

Số: 48/2018/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 31 tháng 8 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định 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 tỉnh Thừa Thiên Huế**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*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 Phòng, chống tham nhũng ngày 29 tháng 11 năm 2005; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 04 tháng 8 năm 2007; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 23 tháng 11 năm 2012;*

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

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*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 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 922/TTr-SNV ngày 20 tháng 8 năm 2018.*

## 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 và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 10 tháng 9 năm 2018.

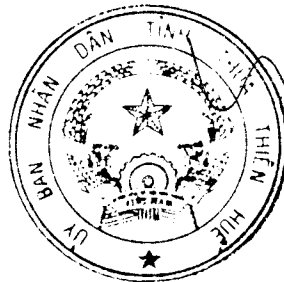
**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, thủ trưởng sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Báo Thừa Thiên Huế;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Các PCVP và các CV; /
- Lưu: VT, NV. ✓

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**

## QUY ĐỊNH

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 tỉnh Thừa Thiên Huế  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND  
ngày 31 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

### 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 và người lao động (sau đây gọi chung là công chức) làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế trong thi hành nhiệm vụ, công vụ, trong quan hệ xã hội (sau đây gọi chung là Quy tắc ứng xử); quy định trách nhiệm của công chức tại cơ quan, đơn vị có thẩm quyền trong việc thực hiện và xử lý vi phạm.

##### Điều 2. Mục đích

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, trách nhiệm, phục vụ, thân thiện với công dân và tổ chức, góp phần giữ gìn, phát huy truyền thống văn hóa tốt đẹp của vùng đất Cố đô Huế.

2. Quy định các chuẩn mực xử sự của công chức khi thi hành nhiệm vụ và trong quan hệ xã hội nhằm bảo đảm sự liêm chính, văn minh, chuyên nghiệp, phù hợp với nghĩa vụ và trách nhiệm của công chức.

3. Thực hiện công khai các hoạt động và quan hệ xã hội của công chức tại nơi làm việc, góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức trong công tác phòng, chống tham nhũng.

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

### Chương II

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

##### Điều 3. Những quy định chung

1. 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.

2. Công chức phải có trách nhiệm tự giám sát, nhắc nhở lẫn nhau trong quá trình làm việc. Khi phát hiện đồng nghiệp thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đảm bảo quy trình, quy định thì nhắc nhở hoặc phản ánh đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý công chức và chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh của mình.

3. 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.

#### **Điều 4. Thời gian làm việc và giám sát việc chấp hành 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.

a) Thời gian làm việc của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập (trừ các trường học từ mẫu giáo, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, cơ sở khám chữa bệnh của địa phương):

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

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

b) Đối với các trường học từ mẫu giáo đến trung học phổ thông và các cơ sở khám chữa bệnh của địa phương, thực hiện thời gian làm việc hiện hành, 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 thì thời gian làm việc được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 24/2018/QĐ-UBND ngày 12 tháng 4 năm 2018 của UBND tỉnh về việc tổ chức làm việc vào buổi sáng thứ bảy hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương thông qua hệ thống máy đọc thẻ điện tử cán bộ, công chức, viên chức được trang cấp để giám sát việc chấp hành thời gian làm việc. Đồng thời, bố trí kinh phí lắp đặt và vận hành hệ thống camera tại trụ sở làm việc, các địa điểm tiếp công dân và bộ phận một cửa để phục vụ công tác an ninh và giám sát thời gian, chất lượng làm việc của cán bộ, công chức, viên chức.

#### **Điều 5. Trang phục làm việc**

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, công chức phải mặc trang phục lịch sự, gọn gàng, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục được quy định như sau:

a) Đối với nam: Mặc quần tây, áo somi; bộ com-lê nam.

b) Đối với nữ: Bộ áo dài truyền thống; váy dài; bộ com-lê nữ; quần tây và áo sơ mi.

c) Cán bộ, công chức, viên chức nữ các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh mặc Bộ áo dài truyền thống vào ngày thứ hai hàng tuần.

d) Đối với trang phục của ngành Giáo dục và Đào tạo (giáo viên, học sinh), ngoài việc thực hiện theo Quy định này, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo tham mưu UBND tỉnh ban hành quy định trang phục cụ thể của Ngành.

