

Số: **48** /BC-HĐND

Hà Nội, ngày **07** tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ công chức,
viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội
và Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố**

Thực hiện Kế hoạch số 16/KH-HĐND ngày 09/9/2020 của Thường trực HĐND Thành phố về khảo sát việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội và Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố, từ ngày 18/9/2020 đến ngày 02/10/2020, Đoàn khảo sát của Thường trực HĐND Thành phố đã tổ chức làm việc trực tiếp với 06 cơ quan, đơn vị¹; khảo sát thực tế tại 11 trụ sở cơ quan/bộ phận “một cửa” cơ quan hành chính nhà nước, 07 điểm công cộng trên địa bàn Thành phố²; khảo sát qua xem xét báo cáo của 16 quận, huyện, thị xã trên địa bàn Thành phố³. Tham gia Đoàn khảo sát có đại diện Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội, lãnh đạo Hội Nông dân Thành phố, lãnh đạo Sở Văn hóa & Thể thao, Thanh tra Sở Nội vụ, Lãnh đạo Văn phòng HĐND Thành phố. Đoàn khảo sát báo cáo kết quả, cụ thể như sau:

I. Kết quả đạt được

Trong quá trình hội nhập và phát triển của Thủ đô, việc gìn giữ và phát huy bản sắc văn hóa Thăng Long - Hà Nội, đặc biệt là gìn giữ truyền thống văn hóa ứng xử tốt đẹp, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh luôn được Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố và cấp ủy các cấp quan tâm chỉ đạo. Nhiệm kỳ 2015 - 2020, Thành ủy đã ban hành Chương trình 04-CT/TU ngày 26/4/2016 về “Phát triển văn hoá - xã hội, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Thủ đô, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh”. Đặc biệt, đầu năm 2017, UBND Thành phố đã ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ công chức, viên chức, người

¹ Làm việc trực tiếp với các đơn vị: Sở Văn hóa - Thể thao, Sở Nội vụ, Hội LHPN thành phố, Thành Đoàn Hà Nội, Hội Nông dân Thành phố; UBND quận Hai Bà Trưng.

² Đoàn Khảo sát thực tế tại Bộ phận một cửa: Bảo hiểm xã hội huyện Chương Mỹ; Trụ sở Bảo hiểm xã hội thành phố; Phòng Quản lý phương tiện và người lái sở Giao thông Vận tải; Khu liên cơ Võ Chí Công (trụ sở 08 sở ngành của Thành phố); bộ phận một cửa quận Hai Bà Trưng, phường Quỳnh Lôi, phường Đồng Tâm (quận Hai Bà Trưng), xã Di Trạch, xã Đức Giang (huyện Hoài Đức), xã Thạch Thán (huyện Quốc Oai), Phường Dịch Vọng Hậu (quận Cầu Giấy); khảo sát tại các điểm công cộng: Bến xe Giáp Bát, tuyến phố Bạch Mai và Trung tâm thương mại chợ Mơ, Bệnh viện huyện Hoài Đức; Nhà văn hóa thôn Dâu 1 (xã Di Trạch, huyện Hoài Đức), Chùa Lai Xá, huyện Hoài Đức, Nhà Văn hóa Thôn Trường Yên - huyện Chương Mỹ; Khu dân cư tại Chung cư CT2 Ngõ Thi Nhậm, quận Hà Đông.

³ Các đơn vị không gửi báo cáo theo yêu cầu của Đoàn khảo sát Thường trực HĐND Thành phố: Ba Đình, Cầu Giấy, Long Biên, Đan Phượng, Đông Anh, Gia Lâm, Mê Linh, Mỹ Đức, Phú Xuyên, Phúc Thọ, Sóc Sơn, Thạch Thất, Thanh Oai, Thanh Trì.

lao động trong các cơ quan thuộc thành phố (Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017) và Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố (Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 10/3/2017), nhằm góp phần giữ gìn, phát huy truyền thống văn hoá tốt đẹp của Thủ đô và đất nước, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh. Tháng 3/2018, Thường trực HĐND thành phố đã tổ chức phiên giải trình về nội dung thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử sau 01 năm thực hiện. Tháng 11/2019, Ban Văn hóa - Xã hội HĐND Thành phố tổ chức khảo sát nhằm tiếp tục đánh giá việc thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử trên địa bàn Thành phố.

