

**QUY TẮC ỨNG XỬ**  
**CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG**  
**LÀM VIỆC TRONG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH, ĐƠN VỊ**  
**SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ NAM**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 348 /QĐ-UBND  
ngày 29 tháng 3 năm 2023 của UBND tỉnh Hà Nam)

**Chương I**  
**MỤC ĐÍCH, ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI**

**Điều 1. Mục đích**

1. Quy định các chuẩn mực ứng xử, lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Hà Nam khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và quan hệ xã hội nhằm 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 cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tự điều chỉnh thái độ, ngôn ngữ và 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 cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, 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 các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

**Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh: Tất cả các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Hà Nam (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).

2. Đối tượng áp dụng: Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Chương II**  
**QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG**

**Điều 3. Những quy định chung**

1. Cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải thực hiện đầy đủ và đúng các quy định về nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức theo quy định tại Điều 8, 9, 10, 15, 16, 17 của Luật Cán bộ, công chức; Điều 16,

17, 18, 19 của Luật Viên chức; Điều 6, 8 của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền và xử lý vi phạm đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động vi phạm các quy định của pháp luật theo phân cấp quản lý. Chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đối với việc thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý trong thực hiện Quy tắc ứng xử này và các quy định khác có liên quan.

#### **Điều 4. Trang phục, tác phong, lễ lối, nơi làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động**

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

1. 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. Khuyến khích nữ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động mặc áo dài truyền thống vào ngày thứ Hai hàng tuần, hội nghị hoặc các dịp đặc biệt của ngành. Đối với ngành, lĩnh vực có trang phục riêng thì thực hiện theo quy định riêng của ngành.

2. 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.

3. Cán bộ, công chức, viên chức phải đeo hoặc cài thẻ tên, phù hiệu, chức danh đúng quy định.

4. Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.

5. Không hút thuốc lá tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn trước và trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa các ngày làm việc (trừ trường hợp được cấp có thẩm quyền phân công đi tiếp khách theo nghi thức lễ tân ngoại giao).

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

7. Giữ gìn vệ sinh nơi công sở và nơi làm việc; không thắp hương tại phòng làm việc; không lưu trữ, phát tán các hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống Đảng, Nhà nước.

#### **Điều 5. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong thực thi công vụ**

##### ***1. Những việc cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phải làm***

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, cán bộ, công chức, viên chức 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) Chấp hành nghiêm đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; tuân thủ nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị trong thực thi công vụ. Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức và pháp luật lao động. Thực hiện tốt việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; cán bộ, công chức, viên chức không có biểu hiện suy thoái về tư tưởng, đạo đức, lối sống, “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa”.

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 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, nhằm bảo đảm các yêu cầu của tổ chức và công dân được giải quyết đúng trình tự, thời gian theo quy định của pháp luật. Trường hợp công việc bị kéo dài quá thời gian quy định, cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm báo cáo người đứng đầu cơ quan, đơn vị bằng văn bản 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 cán bộ, công chức, viên chức ở ngành, lĩnh vực và các hoạt động nghề nghiệp khác, ngoài việc thực hiện những quy định của Quy tắc này, phải thực hiện nghiêm các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp theo quy định riêng của ngành.

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

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

a) Tham gia 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, đơn vị và cá nhân.

b) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, những 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 và họ tên người viết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

e) Các việc khác theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức; 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 6. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý**

1. Phải đề cao trách nhiệm nêu gương của người đứng đầu. 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 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 cán bộ, 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 cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức, 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, lý tưởng, thân thiện; giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức của mình.

### **Điều 7. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý**

1. Chấp hành quyết định của người 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. Không được lợi dụng việc phát biểu ý kiến, việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cán bộ lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp; không nịnh bợ lấy lòng cấp trên vì động cơ không trong sáng.

### 3. Đối với đồng nghiệp

a) Luôn sẵn sàng tương trợ, hợp tác, giúp đỡ đồng nghiệp trong công việc, trong cuộc sống.

b) Không bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, đơn vị; không to tiếng thiếu lành mạnh, cãi nhau, gây mất trật tự nơi cơ quan, công sở. 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 và giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

#### **Điều 8. Ứng xử trong hội, họp, sinh hoạt tập thể**

1. Phải chuẩn bị trước nội dung và ý kiến phát biểu theo yêu cầu của cuộc họp, hội thảo, hội nghị.

2. Có mặt đúng giờ, tham gia đầy đủ cuộc họp, hội nghị, hội thảo; phát biểu trong cuộc họp theo quy chế làm việc hoặc quy chế cuộc họp của cơ quan, đơn vị.

3. Tắt điện thoại di động hoặc để chế độ im lặng, hạn chế trao đổi và làm việc riêng, không làm mất trật tự tại cuộc họp.

4. Triển khai hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền triển khai các kết luận tại cuộc họp, hội nghị, hội thảo được Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ủy quyền dự.

#### **Điều 9. Ứng xử, giao tiếp qua điện thoại, thư điện tử công vụ**

1. Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức, viên chức phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; âm lượng vừa đủ nghe, không tỏ thái độ thiếu lịch sự, không gắt gỏng hay nói trống không, không ngắt điện thoại đột ngột.

2. Quản lý, sử dụng hộp thư điện tử công vụ đúng quy định, thực hiện việc gửi, trả lời thư điện tử công vụ kịp thời và lịch sự; không gửi thông tin mang bí mật nhà nước qua thư điện tử công vụ; không sử dụng thư điện tử để tuyên truyền, đăng tải thông tin không đúng sự thật ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của cơ quan, đơn vị, cá nhân.

#### **Điều 10. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nơi công cộng**

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

2. Ứng xử văn minh, lịch sự trong giao tiếp để người dân tin tưởng, tôn trọng.

3. Hướng dẫn người dân khi tham gia các hoạt động thuộc lĩnh vực mình được giao khi có yêu cầu đúng quy định pháp luật.

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

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

6. 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 mọi hình thức.

**Điều 11. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động với Nhân dân nơi cư trú**

1. Gương mẫu chấp hành và 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, đơn vị, 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 12. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong gia đình**

1. Tích cực tuyên truyền, giáo dục, vận động người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành nghiêm chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và các quy định của địa phương.

2. Không để bố, mẹ, vợ hoặc chồng, con, anh, chị em ruột và người thân 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.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị**

1. Quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện Quy tắc này đến từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy tắc này; đưa tiêu chí thực hiện Quy tắc này vào hoạt động đánh giá, xếp loại thi đua hàng năm.

2. Chịu trách nhiệm khi để xảy ra tình trạng trong cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức, 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. Xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện tốt Quy tắc này hoặc phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động**

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định tại Quy tắc này và theo quy định riêng của từng ngành, lĩnh vực cụ thể.

2. Có trách nhiệm vận động, giám sát và nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khác thực hiện đúng các quy định của Quy tắc; phát hiện và báo cáo tổ chức có thẩm quyền về những vi phạm Quy tắc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khác.

#### **Điều 15. Điều khoản thi hành**

1. Những vấn đề khác chưa quy định trong Quy tắc này sẽ thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành hoặc do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định. Trường hợp các văn bản, quy định được viện dẫn trong Quy tắc này có sự thay đổi, sửa đổi, bổ sung hoặc bị thay thế thì được áp dụng theo các văn bản, quy định mới (*trừ trường hợp pháp luật có quy định khác*).

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có văn bản phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Nội vụ*) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế./.