

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế văn hóa công vụ tại các cơ quan,
đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thị xã và các xã, phường**

ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức năm 2008;

Căn cứ Luật Viên chức năm 2010;

Căn cứ 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 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ; Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18/4/2019 của Bộ Nội vụ về ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án văn hóa công vụ;

Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 23/3/2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai; Kế hoạch số 1618/KH-UBND ngày 25/7/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ;

Trên cơ sở Văn bản số 1822/SNV-CCHC ngày 21/11/2019 của Sở Nội vụ về việc hướng dẫn thực hiện Kế hoạch số 1618/KH-UBND của Ủy ban nhân dân tỉnh và xây dựng Bộ quy chế mẫu về văn hóa công vụ;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ thị xã tại Văn bản số 64/PNV-CCVC ngày 21/02/2020,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế văn hóa công vụ tại các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thị xã và các xã, phường (có Quy chế kèm theo).

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

Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thị xã, Trưởng phòng Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *lll*

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thường trực Thị ủy;
- Thường trực HĐND thị xã;
- Thành viên UBND thị xã;
- Ban Tổ chức Thị ủy;
- Lưu: VT, NV.



Nguyễn Hùng Vỹ

QUY CHẾ

**Văn hóa công vụ tại các cơ quan, đơn vị thuộc
Ủy ban nhân dân thị xã và các xã, phường**

(Kèm theo Quyết định số 390 /QĐ-UBND ngày 26 /02/2020 của UBND thị xã)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định tinh thần, thái độ làm việc; chuẩn mực về giao tiếp ứng xử; chuẩn mực về đạo đức, lối sống; trang phục khi thực thi nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thị xã, các xã, phường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thị xã, các xã, phường.

Điều 3. Phương châm hành động

Phương châm hành động thực hiện văn hóa công vụ “Hiếu dân, gần dân, phục vụ dân và 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 khi giải quyết công việc”.

**Chương II
TINH THẦN, THÁI ĐỘ LÀM VIỆC; CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ĐẠO
ĐỨC, LỐI SỐNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC**

Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức

1. Cán bộ, công chức, viên chức phải trung thành với Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ danh dự Tổ quốc, lợi ích quốc gia và uy tín của cơ quan, đơn vị; tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân, lắng nghe ý kiến và chịu sự giám sát của Nhân dân; chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, bao gồm:

- Phải sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó. Tâm huyết, tận tụy,

gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào “tư duy nhiệm kỳ”.

- Phải có ý thức tổ chức kỷ luật; tránh hiện tượng trung bình chủ nghĩa, làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, địa phương; phải chấp hành và sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc, không sử dụng thời giờ làm việc vào việc riêng; không đi muộn, về sớm, không chơi games trong giờ làm việc; có mặt đúng giờ tại công sở theo giờ hành chính.

- Trong thực thi nhiệm vụ, công vụ phải tuân thủ tính thứ bậc, kỷ cương và trật tự hành chính, đúng thẩm quyền; nghiêm túc thực hiện công việc, nhiệm vụ được giao, không để quá hạn, bỏ sót nhiệm vụ được phân công; không đùn đẩy trách nhiệm, không né tránh công việc; chủ động xử lý công việc thuộc thẩm quyền, tăng cường trách nhiệm trong phối hợp xử lý các nội dung có liên quan; chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và hoạt động nghề nghiệp được giao.