Qua báo cáo và khảo sát thực tế cho thấy, công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến về hai Bộ Quy tắc ứng xử được cấp ủy, chính quyền các địa phương, cơ quan đơn vị, các đoàn thể chính trị xã hội từ Thành phố đến quận, huyện, xã, phường, thị trấn quan tâm, triển khai thực hiện với phương thức đa dạng, thường xuyên đổi mới, trong đó chú trọng nhiều hình thức trực quan sinh động, ngắn gọn, dễ nhớ và dễ thực hiện. Các cơ quan thông tấn, báo chí duy trì các chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền về các Quy tắc ứng xử xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh, thường xuyên, hiệu quả⁴.

Qua hơn 3 năm triển khai thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử trên địa bàn Thành phố đã đạt được nhiều kết quả, cụ thể:

1. Việc thực hiện Quy tắc ứng xử của các bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội

Ngay sau khi UBND thành phố Hà Nội ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, các cơ quan thuộc Thành phố đã tổ chức quán triệt nội dung quy tắc tới cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đang công tác tại các cơ quan, đơn vị với nhiều hình thức⁵. Tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố đã niêm yết công khai hoặc in thành bảng treo tại phòng tiếp công dân, bộ phận một cửa hoặc nơi mọi người dễ quan sát trong trụ sở cơ quan để nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện.

Sở Văn hóa và Thể thao với trách nhiệm là cơ quan thường trực đơn đốc thực hiện đã tham mưu UBND Thành phố hướng dẫn các quận, huyện, thị xã tập

⁴ Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội duy trì chương trình: Người Tràng An, Người Hà Nội, Hà Nội của chúng ta (thời lượng 20 phút, phát sóng sáng chủ nhật hàng tuần) tuyên truyền về việc xây dựng nếp sống Người Hà Nội thanh lịch văn minh, về quy tắc ứng xử nơi công cộng và trong các cơ quan hành chính thông qua những câu chuyện cụ thể, chân thực, các điển hình trong thực hiện tại cơ sở, tăng cường xây dựng tin, bài trong các bản tin Thời sự (6h, 9h, 12h, 15h, 18h, 18h30, 23h) với nhiều nội dung... Ngoài ra còn tuyên truyền trong các chuyên mục của Đài: Hà Nội những góc nhìn, Phim và phóng sự tài liệu, Văn hóa sống...; Báo Hà Nội mới phát động cuộc thi viết "Mỗi ngày một chuyện" và tiếp nhận gần 600 bài của hơn 200 tác giả là những người viết chuyên và không chuyên tại Hà Nội và các tỉnh, thành trên cả nước...

⁵ (1) Tổ chức ký cam kết thực hiện Quy tắc ứng xử (trong đó cơ quan Văn phòng HĐND Thành phố là đơn vị đầu tiên của Thành phố tổ chức triển khai quán triệt tới CBCC LĐ cùng với ký cam kết thực hiện); (2) Chỉ đạo niêm yết toàn văn quy tắc ứng xử của cán bộ công chức tại các cơ quan, đơn vị; (3) Trình bày quy tắc ứng xử trên một mặt giấy phát tới từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động để tại bàn làm việc; (4) Phổ biến quán triệt nội dung quy tắc trong họp chuyên môn và họp chi bộ (là tiêu chí đánh giá phân loại A, B, C của cán bộ công chức hàng tháng); (5) Đánh giá sơ kết, nêu gương những tấm gương thực hiện tốt và chưa tốt quy tắc.

trung xây dựng các mô hình⁶; phát động viết về gương điển hình tiên tiến thực hiện quy tắc ứng xử⁷, phối hợp với Ban Thi đua - Khen thưởng Thành phố hàng tháng lựa chọn từ 1 đến 2 tập thể và cá nhân triển khai thực hiện tốt các quy tắc ứng xử ở các địa phương trình Hội đồng Thi đua Thành phố khen thưởng... Qua đó đã tạo động lực, khuyến khích và giúp việc giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với nhân dân bằng thái độ niềm nở, tận tình và ngày càng chuyển biến tốt hơn; tinh thần trách nhiệm đối với công việc và hiệu quả làm việc của cán bộ, công chức được nâng lên; cán bộ, công chức xử lý văn bản và hồ sơ công việc khoa học, kịp thời, sẵn sàng phục vụ người dân giải quyết các thủ tục hành chính ngoài giờ quy định⁸.

