ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 2377/QĐ-UBND	*Phú Ninh, ngày 09 tháng 11 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế văn hóa công sở của Ủy ban nhân dân xã Phú Ninh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức số 80/2025/QH15 ngày 24 tháng 6 năm 2025;

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

Thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TU ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, khắc phục tình trạng né tránh, đùn đẩy, không làm đúng, đầy đủ chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ;

Thực hiện Kế hoạch số 248/KH-UBND ngày 19 tháng 5 năm 2026 của UBND thành phố Đà Nẵng triển khai Chương trình hành động số 54/CTr-TU ngày 12/3/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về thực hiện Nghị quyết số 80-NQ/TW ngày 07/01/2026 của Bộ Chính trị về phát triển văn hóa Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội xã Phú Ninh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế văn hóa công sở của Ủy ban nhân dân xã Phú Ninh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội, Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã (phối hợp);
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VHXH.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hữu Bình

QUY CHẾ

Văn hóa công sở của Ủy ban nhân dân xã Phú Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026 của Chủ tịch UBND xã Phú Ninh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về văn hóa công sở, tinh thần và trách nhiệm thực thi công vụ; chuẩn mực đạo đức, giao tiếp, ứng xử; trang phục, tác phong; môi trường làm việc; trách nhiệm tổ chức thực hiện tại Ủy ban nhân dân xã Phú Ninh.

2. Đối tượng áp dụng gồm Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã; cán bộ, công chức, người lao động làm việc tại Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; người được cử đến làm việc tại các cơ quan, bộ phận này trong thời gian thực hiện nhiệm vụ.

3. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND xã có trách nhiệm cụ thể hóa các chuẩn mực của Quy chế này vào nội quy, quy chế của đơn vị, phù hợp pháp luật về viên chức, lao động và quy tắc đạo đức nghề nghiệp của ngành. Đối với lực lượng có trang phục, chế độ công tác riêng, thực hiện theo quy định chuyên ngành.

4. Tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác được hướng dẫn thực hiện nội quy ra vào, giữ gìn trật tự, vệ sinh, bảo vệ tài sản tại trụ sở; không áp dụng các nghĩa vụ công vụ dành cho cán bộ, công chức đối với người dân.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc thực hiện

1. Xây dựng cơ quan UBND xã Phú Ninh liêm chính, trách nhiệm, chuyên nghiệp, kỷ cương, thân thiện; lấy chất lượng giải quyết công việc, kết quả phục vụ và sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp làm cơ sở đánh giá việc thực hiện văn hóa công sở.

2. Bảo đảm phù hợp mô hình chính quyền địa phương hai cấp; giải quyết công việc đúng thẩm quyền, đúng quy trình, thời hạn; rõ thẩm quyền, rõ trách nhiệm, rõ người, rõ việc, rõ kết quả, rõ tiến độ. Không chuyển trách nhiệm của cơ quan nhà nước sang người dân.

3. Kết hợp giáo dục, hướng dẫn, nêu gương với kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm; khuyến khích sáng tạo vì lợi ích chung; bảo đảm khách quan, công khai theo quy định và quyền giải trình của người có liên quan.

4. Quy chế là quy định quản lý nội bộ; không đặt thêm thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, khoản thu, điều kiện giải quyết công việc hoặc hình thức xử phạt ngoài quy định pháp luật.

Điều 3. Yêu cầu xây dựng môi trường văn hóa

1. Mỗi cán bộ, công chức, người lao động thực hiện chuẩn mực trách nhiệm, chuyên nghiệp, trung thực, kỷ cương, gương mẫu; tôn trọng Nhân dân, giữ gìn uy tín cơ quan, bản sắc văn hóa tốt đẹp của địa phương; không có thái độ phân biệt đối xử.

2. Gắn xây dựng văn hóa công sở với cải cách hành chính, chuyển đổi số, phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và nhiệm vụ chuyên môn. Hoạt động văn hóa, đọc sách, học tập, rèn luyện sức khỏe được tổ chức thiết thực, phù hợp điều kiện cơ quan, không ảnh hưởng việc tiếp dân và giải quyết hồ sơ.

3. Xây dựng môi trường văn hóa văn minh, lành mạnh, nêu cao tinh thần thượng tôn pháp luật, chuẩn mực và giá trị truyền thống. Thực hiện công sở xanh, sạch, an toàn; giao tiếp văn minh trực tiếp và trên môi trường số. Phát hiện, biểu dương cách làm hiệu quả; tiếp thu phản ánh để sửa chữa hạn chế, không chạy theo thành tích hoặc hình thức.