đ) Đối với những ngành có quy định riêng về đồng phục thì thực hiện theo quy định của ngành đó.

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 com-lê nam.

b) Đối với nữ: Bộ áo dài truyền thống hoặc bộ com-lê nữ.

c) Đối với công chức là người dân tộc thiểu số, trang phục ngày hội dân tộc được xem là lễ phục.

3. Phải đeo thẻ công chức (theo mẫu quy định) khi làm việc và khi thực hiện nhiệm vụ bên ngoài cơ quan.

#### **Điều 6. Ý thức kỷ luật**

1. Chấp hành nghiêm chỉnh Hiến pháp và pháp luật; nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị hoặc của cơ quan, đơn vị nơi đến công tác.

2. Có tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; bảo đảm văn hóa giao tiếp, kỷ luật phát ngôn và cung cấp thông tin, tài liệu.

3. Không sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực. Không hút thuốc lá trong khuôn viên trụ sở cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường. Không đánh bạc, tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi khác trái với quy định pháp luật dưới mọi hình thức.

4. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, xem phim, 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. Không sử dụng mạng xã hội để tuyên truyền, quảng bá các thông tin chưa được kiểm chứng, các thông tin, hình ảnh vi phạm pháp luật, vi phạm thuần phong mỹ tục.

5. Không thờ cúng và tổ chức các hoạt động mê tín, dị đoan trong trụ sở cơ quan, đơn vị.

#### **Điều 7. 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) Không được có thái độ hách dịch, nhùng nhịu; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

2. Giao tiếp và ứng xử với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp

a) Giao tiếp và ứng xử với cấp trên

- Trong giao tiếp và khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, cấp dưới phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên, đảm bảo nguyên tắc thứ bậc hành chính.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp trên.

b) Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới

- Công chức lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu trong đạo đức, lối sống, trong công tác; giữ gìn đoàn kết nội bộ, nếp sống văn hóa trong cơ quan, 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.

- 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 của công chức (tiến độ, chất lượng, kết quả). Thực hiện nguyên tắc dân chủ, khách quan, công bằng và minh bạch. 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.

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.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

3. Giao tiếp qua điện thoại và thư điện tử công vụ

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; thái độ lịch sự, không ngắt điện thoại đột ngột.

b) Công chức phải thường xuyên sử dụng hộp thư điện tử công vụ để trao đổi công việc và luân chuyển tập tin văn bản qua mạng. Hộp thư điện tử phải được công khai để thuận tiện cho việc trao đổi thông tin liên lạc trong công việc và tiếp nhận thông tin, trả lời công dân. Việc gửi, trả lời thư điện tử công vụ kịp thời và lịch sự. Không được sử dụng các hệ thống thư điện tử ngoài hệ thống thư điện tử công vụ để trao đổi công vụ.

**Điều 8. Quy định về việc chấp hành các quyết định đối với công chức khi thi hành nhiệm vụ**

1. 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 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.

2. Khi thực hiện quyết định của cấp có thẩm quyền, nếu 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. Trong trường hợp vẫn phải chấp hành quyết định, phải báo cáo lên cấp trên trực tiếp của người ra quyết định hoặc được quyền ghi ý kiến bảo lưu của mình tại hồ sơ công việc và không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

3. Thực hiện nghiêm túc công việc, nhiệm vụ được giao, không 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 nội dung, thủ tục; không chuyển công việc thuộc nhiệm vụ của mình lên cấp trên và các cơ quan, đơn vị cùng cấp khác.

4. 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.

### **Điều 9. Quy định về giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khi công chức thi hành nhiệm 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 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 của Trung tâm Hành chính công, bộ phận một cửa các cấp. Đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ theo 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.

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.

4. Không được từ chối giải quyết các yêu cầu của cá nhân, tổ chức mà yêu cầu đó phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao và không trái các quy định của pháp luật.

