

Số: 28 /QĐ-CCVTLT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 8 năm 2014

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức  
tại Chi cục Văn thư - Lưu trữ thuộc Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh**

### CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC VĂN THƯ - LƯU TRỮ

Căn cứ Quyết định số 63/2010/QĐ-UBND ngày 01 tháng 9 năm 2010 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về thành lập Chi cục Văn thư - Lưu trữ trực thuộc Sở Nội vụ;

Căn cứ Quyết định số 1776/QĐ-SNV ngày 13 tháng 12 năm 2010 của Giám đốc Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Chi cục Văn thư - Lưu trữ thuộc Sở Nội vụ;

Căn cứ Quyết định số 4085/QĐ-SNV ngày 30 tháng 5 năm 2013 của Giám đốc Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và lao động hợp đồng tại Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức tại Chi cục Văn thư - Lưu trữ thuộc Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh.

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

**Điều 3.** Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp, Trưởng các phòng chuyên môn và cán bộ, công chức thuộc Chi cục Văn thư - Lưu trữ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *Phong*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ: GD, các PGD;
- Chi ủy Chi cục;
- Lãnh đạo Chi cục;
- Công đoàn, Đoàn TN Chi cục;
- Lưu: VT,

**CHI CỤC TRƯỞNG**



*Phong*  
**Võ Thanh Phong**



## QUY ĐỊNH

**Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức tại Chi cục Văn thư - Lưu trữ  
thuộc Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 28 /QĐ-CCVTLT ngày 13 tháng 8 năm 2014  
của Chi cục trưởng Chi cục Văn thư - Lưu trữ Thành phố Hồ Chí Minh)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Mục đích

Nhằm xây dựng Chi cục Văn thư - Lưu trữ (gọi tắt là Chi cục) trong sạch, vững mạnh; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức Chi cục có đủ phẩm chất, năng lực, có tinh thần trách nhiệm cao, năng động, sáng tạo, cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư, làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển của đất nước; ngăn chặn và chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu, phiền hà, sách nhiễu dân.

#### Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

##### 1. Phạm vi áp dụng:

Quy định về những chuẩn mực ứng xử, giao tiếp và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức thuộc Chi cục bao gồm: việc chấp hành pháp luật nhà nước, kỷ cương hành chính, chức trách, nhiệm vụ và mối quan hệ công tác, chế độ làm việc, công tác, hội họp, học tập, bảo mật; quản lý tài liệu, tài sản, phương tiện làm việc; về sử dụng trang phục, tác phong, lễ tiết; trật tự nội vụ, trang trí công sở... khi thi hành nhiệm vụ, công vụ.

##### 2. Đối tượng áp dụng:

Tất cả cán bộ, công chức, người lao động trong thời gian hợp đồng và sinh viên thực tập có thời hạn tại Chi cục.

#### Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

Việc thực hiện Quy định ứng xử phải tuân thủ các nguyên tắc sau đây:

1. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội.

2. Phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, hiện đại.

3. Phù hợp với các quy định của pháp luật và mục đích, yêu cầu cải cách hành chính, chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

## Chương II QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ

### **Điều 4. Chức trách, nhiệm vụ của lãnh đạo các cấp**

1. Cán bộ lãnh đạo các cấp thuộc Chi cục phải nắm vững chức năng nhiệm vụ, quyền hạn được giao và tình hình hoạt động của đơn vị hoặc lĩnh vực do mình phụ trách; chủ động thực hiện tốt vai trò tham mưu cho lãnh đạo cấp trên về công tác chuyên môn; chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các văn bản chỉ đạo của cấp trên để đề ra chương trình, kế hoạch, biện pháp công tác phù hợp; tổ chức chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc và động viên kịp thời cán bộ, công chức thuộc quyền thực hiện.

2. Thực hiện tốt nguyên tắc tập trung dân chủ, tập thể lãnh đạo, cá nhân phụ trách, chế độ thủ trưởng, quy chế tổ chức và hoạt động của Chi cục, quy chế làm việc của Lãnh đạo Chi cục và các phòng chuyên môn.

3. gương mẫu trong công tác, học tập, sinh hoạt; nghiêm túc tự phê bình và phê bình; thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo, chế độ kiểm tra công tác đối với cán bộ, công chức trực thuộc.

4. Thực hiện tốt công tác giáo dục chính trị tư tưởng; nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý để động viên, giải quyết phù hợp.

5. Luôn đảm bảo ổn định việc làm và đời sống của cán bộ, công chức; quan tâm chăm lo đầy đủ quyền lợi về vật chất và tinh thần theo quy định của pháp luật; thực hiện các chế độ chính sách công bằng, minh bạch.

6. Khuyến khích, tạo điều kiện cho cán bộ, công chức rèn luyện, trau dồi kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, khả năng, kinh nghiệm, tính chủ động, mạnh dạn đề xuất các ý tưởng sáng tạo và áp dụng vào thực tiễn để phát triển.

7. Thực hiện tốt công tác xây dựng và kiện toàn bộ máy tổ chức; thực hiện nghiêm túc chế độ quản lý cán bộ công chức theo quy định của pháp luật. Tuyển chọn công tâm, khách quan, bố trí đúng người đúng việc, đúng vị trí. Bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo những cán bộ, công chức có đạo đức phẩm chất, năng lực chuyên môn, uy tín theo đúng tiêu chuẩn và quy trình do cấp trên quy định.

8. Phải lắng nghe ý kiến đề xuất, phản ánh của cấp dưới; góp ý phê bình phải chân tình, thẳng thắn, đúng lúc đúng nơi; đánh giá cán bộ, công chức đúng đắn, khách quan, chính xác, kịp thời và công bằng; không có thái độ và hành vi trù dập, thành kiến. Khi cán bộ, công chức đề nghị được gặp, thì phải sắp xếp thời gian để gặp nhằm trao đổi các vấn đề có liên quan.

9. Chịu trách nhiệm về việc sử dụng có hiệu quả tài sản của cơ quan, tiết kiệm kinh phí được cấp; thực hiện các quy định về công khai tài chính. Việc mua sắm phương tiện, thiết bị, các tài sản khác phải thực hiện theo quy định của Nhà nước.

10. Phải sâu sát nắm chắc tình hình hoạt động của đơn vị, có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn các hành vi tiêu cực, cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn phiền hà, thiếu trách nhiệm của CBCC, xử lý những người

có hành vi tiêu cực. Đồng thời bảo vệ danh dự của cán bộ, công chức khi bị phản ánh, khiếu nại, tố cáo không đúng sự thật.

### **Điều 5. Chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, công chức**

1. Nghiêm chỉnh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các văn bản chỉ đạo của cấp trên, địa phương nơi cư trú.

2. Nêu cao ý thức trách nhiệm phục vụ nhân dân, tôn trọng, lễ phép với nhân dân, bảo vệ, giúp đỡ và lắng nghe ý kiến của nhân dân; tuyên truyền, vận động nhân dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác.

3. Nghiêm chỉnh chấp hành sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo các cấp; chương trình, kế hoạch công tác; thực hiện đúng quy chế, quy trình làm việc; nội quy kỷ luật và các quy định của Chi cục.

4. Toàn tâm, toàn ý với công việc, thực hiện hết trách nhiệm được giao. Tích cực học tập nâng cao trình độ để nắm vững pháp luật, thông thạo chuyên môn, nghiệp vụ; chủ động nghiên cứu, tìm kiếm nhiều giải pháp sáng tạo; kịp thời nắm bắt tri thức và sử dụng công nghệ mới, mạnh dạn áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào công việc để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

5. Luôn đề cao vai trò, trách nhiệm cá nhân. Giữ gìn đoàn kết nội bộ, nêu cao tinh thần đấu tranh tự phê bình và phê bình, trung thực, thẳng thắn, thương yêu, tôn trọng, giúp nhau cùng tiến bộ.

6. Nêu cao tinh thần cảnh giác, bảo vệ bí mật của Đảng, bí mật của Nhà nước và của đơn vị.

7. Luôn giữ gìn uy tín, danh dự cho Chi cục, lãnh đạo và đồng nghiệp. Không có những hành động trục lợi cá nhân trên vị trí công tác, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Chi cục. Mọi hành động, lời nói, việc làm phải được thực hiện nghiêm túc và tuân thủ theo quy định của pháp luật, của Sở và của Chi cục.

8. Nêu cao tinh thần đoàn kết, hữu nghị trong quan hệ hợp tác quốc tế.

9. Những điều không được làm trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ:

a) Không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm đối với nhiệm vụ, công vụ do mình thực hiện gây ra hậu quả ảnh hưởng đến hoạt động của Chi cục, của cơ quan, đơn vị khác hoặc vi phạm tới quyền lợi chính đáng, danh dự và nhân phẩm của công dân.

b) Không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những người trong Chi cục, cơ quan, đơn vị có liên quan và của công dân khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

c) Không được che giấu và làm sai lệch nội dung các phản ánh của cán bộ, công chức làm việc trong Chi cục, cơ quan, đơn vị 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.

d) Không lạm dụng, lợi dụng chức vụ, quyền hạn hay nhiệm vụ được giao để thực hiện những hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm nội quy, quy định của pháp luật, của Sở và của Chi cục.

## **Điều 6. Môi quan hệ trong nội bộ Chi cục**

### **1. Quan hệ với đồng nghiệp**

Quan hệ giữa cán bộ, công chức thuộc Chi cục là quan hệ đồng chí, đồng đội, đồng nghiệp. Vì vậy phải:

a) Luôn có thái độ niềm nở, khiêm tốn, trung thực, chân thành, tác phong nhiệt tình, vui vẻ, giản dị.

b) Tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp; kính trên, nhường dưới. Cùng nhau xây dựng môi trường làm việc đoàn kết, thân thiện, bầu không khí phấn khởi thi đua sôi nổi.

c) Có tinh thần tương thân, tương ái; sẵn sàng phối hợp, giúp đỡ lẫn nhau trong công việc, sinh hoạt và đời sống.

d) Thường xuyên trao đổi ý kiến để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm trong công việc. Luôn khiêm tốn học hỏi kinh nghiệm của người đi trước. Chân thành, thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến đóng góp của đồng nghiệp để cùng đồng nghiệp ngày càng hoàn thiện và phát triển.

