

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động trong thi hành nhiệm vụ, công vụ tại Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Hội An

TRƯỞNG PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO THÀNH PHỐ HỘI AN

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

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật cán bộ, công chức và Luật viên chức năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 01/2024/QĐ-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2024 của UBND thành phố Hội An về việc ban hành quy định, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của Phòng Giáo dục Đào tạo;

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 Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp;

Căn cứ Chỉ thị số 30-CT/TU ngày 17/11/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Nam về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, hiệu quả công tác trong thực thi công vụ;

Căn cứ Chỉ thị số 22/CT-UBND ngày 12/10/2012 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, nâng cao hiệu quả sử dụng thời gian làm việc trong các cơ quan, đơn vị và Chỉ thị số 26/CT-UBND ngày 13/9/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Quyết định số 3510/QĐ-UBND ngày 30/11/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Thông tư số 06/2019/TT-BGDĐT ngày 12/4/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định quy tắc ứng xử trong cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên;

Theo đề nghị của bộ phận Tổ chức cán bộ phòng Giáo dục và Đào tạo.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động trong thi hành nhiệm vụ, công vụ tại cơ quan Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Hội An

Điều 2. Bộ phận Tổ chức cán bộ, văn có trách nhiệm giúp Trưởng phòng theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc triển khai thực hiện Quy tắc này.

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

Công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan quan của Phòng Giáo dục và Đào tạo, cá nhân đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo PGD;
- Chuyên viên PGD;
- Lưu: VT, TCCB.

TRƯỞNG PHÒNG

QUY TẮC ỨNG XỬ

Của công chức, viên chức, người lao động trong thi hành nhiệm vụ, công vụ
tại Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Hội An

(Ban hành kèm theo Quyết định số 384 /QĐ-PGDĐT ngày 21/3/2024 của Phòng
Giáo dục và Đào tạo thành phố Hội An)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Phạm vi áp dụng: Cơ quan Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Hội An.
- Đối tượng áp dụng: Công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Phòng Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) thành phố Hội An.

Điều 2. Mục đích

- Xây dựng phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ công chức, viên chức và người lao động (CCVC, NLĐ); đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và xã hội; xây dựng nền hành chính phục vụ, minh bạch và hiệu quả.
- Nâng cao đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của công chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng chống tham nhũng.
- Làm cơ sở để mỗi cá nhân cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tự điều chỉnh hành vi của mình nhằm đạt tới các giá trị văn hóa, nâng cao sự hài lòng của công dân, tổ chức khi tiếp xúc, làm việc.
- Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong thực hiện văn hóa công vụ; làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi 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 viên chức quản lý giáo dục, giáo viên, nhân viên, nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức, viên chức, người lao động.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy tắc này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Quy tắc ứng xử* là các chuẩn mực xử sự của công chức, viên chức, người lao động trong thi hành nhiệm vụ và trong quan hệ xã hội do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, phù hợp với đặc thù công việc trong từng lĩnh vực hoạt động và được công khai để nhân dân giám sát việc chấp hành.
- Chuẩn mực xử sự của công chức, viên chức trong thi hành nhiệm vụ, công vụ* là các quy định về những việc phải làm hoặc không được làm khi công chức, viên chức thực thi nhiệm vụ, công vụ trong thời gian làm việc tại cơ quan Phòng GDĐT, với các cơ quan, đơn vị Nhà nước liên quan ở Trung ương và địa phương, với các tổ chức trong xã hội có liên quan đến nhiệm vụ được giao và trong giải quyết các yêu cầu của công dân.

Chương II

QUY TẮC ỨNG XỬ, GIAO TIẾP CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Điều 4. Thời gian làm việc

Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của Nhà nước, của cơ quan, đơn vị, địa phương; sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học và hiệu quả.

Điều 5. Trang phục, tác phong

1. Trang phục công sở gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù của ngành Giáo dục và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Khuyến khích nữ CCVC, NLĐ mặc trang phục áo dài truyền thống vào các ngày lễ, tết hoặc các dịp đặc biệt của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Tác phong, cử chỉ nghiêm túc; thái độ niềm nở, hòa nhã, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

3. CCVC, NLĐ phải đeo thẻ (hoặc thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh theo quy định) khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

4. Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.