UBND các quận, huyện, thị xã chủ động xây dựng kế hoạch thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, cụ thể hóa từng nội dung phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương, đơn vị, duy trì các hình thức tuyên truyền, phổ biến như: đưa quy tắc ứng xử vào các buổi sinh hoạt chi bộ, công đoàn, chi đoàn, các buổi giao ban định kỳ. Đưa nội dung quy tắc ứng xử vào đánh giá cán bộ, công chức; tổ chức đánh giá sơ kết, nêu gương những tấm gương thực hiện tốt, khen thưởng những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy tắc ứng xử, nhắc nhở, phê bình những trường hợp chưa thực hiện nghiêm túc.

Tại các địa điểm khảo sát trực tiếp, Đoàn khảo sát ghi nhận cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan đơn vị đã chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định, trang phục công sở lịch sự; đeo, cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh đúng quy định, công tác tiếp công dân được quan tâm thực hiện tốt. Đặc biệt, qua khảo sát ở những địa phương trước đây còn dễ xảy ra sai sót cho thấy đã được khắc phục và có những chuyển biến tích cực, các hiện tượng, hình ảnh phản cảm về thái độ ứng xử của cán bộ công chức khi thi hành nhiệm vụ trong phục vụ, giao tiếp với công dân gây bức xúc trong dư luận và nhân dân đã không còn xảy ra.

Công tác thanh tra, kiểm tra công vụ tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố được tiến hành thường xuyên⁹, với nhiều hình thức định kỳ, đột xuất qua đó

⁶ (1) Mô hình bộ phận một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp; (2) Mô hình cơ quan xanh, nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng; (3) Mô hình xây dựng trường học thân thiện, nói lời hay làm việc tốt, cảnh quan đẹp.

⁷ Sau thời gian phát động đã có 106 điển hình tiên tiến được phát hiện, vinh danh, trong đó, đã có 10 tập thể, 10 cá nhân đã được Thành phố khen thưởng tại hội nghị quán triệt kỷ cương hành chính và phát động phong trào “Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện văn hoá công sở và nơi công cộng”

⁸ Tiêu biểu như các mô hình: “Bộ phận một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp”, “Cơ quan công sở xanh, gọn gàng, ngăn nắp”... ở quận Đống Đa, Bắc Từ Liêm...

⁹ 6 Tháng đầu năm 2020, Đoàn kiểm tra công vụ của UBND Thành phố thực hiện kiểm tra công vụ đột xuất đối với 51 lượt cơ quan, đơn vị, khảo sát 12 điểm tổ chức lễ hội. Trên cơ sở kết quả kiểm tra của Đoàn Kiểm tra công vụ, các cơ quan, đơn vị đã nghiêm túc tiếp thu, thực hiện rà soát, đề ra các biện pháp khắc phục ngay các tồn tại, thiếu sót và có nội dung báo cáo gửi về Đoàn Kiểm tra công vụ Thành phố.

kip thời chấn chỉnh những thiếu sót của cơ sở, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan đơn vị, địa phương.