- Nghiêm cấm lợi dụng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn để gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, trục lợi khi xử lý công việc cho người dân, doanh nghiệp; không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Chấp hành nghiêm các quy định về những việc cán bộ, công chức, viên chức không được làm khi thi hành nhiệm vụ, công vụ theo quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Có văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức đối với hồ sơ quá hạn giải quyết; khắc phục hậu quả và có văn bản xin lỗi đối với hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương mình quy định tại Khoản 9, Điều 19 và Khoản 2, Điều 21, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Đối với cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý, ngoài các nội dung trên còn phải:

- + Chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động của cơ quan, đơn vị; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- + Đề cao trách nhiệm, gương mẫu thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc; thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc, về kỷ luật lao động; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; không xét khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm thời giờ làm việc; không lợi dụng vị trí công tác để bổ nhiệm người thân quen; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

- + Phải gương mẫu, đi đầu trong thực hiện các quy định của Đảng và Nhà nước về phòng, chống tham nhũng; sẵn sàng nhận và chịu trách nhiệm khi tổ chức, cơ quan, đơn vị do mình phụ trách xảy ra tham nhũng, tiêu cực và quyết tâm sửa chữa, khắc phục. Kiên quyết không nhận quà biếu với động cơ vụ lợi dưới mọi

hình thức; không để cho người thân lợi dụng quyền hạn và ảnh hưởng của mình để trục lợi.

+ Chủ động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm; nói đi đôi với làm, đã nói thì phải làm.

Điều 5. Chuẩn mực đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức

1. Cán bộ, công chức, viên chức phải không ngừng học tập nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; tu dưỡng, rèn luyện về đạo đức, lối sống. Thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; không có biểu hiện cơ hội, sống ích kỷ, ganh ghét, đố kỵ.

2. Cán bộ, công chức, viên chức tuyệt đối không được tham gia vào các tệ nạn xã hội, tệ "tham nhũng vặt"; nghiêm cấm việc sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực; cấm hút thuốc lá tại nơi làm việc (trong phòng làm việc, phòng họp, hội trường).

3. Cán bộ, công chức, viên chức phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn, chấp hành nghiêm Luật An ninh mạng, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, phiên diện, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

4. Cán bộ, công chức, viên chức 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 lễ hội.

Điều 6. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức

1. Đối với cấp trên:

Tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên.

2. Đối với cấp dưới:

- Phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức cấp dưới rõ ràng. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức cấp dưới.

- Gương mẫu trong lối sống, giao tiếp, ứng xử; giữ gìn đoàn kết nội bộ trong cơ quan, đơn vị.

- Đối xử dân chủ, bình đẳng đối với cấp dưới; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới. Có phương pháp điều hành phù hợp, phát huy được năng lực, kinh nghiệm, tính sáng tạo của từng cán bộ, công chức, viên chức. Tạo điều kiện để cấp dưới hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Phát huy dân chủ, tạo điều kiện trong học tập, nâng cao trình độ, phát huy sáng kiến của cán bộ, công chức, viên chức. Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp của cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý.

- Công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý. Động viên, khen thưởng kịp thời, xứng đáng đối với cán

bộ, công chức, viên chức và kiên quyết xử lý các trường hợp vi phạm các quy định của pháp luật theo phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

3. Đối với đồng nghiệp:

- Có thái độ tôn trọng, trung thực, thân thiện, hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; bảo vệ danh dự uy tín của đồng nghiệp.

- Thắng thắn phê bình, kiên quyết đấu tranh với những biểu hiện sai trái, tiêu cực của đồng nghiệp trong cơ quan, đơn vị; không chạy theo chủ nghĩa thành tích, không bao che khuyết điểm, không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ; xây dựng mối quan hệ đồng nghiệp lành mạnh, trong sáng, có lý, có tình; không phản ánh sai sự thật về đồng nghiệp nhằm bôi nhọ danh dự, làm mất uy tín của đồng nghiệp.

4. Đối với người dân:

- Tại cơ quan làm việc:

- + Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình. Không được hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu, 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; không nhận tiền, quà tặng, tài sản hoặc lợi ích bất hợp pháp từ phía các cơ quan, doanh nghiệp và người dân dưới mọi hình thức; đấu tranh, ngăn chặn tệ “tham nhũng vặt”.

- + Tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc; 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.

