

Số: 99/QĐ-UBND

Thủy Lương, ngày 26 tháng 7 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy tắc ứng xử tại cơ quan ủy ban nhân dân phường Thủy Lương

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ban hành 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;

Căn cứ Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 16 tháng 5 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành bổ sung về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31 tháng 8 năm 2018 của UBND tỉnh ban hành 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,

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê phường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế ứng xử tại ủy ban nhân dân phường Thủy Lương.

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

Điều 3. Công chức Văn phòng – Thống kê phường, các ban ngành, cán bộ, công chức phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TV Đảng ủy, TT HĐND phường;
- CT và các PCT UBND phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Minh Công

QUY CHẾ
QUY TẮC ỨNG XỬ TẠI UBND PHƯỜNG THỦY LƯƠNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 99 /QĐ-UBND ngày 26/7/2023
của UBND phường)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định về trang phục, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc theo chế độ hợp đồng trong cơ quan khi thi hành nhiệm vụ.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện ứng xử

Nguyên tắc thực hiện ứng xử thực hiện theo các nguyên tắc được quy định tại Điều 2 của Quy chế ban hành quy tắc ứng xử tại các cơ quan.

Điều 3. Mục đích

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, “THÂN THIÊN, NGHĨA TÌNH, TẬN TỤY, TRÁCH NHIỆM, KỶ LUẬT, KỶ CƯƠNG”.

2. Định hướng cho cán bộ, công chức, các chuẩn mực trong thi hành công vụ, giải quyết công việc với tổ chức và cá nhân.

Điều 4. Các hành vi bị cấm

1. 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.”

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.”

2. Quảng cáo thương mại, tiếp thị bán hàng tại công sở.

3. Làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.

4. Trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu phản động chống Đảng, Nhà nước.

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

6. Tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.
7. Lạm dụng, có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...)
8. Tham gia, tổ chức, lôi kéo người khác đánh bạc, chơi họ, hụi, lô, đề và các tệ nạn xã hội khác dưới mọi hình thức.
9. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Thời gian làm việc

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

Chương II

TRANG PHỤC, GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ

Mục 1. TRANG PHỤC

Điều 6. Trang phục

1. Cán bộ, công chức, phải ăn mặc lịch sự, đầu tóc gọn gàng khi thi hành công vụ, nhiệm vụ.
 - a) Đối với nam: Áo sơ mi, quần âu hoặc bộ comple, đi giày da hoặc dép có quai hậu.
 - b) Đối với nữ: Áo dài truyền thống vào ngày thứ hai hàng tuần, áo sơ mi, quần âu, váy công sở (chiều dài váy tối thiểu phải ngang đầu gối), áo dài truyền thống, đi giày hoặc dép có quai hậu.

Điều 7. Lễ phục

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

1. Đối với nam: Bộ comple, áo sơ mi, cravat, đi giày da hoặc dép có quai hậu.
2. Đối với nữ: Áo dài truyền thống vào ngày thứ hai hàng tuần, áo sơ mi, quần âu, váy công sở
3. Đối với cán bộ, công chức trang phục ngày hội dân tộc được coi là lễ phục.

Điều 8. Tác phong

Tư thế, cử chỉ nghiêm túc; thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục.

Điều 9. Thẻ cán bộ, công chức

Cán bộ, công chức, khi thi hành nhiệm vụ công vụ phải đeo thẻ theo quy định.

Mục 2. GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ

Điều 10. Giao tiếp và ứng xử khi thi hành công vụ, nhiệm vụ

1. 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.”

2. 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.”

Điều 11. Giao tiếp và ứng xử với Nhân dân

1. Trong giao tiếp và ứng xử với nhân dân, cán bộ, công chức, phải nhã nhặn, văn minh, lịch sự, nghiêm túc. Lắng nghe nhân dân trình bày ý kiến, nguyện vọng. Không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

2. Cán bộ, công chức, không được có thái độ hách dịch, cửa quyền, những nhiễu, gây khó khăn, phiền hà, vô trách nhiệm với nhân dân khi thi hành công vụ, nhiệm vụ.

a) Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình.

b) Không sách nhiễu; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu; không hẹn gặp giải quyết công việc bên ngoài cơ quan và ngoài giờ làm việc.

c) Trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc.

d) Ưu tiên hỗ trợ giải quyết công việc với người già, yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người đau ốm.

e) Trường hợp những yêu cầu của người dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì cán bộ, công chức, phải hướng dẫn người dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

g) Nghiêm túc nhận lỗi, nhận khuyết điểm, thành khẩn tự phê bình, rút kinh nghiệm khi để xảy ra sai sót.