đ) Khi được giao cùng giải quyết một công việc, phải chủ động phối hợp để cùng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng ý kiến, cần báo cáo với Lãnh đạo quản lý trực tiếp hoặc Lãnh đạo của 2 đơn vị liên quan (nếu khác đơn vị) để giải quyết.

e) Không đùn đẩy công việc và né tránh trách nhiệm. Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo bè cánh, gây mất đoàn kết nội bộ.

g) Có trách nhiệm phát hiện việc thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đúng quy định pháp luật của cán bộ, công chức khác trong Chi cục, cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị khác có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; phải phản ánh trung thực đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức, viên chức đó và chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh của mình.

h) Khi có bất đồng trong nội bộ thì cần có biện pháp giải quyết tốt:

- Mỗi cán bộ, công chức cần chủ động giải quyết bất đồng của mình với đồng nghiệp trên tinh thần thẳng thắn trao đổi, giải quyết bằng tinh thần cầu thị, tính xây dựng giúp nhau cùng tiến bộ; đặt lợi ích chung lên trên hết. Khi bất đồng trở thành mâu thuẫn nội bộ thì cán bộ quản lý trực tiếp có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý, để không ảnh hưởng đến công việc của đơn vị và đoàn kết nội bộ.

- Không lợi dụng mâu thuẫn cá nhân và những việc bất đồng để lôi kéo bè phái gây mất đoàn kết nội bộ.

### **2. Quan hệ giữa Lãnh đạo với cán bộ, công chức**

a) Quan hệ giữa lãnh đạo với cán bộ, công chức trong Chi cục là quan hệ chỉ huy và phục tùng. Cán bộ lãnh đạo phải luôn gương mẫu trong việc giữ gìn sự đoàn

kết, đạo đức và tác phong văn hóa trong lãnh đạo, điều hành đơn vị; có thái độ vui vẻ, hòa nhã, tạo môi trường thoải mái, thân thiện với cán bộ, công chức.

b) Đề ra chỉ đạo phải qua từng cấp, từ trên xuống theo hệ thống tổ chức của Chi cục; khi cần thiết có thể ra chỉ đạo trực tiếp không qua lãnh đạo trực tiếp quản lý cán bộ, công chức; chỉ đạo phải rõ ràng, cụ thể và phải được đôn đốc, kiểm tra việc thi hành. Khi người thi hành chỉ đạo, quyết định có ý kiến đề đạt, thì người ra chỉ đạo phải nghiên cứu, xem xét; nếu thấy chưa đúng, thì phải điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi kịp thời.

c) Phải có thái độ ân cần, chú ý lắng nghe ý kiến, tâm tư nguyện vọng để xem xét, giải quyết những đề nghị chính đáng hoặc động viên giáo dục tư tưởng của cấp dưới.

d) Khi nhận được thông tin phản ánh, tố cáo thì phải xác minh rõ ràng; nếu đúng sự thật thì phải kiểm điểm, xử lý nghiêm minh; phải có biện pháp bảo vệ an toàn cho người cung cấp thông tin. Đồng thời bảo vệ danh dự của cán bộ, công chức khi bị phản ánh, khiếu nại, tố cáo không đúng sự thật.

### 3. Quan hệ giữa cán bộ, công chức với Lãnh đạo

a) Cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ phải chấp hành tuyệt đối chỉ đạo, quyết định của cấp trên với tinh thần trách nhiệm cao, khẩn trương, chủ động, sáng tạo; nếu chưa rõ chỉ đạo, thì phải hỏi lại. Trường hợp có quyết định của cấp trên cấp quản lý trực tiếp thì cán bộ, công chức 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 (trừ khi có yêu cầu không báo cáo nội dung với người lãnh đạo trực tiếp).

b) Khi thực hiện chỉ đạo, quyết định của cấp có thẩm quyền, cán bộ, công chức phát hiện chỉ đạo, quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn thì đề đạt ý kiến ngay với người ra chỉ đạo, quyết định đó; nếu người ra chỉ đạo, quyết định chưa thay đổi ý kiến, thì phải nghiêm túc chấp hành.

c) Cấp dưới thực hiện xong chỉ đạo của cấp trên phải báo cáo chính xác, đầy đủ, kịp thời kết quả thực hiện với người ra chỉ đạo.

d) Luôn có thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với Lãnh đạo. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của Lãnh đạo. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày thẳng thắn, trực tiếp với tinh thần xây dựng cùng tiến bộ.

4. Quan hệ giữa người đứng đầu đơn vị (gọi tắt là cấp trưởng) và cấp phó của người đứng đầu đơn vị (gọi tắt là cấp phó) là quan hệ giữa người lãnh đạo cao nhất của đơn vị với cấp phó giúp việc. Khi cấp trưởng đi vắng, thì chỉ định một cấp phó thay mình. Người cấp phó được chỉ định phải chấp hành nghiêm sự phân công, báo cáo kết quả công tác và chịu trách nhiệm trước cấp trưởng.

5. Quan hệ giữa các cấp phó là quan hệ bình đẳng, ngang chức, phối hợp chặt chẽ để hoàn thành nhiệm vụ. Khi giải quyết công việc có liên quan đến phạm vi phụ trách của cấp phó khác, thì phải chủ động trao đổi ý kiến với cấp phó phụ trách việc có liên quan, trường hợp không thống nhất thì báo cáo cấp trưởng quyết định.

6. Quan hệ với cán bộ, công chức hưu trí: Khi gặp cán bộ, công chức hưu trí ở trong hoặc ngoài đơn vị, cán bộ, công chức phải chủ động chào hỏi trước với thái độ tôn trọng, vui vẻ, tận tình hướng dẫn, giúp đỡ khi cần. Tổ chức thăm hỏi, giúp đỡ đối với những người gặp khó khăn. Nếu có điều kiện, hàng năm tổ chức buổi họp mặt để tạo điều kiện cho cán bộ, công chức hưu trí gặp gỡ, giới thiệu tình hình hoạt động và phát triển của đơn vị.

7. Quan hệ với cán bộ, công chức mới tiếp nhận, tuyển dụng: Khi tiếp nhận, tuyển dụng cán bộ, công chức mới, Trưởng phòng được phân công quản lý trực tiếp phải tổ chức giới thiệu về chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy của Chi cục, của phòng; phổ biến nội quy, Quy định ứng xử của Chi cục, chức trách nhiệm vụ của cá nhân; giới thiệu cán bộ, công chức của phòng... để cán bộ, công chức mới nắm vững và thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

### **Điều 7. Ứng xử trong gia đình**

1. Luôn kính trên, nhường dưới, hiếu thảo với ông, bà, cha, mẹ. Nuôi dạy con cái thành con ngoan, trò giỏi; thành những người tốt và có ích cho xã hội. Xây dựng gia đình đạt tiêu chuẩn gia đình văn hóa.

2. Vận động, hướng dẫn người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành đúng đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong sinh hoạt gia đình.

3. Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm những việc vi phạm pháp luật.

## **Chương III**

### **ỨNG XỬ KHI LÀM VIỆC, CÔNG TÁC, HỌC TẬP, HỘI HỌP**

#### **Điều 8. Chương trình, kế hoạch công tác**

1. Các phòng và cán bộ, công chức thuộc Chi cục phải xây dựng chương trình, kế hoạch công tác hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, một năm do cấp trưởng trực tiếp phụ trách duyệt. Chương trình, kế hoạch công tác phải được tổ chức thực hiện nghiêm túc, có kiểm tra, đôn đốc và đánh giá kết quả thực hiện đúng quy định. Các công tác trọng tâm, các chuyên đề, công tác dài hạn của đơn vị thì phải được sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm 6 tháng, một năm hoặc khi chấm dứt chuyên đề, đề án.

2. Cán bộ, công chức khi đi công tác hoặc thực hiện các yêu cầu nhiệm vụ do lãnh đạo giao, phải xây dựng kế hoạch để trình lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt; trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc phải kịp thời xin ý kiến của lãnh đạo; sau khi thực hiện xong phải báo cáo kết quả cho người giao nhiệm vụ.

#### **Điều 9. Ứng xử khi đi công tác**

1. Khi đi công tác trong nước

a) Phải có mặt nơi làm việc trước ít nhất năm phút và nghỉ đúng giờ quy định; nếu vắng mặt, phải báo cáo rõ lý do cho thủ trưởng đơn vị hoặc trưởng đoàn



công tác biết; trong khi làm việc phải chấp hành nghiêm nội quy của nơi làm việc, không gây mất trật tự ảnh hưởng đến công việc của người khác.

b) Đảm bảo tuân thủ đúng nội dung, chương trình, đối tượng và thời gian đã được lãnh đạo Chi cục hoặc lãnh đạo cấp trên phê duyệt.

c) Không được gây khó khăn, phiền hà cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân; không được lạm dụng, lợi dụng nhiệm vụ để thực hiện các hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm các nội quy, quy định của pháp luật và của Chi cục.

## 2. Khi đi công tác nước ngoài

a) Nghiên cứu, chuẩn bị kỹ hồ sơ, tài liệu có liên quan; nắm vững và tuân thủ đúng chương trình, nội dung, thời gian làm việc và lịch trình đi lại.

b) Tuân thủ luật pháp, tôn trọng lễ nghi và phong tục tập quán của nước sở tại. Ứng xử phù hợp theo nghi thức ngoại giao trong quá trình làm việc và giao tiếp.

c) Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ được giao; không được đưa ra lời hứa, cam kết vượt quá thẩm quyền. Tận dụng thời gian để học tập, thu thập tài liệu, kiến thức, kinh nghiệm quý báu về cho đơn vị.

d) Giữ gìn, bảo vệ và đề cao các giá trị văn hóa dân tộc và uy tín đơn vị.

## **Điều 10. Ứng xử khi hội họp, buổi lễ, học tập**

1. Khi tổ chức hội họp, buổi lễ, học tập phải phân công người chủ trì; cử người ghi biên bản trong các cuộc họp; tùy tính chất, nội dung của cuộc họp, buổi lễ, học tập, ban tổ chức hoặc người chủ trì quyết định cử người trực.

