

DỰ THẢO
QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC,
CHIẾN SĨ LỰC LƯỢNG VŨ TRANG QUẬN 12

Chương I. Những quy định chung

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh

Điều 2. Nguyên tắc ứng xử

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Chương II. Tác phong làm việc

Điều 4. Khuôn mặt

Điều 5. Trang phục, vệ sinh

Điều 6. Giao tiếp

Điều 7. Ý thức

Điều 8. Những hành vi bị cấm

Chương III. Quy định cụ thể về giao tiếp

Điều 9. Giao tiếp tại nơi làm việc (tiếp nhận hồ sơ hành chính, tiếp dân)

Điều 10. Giao tiếp bên ngoài trụ sở (kiểm tra tại các cơ sở)

Điều 11. Quy định đối với lực lượng vũ trang

Điều 12. Quy định đối với nhân viên bảo vệ

Điều 13. Giao tiếp qua điện thoại

Điều 14. Giao tiếp qua thư điện tử (email)

Điều 15. Giao tiếp qua các trang mạng xã hội và các diễn đàn

Điều 16. Giao tiếp với đồng nghiệp

Điều 17. Giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới

Điều 18. Giao tiếp giữa cấp dưới với cấp trên

Điều 19. Ứng xử tại khu dân cư và nơi công cộng

Chương IV. Tổ chức thực hiện

Điều 20. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

Điều 21. Điều khoản thi hành

Chương I. Quy định chung

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh

1. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức Quận 12 bao gồm những quy định chung, quy định về tác phong làm việc và quy định về giao tiếp.

2. Đối tượng áp dụng là cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đang làm việc tại các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc quận (kể cả ngành giáo dục) Ủy ban nhân dân 11 phường; cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang quận.

(Sau đây viết tắt là CBCCVC)

Điều 2. Nguyên tắc ứng xử

Quy tắc ứng xử của CBCCVC Quận 12 phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

1. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hoá dân tộc.
2. Chủ động hỗ trợ người dân; ứng xử phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ CBCCVC chuyên nghiệp, hiện đại, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính của quận.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Câu mẫu: Là những câu bắt buộc thực hiện theo mẫu chuẩn.
2. Ví dụ: Là phần có thể sử dụng những câu nói tương tự tùy theo đối tượng người dân hoặc vùng, miền.

Chương II. Quy định về tác phong làm việc

Điều 4. Khuôn mặt

1. Khi làm việc, CBCCVC phải luôn giữ thái độ niềm nở, tươi tắn, ánh mắt nhìn người giao tiếp, nên trang điểm nhẹ (đối với nữ).

2. Tóc gọn gàng, sạch sẽ.

- Đối với nam: Tóc hớt ngắn, không phủ mắt, không phủ vành tai trên, không phủ cổ áo sơ mi, không nhuộm tóc màu; không được bấm lỗ tai hoặc đeo khuyên tai.

- Đối với nữ: Tóc gọn gàng, không phủ mắt, không nhuộm tóc màu sáng.

Điều 5. Trang phục

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, CBCCVC phải mặc gọn gàng, sạch sẽ, lịch sự, phù hợp.

- Quần áo: Quần tây, áo sơ mi. Riêng nữ có thể mặc áo công sở (không mỏng, có tay), bộ áo dài, váy (chiều dài váy tối thiểu đến ngang đầu gối, tối đa đến mắt cá chân).

- Giày dép: Giày tây, giày xăng-đan, giày thể thao lịch sự.

- Móng tay: Giữ sạch sẽ.

2. Cán bộ, công chức, viên chức có trang phục riêng theo ngành thì thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Giao tiếp

1. CBCCVC thực hiện chào theo nguyên tắc:
 - Giữa CBCCVC với người dân: Cán bộ, công chức, viên chức phải chào trước.
 - Giữa CBCCVC với nhau: Ai thấy trước chào trước, người nhỏ tuổi chào trước, cấp dưới chào cấp trên trước.
2. Sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục. Biết nói cảm ơn, xin lỗi đúng lúc, đúng nơi, đúng việc.
3. Phải đeo thẻ CBCCVC khi thực hiện nhiệm vụ, đảm bảo mặt trước của thẻ được nhìn thấy.

