

QUY TẮC ỨNG XỬ
của công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày / 4 /2025
của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy tắc này quy định các chuẩn mực ứng xử của công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa (sau đây gọi là công chức, viên chức và người lao động) trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và một số quan hệ xã hội.

Điều 2. Mục đích của việc quy định Quy tắc ứng xử

1. Bảo đảm sự liêm chính và trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong thực thi nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức và người lao động nhằm hướng ứng phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở”.

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

3. Làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý trách nhiệm khi công chức, viên chức và 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 và người lao động.

Chương II
CHUẨN MỰC XỬ SỰ TRONG THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ

Điều 3. Những quy định chung

1. Công chức, viên chức và người lao động khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải thực hiện đầy đủ và đúng các quy định về nghĩa vụ của công chức, viên chức bao gồm những việc phải làm và không được làm theo quy định của Luật Cán bộ,

công chức; Luật Viên chức; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Nếu phát hiện việc thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đúng quy định của các công chức, viên chức và người lao động khác trong cùng cơ quan, đơn vị và cơ quan, đơn vị khác có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì phản ánh đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý và chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh của mình.

3. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý và sử dụng công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền và xử lý vi phạm đối với các trường hợp vi phạm pháp luật theo phân cấp quản lý.

Điều 4. Thời gian làm việc

Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của Nhà nước, sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc.

Điều 5. Trang phục, tác phong

1. Công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở Nội vụ khi thực hiện công vụ, nhiệm vụ sử dụng trang phục công sở gọn gàng, lịch sự. Trang phục được quy định như sau:

- Đối với nam: Mặc quần tây, áo sơmi;
- Đối với nữ: Mặc quần tây hoặc váy dài công sở, áo sơmi có tay hoặc comple hoặc bộ áo dài truyền thống;
- Không được mặc quần jeans, áo thun;
- Phải mang giày hoặc dép có quai hậu;
- Phải đeo thẻ theo quy định khi làm việc và khi thực hiện nhiệm vụ bên ngoài cơ quan. Thẻ phải có tên cơ quan, ảnh, họ và tên, chức danh, số hiệu của công chức, viên chức và người lao động;
- Đối với thanh tra có quy định riêng về đồng phục thì thực hiện theo quy định của ngành.

2. Tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt.

3. Không sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực; không hút thuốc lá tại cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường; không đánh bạc, tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi sai trái khác dưới mọi hình thức.

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

Điều 6. Giao tiếp và ứng xử

1. Giao tiếp và ứng xử với nhân dân

- Trong giao tiếp, ứng xử với nhân dân, phải 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”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

- 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

- Công chức, viên chức, người lao động phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ, lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

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

b) Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới

- Công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu đi đầu trong lối sống, trong công tác, giữ gìn đoàn kết nội bộ, đạo đức tác phong, văn hóa trong cơ quan, đơn vị; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử; Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, lắng nghe ý kiến đúng đắn của công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị để nắm bắt, quản lý điều hành đạt hiệu quả trong hoạt động, công tác của 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, ứng xử theo nguyên tắc dân chủ, khách quan, công bằng và minh bạch.

- Không chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới.

c) Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp

- Công chức, viên 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 có tinh

thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ tổ chức của cơ quan, đơn vị.

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

3. Giao tiếp qua điện thoại

Khi giao tiếp qua điện thoại, công chức, viên chức và người lao động phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc. Khi nói chuyện cần điều chỉnh 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.

Điều 7. Quy định về việc chấp hành các quyết định khi thực thi nhiệm vụ, công vụ

- Phải tuân thủ tính thứ bậc, kỷ cương và trật tự hành chính, đúng thẩm quyền; chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp; phối hợp với công chức, viên chức và người lao động trong cùng cơ quan, đơn vị và cơ quan, đơn vị, tổ chức khác có liên quan để thực hiện nhiệm vụ, công vụ có hiệu quả.

- Trường hợp có quyết định của cấp trên cấp quản lý trực tiếp thì phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền cao nhất, đồng thời có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

- Khi thực hiện quyết định của cấp có thẩm quyền nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp vẫn phải chấp hành quyết định thì phải báo cáo lên cấp trên trực tiếp của người ra quyết định và không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

- Nghiêm túc thực hiện công việc, nhiệm vụ được giao không để quá hạn, bỏ sót nhiệm vụ; không đùn đẩy trách nhiệm; không né tránh công việc. Hồ sơ trình cấp có thẩm quyền phải đầy đủ thủ tục, nội dung; không chuyển công việc thuộc nhiệm vụ của mình lên cấp trên.

