

Số: /QĐ-UBND

Quảng Châu, ngày tháng 01 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc Ban hành Quy chế Văn hoá công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức thuộc UBND phường Quảng Châu

#### ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG QUẢNG CHÂU

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

*Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước; 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 sở;*

*Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;*

*Xét đề nghị của Văn phòng uỷ ban nhân phường.*

#### QUYẾT ĐỊNH :

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Văn hoá công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức thuộc UBND tại UBND phường Quảng Châu.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 20/QĐ-UBND ngày 20/5/2017 của UBND phường Quảng Châu.

**Điều 3.** Văn phòng uỷ ban nhân dân; cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách thuộc uỷ ban nhân dân; các bộ phận, cơ quan có liên quan, ông(bà) khu phố căn cứ Quy chế ban hành kèm theo Quyết định, chịu trách nhiệm thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 QĐ;
- TT. Đảng uỷ, TT. HĐND phường (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- CT.MTTQ và các đoàn thể cấp phường;
- Công chức UBND phường (để t/h);
- 8 ông(bà) trưởng khu phố;
- Đài truyền thanh phường (t/t);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHÓ CHỦ TỊCH  
PHỤ TRÁCH UBND**

**Nguyễn Thị Mận**

Quảng Châu, ngày tháng 01 năm 2025

## QUY CHẾ

Văn hoá Công sở tại Ủy ban nhân dân phường  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày tháng 01 năm 2025 của UBND phường)

### Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định về trang phục, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức và người lao động thuộc UBND phường

b) Quy định về bài trí công sở, nội quy ra vào cơ quan và quản lý phương tiện tại cơ quan UBND phường

2. Đối tượng áp dụng Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức và người lao động thuộc UBND phường

#### Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

1. Bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của UBND phường

2. Phù hợp với mục tiêu xây dựng đội ngũ công chức ngày càng chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản toàn diện văn hoá công sở và chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

3. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương, của cơ quan.

#### Điều 3. Mục đích

1. Bảo đảm tính trang nghiêm của công sở; hiệu quả hoạt động của UBND phường

2. Xây dựng phong cách giao tiếp và ứng xử chuẩn mực của công chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, bao gồm những việc phải làm hoặc không được làm nhằm

đảm bảo sự liên chính, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương của công chức trong hoạt động công vụ.

3. Là căn cứ để đánh giá việc chấp hành các quy định của cán bộ, công chức

#### **Điều 4. Thời gian làm việc**

1. Mùa hè

- Buổi sáng: Từ 7h 00' đến 11h 30'.

- Buổi chiều: Từ 13h 30' đến 17h 00'.

2. Mùa đông

- Buổi sáng: Từ 7h 30' đến 12h 00'.

- Buổi chiều: Từ 13h 00' đến 16h 30'.

#### **Điều 5. Những hành vi bị cấm**

1. Gây mất an ninh, trật tự trong khu vực cơ quan.

2. Mang vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy vì hóa chất độc hại vào khu vực cơ quan.

3. Sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc.

4. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây những nhiễu, phiền hà, trục lợi trong thực thi công vụ.

## **Chương II**

### **TRANG PHỤC, GIAO TIẾP VÀ ÚNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC VÀ NGƯỜI LAO ĐỘNG**

#### **Điều 6. Trang phục, lễ phục**

##### **1. Trang phục**

a) Khi thực hiện nhiệm vụ cán bộ, công chức, người lao động phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự; trang phục phải phù hợp với tính chất công việc và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Đối với các ngành có trang phục riêng thì phải thực hiện theo quy định của ngành.

- Trang phục của nam: Áo sơ mi, quần âu hoặc bộ comple; đi giày hoặc dép có quai hậu;

- Trang phục của nữ: Áo sơ mi, quần âu, bộ veston nữ, váy công sở (chiều dài váy tối thiểu phải ngang đầu gối) hoặc áo dài truyền thống; đi giày hoặc dép có quai hậu.

b) Cán bộ, Công chức và người lao động không mặc hở hang; không sử dụng áo phông, quần bò, quần ngắn; không đi guốc, dép lê.