Điều 12. Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp

- Công chức phải ứng xử có văn hóa, tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; chân thành, thân thiện và đoàn kết, hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau hoàn thành nhiệm vụ.

- 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.

Điều 13. Giao tiếp qua điện thoại

- 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.

- 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 14. Tham dự các cuộc họp, hội nghị

1. Cán bộ, công chức, tham dự các cuộc họp, hội nghị phải xuyên suốt và đúng thành phần như Giấy mời hoặc thông báo của cơ quan chủ trì tổ chức cuộc họp, hội nghị. Trường hợp không tham dự được thì phải trực tiếp báo cáo với người chủ trì cuộc họp, hội nghị đó về lý do vắng mặt và cử người khác dự họp thay.

2. Trong các cuộc họp, hội nghị, cán bộ, công chức, hạn chế sử dụng điện thoại di động và phải đặt điện thoại ở chế độ rung.

3. Chỉ sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng để tra cứu văn bản, ghi chép nội dung cuộc họp; không sử dụng vào các mục đích khác của cá nhân mà không liên quan đến nội dung cuộc họp.

Chương III

BÀI TRÍ CÔNG SỞ

Điều 15. Treo Quốc huy, Quốc kỳ, chân dung Chủ tịch Hồ Chí Minh

1. Quốc kỳ, Quốc huy chân dung Chủ tịch Hồ Chí Minh phải được treo, đặt trang trọng, đúng quy định theo Hướng dẫn số [3420/HD-BVHTTDL](#) ngày 02/10/2012 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc sử dụng Quốc kỳ, Quốc huy, Quốc ca, chân dung Chủ tịch Hồ Chí Minh.

2. Không được treo Quốc kỳ đã bị bạc màu, rách hoặc vá; không treo, đặt chân dung, tượng bán thân của Chủ tịch Hồ Chí Minh và Quốc huy quá cũ hoặc bị hư hỏng.

Điều 16. Biển tên cơ quan

1. Cơ quan, đơn vị phải có biển tên được đặt tại cổng chính, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt, địa chỉ và số điện thoại của cơ quan.

2. Biển tên cơ quan, đơn vị phải đảm bảo theo quy định tại Thông tư số [05/2008/TT-BNV](#) ngày 07/8/2008 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn biển tên cơ quan hành chính nhà nước.

3. Đối với những ngành có quy định riêng về biển tên cơ quan thì thực hiện theo quy định của ngành.

Điều 17. Niêm yết thông tin cơ quan

Cơ quan phải niêm yết công khai tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử số điện thoại của lãnh đạo hoặc cán bộ, công chức, được ủy quyền để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của tổ chức cá nhân về các quy định hành chính, những hành vi hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà và những hành vi vi phạm khác.

Điều 18. Phòng làm việc

Phòng làm việc của cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 15 của Quy chế ban hành quy tắc ứng xử tại các cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 19. Khu vực để phương tiện giao thông

Bố trí khu vực để phương tiện giao thông của cán bộ, công chức và của người đến giao dịch, làm việc. Không được thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức.

Cán bộ, công chức, ngoài việc thực hiện nghiêm quy định pháp luật, quy chế, nội quy của các cơ quan; cần nắm vững, thực hiện đúng, đầy đủ và vận động, giám sát, nhắc nhở đồng nghiệp cùng thực hiện các quy định của Quy chế này.

Điều 21. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cán bộ, công chức, thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xem xét biểu dương, góp phần tốt trong việc đánh giá, phân loại cán bộ, công chức cuối năm.

2. Cán bộ, công chức vi phạm các quy định tại Quy chế này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai trong cơ quan. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, cuối năm hoặc xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Điều khoản thi hành

Quy chế này được phổ biến đến toàn thể cán bộ, công chức trong UBND phường. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh cơ quan xem xét điều chỉnh cho phù hợp./.