2. Việc thực hiện Quy tắc ứng xử nơi công cộng

Sở Văn hóa và Thể thao đã tham mưu Ban chỉ đạo Chương trình 04-CTr/TU của Thành ủy ban hành kế hoạch chỉ đạo thực hiện Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2020 với 36 việc cụ thể¹⁰. Căn cứ vào đối tượng điều chỉnh của Quy tắc ứng xử nơi công cộng, các cơ quan, đơn vị địa phương đã niêm yết công khai quy tắc tại Nhà văn hóa thôn làng, tổ dân phố; vườn hoa, công viên, điểm di tích, điểm tham quan du lịch...; Nhiều địa phương, đơn vị tổ chức ký cam kết thực hiện, phát động thi đua, tuyên truyền quy tắc ứng xử nơi công cộng gắn với các lễ hội trên địa bàn; đồng thời tiến hành rà soát, bổ sung nội dung quy tắc vào các hương ước, quy ước thôn làng, tổ dân phố phù hợp với các quy định của địa phương, triển khai tuyên truyền để nhân dân thực hiện thông qua các cuộc họp sinh hoạt hàng tháng của chi bộ, khu dân cư, tổ dân phố, các hội đoàn thể. Một số nơi công cộng, điểm sinh hoạt cộng đồng trên địa bàn Thành phố đã được niêm yết Quy tắc ứng xử nơi công cộng để người dân chấp hành và tham gia giám sát.

Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hà Nội và các tổ chức chính trị - xã hội đã chủ động, nghiêm túc triển khai, tập trung tuyên truyền sâu rộng nội dung các quy tắc ứng xử đến đoàn viên, hội viên; xây dựng nhiều mô hình thiết thực, hiệu quả, lồng ghép thực hiện quy tắc ứng xử với các phong trào thi đua, vận động nhân dân tiếp tục tham gia các hoạt động góp phần nâng cao chất lượng xã đạt chuẩn nông thôn mới, thực hiện cuộc vận động “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh”, phát động chương trình “*Chung tay phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do virus Corona gây ra*”... Liên đoàn Lao động Thành phố triển khai cuộc vận động xây dựng “*Nếp sống văn hóa công nghiệp*” gắn với xây dựng cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa, xây dựng môi trường văn hóa tiên bộ, đảm bảo trật tự, an toàn xã hội; Hội Liên hiệp phụ nữ Thành phố triển khai cuộc vận động “*Phụ nữ Thủ đô ứng xử đẹp*”, “*Đoạn đường phụ nữ tự quản*” “*Biến chân rác thành vườn hoa phụ nữ tự quản*”... Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh Thành phố tuyên truyền hai Bộ Quy tắc ứng xử thông qua 02 fanpage: “*thanhdoanhanoi*” và “*camera360tre*” được kết nối với trên 2300 fanpage của cơ sở Đoàn cấp huyện và tương đương, cấp xã và tương đương với mạng lưới thành viên và người theo dõi đông đảo đã thường xuyên xây dựng, chia sẻ những video clip, infographic, câu chuyện hay, hành động đẹp... về thực hiện quy tắc ứng xử; tổ chức thi tìm hiểu trực tuyến 02 bộ Quy tắc ứng

¹⁰ Kế hoạch đã chỉ rõ nội dung, nhiệm vụ và phân công cụ thể các sở, ban, ngành, quận huyện từ Thành phố đến cơ sở về trách nhiệm triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử. Đến nay, 36/36 đầu việc đã được triển khai thực hiện bao gồm: Thiết kế, lắp đặt các biển, bảng treo (theo mẫu thống nhất Sở VH TT hướng dẫn); tổ chức tọa đàm; phát tờ rơi, tờ gấp tới 100% các hộ gia đình; tuyên truyền trong các buổi sinh của thôn, tổ dân phố; phát thanh trên các phương tiện công cộng; tổ chức hội thi tìm hiểu quy tắc ứng xử, nhắc nhở về trang phục khi hành lễ; bổ sung nội dung quy tắc ứng xử vào nội quy bảo tàng, thư viện, nhà văn hóa, dựng bảng quy tắc ứng xử tại các khu chung cư thang máy, thang bộ (đối với khu tập thể)...

xử tại nền tảng trực tuyến “tuoitrethudo.com” thu hút hàng ngàn lượt thí sinh tham gia, đồng thời xây dựng nhiều mô hình phù hợp với từng đối tượng và đặc thù của thanh niên, như “*văn phòng xanh, cơ quan xanh*”, “*chung cư không rác thải nhựa*”, “*Nhà vệ sinh thân thiện*” giúp từng bước nâng cao nhận thức của đoàn viên thanh niên trong thái độ ứng xử với môi trường, xã hội. Hội Nông dân Thành phố có nhiều hoạt động, như tổ chức hội thi “*Tìm hiểu quy tắc ứng xử nơi công cộng*” từ cấp cơ sở đến thành phố với hình thức sân khấu hoá, tạo sức lan toả, kịp thời phát hiện biểu dương những điển hình, phê phán uốn nắn những biểu hiện lệch lạc.

