

Số: 1503 /QĐ-UBND

Phường Đức, ngày 29 tháng 3 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người lao động làm việc trong cơ quan phường Phường Đức

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHƯỜNG ĐỨC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008; Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 29 /11 /2005; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 04 /8 /2007; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 23/ 11/2012; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước; Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;

Căn cứ Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/ 8/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 16/5/2019 của UBND tỉnh về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/8/2018;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và người lao động làm việc trong các cơ quan phường Phường Đức.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 44/QĐ-UBND ngày 15/5/2017 của UBND phường.

Điều 3. Cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan; các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy, HĐND phường (B/c);
- TT MTTQ, các đoàn thể (PHTH);
- Cán bộ, công chức phường (T/h);
- CBCC, VC; các tổ chức, cá nhân liên quan (T/h);
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Huỳnh Ngọc Dũng

QUY ĐỊNH

Về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và người lao động làm việc trong các cơ quan phường Phường Đức

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1503 /QĐ-UBND
ngày 29 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân phường)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

Quy tắc này quy định các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức và người lao động (sau đây gọi chung là công chức) làm việc trong các cơ quan phường Phường Đức trong thi hành nhiệm vụ, công vụ, trong quan hệ xã hội (sau đây gọi chung là Quy tắc ứng xử); quy định trách nhiệm của công chức tại cơ quan có thẩm quyền trong việc thực hiện và xử lý vi phạm.

Điều 2. Mục đích

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, trách nhiệm, phục vụ, thân thiện với công dân và tổ chức, góp phần giữ gìn, phát huy truyền thống văn hóa tốt đẹp của vùng đất Cố đô Huế nói chung và phường Phường Đức nói riêng.

2. Quy định các chuẩn mực xử sự của công chức khi thi hành nhiệm vụ và trong quan hệ xã hội nhằm bảo đảm sự liêm chính, văn minh, chuyên nghiệp, phù hợp với nghĩa vụ và trách nhiệm của công chức.

3. Thực hiện công khai các hoạt động và quan hệ xã hội của công chức tại nơi làm việc, góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức trong công tác phòng, chống tham nhũng.

4. Là căn cứ để cơ quan xử lý trách nhiệm khi công chức vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội và là cơ sở để nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức.

Chương II

CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA CÔNG CHỨC

TRONG KHI THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ

Điều 3. Những quy định chung

1. Khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, phải thực hiện đầy đủ và đúng các quy định về nghĩa vụ của công chức theo quy định tại Điều 8, 9, 10, 16, 17 của Luật Cán bộ, công chức; Điều 36, 37, 38, 39, 40 của Luật Phòng, chống tham nhũng; Điều 6, 8 của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Công chức phải có trách nhiệm tự giám sát, nhắc nhở lẫn nhau trong quá trình làm việc. Khi phát hiện đồng nghiệp thực hiện sai hoặc không đầy đủ không đảm bảo

quy trình, quy định thì nhắc nhở hoặc phản ảnh đến cơ quan đơn vị có thẩm quyền quản lý công chức và chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ảnh của mình.

3. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu cơ quan quản lý và sử dụng công chức có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức thuộc thẩm quyền và xử lý vi phạm đối với công chức vi phạm các quy định của pháp luật theo phân cấp quản lý công chức.

Điều 4. Thời gian làm việc và giám sát việc chấp hành thời gian làm việc

1. Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của Nhà nước, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc.

Thời gian làm việc của cơ quan:

- Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Đối với công chức được quy định phải tổ chức làm việc buổi sáng ngày thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì thời gian làm việc được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 24/2018/QĐ-UBND ngày 12 tháng 4 năm 2018 của UBND tỉnh về việc tổ chức làm việc vào buổi sáng thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cán bộ, công chức thông qua hệ thống trang thông tin điều hành tác được trang cấp để giám sát việc chấp hành thời gian làm việc. Đồng thời, bố trí kinh phí lắp đặt và vận hành hệ thống camera tại trụ sở làm việc, địa điểm tiếp công dân và bộ phận một cửa để phục vụ công tác an ninh và giám sát thời gian, chất lượng làm việc của cán bộ, công chức.

Điều 5. Trang phục làm việc

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, công chức phải mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục được quy định như sau:

a) Đối với nam: Mặc quần tây, áo somi; bộ com-lê nam.

b) Đối với nữ: Bộ áo dài truyền thống; váy dài; bộ com-lê nữ; quần tây và áo sơ mi.

c) Cán bộ, công chức nữ mặc Bộ áo dài truyền thống vào ngày thứ hai hàng tuần.

2. Lễ phục của công chức là trang phục chính thức được sử dụng trong những buổi lễ, cuộc họp trọng thể.

a) Đối với nam: Quần tây, áo sơ mi, cà vạt hoặc bộ com-lê nam.

b) Đối với nữ: Bộ áo dài truyền thống hoặc bộ com-lê nữ.