Điều 7. Ý thức

1. Có tinh thần chủ động, trách nhiệm, tận tâm trong công việc; dám chịu trách nhiệm khi phạm lỗi.
2. Có mặt tại các cuộc họp, hội nghị trước mười phút. Khi đến trễ hoặc vắng mặt, phải xin phép người có thẩm quyền.
2. Có thái độ tích cực, khỏe mạnh, nhanh nhẹn. Thể hiện sự khiêm nhường. Bình tĩnh, biết làm chủ cảm xúc.

Điều 8. Những hành vi bị cấm

1. Hút thuốc lá trong trụ sở làm việc;
2. Sử dụng đồ uống có cồn tại công sở, trừ trường hợp được sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan vào các dịp liên hoan, lễ tết, tiếp khách ngoại giao;
3. Quảng cáo, trao đổi hàng hóa, dịch vụ có tính chất kinh doanh trong giờ làm việc;
4. Tàng trữ, sử dụng vật liệu gây nguy hại, cháy nổ, vũ khí trái quy định tại nơi làm việc.

Chương III. Quy định cụ thể về giao tiếp

Điều 9. Giao tiếp giữa CBCCVC với người dân tại nơi làm việc

Khi người dân đến các cơ quan, đơn vị để liên hệ dịch vụ hành chính công, phản ánh, kiến nghị, ... CBCCVC phải vui vẻ, chủ động chào đón, hỗ trợ người dân và thực hiện giao tiếp như sau:

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Thái độ phải niềm nở, vui vẻ, lịch sự.	- Hướng ánh mắt về phía người dân, gật đầu chào, nở nụ cười, nói câu chào thân thiện. <i>Câu mẫu: “Em/cháu chào anh/chị/cô/chú”.</i>

		<p>- Trường hợp CBCC đang bận tiếp điện thoại/người dân, có người dân đến liên hệ, CBCC phải nhanh chóng hướng mắt về người dân, cười, gật đầu chào nhẹ để xác nhận sự hiện diện của người dân. Sau đó nhanh chóng kết thúc cuộc gọi, xin lỗi người dân với giọng chân thành khi đã để người dân phải chờ đợi.</p> <p><i>Câu mẫu: “Em/cháu xin lỗi anh/chị/cô/chú vì để anh/chị/cô/chú phải đợi ạ!”</i></p> <p>- Trường hợp có nhiều người dân đến liên hệ, mời người dân đến hàng ghế chờ và sử dụng các tiện ích của cơ quan (nước uống, sách báo, wifi, ...) trong lúc chờ.</p> <p><i>Ví dụ: “Hiện Quầy đang đông khách. Anh Huy vui lòng ngồi ghế đợi giúp em ạ!”</i></p>
Tác nghiệp	Kiến thức	<p>- Thường xuyên cập nhật và nắm rõ các quy định về lĩnh vực phụ trách, đảm bảo thông tin cung cấp cho người dân chính xác nhất.</p> <p>- Không đưa ra những thông tin chưa chính xác hoặc bất lợi cho cơ quan, đơn vị.</p>
	Hỏi thăm, lắng nghe nhu cầu của người dân	<p>- Chủ động hỏi thăm nhu cầu người dân.</p> <p><i>Câu mẫu: “Em/cháu có thể giúp gì cho anh/chị/cô/chú ạ?”</i></p> <p>- Chú tâm lắng nghe người dân trình bày, ánh mắt nhìn thẳng, thể hiện sự quan tâm bằng cách gật đầu hoặc hồi đáp “Dạ”/ “Vâng”.</p> <p>- Cố gắng không ngắt lời người dân khi người dân đang nói. Luôn duy trì cử chỉ thân thiện, cởi mở. Không nói chuyện riêng với đồng nghiệp (chuyện không liên quan đến công việc) hoặc làm việc riêng khi đang giao tiếp với người dân.</p> <p>- Khéo léo đặt câu hỏi, lặp lại thông tin quan trọng hoặc có thể đưa ra những câu hỏi ngắn để đảm bảo nắm bắt đầy đủ, chính xác yêu cầu hoặc thông tin do người dân cung cấp; tránh người dân phải nói đi nói lại một vấn đề.</p> <p><i>Ví dụ: “Ý chị Nga là ... đúng không ạ?”</i></p> <p>Trường hợp người dân bộc lộ nhu cầu khiếu nại hay phản ánh sự không hài lòng, sự nóng giận, ngay cả sự nóng giận quá mức, CBCCVC giữ sự điềm tĩnh và mời gặp cán bộ quản lý ở khu vực cách ly; tuyệt đối không đôi co.</p>

