BỘ CÔNG AN
CỤC CẢNH SÁT GIAO THÔNG

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

Số: 3266/QĐ-C08-P2

Hà Nội, ngày 26 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về tiêu chí văn hóa giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát giao thông trong khi thi hành nhiệm vụ

CỤC TRƯỞNG CỤC CẢNH SÁT GIAO THÔNG

Căn cứ Quyết định số 3998/QĐ-BCA ngày 06/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Cục Cảnh sát giao thông;

Căn cứ Chỉ thị số 07/CT-BCA-X11 ngày 26/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Công an về tăng cường lãnh đạo nâng cao văn hóa ứng xử Công an nhân dân trong tình hình mới;

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

Căn cứ Kế hoạch số 178/KH-BCA-X03 ngày 14/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Công an về thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án văn hóa công vụ;

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

Theo đề nghị của đồng chí Trưởng phòng Chính trị tại Tờ trình số 1162/P2 ngày 25/8/2021;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy định về tiêu chí văn hóa giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát giao thông trong khi thi hành nhiệm vụ.

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

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Cục, Trưởng phòng PC08, PC08B Công an các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ Cảnh sát giao thông (sau đây gọi là cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông) chịu trách nhiệm thực hiện quyết định này./.

Nơi nhận:
- Các TK (để b/c lãnh đạo Bộ);
- X03 (để theo dõi);
- Các đ/c Phó Cục trưởng C08 (để chỉ đạo);
- Đ/c Giám đốc Công an các địa phương (để phối hợp chỉ đạo);
- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Website CSGT (để đăng tải);
- Lưu: VT, P2. (131b)

ĐM,S: HQuý

CỤC TRƯỞNG

Thiếu tướng Nguyễn Văn Trung

QUY ĐỊNH
Về tiêu chí văn hóa giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát giao thông trong khi thi hành nhiệm vụ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3266 /QĐ-C08-P2, ngày 26/8/2021 của Cục trưởng Cục Cảnh sát giao thông)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định về tiêu chí văn hóa giao tiếp, ứng xử của lực lượng Cảnh sát giao thông trong khi thi hành nhiệm vụ bao gồm một số nguyên tắc chung trong giao tiếp, ứng xử và tiêu chí cụ thể về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với cán bộ, chiến sĩ trong toàn lực lượng Cảnh sát giao thông.

Điều 3. Nguyên tắc chung trong giao tiếp, ứng xử

1. Tuân thủ Hiến pháp, đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, chỉ thị, nghị quyết của ngành; Sáu điều Bác Hồ dạy Công an nhân dân; 05 lời thề danh dự và 10 điều kỷ luật của Công an nhân dân; Điều lệnh Công an nhân dân và các quy tắc ứng xử của Công an nhân dân.

2. Cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông trong khi thi hành nhiệm vụ phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, chấp hành nghiêm túc quy chế, quy trình công tác; có thái độ văn minh, lịch sự, khiêm tốn, đúng mực; tôn trọng, lắng nghe, sẵn sàng giúp đỡ và phục vụ Nhân dân; tận tụy trong công việc; cương quyết, khôn khéo, chủ động phát hiện, ngăn chặn, đấu tranh với các loại tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật.

3. Nghiêm cấm các hành vi gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của tổ chức và công dân; thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của tổ chức và công dân.

4. Trong giao tiếp với công dân phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn, giải thích cặn kẽ những thắc mắc của tổ chức và công dân về quy định pháp luật, quy trình công tác. 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.

5. Luôn thể hiện bản lĩnh, bình tĩnh trong xử lý, giải quyết các tình huống, bảo đảm hợp lý, hợp tình, tuân thủ quy định của pháp luật, chuẩn mực đạo đức

xã hội, truyền thống của lực lượng Công an nhân dân, tranh thủ sự ủng hộ của Nhân dân, xây dựng hình ảnh đẹp của người Cảnh sát giao thông.

6. Thực hiện nghiêm túc và đầy đủ các quy định về phòng chống dịch bệnh, giãn cách xã hội tại nơi làm việc và khi tiếp xúc với tổ chức, công dân theo chỉ đạo, khuyến nghị của cơ quan chức năng (trong thời gian xảy ra dịch bệnh).

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Giao tiếp, ứng xử khi tiếp công dân và giải quyết thủ tục hành chính

1. Nêu cao ý thức trách nhiệm vì Nhân dân phục vụ, kính trọng, lễ phép với Nhân dân, bảo vệ, giúp đỡ và lắng nghe ý kiến của Nhân dân; tận tình, chu đáo khi tiếp công dân và giải quyết thủ tục hành chính. Chủ động giải quyết nguyện vọng chính đáng của Nhân dân theo đúng thẩm quyền được giao; tiếp thu những kiến nghị, góp ý của Nhân dân.

