

BỘ TÀI CHÍNH
KHO BẠC NHÀ NƯỚC

Số: 2594/QĐ-KBNN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 07 tháng 6 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức,
người làm việc theo chế độ hợp đồng lao động tại các đơn vị thuộc
và trực thuộc Kho bạc Nhà nước

TỔNG GIÁM ĐỐC KHO BẠC NHÀ NƯỚC

KHO BẠC NHÀ NƯỚC KIỂM NGHIỆM	
Số: 1006	Ngày: 08/6/2022
ĐẾN	
Chuyển:	
Lưu hồ sơ số:	

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 ngày 25 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 26/2015/QĐ-TTg ngày 08 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Kho bạc Nhà nước trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ;

Căn cứ Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18 tháng 4 năm 2019 của Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án Văn hóa công vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 02-NQ/BCSD ngày 10 tháng 6 năm 2019 của Ban Cán sự Đảng Bộ Tài chính quy định về trách nhiệm nêu gương đối với công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, đảng viên ở các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 828/QĐ-BTC ngày 08 tháng 6 năm 2020 của Bộ Tài chính ban hành Quy chế Văn hóa công sở tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Nghị quyết số 05/NQ-ĐUKB ngày 04 tháng 4 năm 2022 của Đảng ủy Cơ quan Kho bạc Nhà nước Trung ương về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng trong xây dựng và thực hiện văn hóa công sở;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người làm việc theo chế độ hợp đồng lao động tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Kho bạc Nhà nước.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Kho bạc Nhà nước, Giám đốc Kho bạc Nhà nước các tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ Tài chính (để báo cáo);
- Lưu: VT, TCCB (05 b).

TỔNG GIÁM ĐỐC



Trần Quân

Trần Quân

KHO BẠC NHÀ NƯỚC KIÊN GIANG

Số: 215...../SY-KBK

Nơi nhận: BQL, F.01, Huyện

SAO Y BẢN CHÍNH

Kiên Giang, Ngày 08 tháng 6 năm 2022

TL. GIÁM ĐỐC

HÀNH VĂN PHÒNG



Vũ Văn Duyên

Vũ Văn Duyên



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Của công chức, viên chức, người làm việc theo chế độ hợp đồng lao động tại
các đơn vị thuộc và trực thuộc Kho bạc Nhà nước

(Kèm theo Quyết định số 2594/QĐ-KBNN ngày 07 tháng 6 năm 2022 của Kho bạc Nhà nước)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Bộ Quy tắc ứng xử này quy định về ý thức trách nhiệm, tinh thần, thái độ làm việc, văn hóa giao tiếp, ứng xử trong hoạt động công vụ và sinh hoạt của công chức, viên chức và người làm việc theo chế độ hợp đồng lao động tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Kho bạc Nhà nước (KBNN).

2. Bộ Quy tắc ứng xử này áp dụng đối với công chức, viên chức và người làm việc theo chế độ hợp đồng lao động tại các đơn vị thuộc và trực thuộc KBNN (sau đây gọi chung là công chức KBNN).

Điều 2. Mục đích

1. Bộ Quy tắc ứng xử này nhằm chi tiết, cụ thể hóa một số nội dung được quy định tại Quy chế Văn hóa công sở ban hành kèm theo Quyết định số 828/QĐ-BTC ngày 08/6/2020 của Bộ Tài chính.

2. Quy định các chuẩn mực ứng xử mà công chức KBNN cần thực hiện.

3. Cung cấp các chỉ dẫn nhằm giúp công chức KBNN xử lý các tình huống khi làm việc, trong quan hệ nội bộ và quan hệ với bên ngoài.

4. Xây dựng môi trường văn hóa công sở văn minh, lịch sự, bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các đơn vị thuộc và trực thuộc KBNN.

5. Thể hiện văn minh, lịch sự, tôn trọng mọi người và tôn trọng bản thân; xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của công chức KBNN trong hoạt động công vụ, nhằm mục tiêu xây dựng đội ngũ công chức chính quy, chuyên nghiệp, hiện đại có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

6. Quy định văn hóa giao tiếp, xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp, với cơ quan, tổ chức có liên quan và khách hàng giao dịch.

7. Nâng cao về trách nhiệm, đạo đức, văn hóa giao tiếp; tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính và sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc của công chức KBNN khi thi hành nhiệm vụ, công vụ.