Chương II

KỶ LUẬT VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC THI CÔNG VỤ

Điều 4. Tinh thần, thái độ làm việc và trách nhiệm nêu gương

1. Trung thành với Tổ quốc, chấp hành Hiến pháp, pháp luật; tận tụy phục vụ Nhân dân; sẵn sàng nhận nhiệm vụ, chủ động nghiên cứu và chịu trách nhiệm về kết quả tham mưu, thực hiện nhiệm vụ được giao. Không chọn việc dễ, bỏ việc khó, làm việc cầm chừng hoặc giải quyết công việc theo lợi ích cá nhân, lợi ích nhóm.

2. Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã và người đứng đầu cơ quan, đơn vị gương mẫu chấp hành Quy chế; trực tiếp chỉ đạo xử lý việc khó, việc tồn đọng thuộc lĩnh vực phụ trách; không đẩy việc thuộc thẩm quyền cho cấp phó, cơ quan phối hợp hoặc cấp trên để tránh trách nhiệm.

3. Người đứng đầu giao việc phù hợp vị trí việc làm, năng lực và điều kiện thực hiện; lắng nghe, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người thực hiện nhiệm vụ; công tâm trong đánh giá, sử dụng nhân sự; không áp đặt ý kiến trái pháp luật, trù dập người góp ý hoặc bao che vi phạm.

4. Khi có sai sót phải nhận trách nhiệm, báo cáo trung thực, chủ động khắc phục. Trường hợp chậm giải quyết công việc ảnh hưởng quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, người đứng đầu chỉ đạo xin lỗi, giải thích và khắc phục theo quy định; không chỉ xin lỗi mà không xử lý nguyên nhân.

Điều 5. Chấp hành thời gian làm việc và chế độ công tác

1. Chấp hành thời giờ làm việc, lịch trực và thời gian tiếp nhận hồ sơ do cơ quan có thẩm quyền quy định, được UBND xã thông báo, niêm yết công khai; có mặt đúng giờ, sử dụng thời gian làm việc hiệu quả, không tự ý bỏ vị trí hoặc kết thúc tiếp nhận hồ sơ trước giờ quy định.

2. Nghỉ phép, đi công tác, làm việc ngoài trụ sở phải thực hiện thủ tục và báo cáo người có thẩm quyền theo quy chế làm việc. Việc vắng mặt phải có phân công bàn giao, bố trí người thay thế; không để gián đoạn khâu tiếp nhận, xử lý công việc của người dân.

3. Công việc đột xuất, khẩn cấp, phòng, chống thiên tai, cứu nạn, cứu hộ và nhiệm vụ ngoài giờ thực hiện theo phân công của người có thẩm quyền, phù hợp pháp luật. Không lấy lý do hết giờ làm việc để bỏ mặc tình huống khẩn cấp thuộc trách nhiệm xử lý.

4. Không sử dụng giờ làm việc, thiết bị và tài sản công để chơi trò chơi, kinh doanh, làm việc riêng; không tổ chức ăn uống, tiếp khách cá nhân gây ảnh hưởng hoạt động công vụ.

Điều 6. Giao nhiệm vụ và theo dõi kết quả

1. Nhiệm vụ được giao phải xác định người hoặc cơ quan chủ trì, người phối hợp, nội dung, sản phẩm, thời hạn, người kiểm tra hoặc phê duyệt. Nhiệm vụ liên quan nhiều phòng, bộ phận phải có một đầu mối chủ trì để tổng hợp và chịu trách nhiệm theo dõi.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã cập nhật nhiệm vụ do lãnh đạo UBND xã giao trên hệ thống quản lý công việc được sử dụng tại xã; trường hợp hệ thống gặp sự cố thì theo dõi tạm thời bằng sổ hoặc tệp nghiệp vụ và cập nhật bổ sung sau khi khắc phục. Nội dung thuộc bí mật nhà nước được theo dõi trên phương tiện phù hợp quy định bảo vệ bí mật nhà nước.

3. Người nhận nhiệm vụ chủ động nghiên cứu, thực hiện và cập nhật tiến độ, kết quả, tài liệu chứng minh; không báo cáo hoàn thành khi chưa có sản phẩm hoặc chưa đáp ứng yêu cầu. Khi điều chỉnh nhiệm vụ, thời hạn phải ghi nhận ý kiến của người có thẩm quyền.

