



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

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

QUY TẮC

**Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động
trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh**
*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 11 năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

Chương I

MỤC ĐÍCH, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

Điều 1. Mục đích

1. Góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ.

2. Làm cơ sở để mỗi cá nhân cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tự điều chỉnh hành vi của mình nhằm đạt tới các giá trị văn hóa, nâng cao sự hài lòng của công dân, tổ chức khi tiếp xúc, làm việc.

3. Thực hiện công khai các nhiệm vụ, công vụ và một số quan hệ xã hội liên quan đến việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong công tác phòng, chống tham nhũng.

4. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện văn hóa công vụ; làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội; đồng thời là căn cứ để nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng: Các Sở, Ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh *(sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị)*.

2. Đối tượng áp dụng: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động *(sau đây viết tắt là CBCCVCLĐ)* làm việc trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Chương II

QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG

Điều 3. Thời gian làm việc

Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của Nhà nước, của cơ quan, đơn vị; sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học và hiệu quả.

Điều 4. Trang phục, tác phong

1. Trang phục công sở gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Khuyến khích nữ CBCCVC&NLĐ mặc trang phục dân tộc vào các ngày lễ, tết hoặc các dịp đặc biệt của cơ quan, đơn vị, địa phương. Đối với ngành, lĩnh vực có trang phục riêng thì thực hiện theo quy định riêng.

2. Tác phong, cử chỉ nghiêm túc; thái độ niềm nở, hòa nhã, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

3. CBCCVC&NLĐ phải đeo hoặc cài thẻ tên, phù hiệu, chức danh đúng quy định.

4. Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.

5. Không hút thuốc lá tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn trước và trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa các ngày làm việc.

6. Giữ gìn vệ sinh nơi công sở; nơi làm việc sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống lại Đảng, Nhà nước.

Điều 5. Ý thức tổ chức kỷ luật

1. Tự giác chấp hành nghiêm Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống.

2. Chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao.

3. Giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, kỷ cương; có tinh thần cầu thị, lắng nghe; cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ.

4. Trung thực, thẳng thắn, khách quan trong báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp ý kiến với cấp trên.

5. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác.

6. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.

7. Không lạm dụng, không có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...).

8. Không tham gia, tổ chức, lôi kéo người khác đánh bạc... và các tệ nạn xã hội khác dưới mọi hình thức.

Chương III

ỨNG XỬ TRONG THỰC THI CÔNG VỤ, NHIỆM VỤ

Điều 6. Quy tắc ứng xử chung trong thực thi công vụ, nhiệm vụ

1. Những điều CBCCVC&NLĐ phải làm

a) Phải thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức và pháp luật lao động; tôn trọng, tận tụy phục vụ Nhân dân; ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

b) Trong quá trình thực thi công vụ mà tiếp xúc trực tiếp hoặc bằng văn bản hành chính hoặc qua các phương tiện thông tin (*điện thoại, thư tín, qua mạng internet...*) với tổ chức và công dân thì phải bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà tổ chức và công dân cần hướng dẫn, trả lời; tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích rõ ràng những thắc mắc của tổ chức và công dân. 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.

c) Có trách nhiệm hướng dẫn công khai cho tổ chức, công dân quy trình thực hiện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm các yêu cầu của tổ chức và công dân được giải quyết đúng quy định của pháp luật, đúng thời gian quy định.

Trường hợp công việc bị kéo dài quá thời gian quy định, CBCCVC&NLĐ có trách nhiệm báo cáo người đứng đầu cơ quan, đơn vị, tổ chức bằng văn bản nêu rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn thực hiện nhiệm vụ, đồng thời thông báo công khai cho tổ chức và công dân có yêu cầu biết rõ lý do.

d) Khi thi hành công vụ, nhiệm vụ nếu phát hiện đồng nghiệp thực hiện sai hoặc thực hiện không đầy đủ quy định của pháp luật; CBCCVC&NLĐ có trách nhiệm góp ý hoặc báo cáo đến lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý CBCCVC&NLĐ thuộc thẩm quyền quản lý để có biện pháp khắc phục và xử lý kịp thời, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những báo cáo của mình.

đ) Riêng đối với công chức, viên chức ở lĩnh vực Thanh tra và các hoạt động nghề nghiệp khác, ngoài việc thực hiện những quy định của Quy tắc này, phải thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp quy định.

