

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức,  
người lao động tại Trung tâm Hành chính cấp tỉnh, huyện,  
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân  
các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;  
Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;  
Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;  
Căn cứ Quyết định số 420/QĐ-UBND ngày 02 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh;  
Căn cứ Quyết định số 1416/QĐ-UBND ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh;  
Căn cứ Quyết định số 402/QĐ-UBND ngày 01 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Hành chính công cấp huyện;  
Căn cứ Quyết định số 2651/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Đề án Xây dựng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;  
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm Hành chính cấp tỉnh, huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 2.** Giao Giám đốc Trung tâm Hành chính công tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quyết định này, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Trung tâm

Hành chính công tỉnh, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**

## **QUY TẮC ỨNG XỬ**

**Của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại  
Trung tâm Hành chính cấp tỉnh, huyện, Bộ phận Tiếp nhận và  
trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn  
trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế của tỉnh Thừa Thiên Huế**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2870/QĐ-UBND  
ngày 11 tháng 12 năm 2017 của UBND tỉnh)*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy tắc ứng xử này quy định

- Các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Hành chính cấp tỉnh, huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế của tỉnh Thừa Thiên Huế (sau đây gọi tắt là Trung tâm các cấp) khi thi hành nhiệm vụ công vụ, trong quan hệ xã hội;

- Bài trí công sở tại Trung tâm các cấp.

2. Đối tượng áp dụng, gồm:

a) Trung tâm các cấp và các công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm các cấp.

b) Tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm các cấp.

##### **Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

Thực hiện theo các nguyên tắc được quy định tại Điều 2 của Quy chế ban hành Văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước được ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ, đồng thời:

- Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương, cơ quan, đơn vị;

- Phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ công chức, viên chức chuyên nghiệp, hiện đại;

- Phù hợp với các quy định của pháp luật và mục đích, yêu cầu cải cách hành chính, chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

##### **Điều 3. Mục đích**

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm các cấp theo tiêu chí “THÂN THIỀN - ĐƠN GIẢN - ĐÚNG HẸN”.
2. Bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của Trung tâm các cấp;
3. Xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của công chức, viên chức, người lao động trong hoạt động công vụ, hướng tới mục tiêu xây dựng đội ngũ công chức, viên chức, người lao động có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

#### **Điều 4. Các hành vi bị cấm**

1. Sử dụng chất kích thích, uống rượu, bia hoặc các loại nước có cồn trong giờ hành chính, vào thời gian nghỉ trưa của các ngày làm việc trong tuần và khi điều khiển phương tiện tham gia giao thông.
2. Quảng cáo thương mại, tiếp thị bán hàng tại Trung tâm các cấp.
3. Làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.
4. Hút thuốc lá tại phòng làm việc; tụ tập ăn, uống trong giờ làm việc.
5. Chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc.
6. Trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu phản động chống Đảng, Nhà nước.
7. Phát tán, tung tin bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác.
8. Tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.
9. Lạm dụng, có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...).
10. 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**

#### **QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG**

#### **Điều 6. Trang phục**

Khi thực hiện nhiệm vụ, công chức, viên chức và người lao động ở Trung tâm các cấp phải mặc đồng phục do Trung tâm các cấp quy định, đeo thẻ công chức, viên chức:

- Nam: Áo sơ mi trắng, quần tây sẫm màu hoặc bộ comple; đi giày da hoặc dép có quai hậu.

- Nữ: Áo dài truyền thống thứ 2, thứ 3 đầu tuần. Các ngày còn lại: Áo sơ mi trắng, áo vest, váy (quần) đen công sở; đi giày hoặc dép có quai hậu.

#### **Điều 7. Thẻ công chức, viên chức**

1. Công chức, viên chức phải đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ.
2. Thẻ công chức, viên chức phải có tên cơ quan, ảnh, họ và tên, chức danh, số hiệu của công chức, viên chức theo Quyết định số 06/2008/QĐ-BNV ngày 22/12/2008 của Bộ Nội vụ về việc quy định mẫu thẻ và việc quản lý, sử dụng thẻ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

#### **Điều 8. Giao tiếp và ứng xử với Nhân dân**

1. Trong giao tiếp và ứng xử với nhân dân, công chức, viên chức, người lao động phải 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.

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, viên 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.

2. Công chức, viên chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt;

3. Công chức, viên chức không được có thái độ hách dịch, những nhiều, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ.