Việc triển khai Quy tắc ứng xử nơi công cộng đã ngày càng thu hút được sự quan tâm của người dân, định hướng người dân những việc nên làm và không nên làm ở nơi công cộng, từng bước xây dựng, hình thành những chuẩn mực trong ứng xử, điều chỉnh thái độ, hành vi nơi công cộng, góp phần xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh.

Từ sự nỗ lực của cả hệ thống chính trị, sau hơn 3 năm triển khai, hai bộ quy tắc ứng xử đã từng bước đi vào cuộc sống, với những cách làm sáng tạo và hiệu quả, được dư luận nhân dân đồng tình, hưởng ứng. Việc thực hiện các quy tắc ứng xử đã có tác động tích cực trong xây dựng, hình thành chuẩn mực văn hóa, góp phần giữ gìn, phát triển truyền thống văn hóa tốt đẹp của Thủ đô, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh.

II. Một số hạn chế và nguyên nhân

1. Hạn chế

1.1. Việc thực hiện Quy tắc ứng xử của các bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội

- Công tác tuyên truyền, phổ biến ở một số cơ sở còn hình thức, chưa sinh động để giúp truyền tải tốt nội dung Quy tắc ứng xử tới cán bộ, công chức và nhân dân Thủ đô. Một số nơi niêm yết Quy tắc ứng xử còn hình thức.

- Một số cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong một số cơ quan, đơn vị chưa chấp hành tốt một số quy tắc ứng xử chung như: không đeo thẻ công chức, đeo tai nghe trong giờ làm việc; còn có hiện tượng đi làm muộn, chưa giữ được môi trường làm việc sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp, hút thuốc lá trong phòng làm việc...

- Việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” ở một số đơn vị còn có tồn tại, thiếu sót như: chưa tiếp nhận và giải quyết 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; một số máy theo dõi tra cứu danh mục thủ tục hồ sơ dịch vụ công trực tuyến để người dân tự làm và màn hình tra cứu trạng thái hồ sơ hư hỏng, không thể sử dụng nhưng chưa được sửa chữa kịp thời; công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính quá thời hạn, ghi chép sổ sách chưa đúng quy định...

- Công tác định kỳ đánh giá kết quả việc thực hiện quy tắc ứng xử ở một số cơ quan, đơn vị chưa thường xuyên, còn hình thức.

- Công tác tiếp công dân tại một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt: chưa quan tâm bố trí cơ sở vật chất phục vụ hoạt động tiếp công dân đảm bảo theo quy định, phòng tiếp công dân còn chung với một số phòng chức năng khác; chưa thực hiện niêm yết kịp thời, đầy đủ về thời gian tiếp công dân, lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị; tại thời điểm kiểm tra, phòng tiếp công dân một số cơ quan, đơn vị không có người trực.

1.2. Việc thực hiện Quy tắc ứng xử nơi công cộng

- Tại một số điểm công cộng, sinh hoạt cộng đồng trên địa bàn Thành phố như nhà ga, bến xe, Trung tâm thương mại, chợ... chưa chú trọng tuyên truyền, phổ biến quy tắc ứng xử, có nơi chưa niêm yết Quy tắc ứng xử nơi công cộng để người dân biết, thực hiện và tham gia giám sát các hành vi ứng xử không chuẩn mực.

- Một số người dân ý thức chấp hành chưa cao; vẫn còn hiện tượng lấn chiếm vỉa hè, lòng đường để kinh doanh; xả rác chưa đúng giờ và đúng nơi quy định; còn hiện tượng nói tục, chửi bậy nơi công cộng; còn có người dân đi lễ tại các di tích mặc trang phục chưa phù hợp, đặt tiền lễ không đúng nơi quy định; vi phạm quy định khi tham gia giao thông...

