

Số: /QĐ-UBND

Thanh Khê, ngày tháng 01 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử của  
cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại  
các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận Thanh Khê**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN THANH KHÊ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật  
Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị quyết số 136/2024/QH15 ngày 26 tháng 6 năm 2024 của  
Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị và thí điểm một số cơ chế, chính sách  
đặc thù phát triển thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Nghị định số 170/2024/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2024 của  
Chính phủ quy định chi tiết về tổ chức chính quyền đô thị tại thành phố Đà  
Nẵng;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008;

Căn cứ Luật Viên chức ngày 15 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và  
Luật Viên chức ngày 25 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 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  
Nội vụ ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao  
động của Bộ Nội vụ;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ quận Thanh Khê.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định văn hóa công vụ,  
quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các cơ  
quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND quận Thanh Khê.

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

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND quận Thanh Khê; cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND quận Thanh Khê chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ thành phố;
- Thường trực Quận ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND quận;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, PNV.

**CHỦ TỊCH**

**Hồ Thuyên**

vuongnv-16/01/2025 09:17:27 -vuongnv-vuongnv-vuongnv

## QUY ĐỊNH

### Văn hóa công vụ, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND quận Thanh Khê

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày tháng 01 năm 2025 của UBND quận Thanh Khê)

## Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Mục đích

1. Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; đảm bảo tính chuyên nghiệp, liêm chính, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ.

2. Làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động vi phạm các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội; đồng thời làm 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 điều chỉnh

Các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND quận Thanh Khê.

#### 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc UBND quận Thanh Khê.

### Điều 3. Nguyên tắc

1. Kế thừa, phát huy những giá trị văn hóa tốt đẹp của dân tộc; xây dựng, môi trường làm việc văn minh, hiện đại gắn với nâng cao đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, đạo đức nghề nghiệp của viên chức và trách nhiệm của người lao động; tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính; phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

2. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu trong thực hiện văn hóa công vụ.

3. Đảm bảo tuân thủ các quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

# **CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TRONG THI HÀNH NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ VÀ ĐẠO ĐỨC, LỐI SỐNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG**

### **Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc**

Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ Tô quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng, 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, bao gồm:

1. 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, tránh “tư duy nhiệm kỳ”.

2. 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; giải quyết yêu cầu, công việc của người dân, tổ chức đúng quy định, quy trình; chấp hành nghiêm nội quy, quy định làm việc của cơ quan, đơn vị; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

3. Không được gây khó khăn, phiền hà, vôi vĩnh, trục lợi cá nhân, 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. Trong thực thi nhiệm vụ luôn đảm bảo tính khách quan, trung thực, không vận dụng, áp dụng sai quy định. Cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm người thân quen, không vì người nhà, người thân mà ưu tiên giải quyết; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

5. Thẳng thắn tự phê bình và phê bình, kiên quyết đấu tranh với những biểu hiện sai trái, tiêu cực trong cơ quan; không chạy theo chủ nghĩa thành tích, không bao che khuyết điểm, không vụ lợi.

### **Điều 5. Trang phục, tác phong, lễ lối làm việc**

Khi làm việc tại công sở và trong thời gian thực thi nhiệm vụ, công vụ 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 (quần, áo kín đáo, váy dài quá đầu gối, không xê tà quá cao, không được mặc quần bò, áo phông không có ve cổ). Khuyến khích nữ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động mặc trang phục dân tộc vào các ngày lễ, tết hoặc các dịp đặc biệt của UBND quận. Đối với ngành, lĩnh vực có trang phục riêng thì thực hiện theo quy định riêng.

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 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.

### **Điều 6. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và 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) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định về nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức, 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, 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 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, người lao động có trách nhiệm báo cáo người đứng đầu cơ quan, đơn vị, tổ chức 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 công chức, viên chức ở lĩnh vực Thanh tra và các hoạt động nghề nghiệp khác, ngoài việc thực hiện những quy định của Quy tắc này, phải thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp quy định.

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) 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, 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 UBND quận, cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân.

b) 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 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 cùng 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, 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 7. 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 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 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 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 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 tổ chức của mình.

### **Điều 8. Ứng xử của công chức, viên chức và 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 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 9. Thời gian làm việc**

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

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

Đối với các trường học thuộc UBND quận, thực hiện thời gian làm việc theo quy định của ngành, đảm bảo đúng quy định của Bộ Luật Lao động.

## **Chương III**

### **CHUẨN MỨC ỨNG XỬ TRONG QUAN HỆ XÃ HỘI**

#### **Điều 10. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên 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, tiến 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 11. Ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động 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 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.

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 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. 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**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

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

1. Căn cứ quy định này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phổ biến, quán triệt, tuyên truyền đến cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thực hiện.



2. Kiểm tra, giám sát, đánh giá, biểu dương, khen thưởng đối với những tập thể, cá nhân thực hiện tốt; kiểm điểm, phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong quá trình tổ chức thực hiện quy định.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Phòng Văn hoá và Thông tin, Trung tâm Văn hoá và Thể thao quận thường xuyên tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động để biết thực hiện. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kịp thời nêu gương các điển hình tiên tiến, phản ánh những tập thể, cá nhân vi phạm nội dung tại quy định này.

2. Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, biểu dương, khen thưởng kịp thời tập thể, cá nhân hoặc phê bình, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận và các tổ chức chính trị - xã hội quận giám sát quá trình thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động**

1. Thực hiện nghiêm những nội dung tại quy định này.

2. Vận động, giám sát và nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khác thực hiện nghiêm, đầy đủ quy định này; phát hiện và báo cáo cơ quan, đơn vị có thẩm quyền về những vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khác.

3. Khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phát huy tinh thần trách nhiệm, năng động, có tư duy sáng tạo, cách làm đột phá, sáng kiến kinh nghiệm, đề xuất ý tưởng hay, cách làm mới, tháo gỡ, giải quyết những điểm nghẽn, nút thắt trong cơ chế, chính sách, mang lại giá trị, hiệu quả thiết thực, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

#### **Điều 16. Quy định này được phổ biến đến tất cả cán bộ, công chức, viên chức và người lao động các cơ quan, đơn vị trên địa bàn quận**

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị cần kịp thời phản ánh, kiến nghị về UBND quận (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp, xem xét, quyết định điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.