3. Phải đeo thẻ công chức (theo mẫu quy định) khi làm việc và khi thực hiện nhiệm vụ bên ngoài cơ quan.

Điều 6. Ý thức kỷ luật

1. Chấp hành nghiêm chỉnh Hiến pháp và pháp luật; nội quy, quy chế làm việc của cơ quan hoặc của cơ quan, đơn vị nơi đến công tác.

2. Có tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; bảo đảm văn hóa giao tiếp, kỷ luật phát ngôn và cung cấp thông tin, tài liệu.

3. Không được đánh bạc, sa vào các tệ nạn xã hội hoặc các hành vi khác trái với quy định pháp luật dưới mọi hình thức; không được sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn trong thời gian làm việc, giờ nghỉ trưa và ngày trực; không hút thuốc lá đúng nơi quy định.

4. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, xem phim, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc; không truy cập các trang mạng có nội dung không liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, phiến diện, một chiều, vi phạm thuần phong mỹ tục và ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

5. Không thờ cúng và tổ chức các hoạt động mê tín, dị đoan trong trụ sở cơ quan, đơn vị.

Điều 7. Giao tiếp và ứng xử

1. Giao tiếp và ứng xử với nhân dân

a) Phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người 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

b) Không được có thái độ hách dịch, những nhieu; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

2. Giao tiếp và ứng xử với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp

a) Giao tiếp và ứng xử với cấp trên

- Phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên, tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp trên.

b) Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới

- Không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử

- Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn của công chức trong đơn vị.

- Nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của công chức để có cách thức sử dụng, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới rõ ràng và theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ của công chức (tiến độ, chất lượng, kết quả). Thực hiện nguyên tắc dân chủ, khách quan, công bằng và minh bạch. Không chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới; không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp dưới.

c) Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp

- Có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; chân thành, thân thiện và đoàn kết, không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức; ứng xử có văn hóa, tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp, của tập thể; thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

3. Giao tiếp qua điện thoại và thư điện tử công vụ

a) Phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; thái độ lịch sự, không ngắt điện thoại đột ngột.

b) Phải thường xuyên sử dụng hộp thư điện tử công vụ để trao đổi công việc và luân chuyển tập tin văn bản qua mạng. Hộp thư điện tử phải được công khai để thuận tiện cho việc trao đổi thông tin liên lạc trong công việc và tiếp nhận thông tin, trả lời công dân. Việc gửi, trả lời thư điện tử công vụ kịp thời và lịch sự. Không được sử dụng các hệ thống thư điện tử ngoài hệ thống thư điện tử công vụ để trao đổi công vụ.

Điều 8. Quy định về việc chấp hành các quyết định đối với công chức khi thi hành nhiệm vụ

1. Công chức phải tuân thủ kỷ cương và trật tự hành chính, chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp; phối hợp với công chức khác trong cùng cơ quan, đơn vị và công chức các cơ quan, đơn vị, tổ chức khác có liên quan để thực hiện nhiệm vụ có hiệu quả. Trường hợp có quyết định của cấp trên cấp quản lý trực tiếp thì công chức phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền cao nhất; đồng thời, có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

2. Khi thực hiện quyết định của cấp có thẩm quyền, nếu công chức phát hiện quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn thì phải báo cáo kịp thời với người ra quyết định. Trong trường hợp vẫn phải chấp hành quyết định, phải báo cáo lên cấp trên trực tiếp của người ra quyết định hoặc được quyền ghi ý kiến bảo lưu của mình tại hồ sơ công việc và không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

3. Thực hiện nghiêm túc công việc, nhiệm vụ được giao, không để trễ hạn, bỏ sót nhiệm vụ; không đùn đẩy trách nhiệm; không né tránh công việc. Hồ sơ trình cấp có thẩm quyền phải đầy đủ nội dung, thủ tục; không chuyển công việc thuộc nhiệm vụ của mình lên cấp trên và các cơ quan, đơn vị cùng cấp khác.

4. Không được che giấu và làm sai lệch nội dung các phản ánh của công chức làm việc trong cơ quan, đơn vị mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức khác hoặc của công dân về những việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ do mình được giao thực hiện không đúng quy định của pháp luật.

Điều 9. Quy định về giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khi công chức thi hành nhiệm vụ

1. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, chính xác các quy định về tiếp công dân. Tôn trọng lắng nghe ý kiến đóng góp và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định.

2. Thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường; đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ theo quy định; nghiêm cấm công chức yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp, bổ sung giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công khai.

3. Trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn, thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải ký và gửi thư xin lỗi đến cá nhân, tổ chức theo quy định. Trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn nhiều lần mà không có lý do chính đáng, thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải tổ chức kiểm điểm và xử lý công chức có thiếu sót, hạn chế hoặc vi phạm theo quy định.

4. Không được từ chối giải quyết các yêu cầu của cá nhân, tổ chức mà yêu cầu đó phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao và không trái các quy định của pháp luật.

5. Không được làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

6. Không được làm lộ bí mật Nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật.

7. Nghiêm cấm lợi dụng chức năng, nhiệm vụ để gây những phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến cá nhân, tổ chức.

8. Không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

Chương III

CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA CÔNG CHỨC TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI

Điều 10. Những quy định chung

1. Khi tham gia các hoạt động xã hội phải thể hiện sự văn minh, lịch sự. Không có lời nói, cử chỉ, hành động gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến hình ảnh người công chức.

2. Gương mẫu chấp hành và vận động gia đình, người thân, những người xung quanh chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

3. Có trách nhiệm hướng dẫn người dân khi tham gia vào các hoạt động thuộc lĩnh vực mình được giao đúng quy định của pháp luật, nhằm tạo nếp sống và làm việc theo quy định của pháp luật.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật phải có trách nhiệm thông báo với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.

5. Không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

Điều 11. Quy định cụ thể về chuẩn mực xử sự của công chức trong các mối quan hệ xã hội

1. Trong các quan hệ ứng xử với gia đình

a) Xây dựng gia đình văn hóa, nhắc nhở các thành viên trong gia đình tham gia các hoạt động xã hội ở nơi cư trú trên tinh thần hợp tác, thiện chí.

b) Không để người thân lợi dụng danh nghĩa, chức vụ của bản thân để vụ lợi cho gia đình và bản thân.

c) Không được tổ chức các hoạt động cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia, thăng chức và các hoạt động khác của bản thân và gia đình xa hoa lãng phí, vì mục đích vụ lợi.

2. Trong quan hệ ứng xử với nhân dân nơi cư trú

a) 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.

b) Không 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.

c) Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nơi cư trú.

3. Trong quan hệ ứng xử tại nơi công cộng

a) Chấp hành nghiêm túc các quy định về nội quy, quy tắc ở nơi công cộng; không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục tại nơi công cộng.

b) Thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử.

c) Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, mạo danh để tạo thanh thế khi tham gia các hoạt động xã hội.

Điều 12. Quy định về việc xử lý thông tin phản ánh hành vi ứng xử của cán bộ, công chức trong khi làm nhiệm vụ

Khi công dân, tổ chức phát hiện công chức vi phạm các quy định về chuẩn mực xử sự của công chức trong khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong các mối quan hệ xã hội thì kịp thời phản ánh về thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp công chức để xử lý theo quy định.

Điều 13. Đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đến giải quyết thủ tục hành chính của công chức tại Bộ phận một cửa

Việc đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức thông qua Phiếu đánh giá bằng giấy hoặc Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ nhận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường. Đây là cơ sở để xem xét đánh giá và xếp loại công chức hàng tháng, hàng quý và hàng năm.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị

1. Quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử này đến từng công chức; thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy tắc ứng xử; đưa tiêu chí thực hiện Quy tắc ứng xử vào hoạt động đánh giá, xếp loại thi đua hàng năm.

2. Niêm yết công khai Quy tắc ứng xử tại trụ sở làm việc của cơ quan.

3. Tổ chức khen thưởng, tuyên dương những cá nhân, tập thể thực hiện tốt Quy tắc ứng xử hoặc phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý các vi phạm đối với công chức trong cơ quan, đơn vị theo phân cấp quản lý công chức.

Điều 15. Trách nhiệm của công chức

1. Thực hiện đúng các quy định tại Quy tắc ứng xử này.
2. Vận động, giám sát và nhắc nhở công chức khác thực hiện đúng quy định tại Quy tắc ứng xử; phát hiện và báo cáo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền về những vi phạm Quy tắc ứng xử của công chức khác.

Điều 16. Trách nhiệm giám sát hành vi ứng xử, giao tiếp trong giải quyết công việc của công chức

Ủy ban nhân dân phường phối hợp Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp để tổ chức giám sát theo định kỳ hoặc đột xuất về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp của công chức với tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Những vấn đề khác chưa được quy định trong Quy tắc ứng xử này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc do người đứng đầu của cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định hiện hành. Trường hợp các văn bản, quy định được viện dẫn trong Quy tắc ứng xử này có sự thay đổi, sửa đổi, bổ sung hoặc bị thay thế thì được áp dụng theo các văn bản, quy định mới ban hành (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, có văn bản gửi về văn phòng UBND phường để tổng hợp chung, trình Ủy ban nhân dân phường sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện./.