

## **KẾ HOẠCH**

**Tuyên truyền, phổ biến Thông tư số 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân**

Căn cứ Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2012;

Căn cứ Thông tư Thông tư số 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân;

Thực hiện Kế hoạch số 425/KH-TTTr ngày 15/7/2021 của Thanh tra tỉnh về việc tuyên truyền, phổ biến Thông tư số 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân;

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến Thông tư số 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Giúp cán bộ, công chức làm công tác thanh tra; cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị trong ngành Y tế hiểu, thực hiện đúng các quy định về quy tắc ứng xử.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương và quy tắc ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng và trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

#### **2. Yêu cầu**

- Hoạt động tuyên truyền, phổ biến phải có trọng tâm, trọng điểm, gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin.

- Nội dung, hình thức phù hợp với các nhóm đối tượng, đảm bảo thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm.

### **II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN**

#### **1. Đối tượng được tuyên truyền**

- Cán bộ, công chức Sở Y tế.

- Cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

- Nhân dân trên địa bàn tỉnh (*để biết, giám sát*).

## **2. Nội dung tuyên truyền**

Có 05 nội dung chính (*Phụ lục chi tiết kèm theo*).

## **3. Hình thức tuyên truyền**

Tùy theo đối tượng tuyên truyền và điều kiện thực tế, các cơ quan, đơn vị có thể áp dụng các hình thức tuyên truyền, phổ biến sau:

- Thông qua Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành VNPT- iOFFICE V4.0; các phương tiện thông tin đại chúng, internet; đăng tải thông tin trên trang thông tin điện tử; niêm yết tại trụ sở, bảng tin của cơ quan, đơn vị.

- Thông qua các hội nghị, hội thảo, tập huấn, bồi dưỡng, họp giao ban định kỳ.

- Thông qua thực tiễn hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân và phòng, chống tham nhũng.

- Lồng ghép trong hoạt động sinh hoạt của tổ chức chính trị và các đoàn thể.

- Các hình thức khác phù hợp với đối tượng tuyên truyền và điều kiện thực tiễn của cơ quan, đơn vị.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Giao Thanh tra Sở Y tế**

- Tổ chức quán triệt và thực hiện nghiêm Thông tư số 01/2021/TT-TTCTP ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Là đầu mối chủ trì, tham mưu, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện kế hoạch tuyên truyền; tổng hợp báo cáo kết quả gửi Thanh tra tỉnh trước ngày **01/10/2021**.

### **2. Giao Văn phòng Sở Y tế**

- Đăng tải kế hoạch này kèm theo Thông tư số 01/2021/TT-TTCTP ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ lên trang thông tin điện tử của Sở Y tế.

- Lồng ghép, phổ biến nội dung tuyên truyền qua các cuộc họp giao ban định kỳ, sinh hoạt chính trị.

### **3. Giao các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và kế hoạch này tổ chức triển khai tuyên truyền, phổ biến và quán triệt việc thực hiện Thông tư số 01/2021/TT-TTCTP ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến Thông tư số 01/2021/TTTCTP ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc

ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân. Yêu cầu Thanh tra Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra tỉnh ;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Các tổ chức TMTH&CMNV thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Đắc Thắng**

**Phụ lục**  
**NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN THÔNG TƯ SỐ 01/2021/TT-  
TTCP NGÀY 11/3/2021 CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ**  
*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-TTr ngày /7/2021 của Sở Y tế)*

**Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 của Thanh tra Chính phủ có 4 chương và 14 điều, nội dung trọng tâm như sau:**

**1. Quy tắc ứng xử chung**

**1.1.** Tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân; tuân thủ và gương mẫu thực hiện đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; luôn có ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

**1.2.** Khi làm việc tại công sở và trong thời gian thực thi nhiệm vụ, công vụ phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu; sử dụng trang phục ngành, đeo thẻ, biên tên, cầu vai, cấp hàm đúng quy định; có tư thế, tác phong nghiêm túc, lịch sự.

**1.3.** Khi giao tiếp qua điện thoại và các phương thức giao tiếp trực tuyến khác, cán bộ, công chức, viên chức phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, cụ thể với âm lượng vừa đủ nghe, thái độ hòa nhã.

**2. Ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ thanh tra**

**2.1. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan thanh tra nhà nước phải làm những việc sau đây:**

- Nêu cao ý thức trách nhiệm phòng, chống tham nhũng và thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong hoạt động thanh tra. Thực hiện đúng nguyên tắc, nội dung, thẩm quyền, trình tự, thủ tục thanh tra được quy định trong Luật Thanh tra, Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

- Có thái độ thận trọng, khách quan, toàn diện khi xem xét, đánh giá sự việc; lắng nghe, tôn trọng các ý kiến giải trình hợp lý của đối tượng thanh tra, hướng dẫn cho đối tượng thanh tra hiểu và thực hiện đúng quy định pháp luật.

- Báo cáo với Người ra quyết định thanh tra hoặc Trưởng đoàn thanh tra khi cán bộ, công chức, viên chức thanh tra có mối quan hệ với đối tượng thanh tra có thể ảnh hưởng không đúng đắn đến việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; báo cáo kịp thời với Trưởng đoàn thanh tra khi phát hiện xung đột lợi ích trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thanh tra.

