



PHẠM VI ÁP DỤNG & MỤC ĐÍCH

PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH	ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG	MỤC ĐÍCH			
- Trình tự, thủ tục tiếp nhận và xử lý các nội dung kiến nghị, tố cáo, phản ánh, khiếu nại hoặc góp ý - Các vấn đề liên quan đến việc sử dụng dịch vụ cấp nước	- Các phòng, ban tham mưu Tổng Công ty - Các cá nhân được phân công nhiệm vụ	 Tiếp nhận thông tin của khách hàng	 Hướng dẫn khách hàng thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật	 Quy định rõ vai trò, trách nhiệm và trình tự phối hợp	 Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp

NGUYÊN TẮC CHUNG

- Tiếp khách hàng tại phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty.
- Thủ tục đơn giản, khách quan, bình đẳng, công khai, dân chủ, kịp thời và không phân biệt đối xử trong quá trình tiếp khách hàng.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng thực hiện kiến nghị, tố cáo, phản ánh, khiếu nại hoặc góp ý theo quy định pháp luật.
- Đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân, nội dung tố cáo của khách hàng và an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

QUY TRÌNH TIẾP KHÁCH HÀNG

1 TIẾP NHẬN YÊU CẦU	2 XỬ LÝ YÊU CẦU	3 GIẢI QUYẾT ĐƠN/ BIÊN BẢN TIẾP XÚC	4 LƯU TRỮ HỒ SƠ
 - Đón tiếp khách hàng tại Lễ tân - Tiếp nhận thông tin cá nhân, hồ sơ và nội dung kiến nghị/ tố cáo/ phản ánh/ khiếu nại/ góp ý - Ghi nhận - Trường hợp khách hàng có đơn: thực hiện theo Quy chế tiếp nhận, xử lý đơn của Tổng Công ty - Trường hợp khách hàng không có đơn: xác định thẩm quyền giải quyết - Hướng dẫn khách hàng liên hệ đơn vị cấp nước hoặc phòng tiếp khách hàng của Tổng Công ty theo thẩm quyền  Thời gian: Khi phát sinh hồ sơ/ yêu cầu	 - Hướng dẫn viết đơn, tiếp nhận hồ sơ - Gửi Giấy biên nhận hồ sơ - Cử nhân sự làm việc với khách hàng - Tiếp nhận nội dung và tài liệu liên quan - Lập biên bản ghi nhận ý kiến - Khách hàng đồng ý: ký xác nhận, kết thúc hồ sơ - Khách hàng chưa đồng ý: tiếp tục Bước 3 - Báo cáo Lãnh đạo Tổng Công ty xem xét, giải quyết  Thời gian: 0,5 – 01 ngày làm việc	 Các phòng ban tham mưu trình Lãnh đạo Tổng Công ty phụ trách và thực hiện theo Quy trình xử lý đơn của Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty tại Quyết định số 321/QĐ-TCT-PC ngày 21/3/2024 của Tổng Công ty.  (Xem nội dung Quyết định 321/QĐ-TCT-PC)  Thời gian: 0,5 – 01 ngày làm việc	 Lưu trữ hồ sơ tiếp khách theo quy định.

QUYỀN HẠN
CỦA KHÁCH HÀNG



Trình bày nội dung kiến nghị, khiếu nại, phản ánh, tố cáo và góp ý



Được hướng dẫn, giải thích đầy đủ về nội dung liên quan



Được nhận biên bản tiếp xúc hoặc giấy biên nhận hồ sơ



Được sử dụng người phiên dịch khi cần thiết



Được bảo mật thông tin cá nhân theo quy định



Khiếu nại về thái độ hoặc cách xử lý của nhân sự liên quan



Các quyền khác theo quy định của pháp luật



Nhận thông báo kết quả xử lý theo quy định

NGHĨA VỤ
CỦA KHÁCH HÀNG



Cung cấp đầy đủ thông tin, giấy tờ liên quan khi làm việc



Giữ thái độ lịch sự, tôn trọng nhân viên tiếp khách



Trình bày trung thực, xác nhận đúng nội dung đã ghi nhận



Chấp hành nội quy và hướng dẫn tại nơi tiếp khách



Cử đại diện khi nhiều người cùng phản ánh một vụ việc



Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung cung cấp



Khi khiếu nại lần hai, bổ sung quyết định giải quyết lần đầu và tài liệu liên quan



Sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực khi trao đổi

QUYỀN HẠN
CỦA NHÂN SỰ TIẾP KHÁCH HÀNG



Đề nghị cung cấp thông tin, giấy tờ liên quan



Hướng dẫn cử đại diện khi nhiều người cùng kiến nghị/ khiếu nại



Đề nghị cung cấp giấy tờ chứng minh đại diện hợp pháp



Đề nghị chấp hành nội quy, chấm dứt hành vi vi phạm



Lập biên bản, đề nghị xử lý khi cần thiết



Từ chối tiếp khách hàng vi phạm quy định



Đề nghị hỗ trợ từ cấp trên hoặc lực lượng bảo vệ khi gặp sự cố

NGHĨA VỤ
CỦA NHÂN SỰ TIẾP KHÁCH HÀNG



Bảo đảm trang phục, thẻ nhân viên/ phù hiệu theo quy định



Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe khách hàng



Tiếp nhận, ghi chép đầy đủ nội dung kiến nghị/ khiếu nại



Trực tiếp xử lý hoặc trình cấp có thẩm quyền xử lý



Thông báo kết quả xử lý cho khách hàng



Yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm nội quy tiếp khách hàng



Lập biên bản, đề nghị cơ quan chức năng xử lý khi cần thiết



Bảo đảm bí mật thông tin khách hàng

TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP KHÁCH HÀNG



Từ chối tiếp khách hàng trong tình trạng mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi



Từ chối vụ việc đã được giải quyết, giải thích, hướng dẫn đúng quy định nhưng vẫn kéo dài khiếu nại



Từ chối trường hợp gây rối, xúc phạm, vi phạm nội quy tiếp khách hàng



Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật