

Số: 1672 /QĐ-UBND

Sơn La, ngày 12 tháng 7 năm 2019

### QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ với doanh nghiệp, công dân

### UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH SƠN LA

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

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

Căn cứ Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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 Nghị quyết số 139/NĐ-CP ngày 09/11/2018 của Chính phủ về Chương trình hành động cắt giảm chi phí cho doanh nghiệp ;

Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26 tháng 02 năm 2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 461/TTr-SNV ngày 11 tháng 6 năm 2019.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ với doanh nghiệp, công dân.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố,

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và người đứng đầu các đơn vị sự nghiệp công lập chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như Điều 2;
- Lưu: VT, NC, Hiệp (0b).

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



**Tráng Thị Xuân**

**QUY TẮC**  
**ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC**  
**LÀM VIỆC TRONG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP**  
**CÔNG LẬP KHI THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ VÀ TRONG QUAN HỆ**  
**VỚI DOANH NGHIỆP, CÔNG DÂN**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1672/QĐ-UBND ngày 02/7/2019 của Ủy  
ban nhân dân tỉnh Sơn la)*

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 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 làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ với doanh nghiệp, công dân (sau đây gọi chung là Quy tắc).

**Điều 2. Nguyên tắc chung**

Trong khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ với doanh nghiệp, công dân, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập phải thực hiện những nguyên tắc sau:

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật và các quy định của tỉnh.
2. Chí công, vô tư, tận tụy phục vụ nhân dân, lắng nghe ý kiến và chịu sự giám sát của nhân dân; không quan liêu, hách dịch, cửa quyền trong khi giải quyết các công việc.
3. Thực hiện nghiêm chỉnh nhiệm vụ được phân công, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị.
4. Không làm những công việc ngoài phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền được giao; không lợi dụng chức trách, thẩm quyền và các thông tin liên quan đến bí mật quốc gia, của ngành, lĩnh vực và của tỉnh để mưu lợi riêng cho bản thân và gia đình.

**Điều 3. Mục đích**

1. Quy định các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ với doanh nghiệp, công dân nhằm bảo đảm sự liêm chính, văn minh, chuyên nghiệp, phù hợp với nghĩa vụ và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Thực hiện công khai các hoạt động nhiệm vụ, công vụ và quan hệ với doanh nghiệp, công dân; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác phòng, chống tham nhũng.

3. Là căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý trách nhiệm khi cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ với doanh nghiệp, công dân; là cơ sở để nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức.

## **Chương II**

### **CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ**

#### **Điều 4. Những việc cán bộ, công chức, viên chức phải thực hiện khi thi hành nhiệm vụ, công vụ**

1. Trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu của các lĩnh vực đã được pháp luật quy định.

2. 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. Khi giao tiếp qua điện thoại phải xưng tên, địa chỉ cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi thông tin ngắn gọn, bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân cần hướng tới, trả lời.

4. Trong quan hệ giao tiếp khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải có thái độ lịch sự, ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc.

#### **Điều 5. Những việc cán bộ, công chức, viên chức không được làm khi thi hành nhiệm vụ, công vụ**

1. Trốn tránh, đùn đẩy, thoái thác trách nhiệm trong việc giải quyết, khắc phục hậu quả nơi mình phụ trách; cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối thực hiện nhiệm vụ do mình được phân công.

2. Che giấu, bưng bít và làm sai lệch nội dung phản ánh của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong cơ quan, đơn vị mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức khác hoặc công dân về những việc liên quan đến nhiệm vụ do mình được giao thực hiện, không được xưng danh trái thẩm quyền; mượn danh cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc cá nhân.

3. Cung cấp những thông tin, tài liệu mật của Đảng và Nhà nước khi chưa được phép của cơ quan có thẩm quyền.

4. Làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

5. Đề lộ nội dung tố cáo, địa chỉ tên người tố cáo, nội dung thông báo giải quyết tố cáo của cơ quan có thẩm quyền cho tổ chức cá nhân không có trách nhiệm giải quyết hoặc không phải là đối tượng được thông báo kết quả giải quyết tố cáo.

6. Uống rượu, bia, chất có nồng độ cồn trước giờ làm việc, trong giờ làm việc, ngày trực; say rượu nơi công cộng; đánh bạc, tham gia các tệ nạn khác dưới mọi hình thức.

7. Quảng cáo, vận động, mời gọi đồng nghiệp và công dân mua, bán, trao đổi hàng hóa, dịch vụ có tính chất kinh doanh trong giờ hành chính.

### **Điều 6. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với cấp trên**

1. Nghiêm chỉnh chấp hành quyết định của cấp trên; tôn trọng và thực hiện tốt chế độ báo cáo công việc với cấp trên.

2. Khi thừa hành chuyên môn nghiệp vụ phải tôn trọng địa vị của người lãnh đạo, phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao, đồng thời phát huy tinh thần tự chủ, có trách nhiệm đóng góp ý kiến trong hoạt động điều hành của cơ quan, đơn vị mình bảo đảm cho hoạt động nhiệm vụ, công vụ hiệu quả.

3. Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu thấy có căn cứ trái pháp luật phải báo cáo ngay với người ra quyết định, trường hợp vẫn phải chấp hành quyết định thì không phải chịu trách nhiệm về hậu quả của việc thực hiện quyết định đó gây ra.