2. Khi tiếp nhận thông tin phải bình tĩnh, lắng nghe, ghi chép đầy đủ thông tin, phân loại, đề xuất biện pháp giải quyết theo đúng quy định; hướng dẫn Nhân dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Chủ động vận động Nhân dân tích cực tham gia phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc và công tác bảo đảm trật tự, an toàn giao thông.

3. Tại bộ phận tiếp tổ chức, công dân và giải quyết các thủ tục hành chính phải công khai các khoản thu, biểu mẫu, quy trình thực hiện. Chủ động hướng dẫn các thủ tục hành chính đảm bảo nhanh gọn, chính xác, kịp thời.

4. Khi giao tiếp, làm việc với các tổ chức và công dân phải có thái độ niềm nở, lịch sự, hòa nhã, khiêm tốn; chủ động chào hỏi, tạo không khí thân thiện, cởi mở; xưng hô đúng mực; ưu tiên giải quyết công việc đối với người già, yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai.

Điều 5. Giao tiếp, ứng xử với người có hành vi vi phạm pháp luật về trật tự an toàn giao thông

1. Luôn giữ đúng bản lĩnh, tư thế, lễ tiết, tác phong của người Công an nhân dân; có lời nói, hành vi ứng xử đúng mực, không được xúc phạm, phân biệt đối xử trong xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về trật tự, an toàn giao thông. Giải thích rõ ràng, ngắn gọn, nhất là các hành vi được ghi nhận bằng phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ hoặc tài liệu, chứng cứ điện tử (nếu có).

2. Chú trọng tuyên truyền, giáo dục, vận động quần chúng Nhân dân; chủ động giải thích về hành vi vi phạm và yêu cầu người vi phạm chấp hành nghiêm quy định của pháp luật; nghiêm cấm việc lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Trường hợp người có hành vi vi phạm pháp luật không chấp hành yêu cầu của lực lượng chức năng; có lời nói xúc phạm, lăng mạ người thi hành công vụ; xúi giục, kích động, lôi kéo người khác cản trở hoặc có hành vi chống người thi hành công vụ: cán bộ, chiến sĩ thông báo công khai hành vi vi phạm pháp luật để tranh thủ sự ủng hộ của quần chúng nhân dân; sử dụng các phương tiện, thiết bị kỹ thuật nghiệp vụ ghi lại hình ảnh, nội dung vụ việc. Căn cứ tình hình thực tế, nếu vụ việc có diễn biến phức tạp vượt quá khả năng, thẩm quyền giải quyết phải báo cáo ngay với lãnh đạo đơn vị; trường hợp cấp thiết không kịp báo cáo lãnh đạo mà các đối tượng đang đe dọa đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của Nhà nước và Nhân dân thì cán bộ, chiến sĩ đang làm nhiệm vụ phải kịp thời ngăn chặn và trấn áp, cũng như vận động quần chúng nhân dân cùng tham gia đấu tranh, ngăn chặn; đồng thời liên hệ với chính quyền địa phương, các cơ quan có liên quan đề nghị phối hợp giải quyết và bảo đảm an ninh trật tự.

Điều 6. Ứng xử với tổ chức, cá nhân nước ngoài

1. Thực hiện nghiêm đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quy định của ngành Công an về chính sách đối ngoại, hợp tác quốc tế, các quy chế ngoại giao, quy định về quan hệ, tiếp xúc, làm việc với tổ chức, cá nhân nước ngoài.

2. Tôn trọng phong tục, tập quán, tín ngưỡng, tôn giáo, văn hóa của người nước ngoài, trên cơ sở phù hợp với pháp luật Việt Nam. Khi giao tiếp với người nước ngoài phải xưng hô theo đúng quy định; giữ đúng tư thế, lễ tiết, tác phong trong quan hệ đối ngoại.

3. Trường hợp đón tiếp, làm việc với khách nước ngoài phải xây dựng kế hoạch, xác định nội dung, chương trình, thời gian đón tiếp và làm việc; nếu có sự thay đổi phải thông báo và bố trí hẹn vào thời điểm phù hợp.

4. Không tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật công tác; lời nói, hành động không làm tổn hại đến lợi ích, hình ảnh đất nước, con người Việt Nam, truyền thống, danh dự, uy tín của Công an nhân dân nói chung và Cảnh sát giao thông nói riêng.