2. Người chủ trì phải chuẩn bị nội dung và thông báo trước để người dự họp chuẩn bị tài liệu và ý kiến phát biểu (trừ trường hợp đột xuất hoặc cần giữ bí mật); phải lắng nghe ý kiến phát biểu của người dự và có kết luận rõ ràng, cụ thể.

### 3. Trách nhiệm của người dự họp, buổi lễ, học tập:

a) Đi đúng thành phần và đến trước giờ quy định ít nhất 10 phút; người đi dự thay phải được cấp triệu tập đồng ý, nếu vắng hoặc đến chậm phải báo cáo với người chủ trì; nếu đi thành đoàn phải cử trưởng đoàn.

b) Chấp hành đúng nội quy và các quy định của ban tổ chức hoặc người chủ trì.

c) Ghi chép đầy đủ nội dung cuộc họp (trừ trường hợp người chủ trì yêu cầu không ghi chép).

d) Tôn trọng ý kiến của người khác, chú ý nghe các ý kiến phát biểu, tránh cắt ngang lời người đang phát biểu.

đ) Muốn phát biểu phải được sự đồng ý của người chủ trì; đăng ký hoặc đưa dấu hiệu xin phát biểu; chuẩn bị ý kiến trước khi phát biểu, lời nói nhẹ nhàng, ngắn gọn; thái độ nghiêm túc, nhiệt tình, cởi mở. Đứng dậy khi phát biểu; nếu người chủ trì cho phép thì được ngồi để phát biểu.

e) Nắm vững nội dung và kết luận của người chủ trì. Không làm mất trật tự, không làm việc riêng như: đọc sách, báo, điện thoại, chơi trò chơi trên máy điện thoại... Khi cần thiết ra ngoài phải xin phép người chủ trì.

g) Chỉ rời khỏi nơi hội họp, buổi lễ, học tập sau khi người chủ trì tuyên bố kết thúc, lãnh đạo cấp trên ra về.

## **Điều 11. Nghi thức tổ chức hội họp**

### **1. Nghi thức cuộc họp**

a) Bắt đầu cuộc họp, người chủ trì phải giới thiệu thành phần bên chủ trì; sau đó đề nghị bên đối tác tự giới thiệu thành phần tham dự cuộc họp.

b) Điều khiển cuộc họp: Người chủ trì điều khiển cuộc họp theo chương trình đã được gửi trước.

### **2. Hội họp giữa Chi cục với các cơ quan, tổ chức**

a) Cuộc họp do lãnh đạo Chi cục chủ trì:

- Phòng chủ trì phối hợp với Phòng Hành chính - Tổng hợp xây dựng chương trình chi tiết và tài liệu cuộc họp, gửi thư mời tới đại biểu.

- Ban Tổ chức phải có mặt đầy đủ trước giờ khai mạc ít nhất 10 phút. Cử cán bộ, công chức đón tiếp đại biểu đến dự. Khi cuộc họp kết thúc, lãnh đạo Chi cục và Ban Tổ chức phải bắt tay, cảm ơn và tiễn khách ra về trước.

- Vị trí chỗ ngồi:

+ Nếu có bàn chủ tọa riêng:

\* Lãnh đạo cao nhất của Chi cục có mặt trong cuộc họp ngồi ghế chủ tọa; đại diện cao nhất của cơ quan, tổ chức ngồi phía bên phải Lãnh đạo Chi cục.

\* Cán bộ các phòng của Chi cục ngồi phía tay trái của lãnh đạo Chi cục chủ trì hội nghị;

\* Cán bộ của cơ quan, tổ chức ngồi đối diện với cán bộ của Chi cục.

+ Nếu không có bàn chủ tọa riêng (2 dãy bàn song song):

\* Lãnh đạo cao nhất của Chi cục có mặt trong cuộc họp ngồi ghế giữa; lãnh đạo còn lại và cán bộ các phòng của Chi cục ngồi 2 bên lãnh đạo Chi cục chủ trì hội nghị.

\* Đại diện cao nhất của cơ quan, tổ chức ngồi ghế giữa phía đối diện với Lãnh đạo cao nhất của Chi cục; cán bộ của cơ quan, tổ chức ngồi đối diện với cán bộ của Chi cục.

+ Lưu ý:

\* Các vị trí sắp xếp theo thứ tự như sau: ngồi phía tay phải quan trọng, phía tay trái ít quan trọng hơn.

\* Tùy theo tính chất cuộc họp, Ban Tổ chức bố trí biển tên khách mời theo vị trí chỗ ngồi.

b) Cuộc họp do lãnh đạo cơ quan, tổ chức chủ trì (Chi cục là khách mời):

- Chủ động liên hệ với Ban Tổ chức cuộc họp để nắm các thông tin về cuộc họp để chuẩn bị các nội dung cần thiết; chuẩn bị đầy đủ tài liệu.

- Tuân thủ mọi hướng dẫn trong thư mời, chương trình và sự điều hành của Ban Tổ chức cuộc họp.

- Vị trí chỗ ngồi: theo sắp xếp của Ban Tổ chức.

3. Đồng tổ chức cuộc họp với cơ quan, tổ chức khác:

a) Phối hợp xây dựng chương trình, kịch bản của hội nghị trên cơ sở yêu cầu và năng lực của mỗi bên.

b) Phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể giữa các bên và nội bộ Chi cục.

c) Thực hiện tốt phần việc được phân công.

d) Nghi thức cuộc họp như nêu tại Điểm a, Khoản 2, Điều này.

4. Họp nội bộ:

a) Là cuộc họp do lãnh đạo Chi cục, Chi ủy, đoàn thể, lãnh đạo các phòng chủ trì. Thành phần tham dự gồm lãnh đạo các phòng, tất cả cán bộ, công chức, đảng viên, đoàn viên của Chi cục.

b) Cơ quan chủ trì cuộc họp phải chuẩn bị, đăng ký và thông báo thời gian, địa điểm cuộc họp trong lịch tuần hoặc thông báo trực tiếp đến các tập thể, cá nhân có liên quan trước ít nhất 2 ngày (trừ trường hợp đột xuất).

c) Vị trí chỗ ngồi trong cuộc họp:

- Lãnh đạo cao nhất ngồi ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm, mặt quay ra hướng cửa ra vào.

- Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí bên cạnh, phía tay phải của lãnh đạo chủ trì.

- Người quan trọng tiếp ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo chủ trì.

- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự; ngồi phía tay phải quan trọng, phía tay trái ít quan trọng hơn.

5. Cuộc họp về chuyên môn

a) Là cuộc họp về một chuyên đề hoặc về một lĩnh vực công tác chuyên môn do Chi cục trưởng hoặc một Phó Chi cục trưởng chủ trì.

b) Các phòng phải cử đúng thành phần và cán bộ, công chức nắm vững lĩnh vực chuyên môn đó tham dự. Phòng chủ trì phải chuẩn bị chu đáo tài liệu và gửi trước cho người được mời tham dự.

c) Vị trí chỗ ngồi trong cuộc họp chuyên môn như cuộc họp nội bộ.

6. Hội nghị tổng kết, lễ kỷ niệm, hội nghị có lãnh đạo cấp trên đến dự

a) Thực hiện theo nghi thức được quy định cho từng cuộc lễ hội.

b) Cán bộ, công chức tham dự phải đứng dậy và vỗ tay chào, khi lãnh đạo cao nhất bước vào hội nghị.

c) Cán bộ, công chức tham dự phải có mặt đầy đủ trước giờ khai mạc ít nhất 10 phút. Mặc trang phục theo quy định của Ban Tổ chức. Ngồi đúng chỗ theo sắp xếp của Ban Tổ chức hội nghị.

## **Chương IV**

### **QUẢN LÝ HỒ SƠ, TÀI LIỆU, TÀI SẢN, PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC**

#### **Điều 12. Quản lý hồ sơ, tài liệu**

1. Hồ sơ, tài liệu phải được phân loại, quản lý, sử dụng theo đúng quy định của Nhà nước.
2. Hết giờ làm việc, hồ sơ, tài liệu phải được sắp xếp gọn gàng và bảo quản theo chế độ quy định.
3. Cán bộ, công chức làm việc ngoài giờ tại cơ quan hoặc mang theo tài liệu nghiệp vụ khi đi công tác phải được sự đồng ý của lãnh đạo Chi cục và chịu trách nhiệm bảo vệ an toàn.

#### **Điều 13. Sử dụng và bảo quản tài sản chung**

1. Cán bộ, công chức có trách nhiệm giữ gìn, sử dụng và bảo quản tài sản chung, kể cả tài sản được đơn vị giao riêng cho cá nhân để sử dụng trong công việc, đều phải sử dụng đúng mục đích, đúng công việc theo quy định, tiết kiệm tránh lãng phí. Không được sử dụng tài sản chung và tài sản công vào mục đích cá nhân. Không tự ý mang tài sản ra khỏi cơ quan, nếu chưa được phép của cấp có thẩm quyền.
2. Tài sản, phương tiện phải có sổ theo dõi; phân công người quản lý, ghi chép giao nhận và được tổ chức bảo dưỡng theo quy định, sẵn sàng phục vụ yêu cầu nhiệm vụ.
3. Thực hiện nghiêm chỉnh nội quy, quy định của đơn vị. Tắt hết các thiết bị sử dụng điện khi ra khỏi phòng hoặc khi hết giờ làm việc và khóa hết các cửa trước khi ra về.

#### **Điều 14. Thu hồi tài sản, phương tiện và các giấy tờ công tác**

1. Cán bộ, công chức trước khi nghỉ hưu, thôi việc, chuyển công tác sang đơn vị khác, bị buộc thôi việc phải trả lại cho Chi cục: các phương tiện, trang bị làm việc, hồ sơ, tài liệu nghiệp vụ và các giấy tờ khác... do đơn vị cấp.
2. Thủ trưởng các phòng trực tiếp quản lý cán bộ, công chức nghỉ hưu, thôi việc, chuyển công tác, bị buộc thôi việc có trách nhiệm thu hồi các phương tiện, trang bị làm việc, hồ sơ, tài liệu nghiệp vụ và các giấy tờ khác... do đơn vị cấp bàn giao lại cho Chi cục theo quy định.

