

Số: /QĐ-VP

Vĩnh Phúc, ngày tháng 5 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế Văn hóa công vụ tại Văn phòng UBND tỉnh

CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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 Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 29/12/2021 về Quy chế văn hóa công vụ tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về ý thức và hành động, nâng cao ý thức, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Quyết định số 1046/QĐ-UBND ngày 02/6/2022 của UBND tỉnh về ban hành Đề án “Thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao văn hoá công vụ giai đoạn 2022-2025 và định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 04/3/2022 triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội tỉnh Vĩnh Phúc;

Căn cứ Quyết định số 12/2023/QĐ-UBND ngày 12/5/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc

Căn cứ Quyết định số 25/QĐ-VP ngày 24/2/2022 của Văn phòng UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Quản trị.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Văn hóa công vụ tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 85/QĐ-VP ngày 16/6/2022 của Văn phòng UBND tỉnh Về việc ban hành Quy chế văn hóa công vụ tại Văn phòng UBND tỉnh.

Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc, trực thuộc Văn phòng; các tổ chức chính trị và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT (b/c);
- Sở Nội vụ;
- CPVP;
- Như Điều 2;
- Lưu VT.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Phan Thế Huy

QUY CHẾ

Văn hóa công vụ tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-VP ngày tháng 5 năm 2024
của Văn phòng UBND tỉnh)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc thực hiện văn hóa công vụ tại cơ quan Văn phòng UBND tỉnh (sau đây gọi tắt là Văn phòng) bao gồm: các chuẩn mực văn hóa công vụ; trang phục, lễ phục, đeo thẻ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; cách bài trí khuôn viên công sở, xây dựng môi trường làm việc văn minh, hiệu quả và trách nhiệm của các phòng, ban đơn vị thuộc Văn phòng trong tổ chức thực hiện văn hóa công vụ quy định tại Quy chế này.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại cơ quan Văn phòng, các phòng, ban, đơn vị thuộc, trực thuộc Văn phòng.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc thực hiện văn hóa công vụ**1. Mục đích**

a) Bảo đảm tính trang nghiêm, phong cách giao tiếp, ứng xử chuẩn mực của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khi thực hiện công vụ và hiệu quả hoạt động của cơ quan Văn phòng.

b) Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan Văn phòng có phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực, chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ; thực hiện mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có phẩm chất đạo đức tốt, tận tụy, trung thực, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và xã hội.

c) Làm căn cứ để đánh giá việc chấp hành các quy định của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan Văn phòng trong việc thi hành công vụ.

2. Nguyên tắc

a) Bảo đảm nguyên tắc Đảng thống nhất lãnh đạo xây dựng và thực hiện văn hóa công vụ. Gắn thực hiện văn hóa công vụ với việc tổ chức học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

b) Bảo đảm phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội; Phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động chuyên nghiệp, hiện đại, là nhân tố quan trọng để xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh.

c) Bảo đảm sự phù hợp với mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan Văn phòng ngày càng chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản toàn diện công tác Văn phòng và chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

d) Bảo đảm thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật có liên quan, Quy chế làm việc của Văn phòng và hướng dẫn của Công đoàn về xây dựng cơ quan, đơn vị đạt chuẩn văn hóa.

Chương II

NỘI DUNG QUY ĐỊNH VỀ CHUẨN MỰC VĂN HÓA CÔNG VỤ CƠ QUAN VĂN PHÒNG

Điều 3. Quy chuẩn hóa hoạt động công vụ

Các phòng, ban, đơn vị thuộc, trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh phải thực hiện các nhiệm vụ sau đây nhằm quy chuẩn hóa hoạt động công vụ:

1. Ban hành phân công, phân cấp trách nhiệm, quyền hạn của tập thể, cá nhân trong phòng, ban, đơn vị mình và quán triệt, phổ biến tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.

2. Chuẩn hóa các quy trình công việc, chỉ rõ mục đích, phạm vi, các bước triển khai, trách nhiệm, các yêu cầu và kết quả, sản phẩm công việc để thực thi và kiểm tra công việc.

3. Lập kế hoạch công tác tuần, tháng, quý, năm theo chức năng nhiệm vụ để làm căn cứ thực hiện. Thực hiện giao việc, phân công trách nhiệm và nghiệm thu, đánh giá, báo cáo kết quả công việc rõ ràng, cụ thể.

