

Số: /QĐ-UBND

Phương Sơn, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành bộ quy tắc ứng xử của Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động thị trấn Phương Sơn**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN PHƯƠNG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/6/2015;

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26 tháng 02 năm 2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;

Căn cứ Quyết định số 147/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2022 của ủy ban nhân dân thị trấn Phương Sơn về ban hành Quy chế làm việc của UBND thị trấn, nhiệm kỳ 2021 - 2026;

Theo đề nghị của Công chức Văn Phòng - Thống kê.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động thị trấn Phương Sơn gồm 05 Chương 19 Điều.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, các ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức, viên chức, người hoạt động không chuyên trách, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT. Đảng ủy, TT HĐND (b/c);
- MTTQ và các đoàn thể;
- Lưu: VT./.

**CHỦ TỊCH**

**Đỗ Văn Cường**

## **QUY ĐỊNH**

### **quy tắc ứng xử của Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động thị trấn Phương Sơn**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-QBND ngày tháng năm 2024 của  
UBND)

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định về nội dung văn hóa công sở và các quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động thị trấn gồm: tinh thần, thái độ làm việc; chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, chuẩn mực đạo đức, lối sống, trang phục của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và người lao động (CBCCVC); bài trí công sở của cơ quan.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, người lao động làm việc tại Đảng ủy, HĐND, UBND, Mặt trận và các đoàn thể.

### **Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

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

2. Bảo đảm phù hợp với mục tiêu xây dựng đội ngũ CBCCVC của cơ quan ngày càng chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản toàn diện hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

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

### **Điều 3. Mục đích**

1. Bảo đảm tính trang nghiêm, phong cách giao tiếp, ứng xử chuẩn mực của CBCCNLĐ khi thực hiện công vụ và hiệu quả hoạt động của cơ quan.

2. Xây dựng đội ngũ CBCCNLĐ “Thân thiện, tận tụy, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, liêm chính”.

3. Làm căn cứ để đánh giá việc chấp hành các quy định của CBCCNLĐ của cơ quan trong việc thi hành công vụ.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG VĂN HÓA CÔNG SỞ CƠ QUAN**

### **Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc**

Khi thực hiện nhiệm vụ, CBCCNLĐ của cơ quan phải ý thức về trách nhiệm

của người thi hành công vụ như sau:

1. 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.

2. Có ý thức tổ chức kỷ luật; sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc; tránh làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

3. Tôn trọng và tận tụy phục vụ, không được gây khó khăn, phiền hà, 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 Nhân dân.

4. CBCCNLĐ giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu, công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá CBCCNLĐ thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để làm lợi cho bản thân, chủ động xin thôi chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

#### **Điều 5. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử**

1. Trong giao tiếp công vụ, CBCCNLĐ cơ quan 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 tổ chức, cá nhân; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực. Thực hiện nghiêm túc “4 xin, 4 luôn” và 5 không: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

2. Đối với đồng nghiệp: CBCCNLĐ phải có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ cơ quan.

3. Đối với lãnh đạo cấp trên: CBCCNLĐ phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự lãnh 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.

4. CBCCNLĐ giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử.

#### **Điều 6. Chuẩn mực về đạo đức, lối sống**

1. CBCCNLĐ phải không ngừng học tập, 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 kỵ.

2. CBCCNLĐ không được đánh bạc, tổ chức đánh bạc dưới mọi hình thức, sa vào các tệ nạn xã hội; không được sử dụng đồ uống có cồn trong giờ làm việc và giờ nghỉ trưa của ngày làm việc; không hút thuốc trong cơ quan; tuân thủ kỷ luật phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

3. CBCCNLĐ phải tuân thủ chuẩn mực đạo đức xã hội, 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.

### **Điều 7. Trang phục và phong cách làm việc:**

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức và người lao động phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù trang phục của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Đối với những ngành có trang phục riêng thì phải thực hiện theo quy định của ngành.

2. Lễ phục của cán bộ, công chức và người lao động là trang phục chính thức được sử dụng trong những buổi lễ, cuộc họp trọng thể.

a) Đối với nam: Quần tây, áo sơ mi, caravat hoặc bộ com-lê nam.

b) Đối với nữ: Bộ áo dài truyền thống hoặc bộ com-lê nữ.

c) Trường hợp cơ quan, đơn vị có đồng phục thì cán bộ, công chức, viên chức và người lao động mang đồng phục trong những buổi lễ, cuộc họp trọng thể.

d) Đối với lực lượng vũ trang mặc theo lễ phục của ngành quy định.

3. Cán bộ, công chức, người lao động phải đeo Thẻ chức danh khi làm việc và khi thực hiện nhiệm vụ bên ngoài cơ quan.

4. Có phong cách làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, không nói tục, đùa cợt, quát nạt, không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.

## **Chương III BÀI TRÍ CÔNG SỞ**

### **Điều 9. Phòng làm việc**

1. Bên trong phòng làm việc phải sắp xếp, bài trí gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý, thuận lợi cho việc thực hiện nhiệm vụ chung và của từng thành viên trong phòng; đảm bảo các yêu cầu về an toàn cháy, nổ.

2. Phòng làm việc phải có biển tên, ghi rõ tên đơn vị; danh sách gồm họ và tên, chức danh của từng CBCCNLD trong phòng, vị trí đặt biển tên phải ở chỗ dễ nhìn thấy.

### **Điều 10. Khu vực ngoài phòng làm việc trong công sở**

1. Bố trí gọn gàng, sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh môi trường cho công sở; ở cổng vào có biển chỉ dẫn cụ thể và nội quy cơ quan.

