

Số: /QĐ-SNV

Gia Lai, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử
của công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Nội vụ**

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở;

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ;

Căn cứ Quyết định số 758/QĐ-BNV ngày 23 tháng 6 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Gia Lai;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động Sở Nội vụ thuộc Sở Nội vụ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Người đứng đầu các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở và công chức, viên chức, người lao động Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch UBND tỉnh (để báo cáo);
- Giám đốc, Phó Giám đốc Sở;
- Đảng ủy Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Phạm Thị Tố Hải

UBND TỈNH GIA LAI
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ

**Văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức
và người lao động thuộc Sở Nội vụ**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày / /2025 của Giám đốc Sở Nội vụ)

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy định về nội dung văn hóa công sở và các quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động Sở Nội vụ.
2. Đối tượng áp dụng:
 - Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ.
 - Công chức, viên chức, người lao động Sở Nội vụ.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Bảo đảm phù hợp với văn hóa truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc, đặc điểm công việc và điều kiện của cơ quan Sở Nội vụ.
2. Bảo đảm mục tiêu xây dựng đội ngũ công chức, viên chức, người lao động đoàn kết, trách nhiệm, nâng cao chất lượng, hiệu quả, chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu đổi mới, phù hợp với chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.
3. Bảo đảm thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật có liên quan và Quy chế làm việc của Sở Nội vụ.

Điều 3. Mục đích

1. Bảo đảm tính trang nghiêm, phong cách giao tiếp, ứng xử chuẩn mực của đội ngũ công chức, viên chức, người lao động khi thi hành công vụ.
2. Nâng cao đạo đức công vụ của công chức, đạo đức nghề nghiệp của viên chức; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ trong thực hiện văn hóa công vụ.
3. Làm căn cứ để đánh giá việc chấp hành các quy định của công chức, viên chức, người lao động trong thi hành công vụ.

Chương II

QUY CHẾ VĂN HÓA CÔNG SỞ

Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc

Công chức, viên chức phải 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 phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, bao gồm:

1. Phải 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; không vương vào “tư duy nhiệm kỳ”.

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

3. Không được gây khó khăn, phiền hà, vùi vĩnh, 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 người dân.

4. Công chức, viên chức lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để bổ 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.

Điều 5. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử

1. Trong giao tiếp và ứng xử với công dân, tổ chức đến liên hệ công tác phải thể hiện thái độ niềm nở, hòa nhã, lịch sự, tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn rõ ràng quy trình xử lý công việc; không được có thái độ thờ ơ, vô cảm với công dân, tổ chức đến liên hệ công tác.

Thực hiện nghiêm túc “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.

2. Đối với đồng nghiệp: Công chức, viên chức, người lao động phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau hoàn thành nhiệm vụ; tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; lắng nghe và tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp, thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan, không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, đơn vị.

3. Đối với lãnh đạo cấp trên: Công chức, viên chức, người lao động 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.

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

5. Công chức, viên chức, người lao động khai thác, sử dụng mạng xã hội phải thực hiện đúng Luật An ninh mạng, góp phần xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh trên không gian mạng.

Điều 6. Chuẩn mực về đạo đức, lối sống

1. Công chức, viên chức, người lao động 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. Công chức, viên chức, người lao động 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.

3. Công chức, viên chức, người lao động không được sa vào các tệ nạn xã hội; không được sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc và giờ nghỉ trưa; hút thuốc lá đúng nơi quy định; 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, thông tin không chính thống ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

Điều 7. Trang phục

1. Công chức, viên chức, người lao động khi thực hiện nhiệm vụ phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc và thuần phong, mỹ tục của dân tộc.

2. Công chức, viên chức, người lao động khi tham dự các buổi lễ, hội nghị thì mặc đồng phục theo quy định của Sở.

Chương III QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG

Điều 8. Ứng xử của công chức, viên chức, người lao động trong thực thi công vụ

1. Những việc công chức, viên chức, người lao động phải làm

a) Công chức, viên chức, người lao động khi thi hành công vụ phải thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về nghĩa vụ của công chức, viên chức theo quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức và các quy định của pháp luật.

b) Có trách nhiệm hướng dẫn công khai cho tổ chức, công dân quy trình thực hiện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm 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 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 cho tổ chức, công dân có yêu cầu biết rõ lý do.

c) Trong quá trình thi hành 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, công dân thì phải bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà tổ chức, công dân cần hướng dẫn, trả lời.

d) 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) Công chức, viên chức, người lao động khi thi hành công vụ không được mạo danh để giải quyết công việc; không được mượn danh cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc của cá nhân.

b) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, nhũng nhiễu, vòi vĩnh; thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, vướng mắc của tổ chức, 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, công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

đ) Làm lộ 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.

e) Vi phạm đạo đức công vụ, bao che, báo cáo sai sự thật khi thực hiện nhiệm vụ; thiếu trách nhiệm gây ra tình trạng mất đoàn kết, tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và các vi phạm khác.

Điều 9. 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. 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 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; giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong cơ quan, đơn vị của mình.

Điều 10. Ứng xử của công chức, viên chức, người lao động

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 trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; đồng thời phát huy tinh thần tự chủ, năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm; có trách nhiệm đóng góp ý kiến trong hoạt động của cơ quan, bảo đảm cho hoạt động của cơ quan đạt hiệu quả.

2. Đối với đồng nghiệp phải ứng xử có văn hóa, tôn trọng, bảo vệ danh dự, uy tín, xây dựng đoàn kết nội bộ, có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác giúp đỡ nhau hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Điều 11. Ứng xử nơi công cộng

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

2. Thực hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, trang phục.

3. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật phải có trách nhiệm thông báo với cơ quan có thẩm quyền biết để xử lý.

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

5. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn mạo danh để tạo thanh thế khi tham gia các hoạt động xã hội.

Điều 12. 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 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.

4. 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.

Điều 13. 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 vợ (chồng), con, bố, mẹ, anh, chị em ruột mình, bên vợ (chồng) và người khác lợi dụng chức vụ, vị trí công tác của mình để trục lợi.
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 IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Xử lý vi phạm

1. Việc thực hiện Quyết định này là một trong những căn cứ để đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức, người lao động và bình xét thi đua khen thưởng.
2. Công chức, viên chức, người lao động vi phạm Quyết định này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Nội vụ có trách nhiệm thực hiện nghiêm Quyết định này.
2. Văn phòng Sở có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quyết định, định kỳ hằng năm báo cáo kết quả thực hiện.
3. Trong quá trình thực hiện có vấn đề gì vướng mắc, Văn phòng Sở có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.