4. Cử công chức, viên chức tham gia đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng về văn hóa công vụ, chuyên môn, nghiệp vụ, nội quy, quy định của cơ quan và các chuẩn mực, kỹ năng ứng xử trong thực thi công vụ để am hiểu quy định pháp luật, tinh thông về nghiệp vụ, chuyên nghiệp trong giải quyết công việc.

5. Thực hiện tốt chủ trương khuyến khích, động viên, khen thưởng, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, luôn nỗ lực vì lợi ích chung.

Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc

1. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan Văn phòng phải trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ Tổ quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân.

2. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan Văn phòng phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, bao gồm:

a) Sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao, tránh “tư duy nhiệm kỳ”, lợi ích cục bộ.

b) Có ý thức tổ chức kỷ luật, sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc, tránh hiện tượng trung bình chủ nghĩa, làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; giải quyết yêu cầu, công việc của người dân, tổ chức đúng quy định, quy trình; chấp hành nghiêm nội quy, quy chế làm việc và các quy chế nội bộ của cơ quan; chủ động phối hợp trong thực hiện công vụ.

c) Không được gây khó khăn, phiền hà, vùi vĩnh, trục lợi cá nhân, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

d) Trong thực thi nhiệm vụ luôn đảm bảo tính khách quan, trung thực, không vận dụng, áp dụng sai quy định. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm người thân quen, không vì người nhà, người thân mà ưu tiên giải quyết; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

đ) Thẳng thắn tự phê bình và phê bình, kiên quyết đấu tranh với những biểu hiện sai trái, tiêu cực trong cơ quan; không chạy theo chủ nghĩa thành tích, không bao che khuyết điểm, không vụ lợi.

3. Thời gian làm việc

a) Chấp hành đúng thời gian làm việc, không đi làm muộn, không về sớm trước thời gian quy định.

b) Không sử dụng thời gian làm việc cơ quan để giải quyết việc riêng, không sử dụng các mạng xã hội để giải trí, phục vụ việc cá nhân trừ phục vụ cho công việc.

c) Không tụ tập ăn uống, hút thuốc, tán chuyện trong giờ làm việc.

d) Có biện pháp chăm công để kiểm tra ngày công, kiểm tra đi muộn về sớm, đi ra ngoài cơ quan giải quyết việc riêng đối với cán bộ, công chức và có biện pháp xử lý phù hợp theo quy chế cơ quan.

Điều 5. Chuẩn mực đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức

1. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải không ngừng học tập nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; tu dưỡng, rèn luyện về đạo đức, lối sống. Thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; không có biểu hiện cơ hội, sống ích kỷ, ganh ghét, đố

ky; 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.

2. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tuyệt đối không được tham gia vào các tệ nạn xã hội, không tham nhũng; không được sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc và giờ nghỉ trưa; không điều khiển phương tiện tham gia giao thông khi đã sử dụng đồ uống có cồn; hút thuốc lá phải đúng nơi quy định.

3. Phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn, chấp hành nghiêm Luật An ninh mạng, 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.

4. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải tuân thủ, giữ gìn chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc; không mê tín dị đoan và có những hành vi phản cảm khi tham gia lễ hội. Gương mẫu, tránh phô trương, lãng phí khi tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia và tổ chức các công việc khác nhằm trục lợi. Tích cực tuyên truyền, giáo dục, vận động người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước. Không để bố, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị em ruột lợi dụng danh nghĩa của bản thân để vụ lợi cho gia đình và bản thân.

5. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động cơ quan Văn phòng cam kết, thi đua, phát động các phong trào xây dựng và thực hiện văn hoá công vụ tạo sự lan tỏa, bầu không khí vui tươi, lành mạnh, trang nghiêm góp phần thực hiện nhiệm vụ hiệu quả, chất lượng.

Điều 6. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động với cấp trên

1. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng. Tôn trọng và thực hiện nghiêm chế độ báo cáo công việc với cấp trên.

2. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của cấp trên cấp quản lý trực tiếp thì cán bộ, công chức, viên chức và người lao động 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. Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu thấy có căn cứ trái pháp luật phải báo cáo ngay bằng văn bản 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 và người lao động giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý với cấp dưới

1. Phân công nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động cấp dưới rõ ràng. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động cấp dưới.