2. Lễ phục Lễ phục của cán bộ, công chức, người lao động là trang phục chính thức được sử dụng trong những buổi lễ, cuộc họp trọng thể.

a) Lễ phục của nam: Bộ comple, áo sơ mi, cravat.

b) Lễ phục của nữ: Áo dài truyền thống hoặc bộ comple nữ. Lãnh đạo UBND phường quyết định việc sử dụng trang phục, lễ phục trong một số trường hợp cụ thể.

### **Điều 7. Thẻ cán bộ, công chức**

1. Cán bộ, Công chức, người lao động phải đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ; đeo ở vị trí trước ngực bằng cách sử dụng dây đeo hoặc ghim cài khi làm việc tại cơ quan trong giờ hành chính các ngày làm việc theo quy định.

2. Thẻ cán bộ, công chức được thực hiện theo mẫu quy định của Bộ Nội Vụ. Văn phòng UBND phường chịu trách nhiệm làm thẻ và cấp thẻ; quản lý, kiểm tra việc sử dụng thẻ của công chức, người lao động của UBND phường

3. Cán bộ, Công chức được bổ nhiệm, từ chức, miễn nhiệm, chuyển ngạch, chuyển vị trí công tác, sẽ được đổi thẻ mới, nộp lại thẻ cũ. Cán bộ, Công chức chuyển công tác sang cơ quan khác phải trả lại thẻ cho UBND phường; người thôi việc sẽ bị thu hồi thẻ.

### **Điều 8. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử chung trong giao tiếp, ứng xử khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, cán bộ, công chức, người lao động phải:**

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật và các nội quy, quy chế liên quan của cơ quan, đơn vị.

2. Thực hiện nhiệm vụ được phân công một cách nghiêm túc, trách nhiệm, chí công, vô tư.

3. Trong quan hệ giao tiếp khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải có thái độ lịch sự, tôn trọng; ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc, không nói tục, không sử dụng tiếng lóng, quát nạt.

### **Điều 9. Ứng xử của cán bộ, công chức và người lao động trong thực thi công vụ**

Khi thực thi công vụ, cán bộ, công chức, người lao động chức phải ý thức rõ về chức trách, nhiệm vụ 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.

2. Có ý thức tổ chức kỷ luật; sử dụng 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; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

3. Không được gây khó khăn, phiền hà, 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 cá nhân và tổ chức.

4. Cán bộ, Công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu, công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá công chức và người lao động thuộc quyền quản lý. Chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

### **Điều 10. Ứng xử và giao tiếp trong cơ quan**

1. Đối với công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý

a) 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 năng lực và uy tín thấp.

b) 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 và người lao động khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

c) Bảo vệ danh dự của công chức và người lao động khi có phản ánh, tố cáo không đúng sự thật.

d) Phải 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.

2. Đối với công chức và người lao động không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý.

a) Chấp hành quyết định của người lãnh đạo, quản lý; thường xuyên chủ động sáng tạo và chịu trách nhiệm trước pháp luật khi thực hiện nhiệm vụ được giao;

b) Không được lợi dụng việc phát biểu ý kiến, góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp.

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; 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, tôn trọng giúp đỡ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

### **Điều 11. Ứng xử khi tham dự cuộc họp**

1. Cán bộ, Công chức được cử dự họp phải nghiên cứu tài liệu, văn bản của cuộc họp (nếu có) trước khi đến dự cuộc họp.

2. Khuyến khích công chức chuẩn bị trước ý kiến tham gia phát biểu tại cuộc họp.

3. Dự họp đúng thành phần, đến họp đúng giờ và tham dự hết thời gian của cuộc họp. Chỉ trong trường hợp vì những lý do đột xuất và được sự đồng ý của người chủ trì thì người tham dự có thể rời cuộc họp trước khi cuộc họp kết thúc.