### **Điều 9. Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp**

Trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, công chức, viên chức phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác. Luôn tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp và giúp đỡ nhau hoàn thành nhiệm vụ

### **Điều 10. Giao tiếp qua điện thoại**

Khi giao tiếp qua điện thoại công chức, viên chức phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột, nói lời tạm biệt khi kết thúc giao tiếp.

### **Điều 11. Tham dự các cuộc họp, hội nghị**

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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, viên chức, người lao động 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.

### **Điều 12. Ý thức tổ chức kỷ luật**

1. Tự giác chấp hành Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống.
2. Chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao.
3. Giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, kỷ cương; có tinh thần cầu thị, lắng nghe; cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ.
4. Trung thực, thẳng thắn, khách quan trong báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp ý kiến với cấp trên.
5. Các nội dung nêu tại Điều 4 của Quy định này.

### **Điều 13. Sử dụng phương tiện, tài sản**

1. Không sử dụng tài sản, thiết bị, phương tiện công (ô tô, điện thoại, máy vi tính, đồ dùng văn phòng phẩm, hộp thư...) của cơ quan để phục vụ mục đích cá nhân.
2. Sử dụng tiết kiệm điện, nước và các vật tư văn phòng; quản lý chi tiêu đúng việc, đúng quy định.
3. Tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở.
4. Không tàng trữ, sử dụng vật liệu gây nguy hại, cháy nổ, vũ khí trái quy định tại cơ quan.

## **Chương III**

### **BÀI TRÍ CÔNG SỞ**

#### **Điều 14. 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 15. Biển tên cơ quan**

1. Trung tâm các cấp treo Bảng tên tại cổng chính, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt và địa chỉ, số điện thoại liên lạc cơ quan. Không treo Bảng quá cũ hoặc bị hư hỏng.
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.

#### **Điều 16. Phòng, Bộ phận, Quầy làm việc**

Trung tâm các cấp tiến hành sắp xếp các phòng, Bộ phận, Quầy làm việc khoa học, hợp lý. Mỗi Quầy giao dịch phải ghi rõ tên đơn vị hoặc nhóm lĩnh vực thủ tục hành chính;

mỗi công chức, viên chức thực hiện giao dịch phải có biển tên ghi rõ tên đơn vị, họ và tên, chức danh.

Việc sắp xếp, bài trí mỗi quầy phải gọn gàng, ngăn nắp. Không lập bàn thờ, thấp hương, không đun, nấu trong phòng làm việc.

#### **Điều 17. Khu vực để phương tiện giao thông**

Trung tâm các cấp có trách nhiệm bố trí khu vực để phương tiện giao thông của công chức, viên chức và của người đến giao dịch, làm việc. Không thu phí gửi phương tiện giao thông

#### **Điều 18. Khẩu hiệu**

Khẩu hiệu của Trung tâm các cấp là “THÂN THIỆN - ĐƠN GIẢN - ĐÚNG HẸN” phải có kích thước phù hợp, rõ ràng, được bố trí vào vị trí trung tâm của trụ sở.

#### **Điều 19. Quy định, quy chế**

Trung tâm các cấp bố trí Bảng Quy định, quy chế phải thích hợp, không quá cao hoặc quá thấp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận.

#### **Điều 20. Bảng niêm yết**

Bảng niêm yết phải có kích thước thích hợp, đảm bảo niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực, nội dung, sắp xếp theo đúng quy định theo Thông tư 05/2014/TT-BTP ngày 07 tháng 02 năm 2014 của Bộ Tư pháp về hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính;

Bảng giấy thủ tục hành chính được niêm yết công khai phải bảo đảm không hư hỏng, rách nát, hoen ố;

Ngoài cách thức công khai bắt buộc bằng hình thức niêm yết, sử dụng máy tính có kết nối với cơ sở dữ liệu của Trung tâm Hành chính công tỉnh.

### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 21. Trách nhiệm của Trung tâm các cấp**

1. Giám đốc, thủ trưởng Trung tâm các cấp có trách nhiệm quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm Quy định này đến các đơn vị trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý.

2. Kiểm tra, giám sát, tổ chức đánh giá và kiểm điểm việc thực hiện; đưa việc thực hiện Quy định này vào tiêu chí để đánh giá, phân loại hàng năm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

#### **Điều 22. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động**

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động 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 định này.

### **Điều 23. Khen thưởng, kỷ luật**

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

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

### **Điều 24. Điều khoản thi hành**

Quy định này được phổ biến đến các phòng ban trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Hành chính cấp tỉnh, huyện, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế của tỉnh Thừa Thiên Huế. Trong quá trình triển khai thực hiện, những vấn đề phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Ngọc Thọ**