2. gương mẫu trong lối sống, giao tiếp, ứng xử, chấp hành kỷ cương hành chính và nội quy, các quy chế nội bộ; giữ gìn đoàn kết nội bộ trong cơ quan.

3. Đối xử bình đẳng với cấp dưới; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới. Có phương pháp điều hành phù hợp, phát huy được năng lực, kinh nghiệm, tính sáng tạo của từng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan. Tạo điều kiện để cấp dưới hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

4. Phát huy dân chủ, tạo điều kiện trong học tập, nâng cao trình độ, phát huy sáng kiến của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động. Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý.

5. Công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý. Động viên, khen thưởng kịp thời, xứng đáng đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động và kiên quyết xử lý các trường hợp vi phạm các quy định của pháp luật theo phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

Điều 8. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động với đồng nghiệp

1. Có thái độ tôn trọng, tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; bảo vệ danh dự uy tín của đồng nghiệp.

2. Không tạo bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ; xây dựng mối quan hệ đồng nghiệp lành mạnh, trong sáng, có lý, có tình; không phản ánh sai sự thật về đồng nghiệp nhằm bôi nhọ danh dự, làm mất uy tín của đồng nghiệp.

Điều 9. Chuẩn mực ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động với người dân

1. Tại cơ quan làm việc

a) Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình. Không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân; không nhận tiền, tài sản, lợi ích bất hợp pháp từ phía các cơ quan, doanh nghiệp và người dân dưới mọi hình thức; đấu tranh, ngăn chặn tệ “tham nhũng vặt”.

b) Phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân.

c) Thực hiện “4 xin”: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; “4 luôn”: Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

d) Nghiêm túc nhận lỗi, nhận khuyết điểm, thành khẩn tự phê bình, rút kinh nghiệm khi để xảy ra sai sót.

đ) Trường hợp những yêu cầu của người dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì cán bộ, công chức, viên chức và người lao động hướng dẫn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Tại khu dân cư và nơi công cộng

a) Tại khu dân cư

Gương mẫu thực hiện, tuyên truyền, vận động gia đình, người thân, người dân tham gia thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và hương ước, quy ước đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

Không được tổ chức các hoạt động cưới hỏi, việc tang, mừng thọ, sinh nhật, tân gia, thăng chức, các hoạt động khác của bản thân và gia đình vì mục đích vụ lợi.

b) Tại nơi công cộng

Gương mẫu chấp hành và vận động người dân thực hiện các nội quy, quy tắc công cộng; không vi phạm các quy định về đạo đức, về thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hóa dân tộc.

Không tham gia, xúi giục, kích động hoặc bao che các hành vi vi phạm pháp luật của người khác.

Điều 10. Ngôn ngữ, thái độ giao tiếp, ứng xử và sử dụng điện thoại

1. Ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc. Thái độ, tác phong phải văn minh, lịch sự.

2. Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải xưng tên, chức vụ, cơ quan nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; điều chỉnh âm lượng giọng nói của mình vừa đủ nghe, tránh ảnh hưởng đến công việc của người xung quanh.

3. Tắt chuông điện thoại di động trong các cuộc họp, hội nghị. Trường hợp cần thiết, việc sử dụng điện thoại di động phải đảm bảo không ảnh hưởng đến cuộc họp, hội nghị.

Điều 11. Quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khi giải quyết thủ tục hành chính

Ngoài các quy định chung, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động cơ quan Văn phòng khi giải quyết thủ tục hành chính còn phải thực hiện các quy định sau:

1. Giao tiếp, ứng xử khi giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Văn thư, Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Khi tiếp nhận yêu cầu luôn tươi cười, chủ động chào hỏi lịch sự, thân thiện, chỉ dẫn tận tình và hỏi, làm rõ nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính, công việc của tổ chức, cá nhân; sẵn sàng phục vụ tổ chức, cá nhân khi có yêu cầu. Tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính được giải quyết kịp thời, nhanh chóng, thuận lợi và đạt kết quả mong muốn.

b) Khi hướng dẫn có thái độ vui vẻ, tận tụy, 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.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung một lần đầy đủ, chính xác và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

c) Khi giao Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả tổ chức, cá nhân cần kiểm tra kỹ thông tin trước khi giao; yêu cầu tổ chức, cá nhân kiểm tra lại thông tin, nội dung và đề nghị tổ chức, cá nhân phản hồi ngay nếu chưa đồng tình, chưa hiểu rõ nội dung.

d) Khi tổ chức, cá nhân khiếu nại, góp ý phải có thái độ tôn trọng, cầu thị, lắng nghe, ghi nhận, chân thành nhận lỗi, hứa khắc phục (nếu có sai sót) và cảm ơn.