8. Làm căn cứ để xem xét xử lý trách nhiệm khi công chức KBNN vi phạm các chuẩn mực đạo đức và quy tắc ứng xử trong hoạt động công vụ và sinh hoạt tại cơ quan.

9. Xây dựng chuẩn mực đạo đức về hành vi, ứng xử trên mạng xã hội, giáo dục ý thức, tạo thói quen tích cực trong các hành vi ứng xử của công chức KBNN trên mạng xã hội, góp phần xây dựng môi trường mạng an toàn, lành mạnh tại Việt Nam.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện văn hóa công sở

1. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội.

2. Đảm bảo tuân thủ các quy định của Luật Cán bộ công chức, Luật Viên chức, các quy định của pháp luật có liên quan, 9 tiêu thức văn minh, văn hóa nghề Kho bạc, 10 điều kỷ luật trong hệ thống KBNN và quy định tại Bộ Quy tắc ứng xử này.

3. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức, thực hiện và gương mẫu chấp hành văn hóa công sở.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy chế văn hóa công sở, vi phạm quy tắc ứng xử phải có trách nhiệm thông báo kịp thời tới thủ trưởng đơn vị để xử lý.

5. Thực hiện nghiêm các quy định khác của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 4. Các hành vi bị cấm

1. Tổ chức, tham gia đánh bạc dưới mọi hình thức, sa vào các tệ nạn xã hội; hút thuốc không đúng nơi quy định.

2. Trang phục đi làm không phù hợp, thiếu lịch sự.

3. Sử dụng chất kích thích; ăn, uống rượu, uống bia trong giờ hành chính; uống rượu, uống bia trong thời gian nghỉ trưa của ngày đi làm theo quy định.

4. Sử dụng thời gian làm việc để làm việc riêng (chơi điện tử, các thiết bị giải trí cá nhân...) hoặc gây mất trật tự trong giờ làm việc.

5. Quảng cáo thương mại, bán hàng, tiếp thị bán hàng tại nơi làm việc, trên mạng xã hội hoặc các nền tảng thương mại điện tử trong giờ làm việc.

6. Thờ cúng trong phòng làm việc và hoạt động mê tín dị đoan.

7. Trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu phản động chống phá Đảng, Nhà nước.

8. Tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

dưới mọi hình thức; làm lộ bí mật tài liệu và bí mật nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

9. Lạm dụng, có hành vi quấy rối, đe dọa người khác dưới mọi hình thức.

10. Phân biệt đối xử về dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, chủng tộc, thành phần, địa vị xã hội, giới tính của người khác dưới mọi hình thức.

11. Tham gia các hoạt động làm ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của hệ thống KBNN.

12. Lợi dụng, lạm dụng nhiệm vụ, quyền hạn của công chức; mạo danh, mượn danh cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc của cá nhân gây ảnh hưởng đến uy tín của Kho bạc Nhà nước.

13. Gửi đơn thư khiếu nại tố cáo nặc danh, mạo danh, vu khống sai sự thật; gửi đơn thư vượt cấp; bè phái chia rẽ đoàn kết nội bộ.

14. Sử dụng tài sản, thiết bị, phương tiện và các nguồn lực của cơ quan, đơn vị để phục vụ cho mục đích cá nhân hoặc cho các hoạt động không thuộc nhiệm vụ, công vụ.

15. Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, hách dịch, cửa quyền; gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân; gợi ý tiếp công dân bên ngoài cơ quan, gợi ý đưa tiền, nhận tiền hoặc quà biếu từ cơ quan, tổ chức và công dân để giải quyết công việc.

16. Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương II QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1

TINH THẦN, THÁI ĐỘ LÀM VIỆC, ĐẠO ĐỨC, LỜI SÓNG

Điều 5. Tinh thần, thái độ làm việc

1. Công chức KBNN phải tuyệt đối trung thành với Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ danh dự Tổ quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng và tận tụy phục vụ nhân dân.

2. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, công chức KBNN phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, bao gồm:

a) Phải chấp hành quy định của Hiến pháp và pháp luật; chấp hành nghiêm sự chỉ đạo, các quy định, hướng dẫn của các cấp có thẩm quyền; phục tùng sự phân công của tổ chức;

b) Tuân thủ nội quy, quy chế của cơ quan, các quy định, quy trình nghiệp vụ trong quá trình thực thi nhiệm vụ; kịp thời báo cáo thủ trưởng đơn vị khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan, các quy định, quy trình nghiệp vụ;

c) Phải sẵn sàng nhận nhiệm vụ và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, không chọn việc dễ, bỏ việc khó, không trì hoãn thực hiện nhiệm vụ. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không được có tư tưởng “tư duy nhiệm kỳ”;

d) Phải có ý thức tổ chức kỷ luật và trách nhiệm trong công việc; có kế hoạch cụ thể trong triển khai công việc, sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc; tránh hiện tượng trung bình chủ nghĩa, làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

đ) Phải có tinh thần cầu tiến, cầu thị và giữ thái độ tích cực và khách quan trong công việc; không để tình cảm, cam xúc cá nhân chi phối công việc;

e) Có tinh thần đóng góp, tham gia nhiệt tình, đầy đủ và tích cực vào các công việc và hoạt động chung; thẳng thắn góp ý và tiếp thu những đóng góp của tập thể, cá nhân;

f) Giữ gìn vệ sinh tại cơ quan và phòng làm việc; sử dụng tiết kiệm điện, nước, thiết bị vật tư văn phòng; bảo vệ, quản lý và sử dụng hiệu quả, tiết kiệm tài sản của cơ quan.

3. Công chức lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá công chức thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm người thân quen; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực, uy tín và sức khỏe không đảm bảo.

Điều 6. Đạo đức, lối sống

1. Công chức KBNN phải không ngừng học tập, tu dưỡng, rèn luyện về đạo đức, lối sống và thực hiện: cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; giữ gìn đoàn kết trong cơ quan, không có biểu hiện cơ hội, sống ích kỷ, ganh ghét, đố kỵ.

2. Công chức KBNN phải tuân thủ chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc.

3. Công chức KBNN phải tích cực tham gia các hoạt động xã hội và công tác từ thiện; bảo vệ môi trường, xây dựng không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở và nơi cư trú.

Mục 2

GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ

Điều 7. Giao tiếp và ứng xử khi thi hành công vụ, nhiệm vụ

1. Công chức KBNN khi thi hành công vụ, nhiệm vụ phải thực hiện đúng, đầy đủ quyền, nghĩa vụ và những việc không được làm theo quy định của pháp luật và quy định của cơ quan.

2. Trong giao tiếp và ứng xử phải có thái độ lịch sự; phải thể hiện văn minh, tạo niềm tin cho khách hàng, làm đẹp thêm hình ảnh KBNN. 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.

3. Hạn chế tối đa sai sót và phải kịp thời xử lý sai sót (nếu có), không đổ lỗi cho khách quan.

4. Giải quyết yêu cầu, công việc của khách hàng giao dịch đúng quy trình, quy định. Trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể những thắc mắc của khách hàng về các quy định liên quan đến giải quyết công việc. Chỉ được tiếp khách hàng giao dịch tại cơ quan, không tiếp khách hàng bên ngoài cơ quan.

5. Chủ động, tế nhị, lịch sự giúp đỡ khi khách hàng gặp khó khăn; ưu tiên hỗ trợ giải quyết công việc với người già, người yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người đau ốm.

6. Sẵn sàng giúp đỡ, phối hợp với khách hàng trong việc xử lý công việc, hồ sơ, chứng từ theo quy định.

7. Tôn trọng và biết lắng nghe khách hàng.

a) Tôn trọng, niềm nở, thân thiện với khách hàng; ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc, nghiêm túc, không chửi thề, nói tiếng lóng, quát nạt; giữ gìn uy tín, danh dự cho cơ quan, tổ chức, đơn vị và đồng nghiệp;

b) Biết lắng nghe, tiếp nhận ý kiến phản hồi của khách hàng;

c) Trao đổi lịch sự, chủ động, bình tĩnh, mềm mỏng giải quyết các bất đồng với khách hàng;

d) Không phân biệt đối xử với khách hàng.