		<i>Ví dụ: “Em mời chị Phượng theo em vào phòng gặp lãnh đạo để giải quyết ạ!”.</i>
	Tư vấn, hướng dẫn người dân	<p>- CBCC phải sử dụng câu nói có đầy đủ chủ ngữ, vị ngữ; không được nói trống không với người dân.</p> <p>- Khi hướng dẫn người dân, CBCCVC phải nói câu “vui lòng ...” kèm theo câu hướng dẫn.</p> <p><i>Ví dụ: “Anh Thanh vui lòng cho em xem Giấy ủy quyền ạ!”</i></p> <p>- Khi hướng dẫn về giấy tờ, thủ tục, phải xoay giấy tờ theo hướng nhìn của người dân, dùng viết chỉ vào những điểm cần giải thích, dùng từ “<u>cần</u>” thay thế cho từ “<i>phải</i>”; không dùng đầu ngón tay để chỉ biểu mẫu, hướng dẫn thủ tục.</p> <p><i>Ví dụ: “Anh Hùng cần điền đầy đủ thông tin cá nhân vào hàng này ạ!”</i></p> <p>- Trường hợp phải từ chối yêu cầu của người dân liên quan đến dịch vụ và thủ tục, phải nói “<i>Xin lỗi ...</i>” kèm theo câu nói giải thích lý do một cách rõ ràng.</p> <p><i>Ví dụ: “Xin lỗi, Ủy ban nhân dân quận/phường chưa thể giải quyết yêu cầu của anh Dương do Đề nghị của anh Dương sẽ được chấp thuận ngay sau khi anh bổ sung thủ tục này”.</i></p>
	Thông báo kết thúc	<p>- Thông báo với người dân hồ sơ đã được tiếp nhận (hoặc ý kiến phản ánh đã được ghi nhận).</p> <p><i>Ví dụ: “Dạ hồ sơ của chị Quỳnh đã được tiếp nhận, em gửi lại phiếu hẹn ạ!”</i></p> <p>- Khi gửi lại hồ sơ, giấy tờ cho người dân phải nhìn người dân, đưa bằng hai tay, mỉm cười và có tương tác với người dân.</p> <p>- Nhắc nhở người dân kiểm tra lại hồ sơ, giấy tờ liên quan.</p> <p><i>Ví dụ: “Anh Vũ vui lòng kiểm tra lại hồ sơ, thông tin trên phiếu hẹn giúp em ạ!”</i></p>
Kết thúc	Kết thúc giao tiếp	<p>- Hỏi thăm người dân có nhu cầu, thắc mắc gì nữa không trước khi kết thúc giao tiếp.</p> <p><i>Ví dụ: “Chị Gái có cần em hỗ trợ gì thêm không ạ?”</i></p>
	Cười, chào	- Luôn nhìn, cười, chào cảm ơn người dân.

	và cảm ơn người dân	Câu mẫu: “Cảm ơn anh/chị/cô/chú. Xin vui lòng đánh giá chất lượng phục vụ.”
--	---------------------	---

Điều 10. Giao tiếp bên ngoài trụ sở

Khi thực hiện kiểm tra tại các cơ sở trong dân, CBCCVC phải có thái độ lịch sự, hòa nhã; tận tình giải thích, hướng dẫn và tạo điều kiện cho người dân chủ động khắc phục các thiếu sót, sai phạm. Cụ thể:

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Thái độ lịch sự, hòa nhã.	- Hướng ánh mắt về phía người dân, nở nụ cười, nói câu chào thân thiện, lịch sự. Câu mẫu: “Xin chào anh/chị/cô/chú”.
Tác nghiệp	Kiến thức	- Nắm rõ các quy định về lĩnh vực kiểm tra. - Không đưa ra những thông tin chưa chính xác hoặc bất lợi cho cơ quan, đơn vị.
	Kiểm tra	- Trưởng đoàn tuyên bố tiến hành kiểm tra bằng văn bản có hiệu lực; thông báo ghi âm, ghi hình; thông báo những việc mà chủ thể được kiểm tra phải thực hiện và những thông tin chủ thể phải cung cấp; Ví dụ: “Anh Thảo <u>vui lòng</u> cung cấp cho Đoàn kiểm tra Giấy Đăng ký kinh doanh.” - Trong quá trình kiểm tra, sử dụng ngôn từ hòa nhã, lịch sự; tuyệt đối không sử dụng các từ mang tính đe dọa xử phạt ngay từ đầu hoặc đưa ra các diễn đạt mang tính kết luận kiểm tra.
	Thông báo kết thúc.	- Trưởng đoàn thông báo kết thúc và đọc biên bản kiểm tra
Kết thúc	Kết thúc kiểm tra	- Hỏi thăm đối tượng kiểm tra có thắc mắc gì đối với việc kiểm tra. Ví dụ: Chị Hồng có thắc mắc gì về các nội dung được kiểm tra hôm nay không ạ?
	Cười, chào và cảm ơn người dân	- Luôn nhìn, cười, chào cảm ơn đã hợp tác. Câu mẫu: Cảm ơn anh/chị/cô/chú đã hợp tác.

Điều 11. Quy định đối với lực lượng vũ trang

Cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang quận thực hiện quy tắc ứng xử theo quy định của ngành; đồng thời đảm bảo theo quy định sau:

1. Thực hiện chào nghiêm đối với đám tang, đoàn xe của lãnh đạo.
2. Chủ động hỗ trợ người dân gặp khó khăn như hư xe, cấp cứu, đám tang, người già, trẻ em, người khuyết tật.

Điều 12. Quy định đối với nhân viên bảo vệ

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Thái độ vui vẻ, lịch sự và chủ động chào đón.	<ul style="list-style-type: none"> - Hướng ánh mắt về phía người dân, gật đầu chào, nở nụ cười, nói câu chào thân thiện. <p><i>Câu mẫu: “Em/cháu chào anh/chị/cô/chú. Em/cháu có thể giúp gì cho anh/chị/cô/chú. “</i></p>
Tác nghiệp	Yêu cầu	<ul style="list-style-type: none"> - Nắm vững sơ đồ tổ chức của trụ sở cơ quan, đơn vị. - Nhận diện được tất cả CBCCVC đang làm việc tại trụ sở cơ quan.
	Hướng dẫn	<ul style="list-style-type: none"> - Khi khách cần liên hệ CBCCVC, phải đề nghị khách cung cấp Giấy tờ tùy thân (có ảnh). <p><i>Ví dụ: “Anh Châu vui lòng cho xem Giấy CMND ạ!”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi hướng dẫn khách di chuyển đến một khu vực khác, dùng những mẫu câu hướng dẫn khách di chuyển và sử dụng tay để chỉ hướng cho khách rõ ràng. <p><i>Ví dụ: “Anh Nguyễn <u>vui lòng</u> lên lầu hai, rẽ phải sẽ đến Phòng Nội vụ.”</i></p>
	Kiểm tra	<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên kiểm tra xung quanh, bên trong trụ sở. - Khi phát hiện các dấu hiệu bất thường tại khu vực chung như: Để các vật dụng cản trở khu vực đi lại, các trường hợp có khả năng gây nguy cơ cháy nổ, ... phải kịp thời thông báo đến lãnh đạo của đơn vị đó, đồng thời báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND quận.

Điều 13. Quy định Giao tiếp qua điện thoại

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Thái độ phải niềm nở, vui vẻ, lịch sự.	<p>* Đối với cuộc gọi đi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi có tín hiệu và lời giới thiệu về đơn vị của người nghe thì CBCCVC phải giới thiệu về tên, chức danh, đơn vị công tác và xin gặp người cần liên hệ. <p><i>Ví dụ: “Xin chào anh/chị. Tôi là Nguyễn Văn Sơn – Chuyên viên Phòng Nội vụ Quận 12. Anh/chị vui lòng</i></p>