#### **Điều 15. Chế độ bảo mật thông tin**

Hệ thống thông tin tại Chi cục gồm các nội dung liên quan đến email, hệ thống mạng nội bộ, phần mềm, điện thoại, thiết bị wireless, truy cập internet, fax, máy tính cá nhân, các thiết bị lưu trữ khác. Cán bộ, công chức có trách nhiệm:

1. Chấp hành nghiêm các chế độ bảo mật thông tin theo quy định của Đảng, Nhà nước và của Chi cục.
2. Phải sử dụng hệ thống thông tin thích hợp để đảm bảo tiếp nhận thông tin kịp thời và có trách nhiệm bảo vệ các hệ thống, dữ liệu tránh truy cập không chính

đáng, hư hỏng hoặc mất cắp. Việc sử dụng và bảo vệ hệ thống thông tin phải thực hiện theo đúng quy định của Chi cục:

a) Chỉ được phép sử dụng tài khoản email (thư điện tử) do đơn vị cấp để trao đổi thông tin cho công việc của Chi cục. Các hệ thống email khác bên ngoài không được sử dụng để trao đổi công việc của Chi cục.

b) Hệ thống mạng và truy cập mạng: chỉ được quyền truy cập và xử lý thông tin phù hợp với công việc được giao. Trường hợp ngoại lệ phải được sự cho phép của người có thẩm quyền.

c) Chỉ được sử dụng những phần mềm hợp pháp. Cán bộ, công chức có trách nhiệm bảo vệ, giữ gìn các phần mềm của Chi cục. Các phần mềm của cá nhân chỉ được sử dụng tại Chi cục khi có sự đồng ý của lãnh đạo Chi cục.

3. Không được sao chụp, gửi hồ sơ, tài liệu, tiết lộ thông tin của Nhà nước, của Sở và của Chi cục dưới bất cứ hình thức nào nếu chưa được phép của lãnh đạo có thẩm quyền. Không được tự ý tìm hiểu công việc của người khác; không tự tiện xem tài liệu hoặc vào nơi mà mình không có phận sự; không cung cấp, phát ngôn, sử dụng trái phép thông tin bí mật.

4. Khi phát hiện có dấu hiệu lộ, lọt bí mật phải kịp thời có biện pháp ngăn chặn và báo cáo ngay cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

## **Chương V** **TƯ CÁCH, TÁC PHONG, LỄ TIẾT**

### **Điều 16. Trang phục khi làm việc**

#### **1. Trang phục:**

a) Tất cả cán bộ, công chức phải mặc đồng phục, đeo thẻ công chức trong thời gian làm việc, trong thi hành công vụ, đi công tác theo quy định Chi cục.

b) Trong trường hợp không có đồng phục, thì trang phục phải gọn gàng, lịch sự, sạch sẽ, chỉnh tề, cài đủ nút, không rườm rà, lờn loẹt:

- Với đồ sơ mi: áo có cổ.
- Với váy: kín đáo, không bó sát người, không quá ngắn.
- Mang giày hoặc mang dép phải có quai sau.
- Đầu tóc gọn gàng, sạch sẽ.

c) Không được mặc quần jean, áo thun các loại, áo không có tay hoặc tay áo quá ngắn, không viết vẽ lên trang phục. Không đeo khăn che mặt, khẩu trang, mang găng tay khi làm việc, giao tiếp; không đeo đồ trang sức gây phản cảm hoặc trái với phong tục, truyền thống văn hóa Việt Nam.

#### **2. Lễ phục**

a) Lễ phục là trang phục được sử dụng trong các trường hợp như: Dự Đại hội Đảng các cấp, Đại hội các tổ chức đoàn thể, lễ đón tiếp lãnh đạo Đảng, Nhà nước và khách quốc tế, lễ đón nhận các danh hiệu cao quý do Đảng và Nhà nước trao tặng, dự các lễ kỷ niệm ngày thành lập đơn vị, địa phương và các trường hợp khác do ban tổ chức quy định.

- Lễ phục của nam: bộ comple, áo sơ mi có cổ, cravat.
- Lễ phục của nữ: áo dài truyền thống hoặc bộ comple nữ.

b) Khi mặc lễ phục có thể đeo huân chương, huy chương, kỷ niệm chương, danh hiệu vinh dự khác (nếu có). Huân chương, huy chương, kỷ niệm chương, danh hiệu vinh dự khác được đeo ở ngực áo bên trái, theo thứ tự từ phải qua trái; hạng bậc cao bên trên, hạng bậc thấp bên dưới; đeo đầy đủ cuống, dải và thân huân chương, huy chương, kỷ niệm chương, danh hiệu vinh dự khác.

### 3. Thẻ cán bộ, công chức

a) Phải có tên cơ quan, ảnh, họ và tên, chức vụ, chức danh, số hiệu do cơ quan có thẩm quyền cấp theo quy định.

b) Phải được đeo ở ngực áo bên trái hoặc dây đeo ở cổ, dây dài đến ngực.

## **Điều 17. Nghi thức chào**

1. Cán bộ, công chức khi gặp nhau phải chào; cấp dưới phải chào cấp trên trước; cùng chức vụ thì người có tuổi đời thấp hơn hoặc nhìn thấy trước thì phải chào trước; người được chào phải chào lại. Thường xuyên gặp nhau trong ngày thì chỉ chào một lần khi gặp nhau lần đầu và khi ra về vào cuối ngày làm việc hoặc sau buổi họp.

### 2. Chào cấp trên

a) Gặp nhau hàng ngày tại cơ quan:

- Chào trước, khi gặp nhau lần đầu và khi ra về.

- Cách chào: Gật đầu, chào “đồng chí, chức vụ, ông, bà, anh, chị”, bắt tay (nếu cấp trên bắt tay trước).

b) Khi cấp trên đến thăm, làm việc, dự hội nghị tại đơn vị: cán bộ, công chức tham dự hội nghị phải đứng dậy chào khi cấp trên bước vào phòng họp cho đến khi cấp trên ra dấu ngồi xuống.

c) Chào cấp trên khi đang làm việc:

- Nếu đang ngồi làm việc: khi cấp trên đến phải nhanh chóng dừng công việc, đứng lên và gật đầu chào, giới thiệu tên, chức vụ; báo cáo rõ, chính xác công việc khi được hỏi; chỉ ngồi xuống tiếp tục làm việc khi cấp trên cho phép và chào tạm biệt khi cấp trên rời khỏi nơi làm việc của mình.

- Nếu đang đứng làm việc: khi cấp trên đến phải nhanh chóng dừng công việc, xếp các công cụ, phương tiện làm việc vào nơi thích hợp, đứng ở tư thế nghiêm túc và gật đầu chào, giới thiệu tên, chức vụ; báo cáo rõ, chính xác công việc khi được hỏi; chỉ tiếp tục làm việc khi cấp trên cho phép và chào tạm biệt khi cấp trên rời khỏi nơi làm việc của mình.

### 3. Chào đại diện cơ quan, tổ chức và người dân:

a) Chào khi khách đến và khi khách về.

b) Cách chào: Gật đầu; bắt tay, giới thiệu tên, giới thiệu vị trí công tác.

c) Thái độ cư xử lịch thiệp, hòa nhã, thái độ ân cần cởi mở, biểu hiện thân thiện, tôn trọng.

4. Chào cấp dưới:

a) Chào lại, sau khi được cấp dưới chào.

b) Cách chào: Gật đầu; bắt tay (nếu cần), cảm ơn.

c) Nếu có điều kiện thì hỏi về kết quả công tác, hoàn cảnh gia đình...

5. Chào đồng nghiệp:

a) Chào lại, sau khi được đồng nghiệp chào; hoặc chào trước, khi gặp đồng nghiệp.

b) Cách chào: Gật đầu; bắt tay (nếu cần), cảm ơn.

c) Sau khi chào, nếu có điều kiện thì thăm hỏi sức khỏe, tình hình công tác, gia đình... Luôn chân thành, cởi mở, vui vẻ, hòa nhã. Tôn trọng đồng nghiệp, biết kính trên nhường dưới.

6. Các trường hợp khác:

a) Khi được giới thiệu là đại biểu đến dự trong các hội nghị, buổi lễ, sinh hoạt, học tập.

Cách chào: đứng tại vị trí ngồi hướng về phía có đồng đại biểu, khẽ cúi đầu chào.

b) Trước và sau khi thực hiện việc tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu; trước và sau khi phát biểu trong hội nghị, buổi lễ, sinh hoạt, học tập; trước và sau khi dẫn chương trình các buổi sinh hoạt, hoạt động văn hóa văn nghệ.

Cách chào: đứng lên tại vị trí phát biểu, hướng về phía đại biểu, khẽ cúi đầu chào.

c) Khi không biết rõ thông tin về người đang gặp thì thực hiện nguyên tắc: ai thấy trước thì chào trước, người được chào phải chào đáp lại với thái độ thân thiện, lịch sự.

d) Nếu đang ngồi phải đứng lên chào.

đ) Khi chào tư thế phải đĩnh đạc, thân thiện, mỉm cười, gật đầu chào, mắt nhìn thẳng vào mắt người đối diện (thể hiện sự tập trung chú ý và quan tâm đến những gì họ nói).

e) Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác: gật đầu, cảm ơn.

## **Điều 18 . Xưng hô khi giao tiếp**

1. Xưng hô khi giao tiếp trong nội bộ cán bộ, công chức

a) Khi làm việc, hội họp, học tập, sinh hoạt tập thể, cán bộ, công chức của Chi cục xưng hô với nhau bằng “đồng chí, anh, chị” và “tôi”, sau tiếng “đồng chí, anh, chị” có thể gọi chức vụ, họ tên của người mình tiếp xúc; đối với cấp trên có thể gọi là “thủ trưởng”.

b) Ngoài giờ làm việc, hội họp, học tập, sinh hoạt tập thể, cán bộ, công chức của Chi cục xung hô với nhau phù hợp với phong tục, truyền thống văn hóa Việt Nam.

c) Khi nghe gọi tên mình thì trả lời “có”, nhận chỉ đạo hoặc trao đổi xong công việc thì trả lời “rõ”, chưa rõ phải hỏi lại.

