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

Ngày 29/12/2017, Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND 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 thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể như sau:

**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, viên chức và người lao động (sau đây gọi chung là công chức) làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh trong thi hành nhiệm vụ, công vụ, trong quan hệ xã hội (sau đây gọi chung là Quy tắc); quy định trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong việc thực hiện và xử lý vi phạm.

**2. Mục đích**

2.1. Quy định các chuẩn mực xử sự của công chức khi thi hành nhiệm vụ, công 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.

2.2. Thực hiện công khai các hoạt động nhiệm vụ, công vụ và quan hệ xã hội của công chức; nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức trong công tác phòng, chống tham nhũng.

2.3. Là căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền 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.

**3. Những quy định chung**

3.1. 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 16, 17, 18, 19 của Luật Viên 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.

3.2. Có trách nhiệm phát hiện việc thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đúng quy định của công chức khác trong cùng cơ quan, đơn vị và công chức, các cơ quan, đơn vị khác có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ, phản ảnh đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý công chức đó và chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ảnh của mình.

3.3. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền 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.

**4. Thời gian làm việc**

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

a) Thời giờ làm việc của cơ quan hành chính nhà nước:

* Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
* Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thời giờ làm việc này có thể điều chỉnh phù hợp với đặc thù, yêu cầu công tác của từng cơ quan, đơn vị và theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng phải đảm bảo đủ 08 giờ làm việc/01 ngày làm việc.

b) Đối với các đơn vị sự nghiệp công lập căn cứ tình hình thực tế bố trí thời gian làm việc phù hợp, đảm bảo đúng quy định của Bộ Luật Lao động.

4.2. Đối với cơ quan, đơn vị được quy định phải tổ chức làm việc buổi sáng ngày thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 32/2010/QĐ-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2010 của Ủy ban nhân dân thành phố thì thời giờ làm việc thực hiện theo Điểm a, Khoản 1, Điều 4 của Quyết định này.

**5. Trang phục làm việc**

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

a) Đối với nam: mặc quần tây, áo sơmi;

b) Đối với nữ: mặc quần tây; váy dài (chiều dài váy tối thiểu ngang gối), áo sơmi (áo có tay); comple; bộ áo dài truyền thống.

Đối với những ngành có quy định riêng về đồng phục thì thực hiện theo quy định của ngành.

5.2. 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 sơmi, cà vạt hoặc bộ comple.

b) Đối với nữ: áo dài truyền thống hoặc bộ comple nữ.

c) Đối với công chức là người dân tộc thiểu số, trang phục ngày hội dân tộc cũng coi là lễ phục.

5.3. Phải đeo thẻ công chức khi làm việc và khi thực hiện nhiệm vụ bên ngoài cơ quan. Thẻ công chức có đầy đủ các nội dung và kích thước theo mẫu quy định.

**6. Ý thức kỷ luật**

6.1. Nghiêm chỉnh chấp hành Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị.

6.2. Có tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.

6.3. Không sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực. Không hút thuốc lá trong khuôn viên của trụ sở cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường. Không đánh bạc, tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi khác trái với quy định pháp luật dưới mọi hình thức.

6.4. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, 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.

6.5. Không thờ cúng trong phòng làm việc và hoạt động mê tín dị đoan.

**7. Giao tiếp và ứng xử**

7.1. Giao tiếp và ứng xử với nhân dân

a) Có thái độ niềm nở, nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc.

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

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

a) Giao tiếp và ứng xử với cấp trên

* Cấp dưới chấp hành quyết định của cấp trên; chủ động, sáng tạo và chịu trách nhiệm trước pháp luật và quy định của cơ quan khi thực hiện nhiệm vụ được giao.
* Trong giao tiếp và khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, cấp dưới phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên, đúng nguyên tắc chế độ thủ trưởng và theo cấp bậc.
* 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

* Công chức lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu trong lối sống, trong công tác, giữ gìn đoàn kết nội bộ, đạo đức tác phong, văn hóa trong đơn vị.
* 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, công vụ của công chức (tiến độ, chất lượng, kết quả); ứng xử theo 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

* 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.

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

a) Khi giao tiếp qua điện thoại, công chức 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; âm lượng vừa đủ nghe; không tỏ thái độ thiếu lịch sự, không gắt gỏng hay nói trống không; không ngắt điện thoại đột ngột.

b) Quản lý, sử dụng hộp thư điện tử công vụ theo quy chế. Thực hiện việc gửi, trả lời thư điện tử công vụ kịp thời và lịch sự.

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

8.1. Phải tuân thủ tính thứ bậc, kỷ cương và trật tự hành chính. Công chức phải 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, công 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.

8.2. Khi thực hiện quyết định của cấp có thẩm quyền, 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 và không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

8.3. Nghiêm túc thực hiện 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 thủ tục, nội dung; không chuyển công việc thuộc nhiệm vụ của mình lên cấp trên và các cơ quan, đơn vị cùng cấp khác.

8.4. Không được che giấu và làm sai lệch nội dung các phản ảnh 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.

**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, công vụ**

9.1. 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 ảnh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

9.2. 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. Đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ đã 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. Việc bổ sung hồ sơ, phải được thực hiện trong thời hạn quy định và bằng văn bản.

9.3. 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.

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

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

9.6. 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.

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

**10. Những quy định chung**

* Khi tham gia các hoạt động xã hội, phải thể hiện sự văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử và trang phục. Không có lời nói, cử chỉ, hành động gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến hình ảnh người công chức.
* 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.
* 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.
* 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.
* Không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

**11. Chuẩn mực xử sự của công chức trong các mối quan hệ xã hội cụ thể**

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.