Điều 7. Giao tiếp, ứng xử qua điện thoại và sử dụng điện thoại, phương tiện điện tử khác

1. Khi giao tiếp qua điện thoại, phương tiện thông tin liên lạc, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông phải xưng tên, chức vụ, đơn vị công tác, nội dung trao đổi đầy đủ, rõ ràng; ngôn ngữ giao tiếp văn minh, lịch sự, ngắn gọn, dễ hiểu; không trao đổi nội dung bí mật qua điện thoại. Khi nhận được những cuộc gọi có nội dung xúc phạm, quấy rối, lăng mạ,... cần bình tĩnh trả lời, ghi lại số điện thoại, báo cáo lãnh đạo đơn vị để xử lý theo quy định.

2. Khi sử dụng các phương tiện điện tử khác, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông không được truy cập, lưu trữ, phát tán, bình luận, chia sẻ các thông tin, tài liệu, bài viết, hình ảnh có nội dung trái với thuần phong, mỹ tục; trái với đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và quy định của ngành Công an; không giới thiệu, sử dụng tên, hình ảnh, phiên hiệu đơn vị lên các trang mạng xã hội trừ khi do yêu cầu, nhiệm vụ công tác.

3. Trong khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông không sử dụng điện thoại, phương tiện điện tử khác vào mục đích cá nhân, trừ trường hợp cấp thiết.

Điều 8. Giao tiếp, ứng xử khi thực hiện nhiệm vụ đăng ký phương tiện giao thông cơ giới đường bộ; sát hạch, cấp đổi giấy phép lái xe, đăng ký, đăng kiểm phương tiện giao thông trong Công an nhân dân

1. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo thứ tự; thái độ giao tiếp niềm nở, ân cần với tổ chức và công dân đến làm thủ tục. Khi kiểm tra hồ sơ, nếu thấy chưa đủ các giấy tờ, thủ tục theo quy định hoặc giấy tờ có sai sót phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ kèm theo mẫu (nếu có). Nghiêm cấm thái độ hách dịch, hướng dẫn không cụ thể, gây phiền hà để người đến làm thủ tục phải đi lại nhiều lần.

2. Tác phong làm việc khoa học, sắp xếp lịch làm việc cụ thể, thông báo công khai, rõ ràng cho tổ chức và công dân nắm được nội dung, quy trình, thủ tục cần thiết. Phiếu hẹn trả kết quả phải ghi rõ thời gian trả kết quả; trường hợp không đúng ngày hẹn phải nói rõ lý do và có lời xin lỗi.

3. Đối với đơn vị thường xuyên tiếp xúc với người nước ngoài; ngoài hướng dẫn bằng tiếng Việt kèm bản hướng dẫn bằng tiếng nước ngoài (tiếng Anh) nên bố trí cán bộ biết ngoại ngữ để hướng dẫn thực hiện.

Điều 9. Giao tiếp, ứng xử khi thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, chỉ huy, điều khiển giao thông và dẫn đoàn

1. Sử dụng trang phục, tư thế, lễ tiết, tác phong theo điều lệnh Công an nhân dân. Không tập trung nói chuyện, cười đùa hoặc làm việc riêng; không dùng gậy chỉ huy giao thông gõ vào phương tiện tham gia giao thông.

2. Thực hiện các động tác chỉ huy, điều khiển giao thông và dẫn đoàn thuần thục, dứt khoát, đúng quy định. Trường hợp người tham gia giao thông cố tình chen lấn làm mất trật tự thì phải nhắc nhở, hướng dẫn và xử lý theo đúng quy định.

3. Khi có người già, người tàn tật, phụ nữ mang thai, trẻ em và người có nhu cầu cần giúp đỡ, phải nhanh chóng tiếp cận, tìm hiểu và giúp đỡ trong điều kiện khả năng cho phép. Trường hợp ngoài thẩm quyền xử lý phải báo cáo lãnh đạo xin ý kiến chỉ đạo.

Điều 10. Giao tiếp, ứng xử khi thực hiện nhiệm vụ tuần tra, kiểm soát giao thông và xử lý vi phạm

1. Cán bộ, chiến sĩ được phân công nhiệm vụ tuần tra, kiểm soát trên các tuyến, địa bàn phải thực hiện đúng kế hoạch, lịch công tác đã được duyệt; thực hiện đúng quy trình công tác, điều lệnh Công an nhân dân, có tư thế, lễ tiết tác phong đúng mực; không hút thuốc lá (kể cả thuốc lá điện tử), đeo kính râm, đút tay túi quần hoặc có những lời nói, hành động phản cảm, thiếu nghiêm túc; thực hiện đầy đủ, có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được phân công và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Khi tiếp xúc với Nhân dân, người có hành vi vi phạm pháp luật, cán bộ, chiến sĩ phải có thái độ đúng mực, nghiêm túc, bình tĩnh, kiên quyết, linh hoạt và ứng xử phù hợp với từng đối tượng được kiểm tra. Trong quá trình kiểm soát đối với xe ô tô chở khách, tàu hỏa, phương tiện thủy chở khách: cán bộ, chiến sĩ thông báo cho hành khách về việc kiểm tra; kết thúc quá trình kiểm tra, thông báo kết quả và nói lời cảm ơn.

