, dân chủ, đảm bảo sự tham gia giám sát của Nhân dân, của người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

3. Người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh thực hiện nghiêm các nội dung quy định tại Bộ quy tắc này và các quy định khác đã được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã ban hành.

Điều 4. Các hành vi không được làm

1. Không được phân biệt đối xử, thờ ơ, vô cảm hoặc thiếu sự chú ý khi giao tiếp và giải quyết công việc với công dân.

2. Không được gây khó khăn, phiền hà hoặc vùi vĩnh đối với người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Không được làm việc riêng trong giờ hành chính, làm gián đoạn công việc để công dân phải chờ đợi.

4. Không được cửa quyền, lạm dụng quyền lực để sách nhiễu hoặc ép buộc công dân, tổ chức sử dụng các dịch vụ không cần thiết.

5. Không được hứa hẹn với công dân bằng lời nói mà không có cơ sở pháp lý rõ ràng hoặc không lập Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc văn bản trả lời theo quy định.

6. Không được trì hoãn hoặc kéo dài thời gian tiếp nhận, trả kết quả thủ tục hành chính cho công dân mà không có lý do chính đáng.

Chương II

QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 5. Quy tắc giao tiếp và ứng xử chung của cán bộ Một cửa

1. Chuẩn mực giao tiếp và ứng xử:

Luôn thể hiện sự thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp trong mọi tình huống giao tiếp. Luôn duy trì nụ cười, chủ động chào hỏi khi tiếp xúc với người khác.

- Đối với người dân:

Cần tôn trọng, lắng nghe và tích cực đặt câu hỏi để hiểu rõ nhu cầu, từ đó hỗ trợ người dân và doanh nghiệp một cách hiệu quả trong quá trình giải quyết công việc. Cần lịch sự, hòa nhã, tránh cửa quyền và thái độ hách dịch.

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

- Đối với đồng nghiệp:

Tôn trọng ý kiến của đồng nghiệp, tránh gây bè phái và mất đoàn kết. Giữ thái độ hòa nhã, bảo vệ uy tín đồng nghiệp, không xúc phạm hay gây mâu thuẫn cá nhân. Hợp tác, hỗ trợ và chia sẻ kinh nghiệm để hoàn thành nhiệm vụ chung.

Khuyến khích làm việc nhóm, nâng cao hiệu quả công việc và duy trì sự hòa hợp, tránh xung đột không cần thiết.

- Đối với lãnh đạo:

Tuân thủ thứ bậc hành chính, tôn trọng chỉ đạo và phân công công việc từ lãnh đạo. Duy trì sự trung thực trong giao tiếp, không nịnh bợ hay lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

Chủ động báo cáo, đề xuất ý kiến và không né tránh trách nhiệm.

2. Tác phong giao tiếp

Khi giao tiếp, cần sử dụng xưng hô đầy đủ, đúng mực, thể hiện sự tôn trọng đối với người đối diện. Ngôn ngữ phải rõ ràng, mạch lạc và dễ hiểu, giúp người nghe tiếp nhận thông tin một cách hiệu quả. Âm lượng nói cần vừa phải, không gây ồn ào nhưng vẫn đảm bảo thông tin được truyền đạt rõ ràng.

Trong quá trình giao tiếp và giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp, không được thực hiện hoặc trao đổi công việc cá nhân, nhằm đảm bảo sự tập trung và hiệu quả công việc. Ngôn ngữ sử dụng phải luôn lịch sự, dễ hiểu và chuẩn mực. Cần duy trì sự bình tĩnh, lịch thiệp và chuyên nghiệp, tránh xung đột hay tranh cãi lớn tiếng để giữ môi trường làm việc hiệu quả. Tuyệt đối không được gằn giọng, quát nạt hay đe dọa trong bất kỳ tình huống nào.

Khi phát ngôn với báo chí và công chúng, cần tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật và các cơ quan chức năng.

3. Ứng xử khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Khi người dân hoặc doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hoặc góp ý, cán bộ Một cửa cần thể hiện thái độ tôn trọng, cầu thị và lắng nghe, đồng thời chân thành ghi nhận ý kiến. Đối với các phản ánh thuộc phạm vi giải quyết của mình, phải trả lời ngay một cách rõ ràng, thấu đáo. Nếu chưa thể giải quyết ngay, cán bộ cần ghi chép đầy đủ nội dung phản ánh, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý nhanh chóng và cung cấp phản hồi kịp thời, minh bạch cho người dân và doanh nghiệp.