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

- + Trường hợp những yêu cầu của người dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn người dân đến đúng đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Tại khu dân cư và nơi công cộng

- + Tại khu dân cư: Gương mẫu thực hiện, tuyên truyền, vận động gia đình, người thân, người dân tham gia thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và hương ước, quy ước đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt. Không được tổ chức các hoạt động cưới hỏi, việc tang, mừng thọ, sinh nhật, tân gia, thăng chức, các hoạt động khác của bản thân và gia đình vì mục đích vụ lợi.

- + Tại nơi công cộng: Gương mẫu chấp hành và vận động người dân thực hiện các nội quy, quy tắc công cộng; không vi phạm các quy định về đạo đức, về thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hóa dân tộc. Không tham gia, xúi giục, kích động hoặc bao che các hành vi vi phạm pháp luật của người khác.

Chương III

TRANG PHỤC CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

Điều 7. Trang phục và thẻ cán bộ, công chức, viên chức

1. Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo 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 và Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 23/3/2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Gia Lai.

2. Cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, thẻ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thống nhất theo quy định tại Thông tư số 06/2008/TT-BNV ngày 22/12/2008 của Bộ Nội vụ về việc quy định về mẫu thẻ và việc quản lý, sử dụng thẻ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

- Tổ chức quán triệt thực hiện nghiêm quy chế này; trước tháng 6/2020 phải hoàn thành việc rà soát, nghiên cứu, sửa đổi các quy định, nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị nhằm tạo cơ sở pháp lý ngăn ngừa những vi phạm về văn hóa công vụ.

- Kiên quyết xử lý nghiêm công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý có hành vi vi phạm văn hóa công vụ. Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy định về văn hóa công vụ tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải chịu hình thức kỷ luật theo quy định của pháp luật.

- Đổi mới phương pháp quản lý, phương pháp làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, địa phương, không để xảy ra tình trạng “tham nhũng vặt”, những nhiễu phiền hà trong giải quyết công việc đối với người dân và doanh nghiệp.

- Đưa việc thực hiện quy chế vào tiêu chí đánh giá, phân loại hàng năm đối với tập thể, cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý. Hằng năm tổng kết, biểu dương, khen thưởng những cán bộ, công chức, viên chức có thành tích, gương mẫu trong thực hiện văn hóa công vụ. Không xét khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định về văn hóa công vụ.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Quyết định số 1874/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Phòng Nội vụ **trước ngày 20/11** hàng năm để tổng hợp, báo cáo tỉnh theo quy định.

2. Phòng Nội vụ:

- Đưa nội dung thực hiện quy chế này vào kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính và kế hoạch kiểm tra công vụ hằng năm.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân thị xã: cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia bồi dưỡng về văn hóa công vụ; tổ chức phát động thi đua thực hiện văn hóa công vụ đến từng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động, đưa nội dung thực hiện văn hóa công vụ vào các chỉ tiêu để đánh giá, bình xét thi đua của cơ quan, đơn vị.

- Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện Quyết định số 1874/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về tình **trước ngày 01/12** hàng năm.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao có trách nhiệm hướng dẫn, tuyên truyền, phổ biến sâu rộng nội dung quy chế này đến cán bộ, công chức, viên chức biết, thực hiện và tuyên truyền, phổ biến đến Nhân dân biết để giám sát việc thực hiện.

4. Ban Chỉ đạo Phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa” các cấp đưa nội dung thực hiện quy chế này thành một trong những tiêu chí trong việc đánh giá và công nhận các cơ quan, đơn vị đạt danh hiệu “Cơ quan đạt chuẩn văn hóa”, “Đơn vị đạt chuẩn văn hóa” hàng năm.

Điều 9. Điều khoản tham chiếu

Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật và quy định trách nhiệm được viện dẫn trong quy chế này có sự thay đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo văn bản quy phạm pháp luật mới.

Quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Phòng Nội vụ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân thị xã sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp. /*acc*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Hùng Vỹ