4. Trong khi dự họp, không làm việc riêng hoặc xử lý công việc không liên quan đến nội dung cuộc họp; điện thoại phải đặt ở chế độ rung; khi thật cần thiết thì ra ngoài phòng họp để nghe điện thoại và trao đổi ngắn gọn, không làm ảnh hưởng đến cuộc họp.

5. Khi có ý kiến tham gia hoặc tranh luận tại cuộc họp thì phải trình bày ngắn gọn, đi thẳng vào nội dung vấn đề và không vượt quá thời gian mà người chủ trì cuộc họp cho phép.

6. Trường hợp được cử đi họp thay, thì phải báo cáo kết quả cuộc họp cho thủ trưởng đơn vị đã cử mình đi họp.

### **Điều 12. Ứng xử và giao tiếp với nhân dân**

1. Trong giao tiếp công vụ, cán bộ, công chức và người lao động 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 người dân; ngôn ngữ giao tiếp phải nhã nhặn, lịch sự, nghiêm túc. 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. Trường hợp những yêu cầu của người dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì công chức phải hướng dẫn người dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; Nghiêm túc nhận lỗi, nhận khuyết điểm, thành khẩn tự phê bình, rút kinh nghiệm khi để xảy ra sai sót.

## **2. Những việc công chức và người lao động không được làm:**

a) Có thái độ hoặc hành vi quan liêu, cửa quyền, hách dịch, nhũng nhĩu, hạch sách người dân, gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân

b) Gọi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu; không hẹn gặp giải quyết công việc bên ngoài cơ quan và ngoài giờ làm việc.

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 cá nhân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

đ) Làm lộ bí mật Nhà nước, bí mật công tác và bí mật nội dung cùng họ tên người viết đơn thư tố cáo theo quy định của pháp luật.

## **Chương III**

### **BÀI TRÍ CÔNG SỞ**

#### **Điều 13. Treo Quốc kỳ**

1. Quốc kỳ được treo ở nơi trang trọng, trước trụ sở của cơ quan và đơn vị có trụ sở riêng. Quốc kỳ được treo theo đúng tiêu chuẩn về kích thước, màu sắc đã được Hiến pháp quy định.

2, Việc treo Quốc kỳ trong các buổi lễ, đón tiếp khách nước ngoài và lễ tang tuân theo quy định về nghi lễ nNhà nước và đón tiếp khách nước ngoài, tổ chức lễ tang.

#### **Điều 14. Biển tên cơ quan**

1. Cơ quan phải có biển tên được đặt tại cổng chính trụ sở, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt và địa chỉ của cơ quan.

2. Cách thể hiện biển tên cơ quan, đơn vị được thực hiện thống nhất theo quy định của Bộ Nội vụ.

### **Điều 15. Phòng làm việc**

1. Bên ngoài phòng làm việc phải có biển tên ghi rõ tên đơn vị, họ và tên, chức danh công chức và người lao động trong phòng, vị trí đặt biển tên phải ở chỗ dễ nhìn thấy.

2. Bên trong phòng làm việc phải sắp xếp, bài trí gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý, thuận lợi cho việc thực hiện nhiệm vụ chung và của từng thành viên trong phòng; đảm bảo các yêu cầu về an toàn cháy, nổ.

3. Khuyến khích trang trí cây xanh trong khuôn viên phòng làm việc.

### **Điều 16. Khu vực ngoài phòng làm việc trong công sở**

1. Bố trí gọn gàng, sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh môi trường cho công sở; ở cổng vào có biển chỉ dẫn cụ thể và nội quy làm việc.

2. Công chức và người lao động phải có ý thức giữ gìn vệ sinh chung, không vứt rác bừa bãi, đổ rác đúng nơi quy định.

## **Chương IV**

### **NỘI QUY RA VÀO CƠ QUAN VÀ QUẢN LÝ PHƯƠNG TIỆN GIAO THÔNG**

#### **Điều 17. Nội quy ra, vào cơ quan**

1. Để phương tiện đúng nơi quy định.