8. Trường hợp những yêu cầu của khách hàng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì công chức KBNN phải hướng dẫn khách hàng đến

đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 8. Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp

1. Tin tưởng, tôn trọng, hiểu biết lẫn nhau và gắn bó với tập thể.

a) Có tinh thần hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau trong thực hiện nhiệm vụ;

b) Trung thực, thân thiện, biết lắng nghe, quan tâm, thông cảm, chia sẻ và học hỏi đồng nghiệp;

c) Có thái độ cầu thị, tiếp thu những góp ý, phê bình của đồng nghiệp; có thái độ khách quan, chân thành khích lệ và thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, đơn vị;

d) Tôn trọng những quan điểm riêng và cuộc sống riêng tư đúng pháp luật của đồng nghiệp;

đ) Không có hành vi làm tổn hại đến uy tín và danh dự của đồng nghiệp; bảo vệ danh dự, uy tín, quyền và lợi ích hợp pháp của đồng nghiệp.

2. Chân thành, thẳng thắn và nghiêm túc trong giải quyết các bất đồng, mâu thuẫn với đồng nghiệp.

a) Thẳng thắn trao đổi chân thành với đồng nghiệp khi có bất đồng, mâu thuẫn để tìm cách giải quyết;

b) Mềm mỏng trong cách xử lý bất đồng, mâu thuẫn với đồng nghiệp;

c) Lắng nghe ý kiến đồng nghiệp và tìm hiểu nguyên nhân để cùng tìm ra giải pháp phù hợp.

3. Không bè phái, gièm pha, lợi dụng và phân biệt đối xử với đồng nghiệp.

a) Đối xử bình đẳng với đồng nghiệp; khách quan, thận trọng khi nhận xét đánh giá về đồng nghiệp;

b) Không vận động, lôi kéo người khác thực hiện những việc gây mất đoàn kết nội bộ.

Điều 9. Giao tiếp và ứng xử của cấp dưới với cấp trên

1. Có tinh thần và trách nhiệm cao đối với công việc được giao.

a) Công chức KBNN phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ

đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên, nỗ lực hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ được giao;

b) Khắc phục khó khăn, không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ;

c) Dám làm, dám chịu trách nhiệm, phát huy tính tự chủ, sáng tạo.

2. Thăng tiến, trung thực và chân thành trong quan hệ với cấp trên.

a) Trong giao tiếp và ứng xử, công chức KBNN phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên, đúng nguyên tắc chế độ thủ trưởng; không nịnh bợ cấp trên vì động cơ không trong sáng;

b) Sẵn sàng tiếp nhận sự phê bình của cấp trên và có ý thức sửa chữa khuyết điểm; trước cấp trên thẳng thắn, trung thực nhận lỗi và bảo đảm không lặp lại;

c) Mạnh dạn trình bày quan điểm cá nhân và đề xuất các sáng kiến, giải pháp, ý kiến đề cải tiến công việc.

3. Có ý thức tin tưởng, tôn trọng vai trò lãnh đạo của cấp trên.

a) Thực hiện đúng vai trò và vị trí của mình trong công việc được giao;

b) Tạo dựng, trân trọng và xứng đáng với sự tin tưởng của cấp trên;

c) Ứng xử khiêm tốn, đúng mực, giữ gìn, bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên;

d) Trung thực trong việc cung cấp thông tin, báo cáo kết quả công việc hoặc đề xuất công việc với cấp trên phải rõ ràng, cụ thể.

Điều 10. Giao tiếp và ứng xử của cấp trên với cấp dưới

1. gương mẫu và dám chịu trách nhiệm.

a) Phải gương mẫu trong việc thực hiện, tuyên truyền chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; trong đạo đức, lối sống, tác phong, giao tiếp, ứng xử văn hóa, giữ gìn đoàn kết nội bộ trong cơ quan, đơn vị;

b) Nói và làm phải nhất quán; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để mưu lợi cá nhân;

c) Dám chịu trách nhiệm và không đùn đẩy trách nhiệm về những quyết định, ý kiến chỉ đạo của mình;

d) Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của cấp dưới.

2. Công bằng, khách quan.

a) Luôn thực hiện nguyên tắc “Công tâm – khách quan – bình đẳng”;

b) Quan tâm, lắng nghe, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, hoàn cảnh của công chức để có cách thức động viên, 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, hạn chế những yếu kém trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao;

c) Tạo điều kiện cho cấp dưới học tập nâng cao tri thức, trình độ và kỹ năng nghiệp vụ; đối xử với cấp dưới không thiên vị, không định kiến;

d) Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới phải rõ ràng và theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức (tiến độ, chất lượng, kết quả); ứng xử phải khách quan, công bằng và minh bạch; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ, chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới; luôn lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng của công chức trong cơ quan, đơn vị.