### 2. Xung hô khi giao tiếp với người ngoài Chi cục

a) Khi quan hệ giao tiếp với đại diện cơ quan, tổ chức trong hệ thống Đảng, Nhà nước, đoàn thể thì xưng “tôi” và gọi “đồng chí” hoặc chức danh, chức vụ.

b) Khi quan hệ giao tiếp với nhân dân thì xưng “tôi” và gọi “ông, bà hoặc anh, chị”, hoặc tùy theo lứa tuổi để xưng hô sao cho phù hợp với phong tục, truyền thống văn hóa Việt Nam. Nhưng thái độ phải luôn tôn trọng, chân thành, cởi mở, vui vẻ, hòa nhã, kính trên nhường dưới.

c) Khi giao tiếp với người nước ngoài: Tùy theo quan hệ ngoại giao của Việt Nam với quốc gia, tổ chức nước ngoài khách đến thăm để gọi là “ngài”, “ông”, “bà”... và xưng “tôi” cho phù hợp.

### 3. Ngôn ngữ và âm lượng khi giao tiếp

a) Khi giao tiếp phải dùng ngôn ngữ tiếng Việt, lời nói rõ ràng mạch lạc; đi thẳng vào vấn đề cần trao đổi; không dài dòng, không gắt gỏng, cộc lốc, không dùng tiếng lóng, pha tiếng, nhại tiếng...

b) Khi trao đổi công việc, giao tiếp nơi công cộng phải nói với âm lượng vừa đủ nghe, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

## **Điều 19: Cảm ơn và xin lỗi**

Cảm ơn hoặc xin lỗi là biểu hiện tư cách văn hóa, là hành vi văn minh, lịch sự của con người trong quan hệ xã hội (không kể tuổi tác, cấp trên, cấp dưới). Lời cảm ơn hoặc xin lỗi phải được thể hiện một cách chân thành. Cán bộ, công chức khi giao tiếp trong nội bộ, trong gia đình và ngoài xã hội, cần nói lời cảm ơn hoặc xin lỗi như sau:

### 1. Cảm ơn

Cần nói lời cảm ơn khi được người khác giúp đỡ dù việc lớn hay việc nhỏ như: để bày tỏ lòng tri ân đối với ông bà, cha, mẹ; biết ơn đối với người đã giúp đỡ, động viên, thăm hỏi, phục vụ, khen thưởng... cho mình.

### 2. Xin lỗi

Cần nói lời xin lỗi để bày tỏ sự nhận lỗi trước những việc làm không phải, không đúng với người xung quanh do mình vô tình gây ra bất kể việc lớn hay nhỏ như: khi gây phiền hà cho người khác, vi phạm nội quy đơn vị hoặc trật tự công cộng; giải quyết công việc không đúng quy định, trễ hẹn, khi từ chối giải quyết công việc không thuộc chức năng, nhiệm vụ của mình...

3. Hình thức cảm ơn hoặc xin lỗi: trực tiếp nói lời cảm ơn hoặc xin lỗi; có thể điện thoại, viết thư cảm ơn hoặc xin lỗi đối với người đã giúp đỡ mình hoặc với người mà mình mắc lỗi hay hình thức phù hợp khác.



## **Điều 20. Nghi thức bắt tay**

1. Mục đích: bắt tay là chào hỏi, tạm biệt, thể hiện sự chúc mừng hay nhất trí về một vấn đề. Vì vậy, phải thực hiện nó bằng sự thân thiện và chân thành.

2. Nghi thức bắt tay:

a) Khi bắt tay, phải đứng thẳng và đối diện với khách, nhìn thẳng vào mắt người đối diện và mỉm cười, với tư thế bình đẳng (phụ nữ có thể ngồi), hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau.

b) Phải đứng khi được giới thiệu với một người khác.

c) Bắt tay bằng tay phải, nắm chặt, siết nhẹ để biểu hiện sự thân thiện.

- Bắt đầu nói trước khi buông tay, như “Rất hân hạnh được gặp anh/chị...”

- Hãy chuyển cặp, giấy tờ, đồ uống hay điện thoại sang tay trái trước khi bắt tay.

d) Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi trước, người có chức vụ cao trước. Khi có chức vụ thấp hơn, cần chờ người có chức vụ cao hơn chìa tay trước.

đ) Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của khách khi bắt tay. Không tỏ thái độ khúm núm, dù khách là nhân vật quan trọng đến mức nào. Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, kèm theo cười nói lớn tiếng, giơ cả hai tay. Không nắm hờ và bỏ ra ngay.

e) Bắt hai tay: cũng diễn ra như kiểu bắt tay trên nhưng nắm cả tay trái. Cách bắt tay này chỉ sử dụng khi có mối quan hệ cá nhân hay tình cảm với khách.

## **Điều 21. Nghi thức giới thiệu và tự giới thiệu**

1. Giới thiệu:

a) Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao.

b) Giới thiệu tên kèm theo chức vụ.

c) Giới thiệu người trong cơ quan trước với khách hoặc người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).

2. Tự giới thiệu:

a) Giới thiệu ngắn gọn về tên, chức vụ, bộ phận công tác.

b) Thái độ khi giới thiệu phải lịch sự, khiêm nhường.

## **Điều 22. Sử dụng danh thiếp**

1. Sử dụng danh thiếp:

a) Danh thiếp được trao cho khách khi mới gặp lần đầu. Cần chuẩn bị trước một ít danh thiếp để có thể trao khi đến dự họp hoặc buổi tiếp khách.

b) Danh thiếp có thể kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm để thăm hỏi, cảm ơn.

c) Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bần. Không viết những thông tin khác trên danh thiếp.

d) Mẫu danh thiếp được in thống nhất theo quy định của Chi cục.

2. Cách trao, đổi danh thiếp:

a) Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước; người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của khách.

b) Đưa danh thiếp bằng tay trái và nhận bằng tay phải. Đứng lên khi đưa danh thiếp; gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.

c) Giữ khoảng cách bằng một cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp. Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp.

d) Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, thì bắt đầu từ người có vị trí cao nhất. Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, thì bắt đầu với người đứng đầu của cả 2 nhóm.

đ) Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận và nên ghi nhớ những thông tin trên danh thiếp của những người đã gặp.

### **Điều 23. Nghi thức giao tiếp qua điện thoại**

1. Khi giao tiếp qua điện thoại, phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; ngôn ngữ giao tiếp phải đúng mực, lịch sự rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, không dùng từ “lóng”;

2. Nội dung trao đổi ngắn gọn, tác phong nói chuyện từ tốn, lắng nghe lời người khác nói, tập trung vào nội dung công việc. Không tiện trả lời thì nói lời xin lỗi, không đột ngột ngắt cuộc trao đổi; phải giữ bí mật khi trao đổi với người không có trách nhiệm; kết thúc cuộc trao đổi bằng lời chào hoặc cảm ơn.

3. Để chuông vừa đủ nghe, không nói to, cười lớn tránh làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh; không nên tranh cãi qua điện thoại, luôn giữ thái độ bình tĩnh, hòa nhã. Nếu không thể giải quyết qua điện thoại thì nên gặp trực tiếp để trao đổi, giải quyết công việc.

4. Trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp.

5. Giao tiếp qua điện thoại cá nhân (điện thoại di động):

a) Trường hợp đang dự họp, hội nghị, tiệc:

Phải tắt máy hoặc để chuông ở chế độ rung. Trường hợp phải nghe hoặc gọi điện thoại, thì phải ra khỏi phòng họp, nhưng tối đa không quá 5 phút; phải nhẹ nhàng đứng lên đi ra ngoài. Không gây tiếng động khi xê dịch ghế ngồi, không gây chú ý cho người khác.

b) Trường hợp đang nói chuyện, trao đổi công việc với người đối diện (đồng nghiệp, khách, cấp trên): phải để chuông ở chế độ rung. Không được cắt ngang cuộc trao đổi, nói chuyện để gọi hoặc nghe điện thoại. Trường hợp thật cần thiết, phải xin phép dừng cuộc trao đổi và ra khỏi phòng để nghe hoặc gọi.

c) Phải nghe và trả lời điện thoại khi thủ trưởng trực tiếp hoặc cấp trên gọi đến.

d) Khi nhắn tin hoặc trả lời bằng tin nhắn trên điện thoại cá nhân hoặc thư điện tử phải viết bằng tiếng Việt, đúng chính tả, đầy đủ dấu. Không được viết tắt, viết không có dấu.

6. Giao tiếp qua điện thoại cơ quan (điện thoại bàn):

a) Để âm thanh chuông vừa phải, không trả lời muộn quá 3 hồi chuông.

b) Không sử dụng điện thoại cơ quan vào mục đích cá nhân.

## **Chương VI** **ỨNG XỬ, GIAO TIẾP VỚI BÊN NGOÀI**

### **Điều 24. Ứng xử khi giao tiếp với nhân dân**

1. Cán bộ, công chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải thực hiện các quy định về những việc phải làm và những việc không được làm theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp xúc, giải quyết công việc với nhân dân, cán bộ, công chức phải thể hiện thái độ ứng xử có văn hóa, tôn trọng, khiêm tốn, bình tĩnh, tận tình, chu đáo; thực hiện theo đúng quy định của Nhà nước, của ngành; nêu cao tinh thần trách nhiệm, không gây khó khăn, phiền hà với nhân dân; lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến công việc mà mình có trách nhiệm giải quyết. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc.

3. Khi công dân, tổ chức có yêu cầu, cán bộ, công chức có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu đó theo thẩm quyền. Những việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, phải thông báo để công dân, tổ chức biết. Những việc có quy định thời hạn giải quyết, thì phải thực hiện đúng thời hạn đó, các trường hợp cần có thời gian nghiên cứu giải quyết, thì phải kịp thời thông báo cho công dân, tổ chức biết. Khi trễ hạn thì lãnh đạo trực tiếp của cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ phải xin lỗi (trực tiếp hoặc bằng thư).

4. Những việc không được làm khi giải quyết các yêu cầu của cơ quan, tổ chức và công dân

a) Tuyệt đối không được phát ngôn tùy tiện, lời nói thiếu văn minh, dọa nạt, cửa quyền. Không được có thái độ hách dịch, những nhieu, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ; không được mạo danh để giải quyết công việc; không được mượn danh cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc của cá nhân.

b) Khi được giao giải quyết các yêu cầu của cơ quan, tổ chức và công dân không được từ chối các yêu cầu đúng pháp luật của người cần được giải quyết phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao.

c) Không được làm mát, hư hỏng hoặc làm sai lệnh hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

d) 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.

