

LỜI MỞ ĐẦU

Với mục tiêu xây dựng chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động (sau đây gọi chung là công chức) khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội nhằm bảo đảm sự liêm chính, trách nhiệm, chuyên nghiệp, văn minh; thực hiện nghiêm các quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ, văn hóa công sở, ứng xử trong cộng đồng; ngăn ngừa và phòng, chống tham nhũng theo chỉ đạo của Thành ủy, Ủy ban nhân dân Thành phố và Quận ủy Quận 1.

Cẩm nang “**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 trực thuộc Ủy ban nhân dân Quận 1**” là căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội; đồng thời là 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 nhằm thực hiện có hiệu quả **Chương trình số 05-CTr/QU ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Quận ủy Quận 1 về “Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp gắn với xây dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp”** góp phần xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân, trong sạch, vững mạnh.

PHẦN 1

**CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA CÔNG CHỨC
TRONG KHI THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ**

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

**TRONG KHI THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ, CÔNG CHỨC
PHẢI THỰC HIỆN ĐẦY ĐỦ VÀ ĐÚNG CÁC QUY ĐỊNH**

1 Điều 8, 9, 10, 16, 17, 18, 19, 20
của Luật Cán bộ, công chức;

2 Điều 16, 17, 18, 19
của Luật Viên chức;

3 Điều 8, 20, 22, 66,
điểm C, e khoản 1 Điều 94
của Luật Phòng, chống tham nhũng;

4 Điều 6, 8
của Luật Phòng, chống tham nhũng;

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

- ▶ Công chức 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.
- ▶ 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.
- ▶ 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.



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

Thời gian 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.

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.

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 20/5/2010 của Ủy ban nhân dân thành phố thì thời gian làm việc thực hiện theo Điểm a, Khoản 1 Điều này.

TRANG PHỤC LÀM VIỆC

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: Quần tây, áo sơ mi.

b) Đối với nữ: Áo lịch sự, quần tây hoặc váy dài (chiều dài váy tối thiểu ngang gối), áo sơ mi (áo có tay) hoặc comple; bộ áo dài truyền thống.

Tùy thuộc vào tính chất công việc của từng đối tượng và đặc thù ngành nghề mà từng cơ quan, đơn vị có quy định cụ thể về trang phục làm việc của cơ quan, đơn vị theo quy định của ngành và đảm bảo các nguyên tắc chung tại Quy định này.

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 sơ mi, 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.

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.

Ý THỨC KỶ LUẬT



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



**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.**

GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ



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. Khi tiếp nhận hồ sơ của người dân, công chức luôn thể hiện sự tôn trọng, thân thiện (cần chủ động hướng mắt về phía người dân) miệng luôn nở nụ cười thân thiện, chào hỏi, mời ngồi... theo phương châm **04 xin – 04 luôn: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ** (Kế hoạch số 235/KH-UBND ngày 02/10/2019 của Ủy ban nhân dân Quận 1 về tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 01/7/2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ).

GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ

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.

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.

GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ

2. GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ VỚI CẤP TRÊN, CẤP DƯỚI VÀ ĐỒNG NGHIỆP



b. Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới (tiếp theo)

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.

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.

GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ



3. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

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. Khi đang giải quyết hồ sơ cho người dân, nếu có điện thoại gọi đến thì phải ưu tiên giải quyết hồ sơ cho người dân trước; trong trường hợp cần thiết, công chức phải xin phép người dân trước, sau đó mới dùng điện thoại.

QUY ĐỊNH VỀ SỬ DỤNG THƯ ĐIỆN TỬ CÔNG VỤ



Việc sử dụng thư điện tử công vụ phải tuân thủ theo **Quyết định số 41/2011/QĐ-UBND** ngày 17/6/2011 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy chế về quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử Thành phố Hồ Chí Minh và **Quyết định số 265/QĐ-UBND** ngày 06/4/2020 của Ủy ban nhân dân Quận 1 về ban hành quy chế về quản lý, khai thác và sử dụng hệ thống công nghệ thông tin của Ủy ban nhân dân Quận 1.



Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm 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**.



Cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại các phòng, ban chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân Quận 1 và Ủy ban nhân dân 10 phường **phải thực hiện thủ tục đăng ký mở tài khoản** hộp thư điện tử thành phố Hồ Chí Minh **trong vòng 01 tháng** kể từ khi chính thức nhận nhiệm vụ và sử dụng thường xuyên trong hoạt động thực thi công vụ.