- Không được che giấu và làm sai lệch nội dung các phản ánh của công chức, viên chức và người lao động làm việc trong cơ quan, đơn vị mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức khác hoặc của công dân về những việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ do mình được giao thực hiện không đúng quy định của pháp luật.

Điều 8. Quy định về giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khi công chức thực thi nhiệm vụ, công vụ

- Thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ tiếp công dân; trân trọng lắng nghe ý kiến của tổ chức, công dân để cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác.

- Phải có trách nhiệm hướng dẫn công khai quy trình thực hiện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bảo đảm các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân được giải quyết đúng luật, đúng thời gian quy định, đặc biệt là công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa. Nghiêm cấm việc yêu cầu cá nhân và tổ chức bổ sung thêm các loại tài liệu ngoài thành phần hồ sơ đã công khai theo quy định của cấp có thẩm quyền; đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ.

- Việc bổ sung thành phần hồ sơ (nếu có) phải thực hiện trong thời hạn quy định và bằng văn bản, nghiêm cấm tình trạng gần đến thời hạn trả kết quả mới yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Chủ động khắc phục hoặc đề xuất các giải pháp khắc phục các nguyên nhân ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

- Khi được giao nhiệm vụ, công vụ để giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình theo đúng quy định của pháp luật. Trường hợp hồ sơ giải quyết TTHC trễ hẹn, phải thực hiện nghiêm túc Thư xin lỗi. Trường hợp giải quyết hồ sơ cho cá nhân và tổ chức trễ hạn không có lý do chính đáng, cơ quan, đơn vị quản lý phải xử lý nghiêm theo quy định.

- Không được từ chối giải quyết các yêu cầu của cá nhân và tổ chức phù hợp với 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 đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

- Không được làm lộ bí mật nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân theo quy định của pháp luật.

- Nghiêm cấm lợi dụng chức năng, nhiệm vụ để gây những phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

Chương III

CHUẨN MỰC XỬ SỰ TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI

Điều 9. Các quy định chung

- Công chức, viên chức và người lao động khi tham gia các hoạt động xã hội thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, trang phục; tránh lời nói, cử chỉ, hành động gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, đơn vị.

- gương mẫu chấp hành và vận động gia đình, người thân, những người xung quanh chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- Có trách nhiệm hướng dẫn người dân khi tham gia vào các hoạt động thuộc lĩnh vực mình được giao đúng quy định của pháp luật nhằm tạo nếp sống và làm việc theo quy định của pháp luật.

- Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật phải có trách nhiệm thông báo đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.

- Không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

Điều 10. Chuẩn mực xử sự trong các môi quan hệ xã hội cụ thể

1. Trong các quan hệ ứng xử với gia đình

- Xây dựng gia đình văn hóa, nhắc nhở các thành viên trong gia đình tham gia các hoạt động xã hội ở nơi cư trú trên tinh thần hợp tác, thiện chí;

- Không để người thân lợi dụng danh nghĩa, chức vụ của bản thân để vụ lợi cho gia đình và bản thân;

- Không được tổ chức các hoạt động cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia, thăng chức và các hoạt động khác của bản thân và gia đình xa hoa, lãng phí, vì mục đích vụ lợi.

2. Trong quan hệ ứng xử với nhân dân nơi cư trú

- Thực hiện quy chế dân chủ ở 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.

- Không 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.

- Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nơi cư trú.

3. Trong quan hệ ứng xử tại nơi công cộng

- Chấp hành nghiêm túc các quy định về nội quy, quy tắc ở nơi công cộng; không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục tại nơi công cộng;

- Thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử;

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

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của công chức, viên chức và người lao động

1. Thực hiện nghiêm các quy định tại Quy tắc ứng xử này.
2. Vận động giám sát và nhắc nhở công chức, viên chức và người lao động khác thực hiện đúng các quy định của Quy tắc; phát hiện và báo cáo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền những trường hợp vi phạm Quy tắc này.
3. Công chức, viên chức và người lao động vi phạm các quy định tại Quy tắc này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm, kỷ luật theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 12. 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 công chức; kiểm tra, giám sát việc thực hiện; đưa vào tiêu chí để đánh giá, xếp loại thi đua công chức, viên chức, người lao động hàng năm.
2. Niêm yết công khai Quy tắc ứng xử tại trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị. Phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý các vi phạm đối với công chức trong cơ quan, đơn vị theo phân cấp quản lý công chức.
3. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc tổ chức thực hiện, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thực hiện Quy tắc này.
4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, nghiên cứu trình Giám đốc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.