		<p><i>cho gặp anh Duy – Phó Chủ tịch UBND phường.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp người nghe không giới thiệu đơn vị thì cần xin lỗi và hỏi rõ đơn vị, sau đó mới giới thiệu về mình. <p><i>Ví dụ: “Xin lỗi! Anh/chị vui lòng cho hỏi đây có phải là UBND phường Tân Thới Nhất không ạ?”</i></p> <p>* Đối với cuộc gọi đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CBCCVV phải nhắc ông nghe khi có tín hiệu gọi đến (không quá 3 hồi chuông); phải có lời chào, xưng đơn vị làm việc của mình. <p><i>Ví dụ: “Phòng Nội vụ Quận 12 xin chào, tôi là Liễu – Chuyên viên có thể giúp gì cho anh/chị?”</i></p>
Đàm thoại	Yêu cầu	<ul style="list-style-type: none"> - Không nói chuyện với người khác khi nhắc ông nghe. - Nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải. - Không ngắt lời người đang nói và tuyệt đối không ngắt điện thoại đột ngột.
	Nội dung trao đổi	<ul style="list-style-type: none"> - Ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. - Trường hợp người nghe không phải là người cần giao tiếp thì cần để lại một lời nhắn và kết thúc bằng lời cảm ơn. - Trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp. - Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.
Kết thúc	Kết thúc đàm thoại	<ul style="list-style-type: none"> - Hỏi thăm khách có nhu cầu, thắc mắc gì nữa không trước khi kết thúc đàm thoại. <p><i>Ví dụ: “Anh Lực có cần em hỗ trợ gì thêm không ạ?”</i></p>
	Chào và cảm ơn	<ul style="list-style-type: none"> - Phải có lời cảm ơn, lời chào. <p><i>Câu mẫu: “Em/cháu cảm ơn anh/chị/cô/chú đã liên hệ. Rất vui lòng được hỗ trợ anh/chị/cô/chú.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Chỉ cúp máy sau khi nghe tín hiệu cúp máy từ đầu dây bên kia.

Điều 14. Giao tiếp qua thư điện tử (email)

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Gửi thư	Tiêu đề (subject)	<p>- Phải đặt tiêu đề thư (subject) rõ ràng, ngắn gọn.</p> <p>Ví dụ: “Góp ý Bộ Quy tắc ứng xử của CBCCVC Quận 12.”</p> <p>- Khi soạn thư phải có lời chào mở đầu, lời kết thúc thể hiện sự tôn trọng đối với người nhận email. Cuối thư phải có phần ghi tên, chức danh và địa chỉ.</p> <p>Ví dụ:</p> <p>Kính chào anh Hiếu!</p> <p>Phòng Nội vụ đã hoàn chỉnh dự thảo Bộ Quy tắc ứng xử của CBCCVC Quận 12. Kính trình anh xem xét và có ý kiến chỉ đạo.</p> <p>Trân trọng!</p> <p>Kiều Nhi – Trưởng phòng Nội vụ</p>
Nhận thư	Nhận trực tiếp (to)	<p>- Có trách nhiệm trả lời email ngay sau khi nhận được.</p> <p>Ví dụ:</p> <p>Kính chào chị Thẩm – Bí thư Đảng ủy phường Tân Chánh Hiệp!</p> <p>Em đã nhận được email của chị. Em cảm ơn chị nhiều.</p> <p>Trân trọng!</p> <p>Kim Hằng – Phó Trưởng phòng Nội vụ</p>
	Nhận gián tiếp (qua cc)	- Có thể trả lời hoặc không trả lời.
	Nhận thư ẩn (qua bcc)	- Không được trả lời chính thức.
	Phản hồi thư (reply)	<p>- Chỉ phản hồi với người gửi (reply to) khi nội dung phản hồi chỉ để thông báo cho người gửi biết.</p> <p>- Phản hồi tới tất cả những người nhận thư (reply all) khi nội dung phản hồi cần thông báo với tất cả những người đó.</p>

Điều 15. Giao tiếp qua các trang mạng xã hội và các diễn đàn

1. CBCCVC có quyền tham gia giải trí, kết nối bạn bè, chia sẻ tin tức, hình ảnh, nhắn tin trên các trang mạng xã hội và các diễn đàn.

2. CBCCVC không được cung cấp, trao đổi, truyền đưa, lưu trữ, sử dụng thông tin số nhằm mục đích sau đây:

a) Chống Nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam, phá hoại khối đoàn kết toàn dân;

b) Kích động bạo lực, tuyên truyền chiến tranh xâm lược, gây hận thù giữa các dân tộc và nhân dân các nước, kích động dân ô, đòi truy, tội ác, tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan, phá hoại thuần phong mỹ tục của dân tộc;

c) Tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những bí mật khác đã được pháp luật quy định;

d) Xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người khác;

đ) Quảng cáo, tuyên truyền hàng hoá, dịch vụ thuộc danh mục cấm đã được pháp luật quy định.