4. Xử lý tình huống khi người dân, doanh nghiệp có thái độ bức xúc

Trong trường hợp người dân hoặc doanh nghiệp có thái độ bức xúc, lớn tiếng, cán bộ Một cửa cần giữ bình tĩnh, lắng nghe và kiên trì giải thích. Tránh lớn tiếng, tranh cãi hoặc có hành vi xô xát. Nếu tình huống căng thẳng không thể giải quyết, cán bộ Một cửa cần yêu cầu lực lượng bảo vệ hỗ trợ, mời người liên quan về Phòng Tiếp công dân để làm việc, đảm bảo không gian làm việc chung không bị ảnh hưởng.

5. Ưu tiên hỗ trợ đối với các đối tượng đặc biệt

Cán bộ Một cửa cần ưu tiên và hỗ trợ tối đa cho các đối tượng đặc biệt, bao gồm người già yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người có con nhỏ và người có công với cách mạng khi đến giải quyết công việc.

6. Trang phục:

- Quy định chung: Cán bộ Một cửa phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, phù hợp với công việc và đặc thù ngành nghề. Trang phục cần đảm bảo thuần phong mỹ tục, giữ gìn hình ảnh chuyên nghiệp, không gây phản cảm. Cán bộ Một cửa luôn mặc đồng phục và đeo thẻ công chức, viên chức, nhân viên đúng quy định khi làm việc.

- Yêu cầu về giày dép: Giày hoặc dép có quai hậu phải đảm bảo an toàn, lịch sự trong quá trình làm việc. Tránh mang giày dép không phù hợp, ảnh hưởng đến hình ảnh và tác phong chuyên nghiệp.

- Đối với ngành có đồng phục riêng: Tuân thủ quy định về đồng phục và giữ gìn sự chuyên nghiệp.

Điều 6. Ứng xử khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

1. Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 5 của Bộ quy tắc này.

2. Ứng xử trong giao tiếp trực tiếp với người dân, doanh nghiệp

a) Cần tập trung lắng nghe ý kiến của công dân một cách kiên nhẫn, đồng thời đảm bảo việc giải thích và hướng dẫn rõ ràng, chính xác, cụ thể, dễ hiểu về các quy định liên quan đến yêu cầu của công dân. Sau khi hướng dẫn, cần xác nhận lại với công dân để đảm bảo họ đã nắm vững đầy đủ thông tin, tránh tình trạng phải tìm hiểu thêm ở nhiều nơi, hỏi nhiều người hoặc lặp lại câu hỏi nhiều lần. Quá trình giải quyết công việc cần đảm bảo tính công bằng, không phân biệt đối xử, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức; cần xử lý vấn đề một cách thấu đáo, trong phạm vi nhiệm vụ được giao, tuyệt đối không yêu cầu công dân cung cấp các giấy tờ trái quy định pháp luật. Tôn trọng và bảo vệ bí mật thông tin của công dân và tổ chức trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo tính riêng tư và bảo mật.

b) Cần kiểm tra kỹ lưỡng thông tin trước khi bàn giao Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho công dân, doanh nghiệp. Đối với các hồ sơ chưa đủ điều kiện tiếp nhận, việc trả lại tài liệu, giấy tờ cần được thực hiện một cách trang trọng, thể hiện sự chuyên nghiệp và tôn trọng; đồng thời, đề nghị công dân, doanh nghiệp kiểm tra lại thông tin và nội dung ngay tại thời điểm nhận để phản hồi nếu có bất kỳ ý kiến không đồng tình hoặc chưa rõ ràng. Trong trường hợp phát hiện sai sót, cần chủ động xin lỗi, chỉnh sửa thông tin hoặc lập lại Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Kết thúc quá trình xử lý, cần gửi lời cảm ơn đến công dân, doanh nghiệp vì sự hợp tác và cảm thông.

c) Cần kiểm tra kỹ lưỡng thông tin trước khi trả kết quả cho công dân, doanh nghiệp, đồng thời thực hiện việc trả tài liệu, giấy tờ một cách trang trọng, thể hiện sự chuyên nghiệp và tôn trọng. Đề nghị công dân, doanh nghiệp kiểm tra lại thông tin, nội dung và phản hồi ngay nếu có bất kỳ ý kiến không đồng tình hoặc chưa rõ

ràng. Việc trả kết quả và thu phí, lệ phí phải được thực hiện đúng quy định. Trong trường hợp xảy ra sai sót hoặc nhầm lẫn, cần kiểm tra lại, chủ động xin lỗi và khắc phục ngay nếu thuộc thẩm quyền xử lý. Trường hợp không thể giải quyết ngay tại chỗ, cần lập phiếu xin lỗi và thông báo rõ ràng thời gian trả kết quả, đảm bảo sự minh bạch và trách nhiệm.