2. Nguyên nhân

2.1. Đối với việc thực hiện Quy tắc ứng xử của các bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội: Công tác tuyên truyền quán triệt thực hiện quy tắc ứng xử ở một số cơ quan, đơn vị chưa thường xuyên, liên tục; sự vào cuộc của cấp ủy đảng, chính quyền, các tổ chức chính trị, xã hội ở một số nơi chưa thực sự quyết liệt, thậm chí còn mang tính hình thức; cá biệt có những nơi chưa coi trọng việc đánh giá kết quả thực hiện tại cơ quan, địa phương, đơn vị. Sự gương mẫu của cán bộ, công chức, đảng viên trong triển khai, thực hiện quy tắc ứng xử có nơi chưa rõ nét.

2.2. Đối với việc thực hiện Quy tắc ứng xử nơi công cộng:

- Hà Nội là nơi tập trung giao thoa của nhiều vùng văn hóa trong giao tiếp, ứng xử của các địa phương trên cả nước, cũng như thường xuyên đón số lượng lớn khách du lịch, do đó việc chấp hành quy tắc ứng xử nơi công cộng cần có thời gian tạo nhận thức chung để mọi người dân đồng thuận, tự giác thực hiện ứng xử văn minh, văn hóa nơi công cộng.

- Công tác tuyên truyền chưa thực sự sâu rộng, hiệu quả chưa cao; chưa có chế tài xử lý cụ thể đối với một số hành vi vi phạm quy tắc ứng xử nên tính răn đe chưa cao, vẫn dừng ở việc vận động nhắc nhở định hướng thái độ, hành vi ứng xử là chính; công tác tham mưu khen thưởng và xử lý vi phạm có lúc, có nơi còn chưa kịp thời; Vai trò của các tổ chức Hội, đoàn thể trong kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên thực hiện các Quy tắc ứng xử một số nơi chưa rõ nét.

III. Kiến nghị và đề xuất

1. Đối với UBND Thành phố

(1) Tiếp tục tập trung chỉ đạo thực hiện tốt hai Bộ Quy tắc ứng xử, trong đó quan tâm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tuyên truyền, chú trọng các biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế. Chỉ đạo các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã tăng cường siết chặt kỷ cương hành chính; nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp; phát hiện gương điển hình tiên tiến, cách làm hay trong thực thi công vụ, kịp thời nhân rộng và động viên khen thưởng; xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong việc triển khai hai Bộ Quy tắc ứng xử tại địa phương, cơ quan, đơn vị.

(2) Khẩn trương rà soát, sửa đổi, bổ sung một số nội dung quy tắc ứng xử phù hợp với tình hình mới; cần sớm ban hành chế tài xử lý các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử.

(3) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra thường xuyên và đột xuất việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc Thành phố, quan tâm tới bộ phận tiếp dân của các cơ quan, đơn vị, hàng năm tổ chức đánh giá sơ kết định kỳ 6 tháng, 1 năm việc triển khai thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử.

(4) Chỉ đạo rà soát, đề xuất cơ chế hỗ trợ đầu tư để các địa phương sớm hoàn thành mục tiêu 100% thôn, làng có nhà văn hóa hoặc điểm sinh hoạt cộng đồng, góp phần nâng cao đời sống văn hóa tinh thần cho nhân dân.

(5) Trong quá trình khảo sát và qua báo cáo của các quận, huyện, thị xã, Đoàn khảo sát nhận được một số ý kiến đề xuất, kiến nghị cụ thể của các đơn vị. Thường trực HĐND Thành phố tổng hợp và đề nghị UBND Thành phố nghiên cứu, chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền (*phụ lục kèm theo*).

2. Đối với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội

(1) Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền, vận động các tầng lớp nhân dân, đoàn viên, hội viên của các tổ chức chính trị - xã hội trong việc tham gia thực hiện tốt hai Bộ Quy tắc ứng xử của Thành phố gắn với các phong trào của Đoàn, của Hội cũng như thực hiện chủ đề công tác hàng năm.

(2) Phát huy thế mạnh các kênh truyền thông của Đoàn, Hội trong đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền; đánh giá và nhân rộng các mô hình điểm trong tuyên truyền vận động thực hiện quy tắc ứng xử.

