

QUY TẮC

Ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức
làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước và
đơn vị sự nghiệp công lập xã Ngok Tự

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /5/2026
của Ủy ban nhân dân xã Ngok Tự)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy tắc này quy định việc ứng xử và giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong thi hành nhiệm vụ, công vụ, trong quan hệ xã hội; khen thưởng và kỷ luật đối với các trường hợp vi phạm nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm, chuẩn mực đạo đức công vụ, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức xã Ngok Tự chuyên nghiệp, kỷ cương, trách nhiệm, thân thiện, vì Nhân dân phục vụ.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân xã Ngok Tự.

Chương II QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ

Điều 3. Đạo đức, lối sống, tinh thần và thái độ làm việc

1. Trung thành với Đảng và Nhà nước; bảo vệ danh dự Tổ quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân; xây dựng, giữ gìn và bảo vệ uy tín, hình ảnh của người cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị.

2. Phải sẵn sàng nhận và làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không được kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó; nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công.

3. Phải có ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm cao, tâm huyết, tận tụy với công việc; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức, đơn vị; không làm việc qua loa, kém hiệu quả.

4. Không ngừng học tập, tu dưỡng, rèn luyện về đạo đức, lối sống; thực hiện cần, kiệm, liêm, chính; có lối sống trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; không được sống ích kỷ, ganh ghét, đố kỵ.

5. Bảo vệ bí mật của Đảng, của Nhà nước và của cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

6. Tuân thủ kỷ luật phát ngôn; không tự ý phát ngôn, cung cấp văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị cho các tổ chức, cá nhân khi chưa được sự đồng ý của cấp có thẩm quyền. Không đăng tải, chia sẻ thông tin liên quan đến hoạt động công vụ lên mạng xã hội khi chưa được phép.

7. Không nhân danh cơ quan, tổ chức, đơn vị đang công tác để xử lý, giải quyết việc riêng.

8. Không sử dụng tài sản công, trang thiết bị, phương tiện khác vào mục đích cá nhân dưới mọi hình thức. Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, giữ gìn và bảo vệ tài sản chung của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

9. Tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp và môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở.

10. Nghiêm cấm sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn trong giờ làm việc và giờ nghỉ trưa; không tham gia các tệ nạn xã hội; không hút thuốc lá trong cơ quan, tổ chức, đơn vị. 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 giao tiếp, ứng xử.

Điều 4. Trang phục, tác phong làm việc

1. Khi thực thi công vụ, nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức 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 của ngành và thuần phong, mỹ tục. Đối với những ngành, lĩnh vực có trang phục riêng thì thực hiện theo quy định riêng.

2. Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc, tham dự các cuộc họp; sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học, hiệu quả. Trong giờ làm việc không rời bỏ cơ quan, tổ chức, đơn vị, vị trí công tác mà không có lý do chính đáng, không được sự đồng ý của cấp có thẩm quyền; không làm việc riêng, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân.

3. Phải đeo thẻ công chức, viên chức trong thời gian làm việc, thực thi công vụ.

4. Sắp xếp nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ vật phẩm mê tín dị đoan, đồ chơi, hình ảnh trái với thuần phong mỹ tục, nếp sống văn minh công sở và quy định pháp luật.

Điều 5. Quy tắc giao tiếp và ứng xử

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

a) Cán bộ, công chức, viên chức 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.

b) Trong giao tiếp và ứng xử phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc, văn minh, lịch sự, 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.

2. Giao tiếp và ứng xử với Nhân dân

a) Trong giao tiếp và ứng xử với Nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức phải có thái độ niềm nở, nhã nhặn, lịch sự, tôn trọng. Lắng nghe Nhân dân trình bày ý kiến, nguyện vọng. Không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân. Thực hiện “4 xin”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép và “4 luôn”: luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

b) Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy trình, quy định. Trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể những thắc mắc của người dân về các quy định liên quan đến giải quyết công việc. Chỉ được tiếp công dân tại trụ sở cơ quan theo quy định, không tiếp công dân tại nhà riêng.

c) Không được gây khó khăn, phiền hà, vội vãnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

d) Ưu tiên hỗ trợ giải quyết công việc với người già, yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người đau ốm.

đ) Không được từ chối giải quyết các yêu cầu của tổ chức và công dân thuộc chức trách, nhiệm vụ được giao mà không có lý do chính đáng; không được làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan khi giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức và công dân. Trường hợp những yêu cầu của người dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì cán bộ, công chức, viên chức phải hướng dẫn người dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

e) Trường hợp hồ sơ giải quyết có sai sót, chậm trễ phải thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi theo quy định.

3. Giao tiếp và ứng xử giữa cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý

- Phải gương mẫu, đi đầu trong việc nêu gương trên mọi mặt; xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện.

- Giữ gìn đoàn kết nội bộ; thực hiện dân chủ ở cơ sở; tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn của cán bộ, công chức, viên chức cấp dưới.

- Ứng xử theo nguyên tắc dân chủ, khách quan, công bằng và minh bạch; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ, chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới; không được trù dập, lợi dụng việc góp ý, phê bình để làm ảnh hưởng đến uy tín của cấp dưới.

- Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới rõ ràng và thường xuyên kiểm tra, theo dõi việc thực hiện; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của cán bộ, công chức, viên chức để bố trí, sử dụng nhằm phát huy năng lực, sở trường của từng cá nhân.

- Công tâm, khách quan trong quản lý, sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm 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 và uy tín.

