

**QUY TẮC ỨNG XỬ, VĂN HÓA CÔNG VỤ**  
**của công chức, viên chức, người lao động Văn phòng UBND tỉnh Đắk Lắk**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-VPUBND ngày tháng 9 năm 2026  
của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Đắk Lắk)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy tắc này quy định mục đích, nguyên tắc thực hiện văn hóa công vụ; tinh thần, thái độ làm việc; chuẩn mực về đạo đức, lối sống, giao tiếp ứng xử; trang phục, lễ phục của công chức, viên chức, người lao động khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội; quy định bài trí công sở, xây dựng môi trường làm việc văn minh tại cơ quan, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy tắc này áp dụng đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

**Điều 3. Mục đích**

- Bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của công chức, viên chức, người lao động thuộc Văn phòng UBND tỉnh.
- Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ công chức, viên chức, người lao động; đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ; đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân và xã hội.
- Làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh theo thẩm quyền được phân cấp xử lý trách nhiệm khi công chức, viên chức vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội.

**Chương II**  
**NHỮNG VIỆC CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG**  
**VĂN PHÒNG UBND TỈNH PHẢI LÀM VÀ KHÔNG ĐƯỢC LÀM KHI**  
**THỰC HIỆN NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ**

**Điều 4. Những việc phải làm đối với công chức, viên chức, người lao động khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ**

- Công chức, viên chức, người lao động phải trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ danh dự Tổ quốc, lợi ích quốc gia, dân tộc và uy tín cơ quan; tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân.

2. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ phải chấp hành các quyết định của thủ trưởng cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp. Phải sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác; tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao. Trường hợp có quyết định của cấp trên cấp quản lý trực tiếp thì công chức, viên chức phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền cao nhất, đồng thời có trách nhiệm báo cáo kết quả với cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó (trừ những vấn đề quy định bí mật).

3. Khi thực hiện quyết định của các cấp có thẩm quyền nếu phát hiện thấy quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn 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 hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

4. Khi được giao giải quyết công việc 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.

5. Công chức, viên chức 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, 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.

6. Khi làm việc tại trụ sở cơ quan, đơn vị phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo thẻ công chức theo đúng quy định; chấp hành giờ giấc, kỷ luật lao động, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị; sử dụng hiệu quả thời giờ làm việc, không sử dụng giờ hành chính để làm việc riêng; không gây ồn ào, có hành vi thiếu văn hóa nơi công sở; giữ uy tín, danh dự cho cơ quan, đơn vị, lãnh đạo và đồng nghiệp.

7. Trong giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp, công chức, viên chức phải trung thực, thân thiện, hòa nhã, chân thành, đoàn kết, hợp tác, tôn trọng và giúp đỡ nhau để hoàn thành nhiệm vụ của mình và của cơ quan, đơn vị.

8. Công chức, viên chức, người lao động chấp hành nghiêm các quy định về việc phải làm và không được làm khi thi hành nhiệm vụ, công vụ theo quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức và các quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 5. Những việc không được làm đối với công chức, viên chức, người lao động khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ**

1. Không được vi phạm hoặc làm trái những quy định tại Điều 4 Quy tắc ứng xử này.
2. Không được hối lộ, nhận hối lộ hoặc gợi ý hối lộ dưới mọi hình thức; không được gây khó khăn, phiền hà, vò võ, 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; không được mạo danh để giải quyết công việc; không lợi dụng danh nghĩa cơ quan; không mượn danh thủ trưởng cơ quan, đơn vị giải quyết công việc của cá nhân.
3. Không 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.
4. Không được 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.
5. Không được từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của cơ quan, đơn vị, cá nhân gửi để giải quyết phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao.
6. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối phối hợp của công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức khác và công dân có liên quan.
7. Khi nhận phản ánh của tổ chức, công dân về việc mình thực hiện nhiệm vụ không đúng quy định của pháp luật phải khẩn trương sửa chữa, khắc phục, không được che dấu, bưng bít hoặc làm sai lệch nội dung phản ánh.
8. Chấp hành nghiêm các quy định tại Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức về những việc công chức, viên chức không được làm. Những quy định không được làm của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Chương III**  
**NHỮNG VIỆC CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG**  
**VĂN PHÒNG UBND TỈNH PHẢI LÀM VÀ KHÔNG ĐƯỢC LÀM**  
**TRONG QUAN HỆ XÃ HỘI**

**Điều 6. Những việc công chức, viên chức, người lao động phải làm ở khu dân cư**

1. Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật và quy định sinh hoạt ở khu dân cư.
2. Phải gương mẫu chấp hành pháp luật và nội quy hoạt động ở khu dân cư; tham gia tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; hưởng ứng phong trào toàn

dân đoàn kết, xây dựng gia đình văn hóa, góp phần ổn định trật tự xã hội ở cộng đồng dân cư.