5. Không hút thuốc lá tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn trước và trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa trong các ngày làm việc.

6. Giữ gìn vệ sinh nơi công sở; nơi làm việc sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống lại Đảng, Nhà nước.

Điều 6. Ý thức tổ chức kỷ luật

1. Tự giác chấp hành nghiêm Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị 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. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác.

6. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.

7. Không lạm dụng, không có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...).

8. Không tham gia, tổ chức, lôi kéo người khác đánh bạc... và các tệ nạn xã hội khác dưới mọi hình thức

Điều 7. Quy tắc ứng xử thực thi công vụ, nhiệm vụ

1. Những điều CCVC, NLĐ phải làm

a) Phải thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức và pháp luật lao động; tôn trọng, tận tụy phục vụ Nhân dân; ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

b) Trong quá trình thực thi công vụ mà tiếp xúc trực tiếp hoặc bằng văn bản hành chính hoặc qua các phương tiện thông tin (điện thoại, thư tín, qua mạng internet...) với tổ chức và công dân thì phải bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà tổ chức và công dân cần hướng dẫn, trả lời; tôn trọng, lắng

nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích rõ ràng những thắc mắc của tổ chức và công 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.

c) Có trách nhiệm hướng dẫn công khai cho tổ chức, công dân quy trình thực hiện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm các yêu cầu của tổ chức và công dân được giải quyết đúng quy định của pháp luật, đúng thời gian quy định. Trường hợp công việc bị kéo dài quá thời gian quy định, CCVC, NLD có trách nhiệm báo cáo người đứng đầu cơ quan, đơn vị, tổ chức bằng văn bản nêu rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn thực hiện nhiệm vụ, đồng thời gửi Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, thông báo công khai cho tổ chức và công dân có yêu cầu biết rõ lý do.

d) Khi thi hành công vụ, nhiệm vụ nếu phát hiện đồng nghiệp thực hiện sai hoặc thực hiện không đầy đủ quy định của pháp luật; CCVC, NLD có trách nhiệm góp ý hoặc báo cáo đến lãnh đạo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý CCVC, NLD thuộc thẩm quyền quản lý để có biện pháp khắc phục và xử lý kịp thời, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những báo cáo của mình.

đ) Ngoài việc thực hiện những quy định của Quy tắc này, phải thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

2. Những việc CCVC, NLD không được làm

a) Sa vào các tệ nạn xã hội dưới mọi hình thức; lợi dụng chức vụ, quyền hạn của cá nhân, danh nghĩa của cơ quan, tổ chức để giải quyết công việc nhằm trục lợi cá nhân, gia đình hoặc người thân (như vay, mượn, hứa hẹn, chạy việc, chạy dự án, đề án...) để chiếm dụng tiền hoặc tài sản của người khác làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân.

b) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, nhũng nhiễu, hạch sách người dân, gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu hoặc nhận giải quyết công việc bên ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc để trục lợi cá nhân; thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, vướng mắc của tổ chức và công dân.

c) Từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết theo đúng chức trách, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn hồ sơ thủ tục không rõ ràng, vòng vèo, không đi vào trọng tâm, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần.

d) Làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết; phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn, 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.

đ) Làm lộ bí mật Nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung cùng họ tên người viết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

e) Các việc khác theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức; pháp luật về phòng, chống tham nhũng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Ứng xử của CCVC, NLD tại cơ quan

1. Đối với lãnh đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo

a) Đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu; không lợi dụng vị trí công tác để trục lợi cá nhân; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín thấp. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao.

b) Đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CCVC, NLĐ thuộc thẩm quyền quản lý.

c) Công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá CCVC, NLĐ thuộc quyền quản lý; nắm bắt kịp thời tâm lý, tạo sự công bằng và phát huy dân chủ của CCVC, NLĐ khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới.

d) Bảo vệ danh dự của CCVC, NLĐ khi có phản ánh, tố cáo không đúng sự thật.

đ) Xây dựng môi trường làm việc của cơ quan, đơn vị thân thiện, chuyên nghiệp; giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức của mình.

