

## QUY TẮC

### Ứng xử của công chức, viên chức và người lao động Sở Nội vụ tỉnh Điện Biên

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2396/QĐ-SNV ngày 22 tháng 6 năm 2022  
của Sở Nội vụ tỉnh Điện Biên)

## Chương I

### MỤC ĐÍCH, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

#### Điều 1. Mục đích

1. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lói làm việc chuẩn mực của đội ngũ công chức, viên chức, người lao động của Sở; đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ.

2. Là cơ sở để mỗi cá nhân công chức, viên chức và người lao động tự điều chỉnh hành vi của mình nhằm đạt tới các giá trị văn hóa.

3. Thực hiện công khai các nhiệm vụ, công vụ và một số quan hệ xã hội liên quan đến việc thực thi công vụ của công chức, viên chức, người lao động; nâng cao ý thức, trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động trong công tác phòng, chống tham nhũng.

4. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện văn hóa công vụ; làm căn cứ để cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi công chức, viên chức, người lao động vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội, đồng thời là căn cứ để nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Nội vụ.

#### Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng: Các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ.

2. Đối tượng áp dụng tại Quy tắc này là công chức, viên chức, người lao động làm việc trong các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ.

## **Chương II**

### **QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG**

#### **Điều 3. Tinh thần và thái độ làm việc, trang phục, tác phong, lễ lối, nơi làm việc của công chức, viên chức và người lao động**

Khi làm việc tại công sở và trong thời gian thực thi nhiệm vụ, công vụ công chức, viên chức, người lao động phải tuân theo các quy định sau:

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.

2. Luôn có ý thức rèn luyện, tu dưỡng đạo đức, có lối sống lành mạnh; quyết liệt chống quan liêu, tham nhũng, lãng phí, chủ nghĩa cá nhân, cơ hội, cục bộ, bè phái và các biểu hiện tiêu cực khác.

3. Mặc trang phục công sở lịch sự, đầu tóc gọn gàng, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù của Ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc (*quần, áo kín đáo, váy dài quá đầu gối, không xẻ tà quá cao, không được mặc áo phông*). Khuyến khích công chức, viên chức, người lao động mặc trang phục dân tộc vào các ngày lễ, tết hoặc các dịp đặc biệt của ngành. Đối với lĩnh vực có trang phục riêng thì thực hiện theo quy định riêng.

4. Tư thế, tác phong, cử chỉ nghiêm túc, thái độ niềm nở, hòa nhã, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

5. Phải đeo hoặc cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh đúng quy định.

6. Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc; nơi làm việc phải ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ các hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống Đảng, Nhà nước.

7. Không hút thuốc lá tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn trước và trong giờ làm việc các ngày làm việc.

8. Không đeo tai nghe, mở nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc.

9. Giữ gìn vệ sinh chung nơi công sở và nơi làm việc.

#### **Điều 4. Ứng xử của công chức, viên chức và người lao động trong thực thi công vụ**

##### **1. Những việc công chức, viên chức, người lao động phải thực hiện**

a) Trung thành với 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. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, công chức, viên chức, người lao động phải ý

thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

b) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về nghĩa vụ của công chức, viên chức, người lao động theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức và pháp luật lao động.

c) Trong quá trình thực thi công vụ mà tiếp xúc trực tiếp, hoặc bằng văn bản hành chính hoặc qua các phương tiện thông tin (điện thoại, thư tín, qua mạng Internet...) với tổ chức và công dân thì phải bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà tổ chức và công dân cần hướng dẫn, trả lời; 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 và công dân. 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.***

d) Có trách nhiệm hướng dẫn công khai cho tổ chức, công dân quy trình thực hiện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt đảm bảo các yêu cầu của tổ chức và công dân được giải quyết đúng quy định của pháp luật, đúng thời gian quy định. Trường hợp công việc bị kéo dài quá thời gian quy định, công chức, viên chức, người lao động có trách nhiệm báo cáo người đứng đầu phòng, ban, đơn vị để báo cáo lãnh đạo Sở, nêu rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn thực hiện nhiệm vụ, đồng thời thông báo công khai cho tổ chức và công dân có yêu cầu biết rõ lý do.

đ) Riêng đối với công chức, viên chức ở lĩnh vực Thanh tra và các hoạt động nghề nghiệp khác, ngoài việc thực hiện những quy định của Quy tắc này, phải thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp quy định.

e) Phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi của mình.

## **2. Những việc công chức, viên chức, người lao động không được làm**

a) Không sa vào các tệ nạn xã hội dưới mọi hình thức; lợi dụng chức vụ, quyền hạn của cá nhân, danh nghĩa của cơ quan, tổ chức để giải quyết công việc nhằm trục lợi cá nhân, gia đình hoặc người thân (như vay, mượn, hứa hẹn, chạy việc, chạy dự án, đề án...) để chiếm dụng tiền hoặc tài sản của người khác làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, tổ chức và cá nhân.

b) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, nhũng nhiễu, hạch sách người dân, gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu hoặc nhận giải quyết công việc bên ngoài cơ quan, ngoài giờ làm việc để trục lợi cá nhân; thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, vướng mắc của tổ chức và công 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; phải tuân thủ kỷ luật

phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, phiến diện, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

đ) Làm lộ bí mật Nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung, họ tên người viết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

e) Các quy định tại Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức về những việc công chức, viên chức không được làm. Những quy định không được làm của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 5. Ứng xử của công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý**

1. Phải đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu, của công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý; xây dựng, giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức của mình. Không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm, đề xuất bỏ nhiệm người thân, quen; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín thấp. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào “tư duy nhiệm kỳ”.