- Bảo vệ danh dự của cán bộ, công chức, viên chức khi có phản ánh, tố cáo không đúng sự thật.

b) Giữa cán bộ, công chức, viên chức với cấp trên

- 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; không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

- Trong giao tiếp và khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, cấp dưới phải có thái độ lịch sự, tôn trọng cấp trên; chủ động, thẳng thắn, chân thành đóng góp ý kiến với cấp trên để kịp thời khắc phục tồn tại hạn chế, đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành và xây dựng cơ quan, tổ chức, đơn vị; không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín, danh dự của cấp trên.

- Chủ động, sáng tạo trong thực thi nhiệm vụ, công vụ, chịu trách nhiệm trước cấp trên và trước pháp luật về kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao. 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.

c) Giữa cán bộ, công chức, viên chức với đồng nghiệp

- Phải có tinh thần, thái độ hợp tác, phối hợp, tương trợ lẫn nhau trong thực thi nhiệm vụ; không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Phải tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; cởi mở, chân thành, thân thiện; lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn 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.

4. Giao tiếp qua điện thoại, thư điện tử công vụ và trên mạng xã hội

a) Đối với người nghe: 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.

b) Đối với người gọi: Khi gọi điện thoại, cán bộ, công chức, viên chức phải 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, tổ chức, đơn vị.

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

d) Quản lý, sử dụng hộp thư điện tử công vụ cá nhân, tổ chức theo quy chế. Thông tin, trao đổi công việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị phải sử dụng thư điện tử công vụ. 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*).

đ) Không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, xuyên tạc, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ; không sử dụng, lợi dụng mạng xã hội để nói sai sự thật về tổ chức, cá nhân, làm ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của cá nhân, tổ chức.

e) Không phát tán, đăng tải, chia sẻ thông tin, hình ảnh mang tính nội bộ của cơ quan, đơn vị lên các trang mạng xã hội.

g) Không sử dụng trang thiết bị, điện thoại cơ quan, thư điện tử công vụ để giải quyết việc riêng.

Chương III **QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC** **TRONG QUAN HỆ XÃ HỘI**

Điều 6. Ứng xử nơi công cộng

1. Gương mẫu chấp hành và vận động người dân thực hiện các nội quy, quy tắc nơi công cộng; không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hóa dân tộc; thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, trang phục.

2. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn khi tham gia các hoạt động xã hội; không tham gia, xúi giục; kích động, tiếp tay hoặc bao che các hành vi vi phạm pháp luật của người khác.

3. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn hay mạo danh để tạo ảnh hưởng, uy tín khi tham gia các hoạt động xã hội; không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, danh nghĩa cơ quan, tổ chức, đơn vị để giải quyết công việc của cá nhân.

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

Điều 7. Ứng xử nơi cư trú

1. Nêu gương về phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống của người cán bộ, công chức, viên chức nơi cư trú.

2. Gương mẫu thực hiện nghĩa vụ công dân; tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành và thực hiện nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, góp ý tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền ở cơ sở.

3. Tham gia đầy đủ, nghiêm túc các cuộc họp do cấp có thẩm quyền nơi cư trú tổ chức, triệu tập; tích cực tham gia đóng góp ý kiến về công việc chung của địa phương; phản ánh ý kiến của Nhân dân đến cấp có thẩm quyền theo quy định.

Điều 8. Ứng xử trong gia đình

1. Gương mẫu; tuyên truyền, giáo dục gia đình thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quy định của địa phương nơi cư trú.

2. Tham gia và vận động các thành viên trong gia đình tham gia các cuộc vận động, các phong trào thi đua do địa phương phát động; xây dựng mối quan hệ đoàn kết gắn bó, xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư.

3. Không để các thành viên trong gia đình lợi dụng danh nghĩa của bản thân để vụ lợi cho gia đình và bản thân; không tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tham gia và các việc khác xa hoa, lãng phí hoặc vụ lợi.

Chương IV KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật

1. Tập thể, cá nhân thực hiện tốt các quy định của Quy tắc này được khen thưởng theo quy định.

2. Tập thể, cá nhân vi phạm các quy định của Quy tắc này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật và không xét các danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng cho cá nhân, tập thể có cá nhân vi phạm.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Phòng Văn hoá - Xã hội có trách nhiệm tham mưu đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức, đơn vị tổ chức thực hiện Quy tắc ứng xử này; định kỳ tổ chức kiểm tra việc thực hiện Quy tắc này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tổ chức triển khai và quán triệt Quy tắc ứng xử này đến từng cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý; niêm yết Quy tắc này tại trụ sở làm việc, tại nơi tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa; kiểm tra, giám sát, tổ chức thực hiện; đưa vào tiêu chí để xếp loại cán bộ, công chức, viên chức và bình xét thi đua hằng năm. Kiến nghị kiểm điểm, kỷ luật các tập thể, cá nhân vi phạm; hằng năm báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Phòng Văn hoá - Xã hội) kết quả thực hiện của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

3. Trung tâm Cung ứng Dịch vụ công xã có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến sâu rộng Quy tắc ứng xử này tới cán bộ, công chức, viên chức và Nhân dân trong xã để biết và cùng giám sát việc thực hiện của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Kịp thời tuyên truyền những tập thể và cá nhân thực hiện tốt, phê bình các tập thể, cá nhân vi phạm.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Những vấn đề khác chưa được quy định trong Quy tắc ứng xử này phải thực hiện theo quy định của pháp luật. Bộ quy tắc ứng xử trên địa bàn xã về thực hiện nếp sống văn minh hoặc nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định hiện hành.

2. Trong quá trình tổ chức, thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có văn bản gửi về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện Quy tắc phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan và tình hình thực tiễn của xã Ngọc Tú./.