Điều 11. Giao tiếp và ứng xử với các thể hệ cán bộ đi trước

1. Phát huy truyền thống tốt đẹp.

a) Trân trọng những truyền thống tốt đẹp, công sức của các thế hệ cán bộ đi trước;

b) Phát huy những thành quả và truyền thống tốt đẹp của các thế hệ đi trước để lại, coi đó là cội nguồn của sự phát triển hệ thống KBNN.

2. Quan tâm, kính trọng đối với các thế hệ cán bộ đi trước.

a) Kính trọng và biết ơn những cán bộ đi trước đã tạo dựng nền móng vững chắc cho sự phát triển của hệ thống KBNN;

b) Lãnh đạo và công chức đơn vị quan tâm, giữ mối liên hệ với những cán bộ đã công tác trong đơn vị mình;

c) Đơn vị và cá nhân tổ chức thăm hỏi, động viên, chia sẻ khó khăn, giúp đỡ gia đình và cá nhân cán bộ đã nghỉ hưu trong điều kiện cho phép.

Điều 12. Giao tiếp và ứng xử giữa cơ quan KBNN và KBNN địa phương

1. Giao tiếp, ứng xử giữa cơ quan KBNN và KBNN địa phương phải luôn luôn lấy sự gắn kết và lợi ích của toàn hệ thống để ứng xử.

2. Ứng xử giữa công chức cơ quan KBNN với KBNN địa phương.

a) Hướng dẫn, giúp đỡ, giải đáp tận tình những vướng mắc, khó khăn của KBNN địa phương;

b) Khi công chức cơ quan KBNN đi công tác đến KBNN địa phương phải thông báo trước, nói rõ nội dung, thời gian, thành phần để KBNN địa phương chuẩn bị.

3. Ứng xử giữa KBNN địa phương với cơ quan KBNN.

a) Chuẩn bị tài liệu, bố trí lịch làm việc như kế hoạch đã thông báo;

b) Làm việc đúng thành phần, cán bộ được cử làm việc phải có trách nhiệm và tinh thần phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ;

c) Tiếp đón chu đáo, tiết kiệm.

Điều 13. Giao tiếp và ứng xử tại nơi cư trú và nơi công cộng

1. Gương mẫu chấp hành và vận động gia đình, người thân, những người xung quanh tham gia thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; 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. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục thực hiện pháp luật, phòng chống tệ nạn xã hội.

3. Gương mẫu, tránh phô trương, lãng phí trong việc tổ chức các hoạt động liên hoan, cưới hỏi, tang lễ, mừng thọ, sinh nhật, tân gia...

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

Điều 14. Giao tiếp qua điện thoại và thư điện tử công vụ

1. Những lưu ý chung khi giao tiếp qua điện thoại.

a) Khi giao tiếp phải có chủ ngữ, vị ngữ, nói từ tốn, ngắn gọn, rõ ràng, chú ý đến âm điệu và tốc độ giọng nói. Không nói quá to hay quá nhỏ khiến người nghe phải liên tục hỏi lại. Phải thể hiện sự nhiệt tình và tự tin trong lời nói;

b) Dùng điện thoại cơ quan vào mục đích công việc, không dùng điện thoại cơ quan trao đổi những công việc riêng trong giờ hành chính;

c) Trong giờ hành chính tránh sử dụng điện thoại để trao đổi, làm việc riêng gây ảnh hưởng đến người khác;

d) Trả lời thẳng câu hỏi của đối tác, nếu không biết câu trả lời hoặc không chắc chắn vào những gì mình nói hãy nói tôi sẽ gọi lại cho anh (chị) sau khi đã có thông tin trả lời đầy đủ, chính xác;

đ) Không nói những thông tin thừa và thông tin làm lộ, lọt bí mật theo quy định;

e) Xác nhận lại những điều đã trao đổi khi kết thúc để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp;

f) Nói lời cảm ơn, lời chào trước khi chấm dứt cuộc gọi và cúp (gác) máy nhẹ nhàng;

g) Những điều nên tránh:

- Gọi nhầm tên người bên kia đầu dây, nếu không biết hãy hỏi thẳng thắn;
- Hút thuốc, ngáp, ăn, uống... khi đang nói chuyện điện thoại;
- Cùng một lúc bắt nhiều cuộc điện thoại; nên kết thúc cuộc này rồi hãy bắt cuộc khác;
- Bất nhã yêu cầu người bên kia phải gọi điện vào lúc khác;
- Chuyển cuộc gọi qua nhiều người.