đ) Khi cơ quan, tổ chức có thắc mắc hoặc yêu cầu giải đáp những vấn đề liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ thì cán bộ, công chức theo thẩm quyền kịp thời giải quyết thỏa đáng những yêu cầu đó, đồng thời có trách nhiệm kiểm tra kết quả đã được thực hiện.

### **Điều 25. Giao tiếp với cán bộ, công chức của cơ quan cấp trên**

Cán bộ, công chức khi được phân công làm việc với cán bộ, công chức của cơ quan cấp trên và cơ quan chức năng phải bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Có trình độ chuyên môn cao, chuẩn bị và nắm vững nội dung làm việc, có khả năng trình bày rõ ràng các nội dung cần báo cáo;
2. Thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn trọng và đúng mực. Tạo được mối quan hệ gắn bó, thân tình.

### **Điều 26. Giao tiếp với đối tác nước ngoài**

Khi làm việc với đối tác nước ngoài hay đi công tác ở nước ngoài phải:

1. Tôn trọng, tuân thủ pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Chi cục về giao tiếp, ứng xử và hợp tác với tổ chức và cá nhân ở nước ngoài.
2. Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt Nam. Chỉ người có thẩm quyền mới được tham gia giao dịch và ký kết hợp đồng công việc với tổ chức nước ngoài.
3. Xây dựng mối quan hệ với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài trên nguyên tắc bình đẳng, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.
4. Khi có nguy cơ xảy ra tranh chấp thì phải báo cáo ngay với lãnh đạo Chi cục hoặc cơ quan cấp trên có thẩm quyền.

### **Điều 27. Ứng xử, giao tiếp tại nơi cư trú**

1. 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.
2. gương mẫu và vận động cộng đồng dân cư nơi cư trú thực hiện đúng chủ trương, chính sách pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương;
3. Tích cực tham gia các cuộc vận động, các phong trào, các hoạt động xã hội, phòng chống tệ nạn xã hội; bảo vệ sức khỏe, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật; thực hiện phong trào toàn dân đoàn kết, xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư theo quy định chung và của cộng đồng.
4. Không lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, mừng sinh nhật, tân gia... để vụ lợi.

### **Điều 28. Ứng xử khi giao tiếp với truyền thông**

1. Nghiêm túc thực hiện theo quy chế phát ngôn mà Chi cục đã ban hành. Mọi vấn đề liên quan đến Chi cục thì chỉ người có thẩm quyền hoặc người được ủy quyền của Chi cục trưởng mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho truyền thông về các vấn đề liên quan đến Chi cục.

2. Mọi thông tin cung cấp cho truyền thông phải đảm bảo tính trung thực, kịp thời, đúng quy định của pháp luật, của Sở và của Chi cục. Nội dung truyền thông phải công khai, minh bạch, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và bảo đảm lợi ích của Chi cục.

### **Điều 29. Ứng xử, giao tiếp nơi công cộng**

1. Chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật, Quy chế sinh hoạt nơi công cộng.

2. Tự giác tham gia giữ gìn an ninh trật tự xã hội, tích cực đấu tranh với những hành vi trái pháp luật, trái với đạo lý và thuần phong mỹ tục. Kịp thời thông báo cho cơ quan và các đơn vị có thẩm quyền về các thông tin và hành vi vi phạm pháp luật.

3. Luôn thể hiện văn minh lịch sự trong giao tiếp, ứng xử nơi công cộng; phải xếp hàng khi tham gia các hoạt động công cộng nơi có đông người như dự lễ, hội chợ, siêu thị, gửi xe, xem phim... Có ý thức giữ gìn vệ sinh nơi công cộng, bảo vệ môi trường. Chia sẻ, giúp đỡ người già, người khuyết tật, phụ nữ, trẻ em, người hoạn nạn...

4. Không vi phạm các quy định về nội quy, quy tắc, các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục tại nơi công cộng.

### **Điều 30. Ứng xử, giao tiếp trong hoạt động xã hội**

1. Khi tham gia các hoạt động xã hội phải luôn giữ gìn phẩm chất, tư cách của người cán bộ, công chức; thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, trang phục để người dân tin yêu.

2. Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn, mạo danh, phô trương để tạo thanh thế khi tham gia các hoạt động trong xã hội. Không được sử dụng các tài sản, phương tiện công cho các hoạt động xã hội không thuộc trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

## **Chương VII**

### **TRANG HOÀNG VÀ TRẬT TỰ NỘI VỤ CÔNG SỞ**

#### **Điều 31. Trang hoàng trụ sở cơ quan**

1. Trụ sở của Chi cục phải treo Quốc kỳ theo quy định của Chính phủ, có biển hiệu theo quy định của Bộ Nội vụ; có nội quy bảo vệ cơ quan; tổ chức trực nhật, bảo vệ thường xuyên, đảm bảo an toàn trong mọi trường hợp. Xe ô tô, xe máy, xe đạp và các phương tiện khác phải để đúng nơi quy định. Ra vào cổng trụ sở phải xuất trình giấy tờ. Cấm đưa người không có phận sự vào trụ sở, nơi làm việc khi chưa được phép của thủ trưởng đơn vị.

2. Trụ sở đơn vị và tại phòng làm việc phải được bày trí khoa học, thẩm mỹ, luôn sạch sẽ, vệ sinh và thoáng mát, đảm bảo “xanh, sạch, đẹp”. Phải niêm yết đầy đủ Nội quy, sơ đồ vị trí các Phòng tại nơi dễ nhìn, dễ đọc và dễ hiểu.

#### **Điều 32. Treo Quốc kỳ, biển tên đơn vị**

1. Treo Quốc kỳ

a) Quốc kỳ được treo nơi trang trọng trước công sở hoặc tòa nhà chính. Quốc kỳ phải đúng tiêu chuẩn về kích thước, màu sắc theo quy định.

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

c) Nguyên tắc treo cờ

- Cờ phải phẳng phiu, nguyên dạng và nguyên màu sắc.

- Cờ tại hội nghị phải được treo cao hơn đầu diễn giả.

- Cờ treo ngoài trời phải được thay thế khi bị rách, phai màu hoặc bị biến dạng.

- Không sử dụng cờ vào bất cứ mục đích nào khác ngoài nghi thức.

- Khi cờ không sử dụng được nữa thì phải thu hồi và xử lý theo quy định.

2. Biển tên cơ quan

Cơ quan phải có biển tên được đặt tại công chính, trên đó ghi rõ tên gọi và địa chỉ cơ quan đầy đủ theo quy định hiện hành của Nhà nước.

### **Điều 33. Trang trí phòng làm việc, phòng họp, phòng tiếp khách**

1. Trang trí phòng làm việc

a) Phòng làm việc phải có biển hiệu ghi rõ tên đơn vị treo ở cửa vào phòng; bàn làm việc của mỗi cán bộ, công chức phải có biển ghi họ và tên, chức vụ, chức danh cán bộ, công chức theo quy định.

b) Việc sắp xếp, bày trí phòng làm việc phải bảo đảm gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý.

c) Bàn làm việc của cán bộ, công chức phải có ghế cho khách ngồi để trao đổi công việc.

d) Phòng làm việc phải được trang bị các phương tiện và trang trí phù hợp; bàn ghế, tủ tài liệu phải được sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng, thống nhất, vệ sinh sạch sẽ.

2. Trang trí phòng họp

a) Mục đích: phòng họp dùng để tiếp khách, hội họp, họp nội bộ, họp chuyên đề.

b) Trang trí phòng họp:

- Phải bố trí đầy đủ ánh sáng, nhiệt độ thích hợp, có thiết bị âm thanh và máy chiếu.

- Trang trí lịch sự, trang nhã và âm cúng. Có khẩu hiệu, cờ Đảng, cờ nước và ảnh Bác Hồ đúng quy định.

- Tùy theo mục đích, nội dung cuộc họp mà bố trí nước, hoa, quả trong phòng hoặc ngoài phòng họp.

c) Các cuộc họp (trừ họp nội bộ) phải bố trí biển tên của cán bộ hoặc tên đơn vị tham dự trên bàn họp.

3. Trang trí phòng tiếp khách (khánh tiết): dùng tiếp cơ quan cấp trên, lãnh đạo, cơ quan nước ngoài, các đối tác.

Trang trí Phòng tiếp khách phải bảo đảm như sau:

a) Trang trọng, lịch sự, thâm mỹ. Có khẩu hiệu, cờ Đảng, cờ nước và ảnh Bác Hồ đúng quy định.

b) Cuộc họp tại phòng tiếp khách phải được tổ chức như sau: Ban Tổ chức, các phòng liên quan bố trí người mặc lễ phục hoặc đồng phục, đeo thẻ công chức (hoặc biển hiệu) để tiếp đón, hướng dẫn và tiễn khách. Nghi thức tiếp đón khách phải theo quy định của Chi cục.

c) Khi tổ chức đón tiếp khách nước ngoài phải bảo đảm quy chế ngoại giao, phù hợp với phong tục, tập quán của khách và Việt Nam.

4. Trang trí Hội trường: dùng tổ chức các cuộc họp đông người, lễ lớn.

a) Trang trí Hội trường phải bảo đảm trang trọng, lịch sự, thâm mỹ. Có khẩu hiệu, cờ Đảng, cờ nước và ảnh Bác Hồ đúng quy định.

b) Cuộc họp tại Hội trường phải được sắp xếp, bố trí như tại Khoản 3 của Điều này.

5. Trang trí phòng tiếp công dân: Dùng để tiếp công dân, các cơ quan, tổ chức đến liên hệ công tác.

a) Phải được trang bị đầy đủ thiết bị, phương tiện, trang trí trang trọng. Có khẩu hiệu, cờ Đảng, cờ nước và ảnh Bác Hồ đúng quy định.

b) Phải niêm yết đầy đủ Nội quy, các quy định về quy trình, thủ tục giải quyết hồ sơ, có sổ góp ý, đặt hòm thư góp ý... tại nơi dễ nhìn, dễ đọc và dễ hiểu.

c) Nhân viên trực phải mặc trang phục lịch sự, nghiêm túc theo quy định. Thái độ đón và hướng dẫn khách phải niềm nở, tận tình, chu đáo, lịch sự tạo được thiện cảm với khách.