đ) Khi tổ chức, cá nhân bức xúc, lớn tiếng cần kiềm chế, bình tĩnh, lắng nghe. Tuyệt đối không đối chất, ngắt lời tổ chức, cá nhân; không được có thái độ hách dịch, nhũn nhẽ; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

e) Chủ động tham mưu, đề xuất, kịp thời phát hiện, kiến nghị sửa đổi, bổ sung hủy bỏ hoặc bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật hoặc không phù hợp.

2. Giao tiếp, ứng xử khi giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

a) Hướng dẫn, kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

b) Sử dụng tài khoản giao dịch điện tử đã đăng ký đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử.

c) Báo cáo Lãnh đạo Văn phòng khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

d) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

đ) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Các hành vi không được làm

a) Cửa quyền sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân; thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật.

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; cản trở ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử.

c) Tự ý thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính; tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng để trục lợi.

d) Từ chối hoặc kéo dài thời gian giải quyết; trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

đ) Can thiệp trái phép vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái phép, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý thủ tục hành chính; tiết lộ thông tin, sao chép dữ liệu trái thẩm quyền.

e) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép danh tính điện tử của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền.

f) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với Quy chế văn hóa công vụ và các hành vi vi phạm pháp luật, các hành vi bị cấm khác của pháp luật có liên quan đến hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ.

4. Các trường hợp phải thực hiện xin lỗi khi giải quyết thủ tục hành chính

a) Trường hợp khi có ý kiến phản ánh của tổ chức, cá nhân qua các hình thức trực tiếp, gián tiếp hoặc căn cứ kết quả thanh tra, kiểm tra về thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan và cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính phải thực hiện xin lỗi, cụ thể:

- Đối với cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính:

+ Không thực hiện đầy đủ hoặc không đúng quy định trong việc tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính, việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa được quy định tại Điều 17 Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

+ Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính để xảy ra sai sót như kết quả bị sai; bị mất, thất lạc, hư hỏng các giấy tờ, tài liệu; để lại hậu quả, tổn thất đối với tổ chức, cá nhân; kết quả giải quyết thủ tục hành chính bị chậm hạn.

+ Yêu cầu tổ chức, công dân nộp các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của Bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố.

+ Tự nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân để giải quyết; trực tiếp gặp hoặc gọi điện thoại, làm văn bản cho tổ chức, cá nhân để hướng dẫn bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không thông qua Bộ phận Một cửa hoặc không báo cáo và được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

+ Sử dụng hoặc lợi dụng nhiệm vụ được giao trong giải quyết thủ tục hành chính để vận động thu tiền ngoài quy định; thu vượt mức phí, lệ phí do cơ quan có thẩm quyền quy định.

- Đối với người đứng đầu cơ quan có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi:

+ Chậm ký, duyệt hồ sơ do phòng, ban, bộ phận chuyên môn trình, dẫn đến quá hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

+ Quy định thêm điều kiện và thành phần hồ sơ ngoài quy định của bộ thủ tục hành chính được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định công bố.

+ Từ chối việc ký, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mà không có lý do chính đáng.

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có sai sót do lỗi của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

- Xác minh ý kiến phản ánh và thời gian công khai xin lỗi

+ Ngay trong ngày làm việc, sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, người đứng đầu cơ quan phải trực tiếp chỉ đạo cơ quan chuyên môn kiểm tra, xác minh thông tin. Thời hạn xác minh không quá 03 ngày làm việc, trường hợp phức tạp được gia hạn nhưng không quá 05 ngày làm việc.

+ Căn cứ kết quả xác minh, nếu thông tin phản ánh chính xác thì người đứng đầu cơ quan phải thực hiện việc công khai xin lỗi với tổ chức, cá nhân trong thời hạn 03 ngày làm việc qua các hình thức: Xin lỗi bằng văn bản hoặc công khai xin lỗi trực tiếp hoặc xin lỗi trên các phương tiện thông tin đại chúng.