QUY ĐỊNH VỀ VIỆC CHẤP HÀNH CÁC QUYẾT ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC KHI THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ

01

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.



QUY ĐỊNH VỀ VIỆC CHẤP HÀNH CÁC QUYẾT ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC KHI THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ

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.

**02**

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.



**QUY ĐỊNH VỀ VIỆC GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU
CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, TỔ CHỨC
VÀ CÁ NHÂN KHI CÔNG CHỨC THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ**

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



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.

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.



PHẦN 2

**CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA CÔNG CHỨC
TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI**

NHỮNG CHUẨN MỰC ỨNG XỬ 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.

01

02

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.

03

04

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.

05



CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA CÔNG CHỨC TRONG CÁC MÔI QUAN HỆ XÃ HỘI



TRONG CÁC QUAN HỆ ỨNG XỬ VỚI GIA ĐÌNH

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.

TRONG QUAN HỆ ỨNG XỬ VỚI NHÂN DÂN NƠI CƯ TRÚ

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.



TRONG CÁC QUAN HỆ ỨNG XỬ VỚI NƠI CÔNG CỘNG

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.

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

PHẦN 3

**NHỮNG VIỆC
KHÔNG ĐƯỢC LÀM**

NHỮNG VIỆC KHÔNG ĐƯỢC LÀM

1

VỀ Ý THỨC KỶ LUẬT

01. **KHÔNG** sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực.



02. **KHÔNG** hút thuốc lá trong khuôn viên của trụ sở cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường.



03. **KHÔNG** đánh bạc, tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi khác trái với quy định pháp luật dưới mọi hình thức.



04. **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.



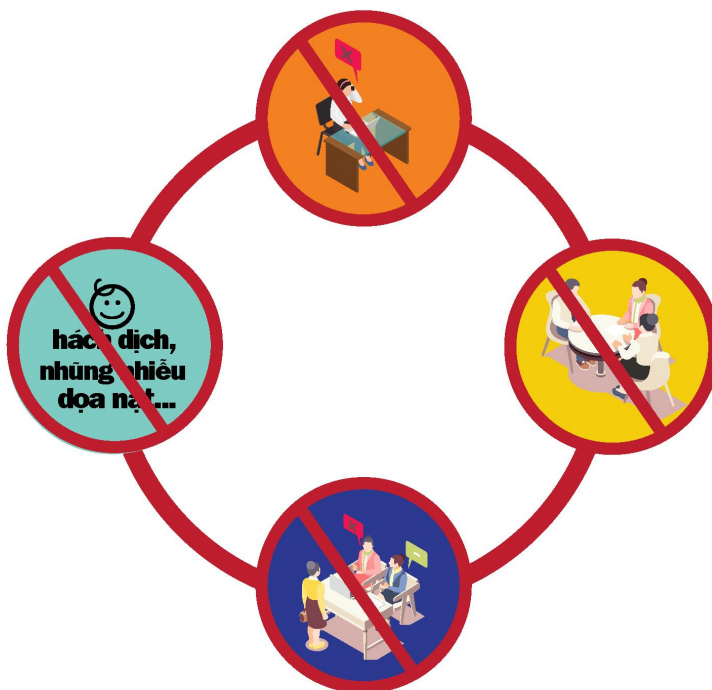
05. **KHÔNG** thờ cúng trong phòng làm việc và hoạt động mê tín dị đoan.

2

TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

02. Trong Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp:
KHÔNG được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm
tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

01. KHÔNG
được có thái độ
hách dịch, nhũn
nhều; không gây
căng thẳng, bức
xúc, dọa nạt người
dân.



**03. Trong giao tiếp
và ứng xử với cấp
dưới: 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.

04. Trong giao tiếp và ứng xử với cấp trên
KHÔNG được lợi dụng việc góp ý, phê bình
làm tổn hại đến uy tín của cấp trên.

3**VIỆC CHẤP HÀNH CÁC QUYẾT ĐỊNH
ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC**

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.



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

4

**KHI GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU CỦA CƠ QUAN,
ĐƠN VỊ, TỔ CHỨC VÀ CÁ NHÂN**

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.



1

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



2

NGHIÊM CẤM công chức yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp, bổ sung giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ đã công khai.



3

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.