2. Đối với người gọi.

a) Khi gọi điện thoại, công chức KBNN phải chào hỏi lịch sự, xưng tên, cơ quan, đơn vị công tác; trao đổi qua điện thoại phải nhã nhặn, lịch sự, diễn đạt ngắn gọn, tập trung vào nội dung cần trao đổi với cơ quan, đơn vị;

b) Nên chuẩn bị thông tin mình định nói trước; có thể gạch đầu dòng những điều định nói và cần nói để tiết kiệm thời gian trao đổi giữa 2 bên;

c) Nếu gọi nhầm số cần xin lỗi, không cúp máy đột ngột;

d) Thời gian gọi điện: hạn chế gọi điện ngoài giờ hành chính; trừ khi có công việc gấp, không nên gọi điện thoại vào giờ ăn cơm, giờ nghỉ trưa hoặc sau 21h.

3. Đối với người nghe.

a) Nhắc máy kịp thời, chủ động chào hỏi lịch sự, nhiệt tình trả lời điện thoại;

b) Khi nghe điện thoại phải lắng nghe, không tranh cãi qua điện thoại; trao đổi lại thông tin ngắn gọn, bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà cơ quan, đơn vị đang trao đổi; đặt chuông điện thoại đủ nghe (hoặc chế độ rung đối với điện thoại di động) để không ảnh hưởng người khác, đặc biệt trong cuộc họp, hội nghị; không ngắt điện thoại khi người gọi đang nói;

c) Nếu vì một nguyên nhân khách quan không thể tiếp tục cuộc nói chuyện thì nên xin lỗi và hẹn gọi lại vào thời gian cụ thể;

d) Nếu có điện thoại gọi đến khi đang tiếp khách hay hội họp nên xin lỗi mọi người trước khi ra khỏi phòng để nghe;

đ) Đối với trường hợp nghe hộ điện thoại: người nghe hộ cần nắm rõ tên người gọi, ghi chép đầy đủ nội dung liên hệ (nếu có) để thông báo lại người được gọi.

4. Quản lý, sử dụng hộp thư điện tử công vụ cá nhân, tổ chức.

a) Thông tin, trao đổi công việc của cơ quan phải sử dụng thư điện tử công vụ;

b) Khi giao tiếp qua thư điện tử nên đặt tiêu đề rõ ràng cho nội dung thư;

c) Thực hiện việc gửi, trả lời thư điện tử công vụ kịp thời, đúng nội dung (trừ trường hợp nội dung trao đổi là mật, tối mật, tuyệt mật); nội dung thư nên súc tích, ngắn gọn, rõ ràng;

d) Không được tự ý cho mượn hộp thư điện tử công vụ cá nhân, tổ chức.

Điều 15. Giao tiếp khi bắt tay

a) Bắt tay tư thế bình đẳng, đứng thẳng người, hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau. Chỉ nên siết nhẹ biểu hiện sự nồng ấm thân thiết; dùng một tay (chủ yếu dùng tay phải) để bắt tay. Khi bắt tay phải nhìn thẳng vào mắt người đối diện (trừ người đó là Chủ tịch nước hoặc người đứng đầu cộng đồng tôn giáo);

b) Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn cần chờ đối tác chìa tay trước;

c) Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay;

không tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ cho dù đối tác hoặc người đối diện quan trọng đến mức nào; không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, bắt tay kèm theo cười nói oang oang, toe toét, giơ cả hai tay; không buông thông hoặc thả lỏng tay hoặc biểu hiện sự hời hợt khi bắt tay.