**2.2. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan thanh tra nhà nước không được làm những việc sau đây:**

- Lợi dụng danh nghĩa cán bộ, công chức, viên chức thanh tra để thực hiện hành vi trái pháp luật; lạm quyền, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho đối tượng thanh tra; sử dụng phương tiện, tài sản của đối tượng thanh tra vì lợi ích cá nhân.

- Tư vấn, môi giới cho các tổ chức, cá nhân ở trong nước và nước ngoài về các công việc có liên quan đến những công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và các công việc khác mà việc tư vấn, môi giới đó có khả năng gây phương hại đến lợi ích quốc gia, đến cơ quan, đơn vị.

- Nhận quà tặng của đối tượng thanh tra dưới mọi hình thức; trường hợp không từ chối được phải báo cáo Người ra quyết định thanh tra hoặc Trưởng đoàn thanh tra để quản lý, xử lý quà tặng theo quy định của pháp luật.

- Kết luận, kiến nghị, quyết định xử lý trái pháp luật; báo cáo sai sự thật; bao che cho người có hành vi vi phạm pháp luật; truy ép, gợi ý cho đối tượng thanh tra trả lời, trình bày sự việc theo ý muốn chủ quan của mình;

- Cản trở, can thiệp trái pháp luật vào hoạt động thanh tra, hoạt động giám sát Đoàn thanh tra; tiết lộ thông tin, tài liệu về nội dung thanh tra khi Kết luận thanh tra chưa được công khai và chưa được lãnh đạo giao theo quy định của pháp luật;

- Trả thù, đe dọa, trù dập người tố cáo các hành vi vi phạm của mình.

### **3. Ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

#### **3.1. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân phải làm những việc sau đây**

a) Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

b) Tôn trọng, lắng nghe, tận tình giải thích cặn kẽ những thắc mắc liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

c) Có thái độ đúng mực, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

d) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

### **3.2. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân không được làm những việc sau đây:**

- a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
- c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

### **4. Ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo**

#### **4.1. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan thanh tra nhà nước phải làm những việc sau đây**

- a) Quán triệt quan điểm, chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục được quy định trong Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan;
- b) Hướng dẫn, giúp người khiếu nại, tố cáo hiểu và thực hiện đúng quy định của pháp luật; tham mưu giải quyết thấu đáo theo quy định của pháp luật;
- c) Hướng dẫn, công khai quy trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, quy trình thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bảo đảm các đề nghị của tổ chức và cá nhân được giải quyết đúng pháp luật;
- d) Khi xác minh, kết luận, kiến nghị phải thận trọng, khách quan;
- đ) Trường hợp hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo có sai sót, chậm, muộn phải nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi theo quy định;
- e) Nếu phát hiện hành vi vi phạm pháp luật có thể gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của người dân thì báo cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để áp dụng biện pháp ngăn chặn kịp thời.

#### **4.2. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan thanh tra nhà nước không được làm những việc sau đây:**

- a) Có thái độ hách dịch, dọa nạt, gây căng thẳng, khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, vòi vĩnh, trì hoãn, kéo dài thời gian xử lý công việc của tổ chức và người dân.
- b) Từ chối giải quyết các yêu cầu của tổ chức và cá nhân thuộc chức trách, nhiệm vụ được giao mà không có lý do chính đáng.
- c) Thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của tổ chức và người dân; lợi dụng nhiệm vụ, vị trí công tác để nhũng nhiễu, gây phiền hà, trục lợi.

d) Làm mất, hư hỏng, sai lệch hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo; truy ép hoặc gợi ý cho người khiếu nại, người tố cáo trình bày sự việc theo ý muốn chủ quan của mình.

đ) Cản trở, can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc các thông tin về người tố cáo.

## **5. Ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ phòng, chống tham nhũng**

### **5.1. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan thanh tra nhà nước phải làm những việc sau đây:**

a) Khi tham gia Đoàn thanh tra về phòng, chống tham nhũng thì phải thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 10 của Thông tư này.

b) Tuân thủ các nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự, thủ tục xác minh tài sản, thu nhập và phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật.

c) Cung cấp thông tin, báo cáo trung thực về công tác phòng, chống tham nhũng cho cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật.

d) Tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành nghề, cơ quan báo chí, nhà báo, công dân, Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng,... tham gia phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật.

### **5.2. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan thanh tra nhà nước không được làm những việc sau đây:**

a) Khi tham gia Đoàn thanh tra phòng, chống tham nhũng thì không được làm những việc theo quy định tại khoản 2 Điều 10 của Thông tư này.

b) Có hành vi làm sai lệch hồ sơ, thông tin, tài liệu, báo cáo sai sự thật về phòng, chống tham nhũng.

c) Lợi dụng việc phòng, chống tham nhũng để gây rối, làm mất đoàn kết nội bộ, xúc phạm nhân phẩm, danh dự của cá nhân, uy tín của cơ quan, tổ chức;

d) Lợi dụng việc xác minh tài sản, thu nhập để gây khó khăn, phiền hà, cản trở hoạt động bình thường của người được xác minh; tiết lộ thông tin về tài sản, thu nhập của người được xác minh trái pháp luật.

đ) Bao che cho hành vi tham nhũng; cản trở, can thiệp trái pháp luật vào quá trình giải quyết các vụ việc tham nhũng.

e) Tiết lộ thông tin về người phản ánh, báo cáo, tố cáo, tố giác, cung cấp thông tin về hành vi tham nhũng.

g) Cản trở, can thiệp trái pháp luật vào quá trình giải quyết các vụ việc tham nhũng.