

QUY TẮC ỨNG XỬ
CỦA NGƯỜI LÀM VIỆC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA
XÃ ĐỒNG VIỆT

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

2. Xung hô đủ câu khi giao tiếp; ngôn ngữ giao tiếp rõ ràng, mạch lạc; âm lượng nói vừa đủ để nghe rõ, không gây ồn ào, không gằn giọng, không quát nạt, không đe dọa; không trao đổi công việc riêng trong khi đang tiếp xúc, giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp.

3. Khi người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, góp ý (*gọi chung là phản ánh*), phải tỏ rõ thái độ tôn trọng, cầu thị, lắng nghe, chân thành ghi nhận. Nếu những phản ánh thuộc phạm vi giải quyết của mình thì phải trả lời ngay, nếu phản ánh chưa thể giải quyết ngay được thì công chức Một cửa phải ghi chép lại đầy đủ ý kiến phản ánh, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết nhanh và trả lời rõ ràng cho người dân, doanh nghiệp.

4. Trong quá trình làm việc, nếu người dân, doanh nghiệp có thái độ bức xúc, lớn tiếng, thì công chức Một cửa cần bình tĩnh, lắng nghe, kiên trì giải thích; tránh lớn tiếng, đôi co, xô xát... Trường hợp căng thẳng không tự giải quyết được, công chức Một cửa yêu cầu lực lượng bảo vệ hỗ trợ, đưa về Phòng tiếp công dân để làm việc, không để ảnh hưởng đến không gian làm việc chung.

5. Ưu tiên, hỗ trợ tối đa cho những người già yếu, khuyết tật, phụ nữ đang mang thai, người có con nhỏ, người có công với cách mạng khi đến giải quyết công việc.

SỐ ĐIỆN THOẠI

**CỦA THƯỜNG TRỰC ĐẢNG ỦY, HĐND, UBND XÃ;
CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TRỰC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ
KẾT QUẢ; CÁN BỘ, CHIẾN SĨ CÔNG AN XÃ ĐỒNG VIỆT**

I. THƯỜNG TRỰC ĐẢNG ỦY, HĐND XÃ ĐỒNG VIỆT

- 1. Đ/c Phan Thanh Hương - Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND xã,
số điện thoại: 0987.398.829;**
- 2. Đ/c Trần Thị Thảo - Phó Bí thư thường trực Đảng ủy,
số điện thoại: 0964.707.965;**
- 3. Đ/c Trần Văn Hùng - UVBCH Đảng ủy, Phó Chủ tịch HĐND xã,
số điện thoại: 0974.635.868;**

II. THƯỜNG TRỰC UBND XÃ ĐỒNG VIỆT

- 1. Ông Nguyễn Thế Dương - Chủ tịch UBND xã, số điện thoại:
0987.406.776;**
- 2. Bà Lê Thị Sen - PCT UBND xã, phụ trách bộ phận một cửa,
số điện thoại: 0988.082.250;**
- 3. Ông Trần Văn Phương - PCT UBND xã, số điện thoại: 0967.885.365;**

III. BỘ PHẬN MỘT CỬA

- 1. Ông Phan Thành Lê, Công chức Địa chính - Xây dựng,
Số điện thoại: 0387.012.919;**
- 2. Ông Trần Văn Dương, Công chức Văn hóa - Xã hội,
Số điện thoại: 0975.045.829**
- 3. Ông Nguyễn Văn Lợi, Công chức Tư pháp - Hộ tịch,
Số điện thoại: 0972.237.208.**

IV. LỰC LƯỢNG CÔNG AN XÃ

- 1. Đ/c Hoàng Hữu Trọng, Trưởng Công an xã, số điện thoại: 0982.595.519**
- 2. Đ/c Luyện Văn Thanh, Phó trưởng Công an xã, số điện thoại:
0977.000.325**
- 3. Đ/c Trần Văn Bảo, Cán bộ Công an xã, số điện thoại: 0912.321.289**
- 4. Đ/c Vũ Trí Thọ, Cán bộ Công an xã, số điện thoại: 0978.471.102**
- 5. Đ/c Trần Văn Hải, Cán bộ Công an xã, số điện thoại: 0967.897.379**