+ Nếu hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức được phát hiện trước thời gian hẹn trả kết quả của tổ chức, cá nhân thì việc xin lỗi được thực theo hai cách: Xin lỗi trước thời điểm trả kết quả qua thư điện tử hoặc tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội và đồng thời xin lỗi công khai trực tiếp vào thời điểm trả kết quả của tổ chức, cá nhân.

b) Trường hợp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính bị quá hạn giải quyết hoặc có thể nhận biết trước không thể giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đúng hạn: Trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, người đứng đầu cơ quan phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

c) Hình thức xử lý vi phạm

Nếu cán bộ, công chức vi phạm từ 03 lần trở xuống/năm công tác thì tùy tính chất mức độ để xem xét hạ thi đua, đánh giá xếp loại kết quả công tác năm. Nếu vi phạm trên 03 lần thì bị xem xét xử lý kỷ luật và bố trí thực hiện nhiệm vụ khác. Trường hợp gây hậu quả nghiêm trọng hoặc có tính chất phức tạp thì cơ quan có thẩm quyền sẽ xem xét, xử lý theo quy định.

Trong năm công tác, cơ quan vi phạm nhưng không triển khai, thực hiện xin lỗi, thì căn cứ mức độ vi phạm cơ quan có thẩm quyền xem xét đánh giá, xếp loại người đứng đầu hoặc xử lý kỷ luật theo quy định.

Chương III

TRANG PHỤC, LỄ PHỤC, THẺ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

Điều 12. Trang phục, lễ phục, thẻ của cán bộ, công chức, viên chức

1. Trang phục

a) Về trang phục

- Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động mặc đồng phục cơ quan vào ngày thứ 2, thứ 5 hằng tuần và trong một số trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của Lãnh đạo Văn phòng.

b) Các ngày làm việc còn lại của khối Văn phòng được quy định:

- Đối với nam: Quần âu, áo sơ mi có ve cổ (ngắn tay hoặc dài tay) hoặc bộ comple, đi giày hoặc dép có quai hậu.

- Đối với nữ: Quần âu, váy dài quá đầu gối (không mặc váy liền áo không có ve cổ), áo sơ mi có ve cổ ngắn tay hoặc dài tay, bộ comple, áo dài truyền thống, đi giày hoặc dép có quai hậu.

c) Một số quy định khác

- Khi thi hành nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động mặc trang phục gọn gàng, lịch sự; không mặc áo phông, quần bò; không đi dép lê; không nhuộm tóc sáng màu hoặc nhiều màu.

- Khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức và người lao động mặc bộ comple, thắt caravat; áo dài truyền thống tại công sở hoặc đồng phục cơ quan tất cả các ngày làm việc. Đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thực hiện nhiệm vụ tiếp dân, làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa mặc đồng phục riêng theo quy định của từng bộ phận. Riêng Nhà khách tỉnh tự quy định trong nội bộ đảm bảo phù hợp với chuyên môn, nghiệp vụ.

2. Lễ phục

Lễ phục là trang phục chính thức được sử dụng trong những buổi lễ, cuộc họp trọng thể, các cuộc tiếp khách nước ngoài.

a) Đối với nam: Bộ đồng phục cơ quan, thắt cravat, đi giày.

b) Đối với nữ: Bộ đồng phục cơ quan hoặc áo dài truyền thống, đi giày.

3. Thẻ cán bộ, công chức

a) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ, vị trí trước ngực bên trái hoặc dây đeo có khoảng cách từ cằm đến mặt cắt ngang ở mép trên của thẻ là 200 - 300mm.

b) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải giữ gìn, bảo quản thẻ của mình. Nghiêm cấm việc cho mượn thẻ, dùng thẻ vào việc khác. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được bổ nhiệm, từ chức, miễn nhiệm, thay đổi ngạch sẽ được đổi thẻ mới, nộp lại thẻ cũ. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động nghỉ hưu, chuyển công tác sang cơ quan khác phải trả lại thẻ cho cơ quan; người thôi việc sẽ bị thu hồi thẻ. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm mất thẻ, làm hỏng thẻ phải báo cáo bằng văn bản, có xác nhận của thủ trưởng cơ quan và gửi về bộ phận làm thẻ để làm lại thẻ mới theo quy định.