### **Điều 34. Trật tự, thời giờ làm việc**

#### **1. Trật tự nơi làm việc**

a) Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch đẹp, văn minh. Chấp hành tốt nội quy, quy chế của cơ quan hoặc nơi làm việc.

b) Sắp xếp vật dụng, dụng cụ và thiết bị làm việc một cách khoa học gọn gàng, ngăn nắp, đảm bảo an toàn vệ sinh và phòng chống cháy nổ.

c) Không tự ý sử dụng tài liệu, đồ dùng cá nhân của người khác khi chưa được sự đồng ý, cho phép.

d) Trước khi vào phòng làm việc của người khác phải gõ cửa, được sự đồng ý mới vào và đóng cửa phòng sau khi đi ra.

đ) Cấp dưới xin gặp cấp trên phải nêu rõ lý do, cấp trên đồng ý mới được gặp; khi tiếp xúc với cấp trên, cấp dưới phải chào trước; không bắt tay cấp trên

trước, không tự ý kéo ghế ngồi khi chưa được mời; phải chào cấp trên trước khi ra về.

## 2. Thời giờ làm việc

a) Khi làm việc tại cơ quan: đi, về phải đúng giờ theo quy định.

b) Khi đi công tác:

- Luôn có mặt ít nhất 15 phút trước khi chuyển công tác bắt đầu, để trưởng đoàn nắm được số lượng người có mặt.

- Nắm được mục đích, nội dung, thời gian, địa điểm, lịch trình của chuyến đi để chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến trách nhiệm của mình, các vật dụng cần thiết của cá nhân (nếu chuyến đi dài ngày) bảo đảm thành công của chuyến công tác.

c) Khi tham dự họp, hội nghị: Đến ít nhất 10 phút trước khi cuộc họp bắt đầu.

d) Nếu có lý do chính đáng không thể tham dự cuộc họp, chuyển đi công tác hoặc đến trễ giờ, thì phải thông báo với người chủ trì cuộc họp hoặc trưởng đoàn công tác, ít nhất 30 phút trước khi cuộc họp bắt đầu hoặc trước khi chuyển đi khởi hành.

## **Điều 35. Trật tự khi giải quyết công việc**

Khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo yêu cầu của các cơ quan, tổ chức và người dân phải thực hiện:

1. Nếu công việc cần giải quyết ngay:

a) Mời người có yêu cầu giải quyết công việc xếp hàng, đăng ký lấy số hoặc nộp hồ sơ theo thứ tự. Người đến trước nộp trước, người đến sau nộp sau và ngồi vào ghế để chờ giải quyết.

b) Hồ sơ nộp được úp mặt trên xuống bàn hoặc hộp đựng hồ sơ; hồ sơ nộp sau úp mặt trên lên hồ sơ nộp trước.

c) Khi cán bộ tiến hành giải quyết thì lật lại chồng hồ sơ, mặt trên của hồ sơ thứ nhất sẽ hiện ra và được giải quyết trước. Tránh lẫn lộn gây chờ đợi, phiền hà và hiểu lầm của khách.

d) Có thể xếp hồ sơ của cơ quan, tổ chức và của người dân riêng để giải quyết cho đúng tính chất công việc.

2. Nếu công việc phải có thời gian giải quyết:

a) Mời người có yêu cầu giải quyết công việc xếp hàng, đăng ký lấy số hoặc nộp hồ sơ theo thứ tự. Người đến trước nộp trước, người đến sau nộp sau và ngồi vào ghế để chờ giải quyết.

b) Cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết có trách nhiệm tiếp nhận và cấp biên nhận hồ sơ có hạn ngày trả kết quả.

3. Khi liên hệ các cơ quan, tổ chức để giải quyết công việc phải thực hiện việc xếp hàng, nộp hồ sơ, ngồi đúng vị trí theo yêu cầu của đơn vị tiếp nhận.



4. Phải nghiêm túc xếp hàng khi tham dự mọi hoạt động tại cơ quan, trong các cuộc họp, hội nghị, tiệc chiêu đãi.

### **Điều 36. Chế độ trực nhật, trực đơn vị**

1. Trực nhật:

a) Hàng ngày, mỗi phòng cử một cán bộ, công chức trực cơ quan.

b) Trực cơ quan

Cán bộ, công chức trực có trách nhiệm kiểm tra tình hình thực hiện lịch công tác, chấp hành nội quy giờ giấc, trật tự vệ sinh của cán bộ, công chức trong Chi cục; kiểm tra tình hình ra vào, chấp hành nội quy cơ quan của khách đến liên hệ công tác. Vì vậy phải:

- Đến trước và về sau giờ làm việc ít nhất 10 phút.

- Mở và đóng các cửa chính ra vào của Chi cục; kiểm tra việc tắt đèn, điện và đóng cửa của các phòng; đóng cầu dao điện và bàn giao cho bảo vệ (nếu có).

- Quét dọn vệ sinh, tưới cây kiểng tại nơi công cộng và phòng họp, hội trường; lau chùi bàn ghế, chuẩn bị nước uống ở phòng tiếp khách, phòng họp.

2. Trực cơ quan trong những ngày Lễ, Tết

Cán bộ, công chức trực có trách nhiệm thay mặt Chi cục tiếp lãnh đạo đến thăm, tiếp khách đến làm việc, tiếp các cơ quan chức năng đến kiểm tra (nếu có); thay mặt lãnh đạo Chi cục giải quyết các tình huống xảy ra tại Chi cục trong thời gian trực và thực hiện các nhiệm vụ tại các tiết của Điểm b Khoản 1 của Điều này.

### **Điều 37. Công tác phòng, chống cháy nổ, thiên tai và bảo vệ môi trường**

1. Phải xây dựng kế hoạch, phương án và định kỳ thực tập phòng, chống cháy nổ, thiên tai. Phải thường xuyên kiểm tra để bảo vệ an toàn người, tài sản, phương tiện, hồ sơ, tài liệu của đơn vị.

2. Ứng xử đối với môi trường

Thực hiện nghiêm túc các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường. Tham gia và hưởng ứng tích cực các phong trào về bảo vệ môi trường.

### **Điều 38. Ứng xử trong tình huống đột xuất**

Khi gặp tình huống khẩn cấp, đột xuất, bất ngờ có nguy hại đến an ninh, trật tự, cán bộ, công chức Chi cục phải tham gia giải quyết và tìm mọi cách ngăn chặn hậu quả xảy ra, đồng thời báo ngay cho lãnh đạo trực tiếp, đơn vị chức năng có liên quan hoặc chính quyền địa phương nơi gần nhất để giải quyết.

### **Điều 39. Những điều cấm đối với cán bộ, công chức của Chi cục**

1. Không đeo kính màu đen khi trực tiếp giải quyết công việc với người khác; không đút tay vào túi quần hoặc túi áo khi giao tiếp.

2. Không nhuộm tóc khác màu đen; móng tay, móng chân không để dài và không sơn màu. Cán bộ, công chức nam không để tóc dài trùm tai, trùm gáy hay cắt

tóc quá ngắn; không để râu, ria ở cằm, ở cổ và trên mặt. cán bộ, công chức nữ tóc phải gọn gàng.

3. Không ăn uống ở hàng quán vỉa hè; không uống rượu, bia và các chất có cồn trong giờ làm việc và tại trụ sở cơ quan (trừ trường hợp được phép của cấp trên); không sử dụng chất gây nghiện trái phép; không uống rượu, bia say trong mọi trường hợp, mọi lúc, mọi nơi.

4. Nghiêm cấm đánh bạc dưới mọi hình thức; không mê tín, bói toán, lập bàn thờ, đốt bát hương, thắp hương, không đun, nấu, không bố trí giường nghỉ trong phạm vi trụ sở của Chi cục.

5. Tuyệt đối không được lợi dụng danh nghĩa của Chi cục để giải quyết công việc cá nhân.

6. Không trù dập hay có hành vi chia rẽ, phân biệt đối với những người không cùng quan điểm.

7. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, vị trí công tác của mình để sách nhiễu đơn vị, cá nhân nhằm mục đích trục lợi, tham nhũng.

8. Cố ý phá hoại tài sản đơn vị, sử dụng tài sản của đơn vị sai mục đích hoặc mưu lợi cá nhân.

9. Không được chơi trò chơi điện tử, chứng khoán, làm các việc riêng gây mất trật tự, thiếu văn hóa, thiếu mỹ quan trong giờ làm việc.

10. Không tiếp khách về việc riêng trong phòng làm việc hoặc không tiếp khách tại nhà riêng, ngoài nơi làm việc khi giải quyết công việc của đơn vị.

11. Không nói tục, có hành vi suồng sã hoặc có hành vi đe dọa cấp dưới, đồng nghiệp hoặc người đến quan hệ công tác, giải quyết công việc tại nơi làm việc.

12. Không hút thuốc lá trong phòng làm việc, trong phòng họp, trong hội trường, nơi đông người và khi giao tiếp với khách, với người dân.

13. Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, không tụ tập tán gẫu, không nói to trong giờ làm việc làm ảnh hưởng đến người xung quanh tại nơi làm việc. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi đi trễ hoặc nghỉ phép.

## **Chương VIII** **MỘT SỐ ỨNG XỬ, GIAO TIẾP KHÁC**

### **Điều 40. Nghi thức ngồi trong ô tô**

#### **1. Vị trí ngồi:**

Vị trí quan trọng nhất ở hàng ghế thứ hai phía tay phải của lái xe; vị trí quan trọng thứ hai ở phía tay trái của vị trí thứ nhất.

#### **2. Quy định chỗ ngồi:**

a) Người có chức vụ cao nhất ngồi bên phải hàng ghế sau của xe, kế tiếp là người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái của người lãnh đạo cao nhất.