3. Giao tiếp và ứng xử với người dân, doanh nghiệp qua điện thoại và mạng Internet

a) Cần duy trì thái độ lịch sự, thân thiện, chu đáo và sẵn sàng lắng nghe trong mọi tình huống, tương tự như khi giao tiếp và ứng xử trực tiếp. Điều này không chỉ thể hiện sự chuyên nghiệp mà còn góp phần xây dựng sự tin tưởng và hài lòng từ phía công dân, doanh nghiệp.

b) Khi giao tiếp qua điện thoại, cần xưng rõ tên, chức danh và bộ phận công tác để tạo sự chuyên nghiệp và minh bạch. Giọng nói cần được điều chỉnh với âm lượng vừa đủ, rõ ràng và lịch sự, đảm bảo người nghe dễ dàng tiếp nhận thông tin. Luôn lắng nghe một cách tập trung và trao đổi ngắn gọn, súc tích, đúng trọng tâm nội dung công việc. Trước khi kết thúc cuộc gọi, cần có lời chào lịch sự và tuyệt đối không ngắt máy đột ngột, đảm bảo duy trì sự tôn trọng trong giao tiếp.

c) Việc gửi, trả lời thư điện tử hoặc phản hồi trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến cần được thực hiện kịp thời, chính xác và thể hiện sự lịch sự. Nội dung trả lời cần trình bày đầy đủ các phần: Kính gửi (*Thể hiện sự tôn trọng đối với người nhận*); Nội dung (*Trả lời đúng trọng tâm, rõ ràng và dễ hiểu*); Cảm ơn và lời chúc (*Kết thúc thư bằng lời cảm ơn và lời chúc phù hợp, tạo thiện cảm và sự hài lòng cho người nhận*). Việc trình bày cần gọn gàng, chuyên nghiệp, đúng chính tả và ngữ pháp.

Điều 7. Ứng xử của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cấp xã

1. Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 5 của Bộ quy tắc này.

2. Lắng nghe, chia sẻ và tuân thủ quy trình giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định pháp luật.

3. Tìm hiểu kỹ lưỡng thông tin, đảm bảo sự công tâm, khách quan trong suốt quá trình giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo từ người dân và doanh nghiệp.

4. Đưa ra các giải pháp phù hợp để kịp thời làm giảm căng thẳng, bức xúc của người dân và doanh nghiệp trong quá trình phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

5. Đảm bảo có kết luận rõ ràng về các vấn đề trao đổi, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giúp các bộ phận, cán bộ Một cửa cũng như người dân và doanh nghiệp hiểu rõ nội dung và kết quả giải quyết.

Điều 8. Ứng xử của nhân viên lễ tân, hướng dẫn

1. Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 5 của Bộ quy tắc này.

2. Khi giao tiếp với người dân, doanh nghiệp, cần chủ động đứng lên chào hỏi, thể hiện thái độ tôn trọng và sẵn sàng hỗ trợ. Chủ động hỏi về các vấn đề cần hỗ trợ và tuyệt đối không ngồi khi giao tiếp với công dân đang đứng.

3. Đối với những yêu cầu thuộc phạm vi trách nhiệm của mình, cần giải quyết nhanh chóng, dứt điểm, không được đùn đẩy trách nhiệm cho bộ phận khác. Trường hợp yêu cầu không thuộc thẩm quyền giải quyết, phải hướng dẫn người dân, doanh nghiệp một cách cụ thể, rõ ràng để họ thực hiện đúng quy trình.

Điều 9. Ứng xử của nhân viên bưu chính công ích, nhân viên dịch vụ khác

1. Thực hiện các quy tắc ứng xử chung được quy định tại Điều 5 của Bộ quy tắc này.

2. Thực hiện các quy tắc, quy định của đơn vị cung cấp dịch vụ với điều kiện không trái với quy định, quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và Bộ Quy tắc này.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 biết và thực hiện đúng quy định.

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 thực hiện Quy tắc này; kịp thời biểu dương, khen thưởng kịp thời những cán bộ gương mẫu trong việc thực hiện, đồng thời kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm hoặc tham mưu người có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ 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 12. 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.

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 về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, sửa đổi và bổ sung cho phù hợp./.