

Số: **435**/QĐ-UBND

Tân Khánh, ngày **13** tháng 8 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức  
và người lao động của UBND xã Tân Khánh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN KHÁNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật cán bộ, công chức năm 2025;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ;*

*Theo đề nghị của Trưởng Phòng Văn hoá - Xã hội tại Tờ trình số 25/TTr-VHXXH ngày 04/8/2025.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của Ủy ban nhân dân xã Tân Khánh.

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

**Điều 3.** Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại UBND xã Tân Khánh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. *Từ*

**Nơi nhận:**

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXXH. *gcl*

**CHỦ TỊCH**



**Trần Thị Tuyên**

**QUY TẮC**  
**ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN KHÁNH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định 435/QĐ-UBND ngày 13 tháng 8 năm 2025 của UBND xã Tân Khánh)

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

**Điều 1. Mục đích**

1. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của UBND xã; đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động “KỶ CƯƠNG - TRÁCH NHIỆM - TẬN TÌNH - THÂN THIỆN”.
2. Là cơ sở để mỗi cá nhân cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong công tác phòng, chống tham nhũng.
4. Làm căn cứ để xem xét trách nhiệm khi cán bộ, 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 cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

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

1. Phạm vi áp dụng quy tắc này bao gồm: Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã Tân Khánh.
2. Đối tượng áp dụng tại Quy tắc này là tất cả cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc UBND xã Tân Khánh quản lý.

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

**Điều 3. Trang phục, tác phong, lễ lối, nơi làm việc của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động**

Khi làm việc tại công sở và trong thời gian thực thi nhiệm vụ, công vụ cán bộ, công chức, viên chức và 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 (quần, áo kín đáo, váy dài dưới gối, không xê tả quá cao, không được mặc áo phông không có ve cổ). Khuyến khích nữ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động mặc trang phục dân tộc vào các ngày lễ, tết hoặc các dịp đặc biệt của UBND xã.

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 và người lao động 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 người có thẩm quyền phân công đi tiếp khách 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, không lưu trữ các hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống Đảng, Nhà nước.

8. Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của Nhà nước, của cơ quan; sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học và hiệu quả.

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

1. Những việc cán bộ, công chức, viên chức và 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 và 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 cán bộ, công chức, viên chức và người lao động theo quy định của pháp luật về cán bộ, 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, qua mạng Internet,...) với tổ chức, công dân thì phải đảm bảo 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, 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 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, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo UBND xã 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.

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

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

a. Trốn tránh trách nhiệm, thoái thác nhiệm vụ được giao, gây bè phái, mất đoàn kết.

b. 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 để giải quyết công việc nhằm trục lợi cá nhân, gia đình hoặc người thân (như vay mượn, hứa hẹn, chạy việc, ...) để chiếm dụng tiền hoặc tài sản của người khác làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan và cá nhân.

c. 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 vướng mắc của tổ chức, cá nhân.

d. Từ chối những yêu cầu đúng pháp luật của người dân cần được giải quyết phù hợp với chức trách nhiệm vụ được giao.

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

e. Làm lộ bí mật nhà nước, bí mật công tác.

f. Các việc khác theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, pháp luật phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 5. Ý thức tổ chức kỷ luật**

1. Tự giác chấp hành Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống.

2. Chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao.
3. Giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, kỷ cương, có tinh thần cầu thị, lắng nghe, cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ.
4. Trung thực, thẳng thắn, khách quan trong báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp ý kiến với cấp trên.
5. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác.
6. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.
7. Không lạm dụng, không có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...).
8. Không tham gia, tổ chức, lôi kéo người khác đánh bạc, chơi họ, hội, lô, đề và các tệ nạn xã hội khác dưới mọi hình thức.

#### **Điều 5. Ứng xử của cán bộ, công 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. 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 cán bộ, công chức, viên chức và 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 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.

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

1. Chấp hành quyết định của 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 cấp trên lấy lòng vì động cơ không trong sáng.
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; không to tiếng thiếu lành mạnh, cãi nhau, đánh lộn 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 giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

### **Điều 7. Ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân phải làm những việc sau đây:

a) Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật;

b) Tôn trọng, lắng nghe, tận tình giải thích cặn kẽ những thắc mắc liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

c) Có thái độ đúng mực, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày;

d) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân không được làm những việc sau đây:

a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;

c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

### **Điều 8. Ứng xử của cán bộ, công chức và 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. 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, tiên 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 9. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động với nhân dân nơi cư trú**

1. Vận động gia đình, người thân, những người xung quanh tham gia thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, thực hiện pháp luật, phòng chống tệ nạn xã hội.

2. Thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, tham gia sinh hoạt nơi cư trú.

3. Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của 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 10. Ứng xử của cán bộ, công chức viên chức và 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 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. 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 11. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân**

1. Phòng Văn hoá - Xã hội tổ chức thực hiện kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện quy tắc này.

2. Người đứng đầu các cơ quan, chịu trách nhiệm khi để xảy ra tình trạng trong đơn vị 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. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thực hiện đúng các quy định tại Quy tắc này.

### **Điều 12. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Đây là một trong những tiêu chuẩn để bình xét thi đua cuối năm.

2. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động vi phạm các quy tắc này, tùy mức độ sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai tại các hội nghị giao ban của cơ quan. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật và quy định của UBND xã.

### **Điều 13. Điều khoản thi hành**

Quy tắc này được phổ biến đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại UBND xã Tân Khánh. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh qua (*Phòng Văn hoá - Xã hội*), trình Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.