Chương IV

BÀI TRÍ KHUÔN VIÊN CÔNG SỞ

Điều 13. Bài trí khuôn viên công sở của cơ quan Văn phòng

1. Treo Quốc kỳ, Quốc huy, chân dung Chủ tịch Hồ Chí Minh

a) Quốc kỳ, Quốc huy, chân dung Chủ tịch Hồ Chí Minh được treo, đặt tại vị trí trang trọng theo Hướng dẫn số 3420/HD-BVHTTDL ngày 02 tháng 10 năm 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.

b) Quốc kỳ đã bị bạc màu, rách, cũ; chân dung, tượng của Chủ tịch Hồ Chí Minh và Quốc huy quá cũ hoặc bị hư hỏng phải kịp thời thay thế.

c) Quốc kỳ trong các buổi lễ, đón tiếp khách nước ngoài phải tuân theo quy định về nghi lễ nhà nước và đón tiếp khách nước ngoài.

2. Bài trí khuôn viên công sở

a) Công cơ quan

Công cơ quan UBND tỉnh số 38 đường Nguyễn Trãi gắn biển tên (biển đồng màu vàng, chữ màu đỏ), ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt và địa chỉ của cơ quan theo quy định tại Thông tư số 05/2008/TT-BNV ngày 07 tháng 8 năm 2008 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn biển tên cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sơ đồ, chỉ dẫn

Công khai quy định làm việc đối với tổ chức, cá nhân đến làm việc và có sơ đồ bố trí phòng làm việc thể hiện được vị trí từng phòng trong từng trụ sở, chức năng nhiệm vụ cơ bản của từng phòng. Đối khu vực tiếp công dân, khu vực giải quyết thủ tục hành chính phải có bản hướng dẫn hoặc sơ đồ chỉ dẫn cụ thể. Sơ đồ phải thể hiện rõ các khối nhà làm việc, phòng làm việc, phòng tiếp dân, khu vực vệ sinh... và được đặt tại nơi thuận tiện, dễ nhìn, dễ thấy để các tổ chức, cá nhân dễ liên hệ công tác. Có chữ và/hoặc biểu tượng “cấm hút thuốc lá” tại

địa khu vực cấm hút thuốc lá theo quy định của pháp luật; chỉ dẫn địa điểm được phép hút thuốc lá.

c) Khu vực đề phương tiện giao thông

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì phân chia, bố trí hợp lý, gọn gàng, có nền nếp và tiết kiệm diện tích các khu vực đề phương tiện giao thông của cán bộ, công chức và khách đến giao dịch, làm việc. Không thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc.

d) Khuôn viên, cây xanh, cầu thang, hành lang, khu vệ sinh

Thực hiện văn minh, tiết kiệm trong việc bố trí khuôn viên, trồng cây xanh. Khi bố trí khuôn viên cây xanh phải quan tâm đến mỹ quan, giá trị và thuận tiện cho công tác cứu hộ, phòng cháy chữa cháy. Khuyến khích cán bộ, công chức tham gia vệ sinh, trồng cây xanh, trồng hoa tạo cảnh quan môi trường xanh, sạch, đẹp. Hành lang, sân vườn, cầu thang phải được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp, trang bị đầy đủ hệ thống, thiết bị thu gom rác thải. Khu vực vệ sinh công cộng phải có biển chỉ dẫn, quy định rõ khu vực của Nam và của Nữ riêng, được vệ sinh sạch sẽ, giữ gìn môi trường, các thiết bị vệ sinh bảo đảm luôn hoạt động tốt. Tổ chức và công dân đến làm việc phải có ý thức giữ gìn vệ sinh môi trường, xây dựng môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở.

3. Khu vực chờ

Bố trí khu vực chờ (phòng chờ hoặc bàn ghế chờ ngồi chờ) phù hợp, đảm bảo tiện nghi, ngăn nắp, sạch sẽ, đón tiếp lịch sự, chu đáo, tạo cảm giác thân thiện, thuận lợi cho khách đến làm việc nhưng đảm bảo nghiêm túc. Khu vực một cửa, khu vực tiếp công dân sắp xếp, đặt các biển báo, chỉ dẫn quy định rõ khu vực chờ để tránh lộn xộn, ùn tắc, tập trung đông người.

Trong trường hợp khách đến cơ quan làm việc là người tàn tật, khuyết tật, khiếm thị thì cơ quan phải có người, phương tiện hướng dẫn, giúp đỡ.