4. Khi có nguy cơ chậm tiến độ, phải báo cáo trước thời hạn, nêu rõ phần việc đã làm, nguyên nhân, trách nhiệm, biện pháp xử lý và thời gian dự kiến hoàn thành. Việc báo cáo hoặc xin gia hạn không tự làm thay đổi thời hạn giải quyết theo pháp luật.

Điều 7. Phối hợp xử lý công việc và giải quyết vướng mắc

1. Cơ quan chủ trì gửi yêu cầu phối hợp rõ nội dung cần trả lời, tài liệu liên quan và thời hạn phù hợp với tiến độ chung. Cơ quan phối hợp phải trả lời đúng hạn, đúng trọng tâm, có quan điểm, căn cứ và đề xuất cụ thể; không trả lời chung chung hoặc chỉ dẫn lại quy định mà không giải quyết vấn đề được hỏi.

2. Vấn đề thuộc thẩm quyền phải chủ động tham mưu, quyết định theo phân công; việc vượt thẩm quyền hoặc còn ý kiến khác nhau phải báo cáo lãnh đạo phụ trách kèm phương án giải quyết. Không chuyển hồ sơ vòng quanh hoặc đề nghị người dân tự đến nhiều cơ quan để xin ý kiến phối hợp nội bộ.

3. Đối với việc mới, khó, chưa rõ quy định, người được giao chủ trì phải rà soát hồ sơ, căn cứ pháp luật, xác định vướng mắc và đề xuất hướng xử lý; lãnh đạo phụ trách tổ chức trao đổi, quyết định hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền. Không để hồ sơ tồn đọng mà không có hoạt động xử lý, theo dõi.

4. Người đứng đầu xem xét, khuyến khích đề xuất đổi mới, sáng tạo vì lợi ích chung và thực hiện cơ chế bảo vệ theo quy định; không đồng nhất việc chủ động đề xuất, báo cáo trung thực với hành vi né tránh. Không lợi dụng đổi mới, sáng tạo để làm trái pháp luật hoặc phục vụ lợi ích riêng.

Điều 8. Nhận diện và chấn chỉnh biểu hiện né tránh, đùn đẩy

Các cơ quan, đơn vị và từng cá nhân phải tự rà soát, kịp thời chấn chỉnh các biểu hiện sau đây theo Chỉ thị số 05-CT/TU ngày 10/11/2025 của Ban Thường vụ Thành ủy:

1. Không tuân thủ quy chế làm việc; né tránh, đùn đẩy hoặc giải quyết không đầy đủ, không đúng thẩm quyền đối với việc tồn đọng, phức tạp; không chủ động xử lý vấn đề mới phát sinh.

2. Không đề xuất giải pháp, không triển khai công việc thuộc thẩm quyền hoặc không tham mưu kịp thời với cấp có thẩm quyền khi gặp khó khăn.

3. Tham mưu hình thức, vòng vo, thiếu chính kiến; không xác định người chịu trách nhiệm, tiến độ và kết quả cần đạt.

4. Viện dẫn lý do để chuyển việc lên cấp trên hoặc sang cơ quan, cá nhân khác trong khi thuộc trách nhiệm giải quyết của mình.

5. Lựa chọn cách hiểu, áp dụng pháp luật có lợi cho bản thân, đơn vị; đẩy trách nhiệm hoặc phụ thuộc hoàn toàn vào ý kiến tư vấn để tránh quyết định.

6. Không thực hiện đầy đủ thẩm quyền được giao; chỉ xin ý kiến cấp trên đối với việc thuộc trách nhiệm của mình; thờ ơ với phản ánh, kiến nghị chính đáng.

7. Thiếu trách nhiệm phối hợp; không trả lời, trả lời chậm, chung chung hoặc không đúng nội dung cần giải quyết.

8. Người đứng đầu né tránh vai trò quản lý, giao cấp phó xử lý hoặc trả lời thay để tránh quyết định thuộc thẩm quyền, gây chậm trễ, ách tắc.

9. Tổ chức họp, xin ý kiến, yêu cầu báo cáo lặp lại mà không có kết luận; chỉ đạo mơ hồ, không xác định rõ cách xử lý và trách nhiệm thực hiện.

10. Buông lỏng kiểm tra, đôn đốc; không theo dõi tiến độ, không xử lý vướng mắc để công việc kéo dài, ảnh hưởng hiệu quả công vụ và niềm tin của Nhân dân.