2. Đối với CCVC, NLĐ không giữ chức vụ quản lý

a) Chấp hành quyết định của lãnh đạo, quản lý; phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; thường xuyên chủ động sáng tạo và chịu trách nhiệm trước pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ được giao.

b) Khi thực hiện Quyết định của cấp có thẩm quyền, CCVC, NLĐ phát hiện Quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn thì phải báo cáo ngay với cấp trên quản lý trực tiếp hoặc lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

c) Không được lợi dụng việc phát biểu ý kiến, việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cán bộ lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp.

d) Đối với đồng nghiệp

- Phải có tinh thần hợp tác, hỗ trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

- Không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức; không cãi nhau, xung đột dẫn đến xô sát nơi cơ quan, công sở. Ứng xử có văn hóa, tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác, tôn trọng giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Điều 9. Quy tắc giao tiếp của công chức, viên chức, người lao động tại Phòng Giáo dục và Đào tạo

1. Luôn tươi cười, bày tỏ thái độ thân thiện, lịch sự trong giao tiếp; chủ động chào hỏi khi tiếp xúc, đặt câu hỏi làm rõ nhu cầu giải quyết công việc của người dân, tổ chức.

2. Xung hô đủ câu khi giao tiếp; ngôn ngữ giao tiếp rõ ràng, mạch lạc; âm lượng nói vừa đủ để nghe rõ, không gây ồn ào, không gằn giọng, không quát nạt, không đe dọa; không trao đổi công việc riêng trong khi đang tiếp xúc, giải quyết công việc với người dân, tổ chức.

3. Khi người dân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, góp ý (gọi chung là phản ánh), phải tỏ rõ thái độ tôn trọng, cầu thị, lắng nghe, chân thành ghi nhận. Nếu những phản ánh thuộc phạm vi giải quyết của mình thì phải trả lời ngay, nếu phản ánh chưa thể giải quyết ngay được thì ghi chép lại đầy đủ ý kiến phản ánh, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để giải quyết nhanh và trả lời rõ ràng cho người dân, tổ chức.

4. Trong quá trình làm việc, nếu người dân, tổ chức có thái độ bức xúc, lớn tiếng, thì cần bình tĩnh, lắng nghe, kiên trì giải thích; tránh lớn tiếng, đôi co, xô xát... Trường hợp căng thẳng không tự giải quyết được, thì yêu cầu lực lượng bảo vệ hỗ trợ, đưa về Phòng tiếp công dân để làm việc, không để ảnh hưởng đến không gian làm việc chung của cơ quan.

5. Ưu tiên, hỗ trợ tối đa cho những người già yếu, khuyết tật, phụ nữ đang mang thai, người có con nhỏ, người có công với cách mạng khi đến giải quyết công việc.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Phổ biến, tuyên truyền đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Phòng GDĐT biết để thực hiện.

2. Niêm yết công khai Quy tắc này tại Phòng GDĐT, trên Cổng thông tin điện tử để lãnh đạo, giáo viên, nhân viên các nhà trường, người dân, tổ chức biết và giám sát thực hiện.

3. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc công chức, viên chức, người lao động thực hiện Quy tắc này; kịp thời phát hiện những trường hợp vi phạm để xử lý hoặc tham mưu người có thẩm quyền xử lý theo quy định.

4. Ngoài thực hiện các quy định tại Quy tắc ứng xử này CCVC, NLĐ tại cơ quan phải thực hiện nghiêm, đầy đủ các quy định về văn hóa công sở; quy định về đạo đức nhà giáo; quy định về tiếp công dân; quy định về tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; nội quy, quy chế làm việc, ứng xử... theo các quy định hiện hành.

Điều 11. Khen thưởng, kỷ luật

1. CCVC, NLĐ thực hiện tốt quy tắc này sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. CCVC, NLĐ vi phạm các quy định tại Quy tắc này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Kết quả thực hiện Quy tắc này là căn cứ để đánh giá, nhận xét, xếp loại công chức, viên chức, người lao động làm việc tại cơ quan hàng năm.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử này, nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh những bất cập bộ phận Tổ chức cán bộ Phòng GDĐT sẽ tham mưu điều chỉnh kịp thời./.