

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN CAO LỘC**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-VP

Cao Lộc, ngày tháng 3 năm 2024

V/v chấn chỉnh tác phong giao tiếp,  
thái độ phục vụ của cán bộ,  
công chức, viên chức được cử đến  
làm việc tại Bộ phận Một cửa

Kính gửi:

- Các phòng trực thuộc UBND huyện;
- Bảo hiểm xã hội huyện;
- Công an huyện;
- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện;
- Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Trong thời gian qua, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn huyện, các phòng, ban trực thuộc UBND huyện, UBND các xã thị trấn đã quan tâm chủ động phối hợp cử cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Đa số các đầu mối được chọn, cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp có trình độ, thái độ giao tiếp tốt góp phần xây dựng môi trường văn hóa công sở văn minh, hiện đại gắn với nâng cao đạo đức công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, phù hợp yêu cầu cải cách hành chính, chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, một số đầu mối được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp thực hiện nhiệm vụ có thái độ giao tiếp chưa hòa nhã, thiếu chuẩn mực gây bức xúc cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trong thực hiện các thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn... Để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ giải quyết các TTHC, UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện một số nhiệm vụ sau:

**1. Quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp trong giao tiếp và ứng xử, phải ân cần, nhã nhặn, niềm nở, biết lắng nghe ý kiến và giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể các quy định liên quan đến công việc; thực hiện 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**” trong các ngữ cảnh phù hợp. Đồng thời đề xuất xử lý các trường hợp có hành vi tiêu cực, thái độ giao tiếp thiếu hòa nhã, thiếu chuẩn mực trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả<sup>(1)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Quyết định số 3617/QĐ-UBND ngày 24/8/2021 của UBND huyện về ban hành quy tắc ứng xử của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện Cao Lộc.

2. Triển khai đồng bộ Quyết định số 1514/QĐ-UBND ngày 22/9/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn về việc ban hành quy chế đánh giá cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

**3. Trách nhiệm theo dõi thực hiện:** Trưởng bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm theo dõi báo cáo kết quả đánh giá và công khai kết quả đánh giá của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Bộ phận một cửa; tham mưu cho Lãnh đạo cùng cấp kịp thời thay thế các trường hợp có hành vi tiêu cực, thái độ giao tiếp thiếu hòa nhã, thiếu chuẩn mực trong quá trình thực hiện nhiệm vụ...

UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị UBND các xã, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, cần báo cáo kịp thời UBND huyện (*qua Văn phòng HĐND và UBND huyện*) để thống nhất thực hiện./

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TT HĐND huyện;
- CT, PCT UBND huyện;
- C, PVP;
- Lưu: VT<sub>NTT</sub>;

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Duy Anh**