Điều 9. Họp, trao đổi công tác và làm việc tại cơ sở

1. Chuẩn bị tài liệu, nghiên cứu trước nội dung họp; dự họp đúng thành phần, thời gian; phát biểu ngắn gọn, rõ vấn đề và kiến nghị. Không làm việc

riêng, sử dụng điện thoại gây ảnh hưởng cuộc họp; rời cuộc họp phải được người chủ trì đồng ý.

2. Người chủ trì kết luận rõ nội dung đã thống nhất, vấn đề còn phải xử lý, đơn vị thực hiện, thời hạn và sản phẩm. Văn phòng hoặc bộ phận được giao ghi nhận kết luận, theo dõi thực hiện; hạn chế họp nhiều lần về cùng nội dung mà không giải quyết được công việc.

3. Tăng cường sử dụng tài liệu điện tử, trao đổi trên hệ thống công vụ; bảo đảm an toàn thông tin. Người dự họp thay có trách nhiệm báo cáo kết quả và công việc được giao với người cử đi họp.

4. Khi làm việc tại thôn, khu dân cư, cơ sở sản xuất, kinh doanh phải có nội dung cụ thể, tôn trọng cơ sở, ghi nhận ý kiến và báo cáo kết quả; không yêu cầu đón tiếp, quà tặng, ăn uống, không gây phiền hà hoặc can thiệp trái thẩm quyền.

Chương III

CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC VÀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

Điều 10. Đạo đức, lối sống và liêm chính trong công vụ

1. Thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, giản dị, đoàn kết; thường xuyên học tập, cập nhật pháp luật, rèn luyện kỹ năng phục vụ Nhân dân; không có biểu hiện cơ hội, vụ lợi, ganh ghét, gây mất đoàn kết.

2. Không lợi dụng chức vụ, nhiệm vụ, thông tin công vụ để trục lợi; không gợi ý, đòi hỏi hoặc nhận tiền, quà, lợi ích trái quy định; thực hiện quy định về tặng quà, nhận quà, báo cáo và xử lý xung đột lợi ích. Không môi giới dịch vụ nhằm hưởng lợi từ hồ sơ mình tiếp nhận, tham mưu hoặc giải quyết.

3. Không uống rượu, bia, đồ uống có cồn trong giờ làm việc và giờ nghỉ trưa của ngày làm việc; không hút thuốc tại nơi pháp luật cấm; không đánh bạc, tham gia tệ nạn xã hội hoặc thực hiện hành vi quấy rối, xúc phạm người khác.

4. Chấp hành chuẩn mực đạo đức gia đình, xã hội; giữ gìn nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội; không lợi dụng các hoạt động này để vụ lợi, huy động đóng góp trái quy định hoặc sử dụng thời gian, tài sản công sai mục đích.

Điều 11. Giao tiếp với người dân, tổ chức và doanh nghiệp

1. Tôn trọng, lắng nghe, hướng dẫn tận tình; sử dụng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu, thái độ đúng mực. 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, phù hợp tình huống giao tiếp.

2. Không quát nạt, cửa quyền, hách dịch, thờ ơ; không phân biệt đối xử theo hoàn cảnh, dân tộc, tôn giáo, giới tính, tình trạng khuyết tật hoặc quan hệ quen biết. Chủ động hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật, người gặp khó khăn khi sử dụng dịch vụ công; thực hiện chế độ ưu tiên theo quy định.

3. Giải thích căn cứ, quy trình và kết quả xử lý; khi chưa thể trả lời ngay phải tiếp nhận nội dung, xác định đầu mối và thông tin cách theo dõi kết quả. Không hứa hẹn vượt thẩm quyền hoặc trả lời thiếu căn cứ để kết thúc việc tiếp dân.

4. Khi có ý kiến bức xúc phải bình tĩnh, lắng nghe, giải thích; trường hợp phát sinh mất an ninh, trật tự phải báo người có trách nhiệm xử lý theo pháp luật, không tranh cãi, xúc phạm hoặc tự ý áp dụng biện pháp cưỡng chế.

Điều 12. Ứng xử khi tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công và các phòng chuyên môn thực hiện công khai, cập nhật thủ tục, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí, lệ phí, phương thức nộp hồ sơ và kênh phản ánh theo quy định. Nội dung niêm yết phải dễ tìm, dễ đọc, thống nhất với thông tin trên hệ thống chính thức.

2. Tiếp nhận, kiểm tra, hướng dẫn bổ sung hồ sơ đầy đủ, rõ ràng theo quy định; không tự đặt thêm giấy tờ, xác nhận hoặc yêu cầu nộp lại thông tin, tài liệu đã có và được phép khai thác, sử dụng theo pháp luật. Việc từ chối tiếp nhận, từ chối giải quyết phải đúng căn cứ, hình thức, thẩm quyền.

