

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ PHAN RANG-THÁP CHÀM **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số 880 /QĐ-UBND

Phan Rang- Tháp Chàm, ngày 21 tháng 5 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định văn hóa công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ PHAN RANG-THÁP CHÀM

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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 22/11/2019;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008;

Căn cứ Luật Viên chức ngày 15/11/2010;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức ngày 25/11/2019;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 53/2021/QĐ-UBND ngày 17/8/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định trách nhiệm thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;

Thực hiện Quy định số 06-QĐ/TU ngày 22/11/2022 của Ban Thường vụ Thành ủy về chuẩn mực đạo đức cách mạng của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và cán bộ, chiến sỹ lực lượng vũ trang trên địa bàn thành phố trong tình hình mới;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ thành phố tại Tờ trình số 231/TTr-NV ngày 16/5/2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định văn hóa công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Phan Rang - Tháp Chàm gồm IV Chương, 15 Điều.

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

Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Chủ tịch, các PCT.UBND thành phố;
- Lưu: VT, NV

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thành Phú



QUY ĐỊNH

**Văn hóa công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động
các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố**
(Kèm theo Quyết định số.../QĐ-UBND ngày.../5/2024 của UBND thành phố)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về tinh thần, thái độ làm việc, giao tiếp, ứng xử, chuẩn mực đạo đức, lối sống, trang phục làm việc, quan hệ xã hội của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân các phường, xã trên địa bàn thành phố (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị).

2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện Quy định này.

Điều 2. Mục đích

1. Đảm bảo tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

2. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ, vì Nhân dân phục vụ.

3. Làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động vi phạm các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội; đồng thời làm căn cứ để Nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

Điều 3. Nguyên tắc

1. Kế thừa, phát huy những giá trị văn hóa tốt đẹp của dân tộc và đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

2. Xây dựng, môi trường làm việc văn minh, hiện đại gắn với nâng cao đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, đạo đức nghề nghiệp của viên chức; tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính; phòng, chống tham nhũng.

3. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện văn hóa công vụ.

4. Đảm bảo tuân thủ các quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Chương II

CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TRONG THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ VÀ ĐẠO ĐỨC, LỐI SỐNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc

Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ Tổ quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng, tận tụy phục vụ Nhân dân. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, bao gồm:

1. 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, tránh “tư duy nhiệm kỳ”.

2. Có ý thức tổ chức kỷ luật, sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc; tránh hiện tượng trung bình chủ nghĩa, làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; giải quyết yêu cầu, công việc của người dân, tổ chức đúng quy định, quy trình; chấp hành nghiêm nội quy, quy định làm việc của cơ quan, đơn vị; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

3. Không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, trục lợi cá nhân, 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.

4. Trong thực thi nhiệm vụ luôn đảm bảo tính khách quan, trung thực, không vận dụng, áp dụng sai quy định. Cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm người thân quen, không vì người nhà, người thân mà ưu tiên giải quyết; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

5. Thẳng thắn tự phê bình và phê bình, kiên quyết đấu tranh với những biểu hiện sai trái, tiêu cực trong cơ quan; không chạy theo chủ nghĩa thành tích, không bao che khuyết điểm, không vụ lợi.

Điều 5. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử

1. Giao tiếp, ứng xử với người dân

a) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động 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 có thái độ hách dịch, dọa nạt, gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian giải quyết công việc của người dân, tổ chức; không được thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân, tổ chức. Nghiêm cấm việc lợi dụng nhiệm vụ, vị trí công tác để nhũng nhiễu, phiền hà, trục lợi.

c) Công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải nghiêm túc, tôn trọng, lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức để hướng dẫn, tham mưu giải quyết kịp thời theo đúng quy định của pháp luật.

d) Hướng dẫn công khai quy trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, quy trình thủ tục hành chính đã được cấp thẩm quyền phê duyệt. Không được từ chối giải quyết các yêu cầu của người dân, tổ chức thuộc chức trách, nhiệm vụ được giao mà không có lý do chính đáng; không được làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan.

đ) Trường hợp hồ sơ giải quyết sai sót, chậm trễ phải thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi theo quy định.

2. Giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

a) Phải có tinh thần, thái độ hợp tác, phối hợp, tương trợ giúp đỡ lẫn nhau trong thực thi nhiệm vụ; không bè cánh, gây mất đoàn kết nội bộ trong đơn vị.

b) Phải tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; cởi mở, chân thành, thân thiện; 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 góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

3. Giao tiếp, ứng xử với cấp trên

a) Tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công nhiệm vụ của cấp trên; không né tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ lấy lòng cấp trên.

b) Trong giao tiếp khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên; chủ động, thẳng thắn, chân thành đóng góp ý kiến để xử lý kịp thời, khắc phục tồn tại, hạn chế; không được lợi dụng góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín, danh dự của cấp trên.

c) Chủ động sáng tạo trong thi hành nhiệm vụ, công vụ, chịu trách nhiệm trước cấp trên và trước pháp luật về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