3. Cá nhân hoặc đại diện tổ chức vi phạm đến giải quyết vụ việc, cán bộ chiến sĩ tiếp nhận giải quyết đúng theo quy định của pháp luật và quy trình công tác; không giải quyết vụ việc đối với người trung gian (trừ trường hợp được ủy quyền bằng văn bản theo quy định) hoặc ngoài vị trí quy định giải quyết vi phạm hành chính của đơn vị. Nếu người vi phạm thắc mắc về vi phạm của mình hoặc chưa rõ về thủ tục, quy định thì hướng dẫn, giải thích cụ thể.

Điều 11. Giao tiếp, ứng xử khi thực hiện nhiệm vụ điều tra, giải quyết tai nạn giao thông

1. Cán bộ, chiến sĩ được phân công tham gia điều tra, giải quyết tai nạn giao thông phải thực hiện theo đúng thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao. Chủ động củng cố hồ sơ, phân loại, đề xuất giải quyết kịp thời, không kéo dài thời gian, gây phiền hà cho những người liên quan.

2. Đối với người gây ra tai nạn giao thông phải động viên khai báo thành khẩn, hướng dẫn và giải thích cụ thể về quyền lợi và nghĩa vụ liên quan. Đối với người bị chết, bị thương phải khẩn trương triển khai thực hiện các biện pháp xử lý tại chỗ, kịp thời đưa người bị thương đến cơ sở y tế gần nhất để cấp cứu và giải quyết phân luồng giao thông, không để ùn tắc. Chủ động phối hợp với thân nhân của người bị nạn để giải quyết vụ việc theo đúng quy định; không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần, kéo dài thời gian giải quyết hoặc gây khó khăn cho những người liên quan. Thực hiện cứu hộ, cứu nạn nhanh chóng, kịp thời; phân tích được tình hình để xử lý nhanh tại hiện trường theo quy định.

3. Việc tạm giữ và xử lý phương tiện liên quan đến tai nạn giao thông phải thực hiện theo đúng quy định. Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây phiền hà, kéo dài thời gian xử lý vì mục đích cá nhân.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các đơn vị Cảnh sát giao thông trong toàn lực lượng có trách nhiệm tổ chức triển khai, quán triệt, tuyên truyền và thực hiện nghiêm túc Quy định này. Kết quả thực hiện tiêu chí văn hóa giao tiếp, ứng xử trong khi thi hành nhiệm vụ là một trong những cơ sở để đánh giá, nhận xét, phân loại cán bộ và bình xét danh hiệu thi đua của tập thể và cá nhân hàng năm.

2. Giao Phòng Chính trị (Cục Cảnh sát giao thông) là đơn vị thường trực giúp Lãnh đạo Cục Cảnh sát giao thông theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, chấn chỉnh việc thực hiện quy định này. Chủ động đề xuất các hoạt động phối hợp tuyên truyền, biểu dương, khen thưởng những tập thể, cá nhân có cách làm, mô hình triển khai thực hiện có hiệu quả; đồng thời tôn vinh, nhân rộng hình ảnh cán bộ, chiến sĩ Cảnh sát giao thông "trách nhiệm, thân thiện, nhân văn, vì Nhân dân phục vụ"; đề xuất cấp có thẩm quyền kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm những tập thể, cá nhân vi phạm.

3. Các đơn vị thuộc Cục Cảnh sát giao thông, PC08, PC08B Công an các địa phương căn cứ Quy định này và chức năng nhiệm vụ được giao xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện, đồng thời cụ thể hóa bằng các quy chế, quy trình làm việc. Định kỳ trước ngày 17/12 hàng năm báo cáo kết quả thực hiện về Cục Cảnh sát giao thông (qua Phòng Chính trị) để tổng hợp, báo cáo Bộ theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, các đơn vị thuộc Cục Cảnh sát giao thông, PC08, PC08B Công an các địa phương báo cáo về Cục Cảnh sát giao thông (qua Phòng Chính trị) để được hướng dẫn, giải quyết./.