(3) Triển khai có hiệu quả Cuộc thi phát hiện và viết về gương điển hình tiên tiến, người tốt việc tốt, trong đó quan tâm phát hiện, tuyên truyền, nhân rộng gương điển hình, mô hình, cách làm hay trong tuyên truyền, thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử ở các cấp Đoàn, Hội.

(4) Định kỳ đánh giá, rút kinh nghiệm việc triển khai thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử; tăng cường kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên thực hiện các Quy tắc ứng xử của thành phố.

3. Đối với các sở, ngành Thành phố

(1) Sở Văn hóa và Thể thao

- Tiếp tục phối hợp với các cơ quan truyền thông của Trung ương và Hà Nội tuyên truyền các quy tắc ứng xử; tham mưu UBND Thành phố sửa đổi, bổ sung một số nội dung quy tắc ứng xử phù hợp với tình hình mới; đôn đốc các địa phương, đơn vị tiếp tục xây dựng các mô hình tuyên truyền hiệu quả Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc Thành phố Hà Nội và Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố.

- Lồng ghép thực hiện các nội dung Quy tắc ứng xử nơi công cộng vào hướng dẫn thực hiện nội dung Phong trào Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa.

- Tiếp tục hướng dẫn địa phương bổ sung các nội dung quy tắc ứng xử vào quy ước, hương ước của cộng đồng dân cư, thôn, tổ dân phố.

- Tăng cường kiểm tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử tại các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố.

(2) *Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội*: Lồng ghép nội dung quy tắc ứng xử trong việc giảng dạy bộ tài liệu Giáo dục nếp sống thanh lịch, văn minh cho học sinh Thủ đô; nghiên cứu chỉ đạo các cơ sở giáo dục - đào tạo niêm yết Quy tắc ứng xử nơi công cộng tại cổng các trường học.

(3) *Sở Giao thông Vận tải*: chỉ đạo các bến xe, nhà ga niêm yết Quy tắc ứng xử nơi công cộng và tăng cường tuyên truyền việc thực hiện trên hệ thống loa của bến xe, nhà ga.

(4) *Sở Nội vụ*: Thành lập đoàn, tổ chức kiểm tra công vụ, công tác tổ chức cán bộ, cải cách hành chính lồng ghép với thực hiện các quy tắc ứng xử tại các địa phương, đơn vị.

(5) Thủ trưởng các cơ quan của Thành phố thường xuyên quán triệt Quy tắc ứng xử của các bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị; tăng cường kiểm tra, giám sát, tổ chức đánh giá và kiểm điểm việc thực hiện; đưa vào tiêu chí để xếp loại thi đua hàng năm.

4. Đối với các cơ quan báo chí của Thành phố: Tích cực tuyên truyền, phổ biến sâu rộng hai Bộ Quy tắc ứng xử tới cán bộ, nhân dân trong toàn Thành phố để biết và cùng giám sát việc thực hiện; kịp thời phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cá nhân thực hiện tốt; phê phán các tập thể, cá nhân vi phạm.

5. Đối với UBND các quận, huyện, thị xã

(1) Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền nội dung của hai Bộ Quy tắc ứng xử. Với mỗi Quy tắc cần đổi mới nội dung, hình thức tuyên truyền phù hợp.

(2) Tiếp tục thực hiện quyết liệt các nhiệm vụ, chỉ tiêu, giải pháp đã đề ra trong Chương trình 04-CTr/TU, Kế hoạch 165/KH-UBND về “Phát triển văn hóa - xã hội, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Thủ đô, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh giai đoạn 2016-2020”; xây dựng các chuyên đề và giải pháp cụ thể về xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh kết hợp với các giải pháp cụ thể, thiết thực nhằm thực hiện hiệu quả Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan đơn vị và Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố.

(3) Chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn niêm yết đầy đủ Quy tắc ứng xử nơi công cộng tại các nhà văn hóa, điểm di tích, chợ và các nơi công cộng để nhân dân biết, thực hiện.