5. 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.

6. 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, tố chức theo quy định của pháp luật.

7. Nghiêm cấm lợi dụng chức năng, nhiệm vụ để gây những nhiễu, phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến cá nhân, tố chức.

### **Chương III**

## **CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA CÔNG CHỨC**

### **TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI**

#### **Điều 10. Những quy định chung**

1. Khi tham gia các hoạt động xã hội phải thể hiện sự văn minh, lịch sự. Không có lời nói, cử chỉ, hành động gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến hình ảnh người công chức.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. Không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

#### **Điều 11. Quy định cụ thể về chuẩn mực xử sự của công chức trong các mối quan hệ xã hội**

1. Trong các quan hệ ứng xử với gia đình

a) 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.

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

c) 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

a) 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.

b) 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.

c) 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



- a) 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.
- b) Thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử.
- c) Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, mạo danh để tạo thanh thế khi tham gia các hoạt động xã hội.

**Điều 12. Kiểm tra, xử lý việc thực hiện Quy định về quy tắc ứng xử**

1. Tổ Công tác về kiểm tra công vụ của Chủ tịch UBND tỉnh có trách nhiệm tổ chức kiểm tra, đánh giá việc thực hiện Quy định này.
2. Vị trí, chức năng, nguyên tắc làm việc, phương thức hoạt động, nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ Công tác kiểm tra công vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện theo Quy chế hoạt động của Tổ Công tác, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

**Điều 13. Quy định về việc xử lý thông tin phản ánh hành vi ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong khi làm nhiệm vụ**

Khi công dân, tổ chức phát hiện công chức vi phạm các quy định về chuẩn mực xử sự của công chức trong khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong các mối quan hệ xã hội thì kịp thời phản ánh về thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp công chức hoặc Tổ Công tác kiểm tra công vụ của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện quy định về Quy tắc ứng xử trên địa bàn tỉnh (*thông qua Sở Nội vụ*) để xử lý theo quy định.

**Điều 14. Đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đến việc giải quyết thủ tục hành chính của công chức tại Bộ phận một cửa các cấp**

Việc đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đến việc giải quyết thủ tục hành chính của công chức thông qua Hệ thống đánh giá mức độ hài lòng tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp hoặc thông qua Phiếu đánh giá mức độ hài lòng bằng giấy được phát tại Trung tâm hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp. Đây là cơ sở để xem xét đánh giá và xếp loại công chức tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp hàng tháng, hàng quý và hàng năm.

## Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 15. Trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị**

1. Quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử này đến từng công chức; thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy tắc ứng xử; đưa tiêu chí thực hiện Quy tắc ứng xử vào hoạt động đánh giá, xếp loại thi đua hàng năm.
2. Niêm yết công khai Quy tắc ứng xử tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị. Giám đốc Sở Nội vụ có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra công tác niêm yết công khai Quy tắc ứng xử tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị.

3. Tổ chức khen thưởng, tuyên dương những cá nhân, tập thể thực hiện tốt Quy tắc ứng xử 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 công chức trong cơ quan, đơn vị theo phân cấp quản lý công chức.

**Điều 16. Trách nhiệm của công chức**

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

**Điều 17. Trách nhiệm giám sát hành vi ứng xử, giao tiếp trong giải quyết công việc của công chức**

1. Giao Giám đốc Sở Nội vụ phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các cơ quan khác xử lý các thông tin phản ánh về công chức. Trường hợp có dấu hiệu sai phạm, kiến nghị thủ trưởng của công chức xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phối hợp Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp để tổ chức giám sát theo định kỳ hoặc đột xuất về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp của công chức với tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

**Điều 18. Điều khoản thi hành**

1. Những vấn đề khác chưa được quy định trong Quy tắc ứng xử này sẽ 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 ứng xử này có sự thay đổi, sửa đổi, bổ sung hoặc bị thay thế 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 cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế có văn bản gửi về Sở Nội vụ để tổng hợp chung, trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**



Phan Ngọc Thọ