3. Theo dõi hồ sơ trên hệ thống, cập nhật đúng trạng thái, thời điểm xử lý; không làm sai lệch số liệu, kết quả hoặc thời hạn nhằm che giấu hồ sơ trễ hạn. Không yêu cầu rút, nộp lại hồ sơ để tính lại thời gian giải quyết trái quy định.

4. Hồ sơ chậm hoặc có nguy cơ chậm phải được báo cáo, xử lý kịp thời; thực hiện thông báo, xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định, nêu rõ nguyên nhân và biện pháp khắc phục. Cơ quan làm chậm chịu trách nhiệm giải trình, phối hợp với Trung tâm thông tin cho người dân.

5. Hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử, khai thác kết quả số theo quy định; không yêu cầu người dân cung cấp mật khẩu, mã xác thực cá nhân cho cán bộ để lưu giữ, sử dụng trái phép. Không lấy lý do người dân chưa thành thạo công nghệ để từ chối hỗ trợ hoặc tiếp nhận hồ sơ hợp lệ.

Điều 13. Ứng xử trong quan hệ công tác

1. Đối với cấp trên: chấp hành sự phân công và quyết định đúng pháp luật; báo cáo trung thực, kịp thời; góp ý thẳng thắn, có căn cứ; không nịnh bợ vì động cơ cá nhân. Khi có căn cứ cho rằng quyết định trái pháp luật, thực hiện quyền và nghĩa vụ báo cáo theo quy định.

2. Đối với cấp dưới: tôn trọng, lắng nghe, hướng dẫn; giao nhiệm vụ rõ ràng; đánh giá trên kết quả và căn cứ kiểm chứng; không xúc phạm, áp đặt, thiên vị hoặc lợi dụng vị trí để yêu cầu làm việc riêng.

3. Đối với đồng nghiệp và cơ quan phối hợp: hợp tác, chia sẻ thông tin cần thiết đúng phạm vi, hỗ trợ hoàn thành nhiệm vụ; không giấu thông tin, gây khó khăn, tranh công, đổ lỗi; bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp của đồng nghiệp.

4. Tiếp thu phê bình, bảo vệ việc góp ý, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật; không cản trở, trả đũa hoặc lấy yêu cầu đoàn kết nội bộ làm lý do che giấu sai phạm.

Điều 14. Giao tiếp trên điện thoại, môi trường số và bảo vệ thông tin

1. Khi sử dụng điện thoại công vụ phải giới thiệu cơ quan hoặc bộ phận, trao đổi rõ nội dung, ghi nhận thông tin cần xử lý; không ngắt cuộc trao đổi thiếu lịch sự. Thư điện tử, tin nhắn công vụ phải rõ nội dung, người gửi, yêu cầu và thời hạn xử lý khi cần thiết.

2. Sử dụng tài khoản, hệ thống thông tin và chữ ký số công vụ đúng chức năng, phân quyền; không cho mượn tài khoản, tiết lộ mật khẩu; không tự ý chuyển hồ sơ lên ứng dụng, dịch vụ lưu trữ hoặc công cụ trí tuệ nhân tạo chưa được phép sử dụng cho loại dữ liệu đó.

3. Bảo vệ bí mật nhà nước, dữ liệu cá nhân, hồ sơ và thông tin của tổ chức, công dân theo quy định; chỉ khai thác, sao chụp, chia sẻ để thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi được giao. Khi phát hiện sự cố, mất dữ liệu hoặc nguy cơ lộ thông tin phải báo ngay người phụ trách và phối hợp xử lý.

4. Tuân thủ quy định về phát ngôn, cung cấp thông tin; không nhân danh UBND xã khi chưa được giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền. Không đăng tải, chia sẻ thông tin sai sự thật, chưa được kiểm chứng gây ảnh hưởng công vụ; không đưa hồ sơ nội bộ, hình ảnh người dân đến giải quyết công việc lên mạng trái quy định.

5. Công cụ số, trí tuệ nhân tạo chỉ hỗ trợ thực hiện nhiệm vụ; người tham mưu phải kiểm tra tính chính xác, căn cứ pháp luật và chịu trách nhiệm về sản phẩm, không sử dụng nguyên trạng kết quả chưa được kiểm chứng để trả lời người dân hoặc trình ký.