2. Những việc CBCCVC&NLĐ không được làm

a) Sa vào các tệ nạn xã hội dưới mọi hình thức; lợi dụng chức vụ, quyền hạn của cá nhân, danh nghĩa của cơ quan, tổ chức để giải quyết công việc nhằm trục lợi cá nhân, gia đình hoặc người thân (*như vay, mượn, hứa hẹn, chạy việc, chạy dự án, đề án...*) để chiếm dụng tiền hoặc tài sản của người khác làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân.

b) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, nhũng nhiễu, hạch sách người dân, gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu hoặc nhận giải quyết công việc bên ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc để trục lợi cá nhân; thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, vướng mắc của tổ chức và công dân.

c) Từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết theo đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.

d) Làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết; phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, phiến diện, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

đ) Làm lộ bí mật Nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung cùng họ tên người viết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

e) Các việc khác theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức; pháp luật về phòng, chống tham nhũng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 7. Ứng xử của CBCCVC&NLĐ tại cơ quan, đơn vị

1. Đối với CBCCVC giữ chức vụ quản lý

a) Đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu; không lợi dụng vị trí công tác để trục lợi cá nhân; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín thấp. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao.

b) Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CBCCVC&NLĐ thuộc thẩm quyền quản lý.

c) Công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá CBCCVC&NLĐ thuộc quyền quản lý; nắm bắt kịp thời tâm lý, tạo sự công bằng và phát huy dân chủ của CBCCVC&NLĐ khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới.

d) Bảo vệ danh dự của CBCCVC&NLĐ khi có phản ánh, tố cáo không đúng sự thật.

đ) Xây dựng môi trường làm việc của cơ quan, đơn vị thân thiện, chuyên nghiệp; giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức của mình.

2. Đối với CBCCVC&NLĐ không giữ chức vụ quản lý

a) Chấp hành quyết định của lãnh đạo, quản lý; phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; thường xuyên chủ động sáng tạo và chịu trách nhiệm trước pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ được giao.

b) Khi thực hiện Quyết định của cấp có thẩm quyền, CBCCVC&NLĐ phát hiện Quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn thì phải báo cáo ngay với cấp trên quản lý trực tiếp hoặc lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

c) Không được lợi dụng việc phát biểu ý kiến, việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cán bộ lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp.

d) Đối với đồng nghiệp

- Phải có tinh thần hợp tác, hỗ trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.
- Không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức; không cãi nhau, xung đột dẫn đến xô sát nơi cơ quan, công sở. Ứng xử có văn hóa, tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác, tôn trọng giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Chương IV

ỨNG XỬ TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI

Điều 8. Ứng xử của CBCCVC&NLĐ nơi công cộng

1. Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật và quy định sinh hoạt nơi công cộng.
2. Thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử.
3. Kịp thời thông báo ngay cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền biết các thông tin về hành vi vi phạm pháp luật.
4. Không được vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục tại nơi công cộng để bảo đảm sự văn minh, tiến bộ của xã hội.
5. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn khi tham gia các hoạt động xã hội để tiếp tay hoặc bao che cho các hành vi vi phạm pháp luật dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 9. Ứng xử của CBCCVC&NLĐ nơi cư trú

1. Tích cực tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương cư trú.
2. Thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, tham gia sinh hoạt nơi cư trú, chịu sự giám sát của tổ chức đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú.
3. Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nơi cư trú; không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.
4. Không được vi phạm các quy định về đạo đức công dân đã được pháp luật quy định hoặc đã được cộng đồng dân cư thống nhất thực hiện.

Điều 10. Ứng xử của CBCCVC&NLĐ trong gia đình

1. Tích cực tuyên truyền, giáo dục, vận động người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.
2. Gương mẫu, tránh phô trương, lãng phí khi tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, tân gia và các việc khác nhằm mục đích trục lợi.
3. Phải tuân thủ chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc; không mê tín dị đoan và có những hành vi phản cảm khi tham gia các hoạt động xã hội, cộng đồng.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Sở Nội vụ

a) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức thực hiện, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy tắc này.

b) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định thành lập Tổ Kiểm tra công vụ và Quy tắc ứng xử; thực hiện kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị theo quy định.

2. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương

a) Tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy tắc ứng xử của CBCCVC&NLĐ tại tổ chức của mình; đưa vào tiêu chí để xếp loại thi đua hàng năm.

b) Chịu trách nhiệm khi để xảy ra tình trạng trong đơn vị có CBCCVC&NLĐ bị phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo mà được cơ quan có thẩm quyền kết luận có vi phạm liên quan đến những quy định tại Quy tắc này và vi phạm quy định của Đảng, Nhà nước về văn hóa công vụ.

3. Sở Thông tin - Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, trang thông tin điện tử các cơ quan, đơn vị tuyên truyền, phổ biến sâu rộng Quy tắc ứng xử này tới cán bộ, nhân dân trên địa bàn tỉnh để biết và cùng giám sát việc thực hiện ở các cơ quan, đơn vị, các cấp; phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cá nhân thực hiện tốt; phê phán các tập thể, cá nhân vi phạm.

4. CBCCVC&NLĐ thực hiện nghiêm các quy định về Quy tắc ứng xử và nội quy, quy chế của các cơ quan, đơn vị; nắm vững, thực hiện đúng và vận động, giám sát, nhắc nhở đồng nghiệp cùng thực hiện các quy định của Quy tắc ứng xử này.

Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật

1. CBCCVC&NLĐ thực hiện tốt Quy tắc này sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. CBCCVC&NLĐ vi phạm các quy định tại Quy tắc này; tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai tại tổ chức mình công tác. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Điều khoản thi hành

Quy tắc này được phổ biến đến tất cả các CBCCVC&NLĐ trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh đề nghị phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ) để xem xét điều chỉnh./.