- Trường hợp có lãnh đạo hai đơn vị đi cùng xe: Lãnh đạo bên chủ nhà ngồi ở vị trí quan trọng thứ hai; lãnh đạo bên khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

- Trường hợp đặc biệt, người có chức vụ cao nhất tự lựa chọn vị trí ngồi; tiếp đó là người quan trọng thứ hai; có thể xếp ba người ngồi ghế sau, nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.

b) Cán bộ, công chức hoặc phiên dịch đi cùng: ngồi ghế cùng hàng với lái xe. Cán bộ, công chức đi cùng (trừ phụ nữ) khi xe dừng, phải xuống xe trước và mở cửa xe cho lãnh đạo cao nhất bước xuống hoặc bước lên xe.

c) Lãnh đạo có vợ hoặc chồng đi cùng thì vợ hoặc chồng ngồi ở vị trí do Lãnh đạo yêu cầu. Khi dừng xe, lái xe hoặc cán bộ, công chức đi cùng (trừ phụ nữ) xuống xe trước và mở cửa xe cho vợ hoặc chồng Lãnh đạo xuống trước, Lãnh đạo xuống sau.

d) Trong chuyến đi công tác: phải ngồi đúng vị trí đã được sắp xếp, có thái độ văn minh, lịch sự tôn trọng mọi người xung quanh.

đ) Khi đi Taxi: người mời hoặc người đón ngồi ở ghế cùng lái xe để trả tiền. Lãnh đạo đoàn khách ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất.

đ) Không được hút thuốc lá trong ô tô.

#### **Điều 41. Nghi thức tham dự tiệc mời**

1. Tùy theo tính chất buổi tiệc được mời để lựa chọn trang phục cho phù hợp. Trang phục phải lịch sự, trang nhã và thoải mái để tự tin trong giao tiếp.

2. Lựa chọn vị trí ngồi phù hợp và tương xứng với địa vị của khách mời xung quanh hoặc theo sự sắp xếp của chủ tiệc.

3. Phải ngồi với tư thế đàng hoàng, tự nhiên tạo nên phong thái tự tin và tự chủ trong mọi hành động của mình. Cần chú ý, quan sát tế nhị bàn tiệc để làm chủ trong mọi tình huống. Hòa nhập, nói chuyện vui vẻ, cởi mở và thân thiện trong mọi chủ đề.

4. Khi ăn, phải sử dụng dao, thìa, đĩa... Thức ăn phải được đặt vào bát hoặc đĩa riêng rồi mới ăn. Tuyệt đối không gấp thức ăn trực tiếp đưa vào miệng. Nên ăn nhẹ nhàng và tế nhị, tránh gây tiếng động trong lúc nhai thức ăn.

5. Để nhân viên phục vụ dọn bát, đĩa đã dùng xong. Không tự ý đẩy sang bên cạnh phía khách ngồi hoặc sắp xếp lại bàn tiệc.

6. Sử dụng khăn ăn nhẹ nhàng và kín đáo khi đã dùng xong bữa. Gấp phần khăn dính thức ăn, son môi... vào phía trong. Khi dùng tăm phải dùng tay còn lại che miệng. Quan sát chung bàn tiệc để không kết thúc quá nhanh hoặc quá chậm so với mọi người.

7. Kết thúc bữa tiệc, cần bắt tay chào tạm biệt khách cùng dự và nói lời tạm biệt, cảm ơn chủ tiệc.

#### **Điều 42. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi**

1. Xây dựng chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc gồm: quy mô, hình thức, thời gian, địa điểm, thực đơn; đối tượng, số lượng khách mời; Ban Tổ chức.

Tùy theo số lượng và địa vị của khách mời để lựa chọn vị trí, không gian tổ chức tiệc.

2. Ban Tổ chức phải đến trước và về muộn để đón, bố trí chỗ ngồi và tiễn khách. Cán bộ, công chức dự tiệc phải có mặt đúng giờ. Phải nhanh nhẹn, niềm nở đón khách và mời khách vào vị trí dự tiệc.

3. Bố trí chỗ ngồi:

a) Chỗ ngồi phải tương xứng với cương vị của khách. Vị trí bên phải quan trọng hơn vị trí bên trái. Chỗ gần chủ tiệc, càng trọng thị.

b) Chủ tiệc cần ngồi ở vị trí thuận lợi, có thể bao quát được toàn bộ khách mời để chủ động trong giao tiếp với khách mời, làm chủ được bữa tiệc. Cần tế nhị, kín đáo quan sát toàn bộ khách dự tiệc để làm chủ trong mọi tình huống. Hòa nhập, nói chuyện vui vẻ, cởi mở và thân thiện trong mọi chủ đề.

c) Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách. Vợ chồng xếp ngồi gần nhau. Nếu nam nữ cùng cấp bậc thì ưu tiên cho nữ. Nếu chủ khách cùng cấp bậc thì ưu tiên cho khách.

4. Tùy thuộc vào độ lớn, nhỏ của bàn tiệc để bố trí số lượng khách vào mỗi bàn tiệc sao cho vị trí khách ngồi thoải mái, thuận tiện.

5. Trang phục của chủ tiệc và cán bộ, công chức Chi cục phải lịch sự, gọn gàng phù hợp với tính chất buổi tiệc.

6. Dành quyền lựa chọn thực đơn cho khách. Cần chú ý đến những khác biệt về tôn giáo, dân tộc, phong tục và sở thích của khách khi chọn thức ăn, đồ uống.

7. Khi ngồi vào bàn tiệc: Đảm bảo tư thế ngồi đàng hoàng, tự nhiên, giao tiếp cởi mở, thân thiện, chu đáo, văn minh lịch sự:

a) Khi ăn, phải sử dụng dao, thìa, đĩa... Thức ăn phải được đặt vào bát riêng rồi mới được ăn.

b) Để nhân viên phục vụ dọn bát, đĩa đã dùng xong. Không tự ý đẩy sang bên cạnh phía khách ngồi hoặc sắp xếp lại bàn tiệc.

c) Sử dụng khăn ăn nhẹ nhàng và kín đáo khi đã dùng xong bữa. Gấp phần khăn dính thức ăn, son môi... vào phía trong. Khi dùng tăm phải dùng tay còn lại che miệng.

8. Chủ tiệc không ăn xong trước khách. Kết thúc bữa tiệc, cần bắt tay chào tạm biệt và cảm ơn khách đến dự.

### **Điều 43. Những điều cần chú ý khi dự tiệc hoặc mời tiệc**

1. Tuyệt đối không gấp thức ăn trực tiếp đưa vào miệng. Nên ăn nhẹ nhàng và tế nhị, tránh gây tiếng động trong lúc nhai thức ăn. Tránh việc vừa nhai thức ăn vừa nói gây mất vệ sinh, mất mỹ quan; không dùng tay bốc trực tiếp vào thức ăn.

2. Không gác đũa ngang bát thức ăn (tránh phong tục, tập quán của từng vùng miền) nên gác đũa vào dụng cụ gác đũa. Không gây ra tiếng động khi ăn, không dùng đũa của mình gấp thức ăn cho khách...

3. Không ép khách cùng dự tiệc uống các loại đồ uống có men và nồng độ cồn cao, đặc biệt là những vị khách giữ cương vị lãnh đạo cấp trên, những vị khách là đối tác trong công việc, là người nước ngoài,... Bản thân không được uống quá nhiều dẫn đến những hành động làm mất tác phong tư cách.

4. Không được chú tâm vào việc ăn uống. Không bàn bạc quá sâu vào vấn đề, riêng tư, chính trị... tránh tiết lộ bí mật của cơ quan mình.

## **Chương IX** **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

### **Điều 44. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Căn cứ vào kết quả thực hiện Quy định này, lãnh đạo các phòng chuyên môn đánh giá, biểu dương hàng quý và bình xét thi đua khen thưởng cuối năm theo quy định.

2. Cán bộ, công chức vi phạm những nội dung của Quy định này tùy theo mức độ sẽ được nhắc nhở, chấn chỉnh hoặc xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.

## **Chương X** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 45. Trách nhiệm của cán bộ, công chức**

1. Cán bộ, công chức có trách nhiệm nắm vững, thực hiện đúng các nội dung quy tắc ứng xử tại Quy định này. Khi gặp khó khăn vướng mắc thì kịp thời phản ánh cho Lãnh đạo phòng, Chi cục để giải đáp, hướng dẫn, giúp đỡ giải quyết hoặc bổ sung, sửa đổi cho phù hợp.

2. Những vấn đề khác không nêu trong Quy định sẽ thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc do Chi cục trưởng quyết định.

3. Phát hiện và báo cáo cho lãnh đạo trực tiếp hoặc lãnh đạo Chi cục những vi phạm đối với nội dung Quy định này của cán bộ, công chức trong đơn vị để giáo dục hoặc xử lý.

### **Điều 46. Trách nhiệm của Trưởng, Phó Trưởng các phòng trực thuộc**

1. gương mẫu thực hiện Quy tắc; quán triệt, tổ chức thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy định này của cán bộ, công chức trực thuộc.

2. Kịp thời giải đáp, hướng dẫn, giúp đỡ giải quyết các khó khăn vướng mắc của cán bộ, công chức trực thuộc khi thực hiện Quy tắc. Thường xuyên biểu dương, giáo dục, phê bình, chấn chỉnh các sai phạm hoặc đề nghị khen thưởng, xử lý các vi phạm đối với cán bộ, công chức trong đơn vị.

### **Điều 47. Trách nhiệm của Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp**

1. Giúp lãnh đạo Chi cục triển khai thực hiện; phối hợp với các đoàn thể trong việc vận động, giáo dục và kiểm tra, giám sát việc thực hiện của cán bộ, công chức trực thuộc thực hiện Quy định này.

2. Định kỳ báo cáo kết quả việc thực hiện, đưa việc thực hiện nội dung Quy định này vào nội dung thi đua của tập thể và cá nhân thuộc Chi cục; kịp thời đề xuất khen thưởng hoặc xử lý cán bộ, công chức vi phạm Quy định này.

**Điều 48.** Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh các vấn đề chưa phù hợp, Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn trình Chi cục trưởng xem xét bổ sung hoặc sửa đổi Quy định cho phù hợp với quy định của pháp luật và tình hình thực tế. *hsh*

**CHI CỤC TRƯỞNG**



*hsh*

**Võ Thanh Phong**