2. CBCCNLD phải có ý thức giữ gìn vệ sinh chung, không vứt rác bừa bãi, đổ rác đúng nơi quy định.

### **Điều 11. Quản lý phương tiện giao thông**

1. Đỗ xe đúng nơi quy định tại các nhà xe cơ quan. Hướng dẫn dân, tổ chức cá nhân đến liên hệ công việc đỗ xe đúng nơi quy định tại các nhà xe, khu vực dành

cho dân.

2. Không thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc, liên hệ công tác tại cơ quan.

#### **Chương IV**

### **NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, NGƯỜI HOẠT ĐỘNG KHÔNG CHUYÊN TRÁCH VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG**

**Điều 12. ứng xử của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và người lao động trong thực thi công vụ**

1. Giao tiếp và ứng xử với nhân dân

a) Có thái độ niềm nở, 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. Thực hiện “4 xin, 4 luôn” và 5 không: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

b) Không được có thái độ hách dịch, nhũn nhũn; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

2. Giao tiếp và ứng xử với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp

a) Giao tiếp và ứng xử với cấp trên

Đối với lãnh đạo cấp trên, cán bộ, công chức 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.

b) Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới

- Cán bộ, công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu trong đạo đức, lối sống, trong công tác.

- Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn, có chọn lọc của công chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị.

- Nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của công chức, viên chức và người lao động để có cách thức 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 trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới rõ ràng và theo dõi việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức và người lao động đảm bảo tiến độ, chất lượng và hiệu quả. Thực hiện nguyên tắc dân chủ, khách quan, công bằng và minh bạch. Không chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới; không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp dưới.

b) Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp.

- Cán bộ, công chức và người lao động phải ứng xử có văn hóa, tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; chân thành, thân thiện và đoàn kết, hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau hoàn thành nhiệm vụ.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp, của tập thể; thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

### **Điều 13. Giao tiếp qua điện thoại, Zalo, BGoffice thư điện tử công vụ liên quan đến công việc:**

- Khi giao tiếp qua điện thoại liên quan đến công việc, cán bộ, công chức và người lao động phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; thái độ lịch sự, không ngắt điện thoại đột ngột.

- Cán bộ, công chức và người lao động phải thường xuyên sử dụng BGoffice, hộp thư điện tử công vụ để trao đổi công việc và thông tin qua mạng. Địa chỉ BGoffice, hộp thư điện tử phải được công khai trên Trang/Công Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để thuận tiện cho việc trao đổi thông tin liên lạc trong công việc và tiếp nhận thông tin, trả lời công dân. Việc gửi, trả lời BGoffice, thư điện tử công vụ kịp thời và lịch sự. Không được sử dụng các hệ thống thư điện tử ngoài hệ thống thư điện tử công vụ để trao đổi công vụ.

### **Điều 14. Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan nhà nước khi sử dụng mạng xã hội:**

#### **1. Tuân thủ quy tắc ứng xử chung**

- 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.

- 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.

- 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.

- 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. Tuân thủ quy tắc ứng xử cho tổ chức, cá nhân và cho cán bộ, công chức, người lao động trong Cơ quan nhà nước:**

- 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.

- Nên sử dụng họ, tên thật cá nhân, tên hiệu thật của tổ chức, cơ quan và đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ để xác thực tên hiệu, địa chỉ trang mạng, đầu mối liên

lạc khi tham gia, sử dụng mạng xã hội.

- Thực hiện biện pháp tự quản lý, bảo mật tài khoản mạng xã hội và nhanh chóng thông báo tới các cơ quan chức năng, nhà cung cấp dịch vụ khi tài khoản tổ chức, 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.

- Chia sẻ những thông tin có nguồn chính thống, đáng tin cậy.

- 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.

- Không đăng tải 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.

#### **Điều 15. ứng xử với nhân dân nơi cư trú**

1. Tích cực tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

2. Thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, tham gia sinh hoạt nơi cư trú, chịu sự giám sát của tổ chức đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú.

3. Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nơi cư trú; không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

4. Không được vi phạm các quy định về đạo đức công dân đã được pháp luật quy định hoặc đã được cộng đồng dân cư thống nhất thực hiện.

#### **Điều 16. ứng xử trong gia đình**

1. Tích cực tuyên truyền, giáo dục, vận động người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Không để bố, mẹ, vợ hoặc chồng, con, anh, chị em ruột lợi dụng danh nghĩa của bản thân để vụ lợi cho gia đình và bản thân.

3. Không được tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia và các việc khác xa hoa, lãng phí hoặc để vụ lợi.

#### **Điều 17. Những việc CBCCNLD không được làm:**

a) Mạo danh cá nhân để giải quyết công việc; lợi dụng danh nghĩa tổ chức để giải quyết công việc của cá nhân;

b) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, nhũng nhẽo, hạch sách người dân;

c) Từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao;

d) Làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết;

đ) Làm lọt lộ văn bản mật, bí mật Nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức và công dân theo quy định của pháp luật dưới mọi hình thức.

e) Quay phim, chụp ảnh, ghi âm trong phòng làm việc, phòng họp, trừ trường hợp được Lãnh đạo phân công thực hiện.

g) Phát tán tài liệu của cơ quan, nội dung công việc của cá nhân phụ trách lên các trang mạng xã hội hoặc bình luận lên trang cá nhân; không vu khống, xuyên tạc, nói xấu lãnh đạo và đồng nghiệp; không gây mất đoàn kết nội bộ.

h) Các việc khác theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, pháp luật về phòng, chống tham nhũng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương V** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 18. Xử lý vi phạm:**

1. CBCCNLD vi phạm Quy định 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 định 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 CBCCNLD.

### **Điều 19. Tổ chức thực hiện:**

1. Toàn thể CBCCNLD có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện có vấn đề gì vướng mắc, giao Công chức Văn phòng - Thống kê có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND để điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

---