(4) Tiếp tục chấn chỉnh lề lối làm việc, đạo đức tác phong, kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND cấp xã, công chức thường xuyên tiếp xúc, giải quyết công việc, thủ tục hành chính với người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tăng cường kiểm tra, giám sát và định kỳ chỉ đạo đánh giá kết quả thực hiện hai Bộ Quy tắc ứng xử tại địa phương, cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

(5) Quan tâm đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất thiết chế văn hóa tại thôn, tổ dân phố trên địa bàn nhằm góp phần xây dựng và nâng cao đời sống văn hóa tinh thần cho nhân dân.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát việc thực hiện Quy tắc ứng xử của cán bộ công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội và Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố; Thường trực HĐND Thành phố báo cáo Thường trực Thành ủy, HĐND Thành phố và đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các kiến nghị nêu trên. /.

Nơi nhận:

- Đ/c Bí thư Thành ủy,
- Trưởng Đoàn ĐBQH HN (để b/c);
- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Đ/c Chủ tịch HĐND TP (để b/c);
- Đ/c Chủ tịch UBND TP;
- TT HĐND Thành phố;
- UBND TP;
- UBND TP và các tổ chức chính trị XH TP;
- Các Ban HĐND TP;
- Thành viên Đoàn khảo sát;
- VP: TU, HĐND, UBND TP;
- Sở: VH-TT, GD-ĐT HN; Nội vụ;
- TT HĐND, UBND các Q-H-TX;
- Lưu: VT, Ban VHXH./.

TM. THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Phùng Thị Hồng Hà

**TỔNG HỢP ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ
CỦA CÁC QUẬN, HUYỆN, THỊ XÃ VỀ HAI BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

1. Cần mở lớp tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác kiểm tra việc thực hiện các Quy tắc ứng xử (*Các đơn vị Hà Đông, Thành Đoàn Hà Nội*).
2. Xây dựng chế tài xử phạt cụ thể với từng hành vi vi phạm trong thực hiện 02 bộ Quy tắc ứng xử, đặc biệt là Quy tắc ứng xử nơi công cộng (*Các đơn vị: Hoàn Kiếm, Ba Vì, Hội LHPN Thành phố, Thành Đoàn Hà Nội, Sở Văn hóa và Thể thao*).
3. Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ của lực lượng xử phạt vi phạm trong việc thực hiện 02 bộ Quy tắc ứng xử (*Đơn vị Hoàn Kiếm*).
4. UBND Thành phố hỗ trợ kinh phí cho công tác thông tin, tuyên truyền, cổ động trực quan thực hiện 02 bộ Quy tắc ứng xử (*Các đơn vị: Ba Vì, Ứng Hòa, Chương Mỹ, Thành Đoàn*).
5. Sớm ban hành Quyết định sửa đổi, bổ sung Quy tắc ứng xử nơi công cộng trong tình hình mới (*Các đơn vị: Thanh Xuân, Sở Văn hóa và Thể thao*).
6. Có sơ kết, tổng kết, khen thưởng kịp thời các gương điển hình thực hiện tốt bộ Quy tắc ứng xử (*Các đơn vị: Ba Vì, Bắc Từ Liêm*).
7. Chỉ đạo Sở Giáo dục và Đào tạo nghiên cứu bổ sung nội dung Quy tắc ứng xử nơi công cộng vào bộ tài liệu giảng dạy “Giáo dục nếp sống thanh lịch, văn minh” phù hợp với học sinh ở các cấp học (*Các đơn vị: Nam Từ Liêm, Hội LHPN Thành phố*).
8. Quan tâm thường xuyên phát hành các ấn phẩm, tài liệu, tờ rơi, tờ gấp, video clip tuyên truyền 02 Bộ Quy tắc ứng xử gắn với tuyên truyền, quảng bá sự kiện văn hóa thể thao lớn diễn ra trên địa bàn Thành phố (*Đơn vị: Nam Từ Liêm*).
9. Thiết lập các hòm thư góp ý để các tổ chức, cá nhân và Nhân dân góp ý việc thực hiện 02 Bộ Quy tắc ứng xử (*Đơn vị: Nam Từ Liêm*).
10. Chỉ đạo Sở Văn hóa và Thể thao phối hợp các đơn vị chức năng thiết kế, ban hành mẫu market thống nhất tuyên truyền cổ động trực quan về nội dung 02 bộ Quy tắc ứng xử để tạo hiệu quả tuyên truyền cao hơn (*Đơn vị: Tây Hồ*).