### **Điều 7. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với cấp dưới**

1. gương mẫu trong lối sống, giữ gìn đoàn kết nội bộ, đạo đức, văn hoá công vụ trong cơ quan, đơn vị; tôn trọng và phát huy dân chủ, biết lắng nghe ý kiến của cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị.

2. Phân công nhiệm vụ cho cán bộ cấp dưới rõ ràng, đối xử dân chủ, bình đẳng; chú ý lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn của cấp dưới.

3. Không định kiến hoặc thiên vị khi đánh giá kết quả làm việc của cấp dưới.

### **Điều 8. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với đồng nghiệp**

1. Trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác, đoàn kết, thân ái, chân thành, tôn trọng và giúp đỡ lẫn nhau trong công việc; ứng xử có văn hóa, bảo vệ danh dự uy tín của đồng nghiệp, phối hợp và góp ý trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ để công việc được giải quyết nhanh và hiệu quả.

2. Thẳng thắn phê bình, kiên quyết đấu tranh với những biểu hiện sai trái, tiêu cực trong cơ quan, đơn vị; không chạy theo chủ nghĩa thành tích, không bao che khuyết điểm; xây dựng mối quan hệ đồng nghiệp lành mạnh, trong sáng, có lý, có tình.

### **Chương III**

## **CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC VIÊN CHỨC VỚI DOANH NGHIỆP, CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với doanh nghiệp**

1. Nắm vững kiến thức pháp luật về quản lý các loại hình doanh nghiệp để có đủ khả năng hướng dẫn nghiệp vụ giúp doanh nghiệp hoạt động đúng quy định.
2. Trong giải quyết công việc đối với doanh nghiệp phải có thái độ tôn trọng, trung thực, khách quan, thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của doanh nghiệp.
3. Có trách nhiệm giữ gìn bí mật sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp phù hợp với các quy định của pháp luật; không được cung cấp các thông tin nội bộ của doanh nghiệp cho báo chí, cho các tổ chức, cá nhân khi chưa có ý kiến đồng ý của người có trách nhiệm của doanh nghiệp.
4. Khi tiếp xúc, làm việc với doanh nghiệp không phát ngôn tùy tiện, đề cao tinh thần trách nhiệm trong công việc; giải quyết công việc khẩn trương, tận tụy, không gây sách nhiễu, phiền hà cho doanh nghiệp.
5. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong khi thi hành nhiệm vụ, không được nhận tiền, tài sản, lợi ích vật chất hoặc lợi ích tinh thần từ doanh nghiệp.

#### **Điều 10. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với công dân**

1. Ứng xử có văn hóa, nhã nhặn, lắng nghe, tôn trọng ý kiến của công dân khi giải quyết công việc; hướng dẫn, giải thích rõ ràng, tận tình, cụ thể về các quy định để công dân hiểu và chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật.
2. Không được sách nhiễu, trì hoãn, chậm trễ, gây khó khăn, phiền hà khi giải quyết công việc với công dân.
3. Phát huy dân chủ cơ sở, tôn trọng quyền chúng nhân dân.
4. Không vi phạm các quy định về nội quy, quy tắc ở nơi công cộng; không được vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục tại nơi công cộng để bảo đảm sự văn minh, tiến bộ của xã hội.

#### **Điều 11. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với nhân dân nơi cư trú**

1. Tích cực tham gia các hoạt động nơi cư trú, chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú.
2. Tích cực tuyên truyền, giáo dục, vận động người thân trong gia đình chấp hành nghiêm chỉnh đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định nơi cư trú; luôn gắn bó mật thiết với nhân dân, có trách nhiệm với nhân dân.

3. 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 trái với quy định của cấp có thẩm quyền vì mục đích vụ lợi.

4. 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.

## **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Giám đốc Sở Nội vụ có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra (định kỳ hoặc đột xuất); báo cáo kết quả với UBND tỉnh.

2. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị xử lý các thông tin phản ánh về cán bộ, công chức, viên chức. Trường hợp có dấu hiệu sai phạm thì kiến nghị với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mà cán bộ, công chức, viên chức đang công tác để xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo phân cấp quản lý.

3. Là đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đánh giá, kịp thời phát hiện, đề xuất sửa đổi, bổ sung những nội dung chưa phù hợp của Quy tắc này.

### **Điều 13. Trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị**

1. Quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện Quy tắc này đến từng cán bộ, công chức, viên chức; tổ chức kiểm tra, giám sát theo định kỳ hoặc đột xuất về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức với tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

2. Kịp thời khen thưởng, biểu dương những cá nhân, tập thể thực hiện tốt Quy tắc hoặc phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý các vi phạm đối với cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị theo phân cấp quản lý.

### **Điều 14. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức**

1. Thực hiện đúng các quy định tại Quy tắc này.

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

### **Điều 15. Điều khoản thi hành**

1. Những vấn đề khác chưa được quy định trong Quy tắc này được thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc do người đứng đầu của cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định hiện hành. Trường hợp các văn bản, quy định được viện dẫn trong Quy tắc này có sự thay đổi, sửa đổi, bổ sung hoặc bị thay

thể thì được áp dụng theo các văn bản, quy định mới ban hành (*trừ trường hợp pháp luật có quy định khác*).

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có văn bản gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp chung, trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy tắc này phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan và tình hình thực tiễn của tỉnh. ✓

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



**Tráng Thị Xuân**