Điều 16. Ứng xử trên mạng xã hội

1. Quy tắc ứng xử chung

a) Quy tắc Tôn trọng, tuân thủ pháp luật: tuân thủ pháp luật Việt Nam, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;

b) Quy tắc Lành mạnh: hành vi, ứng xử trên mạng xã hội phù hợp với các giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống tốt đẹp của dân tộc Việt Nam;

c) Quy tắc An toàn, bảo mật thông tin: tuân thủ các quy định và hướng dẫn về bảo vệ an toàn và bảo mật thông tin;

d) Quy tắc Trách nhiệm: chịu trách nhiệm về các hành vi, ứng xử trên mạng xã hội; phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý hành vi, nội dung thông tin vi phạm pháp luật.

2. Quy tắc ứng xử của công chức KBNN trên mạng xã hội.

a) Tìm hiểu và tuân thủ các điều khoản hướng dẫn sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ mạng xã hội trước khi đăng ký, tham gia mạng xã hội;

b) Nên sử dụng họ, tên thật cá nhân và đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ để xác thực khi tham gia, sử dụng mạng xã hội;

c) Thực hiện biện pháp tự quản lý, bảo mật tài khoản mạng xã hội và nhanh chóng thông báo tới cơ quan chức năng, nhà cung cấp dịch vụ khi tài khoản cá nhân bị mất quyền kiểm soát, bị giả mạo, lợi dụng và sử dụng vào mục đích không lành mạnh, ảnh hưởng đến an ninh quốc gia và trật tự an toàn xã hội, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;

d) Chỉ chia sẻ những thông tin có nguồn chính thống, đáng tin cậy;

đ) Có các hành vi, ứng xử phù hợp với những giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống của dân tộc Việt Nam; không sử dụng từ ngữ gây thù hận, kích động bạo lực, phân biệt vùng miền, giới tính, tôn giáo;

e) Không đăng tải, chia sẻ những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác; sử dụng ngôn ngữ phản cảm, vi phạm thuần phong

mỹ tục; tung tin giả, tin sai sự thật; quảng cáo, kinh doanh dịch vụ trái phép... gây bức xúc trong dư luận xã hội, ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội;

f) Khuyến khích sử dụng mạng xã hội để tuyên truyền, quảng bá về đất nước – con người, văn hóa tốt đẹp của Việt Nam, chia sẻ thông tin tích cực, những tấm gương người tốt, việc tốt;

g) Vận động người thân trong gia đình, bạn bè, những người xung quanh tham gia giáo dục, bảo vệ trẻ em, trẻ vị thành niên sử dụng mạng xã hội một cách an toàn, lành mạnh;

h) Thông báo tới cơ quan chủ quản để kịp thời có hướng xử lý, trả lời, giải quyết khi có những ý kiến, thông tin trái chiều, thông tin vi phạm pháp luật có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, lĩnh vực quản lý của công chức KBNN.

Điều 17. Quy định phát ngôn

1. Phải tuân thủ đạo đức nghề nghiệp và đúng quy định của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước thông qua lời nói để truyền tải thông tin đến các thành viên trong cuộc họp trong phạm vi, lĩnh vực được giao quản lý.

2. Chỉ được phát ngôn những nội dung liên quan đúng thẩm quyền trong phạm vi, lĩnh vực được giao quản lý; không thông tin nội dung thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật thuộc quy định của Đảng, bí mật khác theo quy định của pháp luật.

3. Không cung cấp, trao đổi, truyền đưa hoặc lưu trữ, sử dụng thông tin tại cuộc họp lên mạng xã hội, báo chí làm ảnh hưởng đến uy tín cơ quan, đơn vị, đoàn kết nội bộ, xúc phạm đồng nghiệp (nếu có).

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Thủ trưởng các đơn vị chủ động phối hợp với cấp ủy đảng và tổ chức công đoàn tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, phổ biến, quán triệt nội dung của Quy chế Văn hóa công sở ban hành kèm theo Quyết định số 828/QĐ-BTC ngày 08/6/2020 của Bộ Tài chính và Bộ Quy tắc ứng xử này tới toàn thể công chức, viên chức, người làm việc theo chế độ hợp đồng lao động trong đơn vị biết để thực hiện.

2. Bộ phận tham mưu về công tác tổ chức cán bộ của các đơn vị phối hợp

với các bộ phận có liên quan thực hiện việc kiểm tra, giám sát và đề xuất xem xét, xử lý công chức vi phạm theo đúng quy định. *u*