2. Không tự ý mang tài sản công ra ngoài cơ quan khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan.

3. Thực hiện nghiêm quy định về phòng, chống cháy nổ; có ý thức tiết kiệm điện, nước; tắt các thiết bị điện, nước được giao quản lý, sử dụng trước khi ra về.

#### **Điều 18. Quản lý phương tiện phương tiện giao thông**

1. Bảo vệ có trách nhiệm bố trí khu vực để phương tiện giao thông cho công chức, người lao động của cơ quan và của người đến làm việc, liên hệ công tác; đồng thời hướng dẫn, nhắc nhở việc sắp xếp xe gọn gàng, ngăn nắp.



2. Công chức và người lao động có trách nhiệm chấp hành việc đỗ xe đúng nơi quy định, bảo đảm trật tự, ngăn nắp. Nếu vì lý do công tác phải đỗ phương tiện cá nhân tại cơ quan qua đêm, phải đưa vào trong nhà xe và báo cho bảo vệ biết để quản lý; trường hợp đỗ bên ngoài nhà xe, không thông báo, nếu xảy ra mất mát phải tự chịu trách nhiệm.

### **Điều 19. Quy định đối với nhân viên bảo vệ UBND phường**

1. Đảm bảo thường trực 24h/24h trong ngày, không được nhờ người ngoài trực thay; tác phong nhanh nhẹn, nghiêm túc; có thái độ, hành vi giao tiếp đúng mực với mọi người.

2. Quản lý việc ra, vào cơ quan, kiểm soát giấy tờ, tài sản ra, vào cơ quan; nếu có vi phạm, bảo vệ phải báo cáo ngay với lãnh đạo UBND phường giải quyết; hướng dẫn khách đến liên hệ công tác.

3. Hướng dẫn, sắp xếp các phương tiện vào cơ quan đỗ đúng nơi quy định; nhắc nhở mọi người thực hiện đúng Nội quy ra, vào cơ quan.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Trách nhiệm thi hành**

1. Lãnh đạo UBND phường, công chức và người lao động chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn phường có trách nhiệm:

a) Phổ biến, theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy định về văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của công chức và người lao động tại đơn vị mình;

b) Chịu trách nhiệm khi để xảy ra tình trạng trong đơn vị có công 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 chế này và vi phạm quy định của Đảng, Nhà nước về văn hóa công vụ, nếu công chức và người lao động thuộc đơn vị mình vi phạm Quy chế này.

3. Văn phòng UBND phường chủ trì, phối hợp với các ban, ngành có liên quan hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này. Trong kiểm tra, nếu phát hiện cán bộ, công chức, người lao động vi phạm thì có văn bản phê bình, nhắc nhở hoặc đề xuất xử lý với Chủ tịch UBND phường.

4. Quy chế này được phổ biến sâu rộng tới cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân trong toàn phường để biết, cùng giám sát việc thực hiện; kịp thời phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cán bộ, công chức, người lao động thực hiện tốt và phê bình các tập thể, cá nhân vi phạm.

5. Cán bộ, công chức người lao động ngoài việc thực hiện nghiêm quy định pháp luật, quy chế, nội quy của cơ quan, cần nắm vững, thực hiện đúng, đầy đủ và vận động, giám sát, nhắc nhở đồng nghiệp cùng thực hiện các quy định của Quy chế này.

### **Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm.**

1. Việc thực hiện Quy chế này là căn cứ để đánh giá, bình xét thi đua, khen thưởng cuối năm cho công chức và người lao động.

2. Cá nhân vi phạm các quy định tại Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, công chức và người lao động báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có những vấn đề vướng mắc, phát sinh cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách kịp thời phản ánh về UBND phường (qua văn phòng HĐND và UBND phường) để xem xét, bổ sung cho phù hợp./.