3. Tuyên truyền, vận động gia đình và cộng đồng dân cư thực hiện đúng chính sách về dân số và kế hoạch hóa gia đình của Nhà nước; phòng chống bệnh tật, tệ nạn xã hội; bảo vệ sức khỏe, bảo vệ môi trường nơi công cộng.

**Điều 7. Những việc công chức, viên chức, người lao động không được làm trong quan hệ xã hội**

1. Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn, hoặc mạo danh để tạo thanh thế khi tham gia các hoạt động trong xã hội, tham gia các hội, tổ chức phi Chính phủ.

2. Không sử dụng tài sản, phương tiện công hoặc ngân sách nhà nước cho các hoạt động xã hội mà mình tham gia với tư cách cá nhân.

3. Không tổ chức, tham gia đánh bạc hoặc tổ chức các hoạt động trái pháp luật vì mục đích vụ lợi.

4. Không tham gia, xúi giục, kích động hoặc bao che các hành vi trái pháp luật của người khác.

5. Không đăng tải lên mạng xã hội những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác; sử dụng ngôn ngữ phản cảm, vi phạm thuần phong mỹ tục; tung tin giả, tin sai sự thật gây bức xúc trong dư luận xã hội, ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội.

**Điều 8. Những việc công chức, viên chức, người lao động không được làm ở nơi công cộng**

1. Không vi phạm các nội quy, quy tắc ở nơi công cộng; không được vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hoá dân tộc Việt Nam nơi công cộng.

2. Không vi phạm các quy định về đạo đức công dân, nếp sống văn hoá đã được pháp luật quy định hoặc đã được cộng đồng dân cư thống nhất thực hiện.

**Chương IV**

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG UBND TỈNH**

**Điều 9. Trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động thuộc Văn phòng UBND tỉnh**

1. Có trách nhiệm thực hiện đầy đủ, đúng các quy định tại Quy tắc ứng xử này.

2. Có trách nhiệm vận động công chức, viên chức, người lao động khác thực hiện đúng các quy định tại Quy tắc ứng xử này; phát hiện và báo cáo kịp thời cho các phòng, đơn vị và cấp có thẩm quyền về những vi phạm Quy tắc này của công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị.

3. Việc thực hiện Quy tắc ứng xử được lồng ghép vào nội dung đánh giá, kiểm điểm công tác cuối năm của từng công chức, viên chức và người lao động.

**Điều 10. Trách nhiệm người đứng đầu và cấp phó người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý và sử dụng công chức, viên chức, người lao động**

1. Chỉ đạo thực hiện nghiêm yết công khai Quy tắc này tại trụ sở làm việc của các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh.
2. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy tắc này đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.
3. Đề xuất cấp trên xử lý hoặc xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm Quy tắc này đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý.

**Chương V  
XỬ LÝ VI PHẠM**

**Điều 11.** Công chức, viên chức, người lao động của Văn phòng UBND tỉnh nếu vi phạm các quy định tại Quy tắc này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

**Điều 12.** Khi công chức, viên chức, người lao động vi phạm các quy định tại Quy tắc này thì tùy theo mức độ vi phạm, người đứng đầu và cấp phó người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, sử dụng công chức, viên chức, người lao động đó sẽ bị liên đới trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

**Chương VI  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh**

1. Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm phổ biến Quy tắc này đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động của phòng, đơn vị mình và chỉ đạo tổ chức thực hiện nghiêm túc.
2. Thường xuyên theo dõi, định kỳ đánh giá rút kinh nghiệm và kịp thời báo cáo Chánh Văn phòng UBND tỉnh kết quả thực hiện (*qua phòng Hành chính – Quản trị*) trong báo cáo tháng, sơ kết 6 tháng, tổng kết năm của phòng, cơ quan, đơn vị.

**Điều 14. Trách nhiệm các đơn vị tham mưu giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh**

1. Phòng Hành chính – Quản trị có trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh thực hiện kiểm tra, đôn đốc, giám sát thực hiện Quy tắc này tại các phòng, đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh.
  2. Định kỳ hàng tháng, 6 tháng và tổng kết năm, phòng Hành chính – Quản trị có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chánh Văn phòng UBND tỉnh tình hình, kết quả thực hiện Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động thuộc Văn phòng UBND tỉnh./.
-