Điều 14. Bài trí phòng làm việc

1. Môi trường, trang thiết bị làm việc

Bài trí, sắp xếp, tạo cảnh quan, môi trường làm việc sáng - xanh - sạch - đẹp; Môi trường làm việc đầy đủ điện, nước, ánh sáng đảm bảo tiện nghi và an toàn.

Bố trí các trang thiết bị làm việc như bàn ghế, máy vi tính, thiết bị kết nối Internet, tủ tài liệu, văn phòng phẩm đủ cho cán bộ, công chức làm việc.

Không lập bàn thờ, thắp hương, ăn, uống rượu bia trong phòng làm việc.

2. Phòng làm việc

Phòng làm việc phải có biển tên ghi rõ tên cơ quan, họ và tên, chức danh của cán bộ, công chức, viên chức; phòng có từ 02 người trở lên, phải niêm yết danh sách, chức vụ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trước cửa

phòng làm việc. Tại bàn làm việc phải có biển tên và chức danh của cán bộ, công chức, viên chức.

Sắp xếp, bài trí phòng làm việc phải bảo đảm gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ, khoa học, hợp lý vừa thuận tiện trong công việc, vừa bảo đảm các yêu cầu về an toàn cháy nổ, loại bỏ những thứ không cần thiết để đảm bảo sạch sẽ, ngăn nắp, quy chuẩn.

Khuyến khích tự bố trí cây xanh trên bàn làm việc, khuôn viên phòng làm việc.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Xử lý vi phạm

1. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động vi phạm Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Việc thực hiện Quy chế này sẽ là căn cứ để đánh giá, phân loại theo hiệu quả công việc và bình xét thi đua khen thưởng cuối năm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc Văn phòng.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Hành chính - Quản trị

a) Tham mưu giúp Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên xuyên phát động các phong trào thi đua thực hiện văn hoá công sở; sơ kết, tổng kết phong trào để phát hiện, suy tôn các điển hình tiên tiến làm cơ sở để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm.

b) Đôn đốc các phòng, ban, đơn vị triển khai thực hiện Quy chế này.

c) Định kỳ 6 tháng và 01 năm báo cáo tình hình thực hiện Quy chế này về Sở Nội vụ theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công

a) Chủ trì theo dõi, kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện xin lỗi khi xảy ra sai sót, quá hạn, chậm hạn tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh. Thực hiện, xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

b) Thực hiện công khai kết quả xử lý vi phạm của các cơ quan trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

c) Ban hành nội quy, quy chế và niêm yết công khai theo hướng dẫn của ngành dọc về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

3. Ban Tiếp công dân

a) Lãnh đạo Ban Tiếp công dân chủ động theo dõi, kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc tiếp đón, hướng dẫn giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị và công chức thuộc Ban đối với tổ chức, cá nhân.

b) Ban hành nội quy, quy chế và niêm yết công khai theo hướng dẫn của ngành dọc về công tác tiếp công dân.

4. Trung tâm Tin học - Công báo

Thực hiện thông tin, tuyên truyền, phổ biến Quy chế này và các quy định về văn hóa công vụ của Trung ương, của tỉnh trên trang Thông tin điện tử của Văn phòng.

5. Các phòng, ban, đơn vị

Quán triệt, tuyên truyền, phổ biến Quy chế này đến cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của phòng, ban, đơn vị mình; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thực hiện nghiêm Quy chế.

6. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động

a) Mỗi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải nghiên cứu, thực hiện nghiêm túc các nội dung của Quy chế này để thực hành nêu gương, bắt đầu từ cấp trên làm trước, cấp dưới làm sau, lãnh đạo làm gương, nhân viên soi vào.

b) Khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phát huy tinh thần trách nhiệm, năng động, có tư duy sáng tạo, cách làm đột phá, sáng kiến kinh nghiệm, đề xuất ý tưởng hay, cách làm mới, tháo gỡ, giải quyết những điểm nghẽn, nút thắt trong cơ chế, chính sách, mang lại giá trị, hiệu quả thiết thực, tạo được chuyển biến mạnh mẽ, đóng góp tích cực vào sự phát triển chung được hưởng các chính sách trọng dụng người có tài năng, tuyên dương, khen thưởng theo quy định.

c) Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc gửi về Phòng Hành chính - Quản trị tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Văn phòng để điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.