4

NHỮNG VIỆC KHÔNG ĐƯỢC LÀM**1****TRONG CÁC QUAN HỆ ỨNG XỬ VỚI GIA ĐÌNH**

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

2**TRONG QUAN HỆ ỨNG XỬ
VỚI NHÂN DÂN NƠI CƯ TRÚ**

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

3**TRONG QUAN HỆ ỨNG XỬ TẠI NƠI CÔNG CỘNG**

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

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008.
2. Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010.
3. Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013.
4. Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20 tháng 11 năm 2018.
5. Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng.
6. 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.
7. Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh 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.
9. Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15 tháng 5 năm 2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.
10. Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.
11. Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.
12. Quyết định số 733/QĐ-TTg ngày 14 tháng 6 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở" giai đoạn 2019 – 2025.

13. Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 24 tháng 10 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính các cấp tại Thành phố Hồ Chí Minh.

14. Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.

15. Kế hoạch số 2820/KH-UBND ngày 13 tháng 7 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về tổ chức thực hiện phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” giai đoạn 2019 - 2025 trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

16. Kế hoạch số 258-KH/QU ngày 17 tháng 02 năm 2020 của Quận ủy Quận 1 về thực hiện Kết luận số 43-KL/TW ngày 07 tháng 01 năm 2019 của Ban bí thư về tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 25-NQ/TW, ngày 03 tháng 6 năm 2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI về “Tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới”.

17. Thông tri số 38-TT/QU ngày 30 tháng 3 năm 2020 của Quận ủy Quận 1 về việc tiếp tục đẩy mạnh thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2020 với chủ đề “Nâng cao văn hóa công sở, văn hóa công vụ, nâng cao ý thức, thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp”.

18. Chương trình số 05-CTr/QU ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Quận ủy Quận 1 về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp gắn với xây dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp.

19. Kế hoạch số 211/KH-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Quận 1 về tổ chức phong trào thi đua thực hiện Văn hóa công sở của “Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các cơ quan đơn vị thuộc Quận 1” giai đoạn 2019 – 2025.

20. Kế hoạch số 235/KH-UBND ngày 02 tháng 10 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Quận 1 về Tổ chức triển khai thực hiện Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.

21. Kế hoạch số 296/KH-UBND ngày 07 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Quận 1 tăng cường thông tin, tuyên truyền công tác cải cách hành chính, văn hóa công sở và văn hóa công vụ trên địa bàn Quận 1, giai đoạn 2020 – 2025

22. Kế hoạch số 298/KH-UBND ngày 07 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Quận 1 tổ chức thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Quận 1 lần thứ XII Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp gắn với xây dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, giai đoạn 2020 – 2025

MỤC LỤC

- 01** | **Lời mở đầu**
- 02** | **Phần 1: Chuẩn mực của công chức trong khi thi hành nhiệm vụ, công vụ**
- 03** | **Những quy định chung**
- 05** | **Thời gian làm việc**
- 06** | **Trang phục làm việc**
- 07** | **Ý thức kỷ luật**
- 08** | **Giao tiếp và ứng xử**
 - Giao tiếp và ứng xử với nhân dân
 - Giao tiếp và ứng xử với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp
 - Giao tiếp qua điện thoại
- 12** | **Quy định về sử dụng thư điện tử công vụ**
- 13** | **Quy định về việc chấp hành các quyết định đối với công chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ**

14

Quy định về việc giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khi công chức thi hành nhiệm vụ, công vụ

15

Phần 2: Chuẩn mực xử sự của công chức trong các mối quan hệ xã hội

16

Những quy định chung

17

Chuẩn mực xử sự của công chức trong các mối quan hệ xã hội

18

Phần 3: Những việc không được làm

1. Về ý thức kỷ luật
2. Trong giao tiếp ứng xử
3. Việc chấp hành các quyết định đối với công chức
4. Khi giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân

23

Những việc không được làm

1. Trong các quan hệ ứng xử với gia đình
2. Trong các quan hệ ứng xử với nhân dân nơi cư trú
3. Trong các quan hệ ứng xử tại công cộng

25

Danh mục tài liệu tham khảo



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
TRỰC THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 1

Chịu trách nhiệm nội dung

PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 1 - QUẬN ĐOÀN 1

Biên tập và sửa bản in:

**ĐỖ THỊ ÁNH TUYẾT,
TRẦN ĐỖ NAM LONG,
TRƯƠNG THỊ MINH DUNG,
HOÀNG THANH LINH,
TRẦN THỊ THU HÀ,
PHẠM LÊ ANH THƯ.**

Thiết kế, trình bày:

**QUẬN ĐOÀN 1
NGUYỄN TRẦN MINH KHÔI**