2. Công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý; nắm bắt kịp thời tâm lý, lối sống, lề lối làm việc, tạo sự công bằng và phát huy dân chủ, kinh nghiệm, sáng tạo của công chức, viên chức, người lao động khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới.

3. Bảo vệ danh dự của công chức, viên chức và người lao động khi có phản ánh, tố cáo không đúng sự thật.

4. Xây dựng môi trường làm việc của cơ quan, đơn vị năng động, chuyên nghiệp; tăng cường sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý.

5. Chủ động nhận trách nhiệm và kịp thời khắc phục, đề xuất giải pháp đối với những tồn tại, hạn chế, vi phạm, khuyết điểm xảy ra tại cơ quan, đơn vị, bộ phận được giao quản lý, phụ trách.

#### **Điều 6. Ứng xử của công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý**

1. Chấp hành quyết định, chỉ đạo của công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý; phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó; thường xuyên chủ động sáng tạo và chịu trách nhiệm trước pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Đóng góp ý kiến với cấp trên với tinh thần xây dựng, nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế và đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành. Không được lợi

dụng việc phát biểu ý kiến, việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp; không nịnh bợ cấp trên.

3. Đối với đồng nghiệp:

a) Phải có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

b) Không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức.

c) Ứng xử có văn hóa, tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác, tôn trọng giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

### **Điều 7. Ứng xử nơi công cộng**

1. Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật và quy định sinh hoạt nơi công cộng.

2. Thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, trang phục để người dân tin yêu.

3. Kịp thời thông báo ngay cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền biết các thông tin về hành vi vi phạm pháp luật.

4. Không được vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục tại nơi công cộng để bảo đảm sự văn minh, tiến bộ của xã hội.

5. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn khi tham gia các hoạt động xã hội để tiếp tay hoặc bao che cho các hành vi vi phạm pháp luật dưới bất kỳ hình thức nào.

### **Điều 8. 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 9. 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, đường lối của Đảng, chính sách 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. Gương mẫu, tránh phô trương, lãng phí khi tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia và các việc khác nhằm mục đích trục lợi.

4. 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; không mê tín dị đoan và có những hành vi phản cảm khi tham gia lễ hội.

### **Điều 10. Ứng xử trên mạng xã hội**

#### **1. Quy tắc ứng xử cho tổ chức, cá nhân**

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, 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.

c) 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.

d) 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 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.

g) 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.

#### **2. Ứng xử cho công chức, viên chức và người lao động**

a) Công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan thực hiện nội dung quy định tới khoản 1 Điều này.

b) Thực hiện nội quy của cơ quan về việc cung cấp thông tin lên mạng xã hội.

c) 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, viên chức và người lao động.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 11. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân**

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Sở tổ chức triển khai thực hiện, kiểm tra, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở thực hiện Quy tắc ứng xử này. Định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo kết quả thực hiện Quy tắc ứng xử trong toàn cơ quan.

2. Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai, kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy định về Quy tắc ứng xử này của công chức, viên chức, người lao động tại đơn vị mình; đưa vào tiêu chí để đánh giá, xếp loại thi đua hàng năm. Định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo kết quả thực hiện Quy tắc ứng xử về Văn phòng Sở tổng hợp.

b) Chịu trách nhiệm trước tiên khi để xảy ra tình trạng trong phòng, ban, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình có công chức, viên chức và người lao động bị phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo mà được cơ quan có thẩm quyền kết luận có vi phạm liên quan đến những quy định tại Quy tắc này và vi phạm quy định của Đảng, Nhà nước về văn hóa công vụ.

3. Công đoàn Sở, Chi đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh Sở có trách nhiệm tuyên truyền, vận động, kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này.

4. Công chức, viên chức, người lao động thực hiện đúng các quy định của Quy tắc ứng xử này; phát hiện và báo cáo lãnh đạo Sở hoặc Chánh Văn phòng về những vi phạm Quy tắc ứng xử này của công chức, viên chức, người lao động trong Sở.

##### **Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Công chức, viên chức và người lao động thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Công chức, viên chức và người lao động vi phạm các quy định tại Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai tại tổ chức mình công tác. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

##### **Điều 13. Điều khoản thi hành**

Quy tắc ứng xử này được các phòng, ban, đơn vị phổ biến đến toàn bộ công chức, viên chức, người lao động thuộc và trực thuộc Sở để triển khai thực hiện đảm bảo hiệu quả. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc đề

ngị phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, nghiên cứu trình Giám đốc Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.