4. Công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý

a) Phải gương mẫu đi đầu trong việc nêu gương về mọi mặt; xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện. Giữ gìn đoàn kết nội bộ; thực hiện dân chủ ở cơ sở.

b) Đối xử bình đẳng 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 với đồng nghiệp, cấp dưới và trong xử lý, giải quyết công việc.

c) Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới rõ ràng và thường xuyên kiểm tra, theo dõi việc thực hiện; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của công chức, viên chức để bố trí, sử dụng nhằm phát huy năng lực, sở trường của từng cá nhân.

d) Công tâm, khách quan trong quản lý, sử dụng, đánh giá công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

5. Giao tiếp qua điện thoại, thư điện tử công vụ và trên mạng xã hội

a) Khi giao tiếp qua điện thoại, công chức, viên 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 gắt gỏng hay nói trống không, không ngắt điện thoại đột ngột.

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

c) 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. Không sử dụng trang thiết bị, điện thoại cơ quan, thư điện tử công vụ để giải quyết việc riêng.

Điều 6. Chuẩn mực đạo đức, lối sống

1. 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. Tuyệt đối không được đánh bạc, sa vào các tệ nạn xã hội; không được sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc và giờ nghỉ trưa; không điều khiển phương tiện tham gia giao thông khi đã sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn; hút thuốc lá phải đúng nơi quy định.

3. 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, phiến diện, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

4. 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 7. 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.

- Buổi sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Đối với các trường học trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố và các cơ sở khám chữa bệnh của địa phương, thực hiện thời gian làm việc theo quy định của ngành, đảm bảo đúng quy định của Bộ Luật Lao động.

Điều 8. Trang phục, tác phong làm việc

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục

phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù trang phục của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Đối với những ngành, lĩnh vực có trang phục riêng thì phải thực hiện theo quy định của ngành.

2. Phải đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức (hoặc cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh theo quy định) trong suốt thời gian làm việc, thực thi công vụ.

3. Tu thân, tác phong, cử chỉ nghiêm túc; thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn từ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

Chương III **CHUẨN MỨC ỨNG XỬ TRONG QUAN HỆ XÃ HỘI**

Điều 9. Ứng xử nơi công cộng

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

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

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

Điều 10. Ứng xử nơi cư trú

1. Thực hiện quy định 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.

2. 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.

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

Điều 11. Ứng xử trong gia đình

1. Gương mẫu, tuyên truyền, giáo dục gia đình thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quy định của địa phương nơi cư trú.

2. Xây dựng gia đình văn hóa, vận động, nhắc nhở các thành viên trong gia đình tham gia các hoạt động xã hội ở nơi cư trú.

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

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Căn cứ Quy định này, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phổ biến, quán triệt, tuyên truyền quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức và người lao động

trong đơn vị; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện; đưa tiêu chí thực hiện quy định này vào hoạt động đánh giá, xếp loại, thi đua, khen thưởng hàng năm. Rà soát, sửa đổi, ban hành các quy định liên quan đến văn hóa công vụ trong phạm vi thẩm quyền.

2. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, biểu dương, khen thưởng đối với những tập thể, cá nhân thực hiện tốt; kiểm điểm, phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong quá trình tổ chức thực hiện quy định.

3. Định kỳ 6 tháng (trước ngày 15/6), hàng năm (trước ngày 15/11) báo cáo kết quả về Phòng Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố biết, chỉ đạo.

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Phòng Văn hoá và Thông tin, Trung tâm Văn hoá-Thể thao và truyền thanh thành phố thường xuyên tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân thành phố để biết, giám sát thực hiện. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kịp thời nêu gương các điển hình tiên tiến, phản ánh những tập thể, cá nhân vi phạm nội dung tại quy định này.

2. Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc, kiểm tra; sơ kết, tổng kết, biểu dương, khen thưởng kịp thời tập thể, cá nhân hoặc phê bình, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể thành phố tổ chức giám sát theo định kỳ hoặc đột xuất về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trên địa bàn thành phố trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Điều 14. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động

1. Thực hiện nghiêm những nội dung tại quy định này.

2. Vận động, giám sát và nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khác thực hiện nghiêm, đầy đủ quy định này; phát hiện và báo cáo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền về những vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khác.

3. Khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phát huy tinh thần trách nhiệm, năng động, có tư duy sáng tạo, cách làm đột phá, sáng kiến kinh nghiệm, đề xuất ý tưởng hay, cách làm mới, tháo gỡ, giải quyết những điểm nghẽn, nút thắt trong cơ chế, chính sách, mang lại giá trị, hiệu quả thiết thực, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội của địa phương.

Điều 15. Quy định này được phổ biến đến tất cả cán bộ, công chức, viên chức và người lao động các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, chưa phù hợp với quy định của pháp luật hoặc chưa phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, tổ chức, đơn vị; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cần kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.