Điều 16. Giao tiếp với đồng nghiệp

1. Luôn thể hiện thái độ tôn trọng, hợp tác, lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; tôn trọng sự khác biệt của mỗi cá nhân.

2. Có thái độ cầu thị, nghiêm túc trong việc tiếp thu ý kiến đóng góp; thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan, đúng lúc, đúng chỗ; độ lượng với những thiếu sót của đồng nghiệp.

3. Có trách nhiệm bảo vệ danh dự của đồng nghiệp, không xúc phạm, chủ động chia sẻ, giúp đỡ lẫn nhau để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Điều 17. Giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới

1. Gương mẫu trong công việc, trong chấp hành nội quy cơ quan và trong cuộc sống hàng ngày.

2. Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của cấp dưới; không nên cắt ngang hoặc phủ nhận ý kiến cấp dưới khi cấp dưới chưa trình bày xong ý kiến.

3. Vui vẻ, hòa nhã, động viên, hướng dẫn, hỗ trợ và tạo điều kiện cho cấp dưới hoàn thành tốt nhiệm vụ.

4. Ứng xử theo nguyên tắc khách quan, công bằng, minh bạch; không quan cách, hạch sách, quát nạt cấp dưới.

5. Tôn trọng, giữ gìn uy tín của cấp dưới, tránh chỉ trích, chê bai cấp dưới trước đồng nghiệp, người dân.

Điều 18. Giao tiếp giữa cấp dưới với cấp trên

1. Tôn trọng, thực thi nghiêm túc ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

2. Thẳng thắn, mạnh dạn bày tỏ chính kiến với cấp trên trên tinh thần xây dựng, đoàn kết.

3. Tôn trọng, bảo vệ, giữ gìn uy tín, danh dự của cấp trên, nhất là khi làm việc với cơ quan, đơn vị khác.

4. Chủ động xử lý công việc được phân công, trường hợp ngoài khả năng xử lý hoặc gặp khó khăn, vướng mắc hoặc có ý kiến đề xuất khác khi thực hiện, phải kịp thời báo cáo cấp trên xin ý kiến chỉ đạo.

Điều 19. Ứng xử tại khu dân cư và nơi công cộng

1. gương mẫu chấp hành và vận động gia đình, người thân, những người xung quanh chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các nội quy, quy tắc nơi công cộng; không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hóa dân tộc.

2. gương mẫu, tránh phô trương, lãng phí hoặc có mục đích trục lợi trong việc tổ chức các hoạt động liên hoan, cưới hỏi, tang lễ, mừng thọ, sinh nhật, tân gia...

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

Chương IV. Tổ chức thực hiện

Điều 20. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Phòng Nội vụ chịu trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện Quy tắc ứng xử này.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường có trách nhiệm tổ chức triển khai và quán triệt Quy tắc ứng xử này đến từng CBCCVC; kiểm tra, giám sát, tổ chức đánh giá và kiểm điểm việc thực hiện, đưa vào tiêu chí đánh giá để xếp loại thi đua hàng năm.

3. Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp với Trung tâm văn hóa, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tuyên truyền, phổ biến sâu rộng Quy tắc ứng xử này tới CBCCVC, Nhân dân trong toàn quận để biết và cùng giám sát việc thực hiện; phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cá nhân thực hiện tốt; phê phán các tập thể, cá nhân vi phạm.

4. CBCCVC, ngoài việc thực hiện nghiêm quy định pháp luật, quy chế, nội quy của các cơ quan, cần nắm vững, thực hiện đúng, đầy đủ và vận động, giám sát, nhắc nhở đồng nghiệp cùng thực hiện các quy định của Quy tắc ứng xử này.

Điều 21. Điều khoản thi hành

Quy tắc ứng xử này được phổ biến đến các các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc quận và Ủy ban nhân dân 11 phường.

CBCCVVC vi phạm các quy định tại Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai trong cơ quan, đơn vị. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Ủy ban nhân dân quận xem xét điều chỉnh cho phù hợp./.