Điều 15. Trang phục, thẻ và tác phong

1. Trang phục gọn gàng, lịch sự, phù hợp công việc, thuần phong mỹ tục; đi giày hoặc dép có quai hậu; không mặc trang phục phản cảm, quần ngắn hoặc đi dép lê khi thực hiện nhiệm vụ tại công sở. Trường hợp làm việc ngoài hiện trường, phòng, chống thiên tai hoặc nhiệm vụ đặc thù được sử dụng trang phục, phương tiện bảo hộ phù hợp.

2. Lễ phục trong buổi lễ, cuộc họp trọng thể thực hiện theo quy định và yêu cầu của cơ quan tổ chức; nam mặc bộ comple, áo sơ mi, cravat; nữ mặc áo dài truyền thống hoặc bộ comple nữ; trang phục dân tộc thực hiện theo quy định. Không bắt buộc mua sắm đồng phục hoặc đóng góp kinh phí ngoài quy định.

3. Đeo thẻ theo quy định khi làm việc và giao dịch công vụ; không sử dụng thẻ của người khác. Phòng Văn hóa - Xã hội phối hợp Văn phòng tham mưu quản lý, cấp, đổi, thu hồi thẻ theo thẩm quyền và quy định hiện hành; người lao

động sử dụng thẻ nhận diện phù hợp, không dùng thẻ để thể hiện chức danh không được giao.

4. Giữ tư thế, cử chỉ nghiêm túc, giao tiếp hòa nhã; không nói tục, gây ồn, tụ tập làm ảnh hưởng người đang làm việc hoặc chờ giải quyết hồ sơ.

Chương IV

XÂY DỰNG VÀ QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG CÔNG SỞ

Điều 16. Quốc huy, Quốc kỳ, biển tên và khu vực phục vụ Nhân dân

1. Treo Quốc huy, Quốc kỳ đúng quy định, tại vị trí trang trọng; thường xuyên kiểm tra, thay thế khi hư hỏng, bạc màu. Biển tên cơ quan phải ghi đúng tên, địa chỉ; biển phòng, sơ đồ hướng dẫn, thông tin liên hệ được bố trí dễ quan sát và cập nhật khi có thay đổi.

2. Khu vực tiếp công dân, tiếp nhận và trả kết quả phải sạch sẽ, có vị trí chờ, hướng dẫn và điều kiện hỗ trợ phù hợp cho người cao tuổi, người khuyết tật; bố trí lối đi thông thoáng, bảo đảm khả năng tiếp cận trong điều kiện cơ sở vật chất của xã.

3. Công khai lịch tiếp công dân, nội quy, kênh tiếp nhận phản ánh và các thông tin phải công khai theo quy định; không niêm yết nội dung sai thẩm quyền hoặc đã hết hiệu lực; không để quảng cáo thương mại tại công sở.

Điều 17. Phòng làm việc, tài sản và hồ sơ

1. Sắp xếp phòng làm việc khoa học, gọn gàng; phân định nơi tiếp khách, lưu hồ sơ, đặt thiết bị; hồ sơ được phân loại, lập, giao nộp và lưu trữ đúng quy định. Không để tài liệu có thông tin cần bảo vệ tại nơi người không có nhiệm vụ có thể tiếp cận.

2. Quản lý, sử dụng tài sản, thiết bị, văn phòng phẩm đúng mục đích, tiết kiệm; tắt thiết bị không cần thiết, bảo đảm an toàn điện, nước trước khi rời nơi làm việc. Không mang tài sản, hồ sơ ra khỏi cơ quan hoặc giao người khác sử dụng khi chưa được phép theo quy định.

3. Bố trí cây xanh phù hợp, giữ gìn vệ sinh chung, phân loại và thu gom rác theo điều kiện, quy định áp dụng; bảo đảm nhà vệ sinh, khu vực chờ, lối đi được vệ sinh thường xuyên; không lấn chiếm lối thoát nạn hoặc khu vực làm việc chung.

Điều 18. An ninh, an toàn và ra vào công sở

1. Thực hiện nội quy ra vào, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ; không mang vật nguy hiểm, vũ khí, chất cháy, nổ vào trụ sở trái quy định. Người thực hiện nhiệm vụ có trang bị chuyên dụng chấp hành quy định của ngành và yêu cầu bảo đảm an toàn.

2. Người được giao bảo vệ, trực cơ quan thực hiện lịch phân công, bàn giao ca, hướng dẫn khách đúng địa điểm; phát hiện sự việc bất thường phải báo ngay

người phụ trách, phối hợp cơ quan có thẩm quyền. Không tự đặt thủ tục, thu tiền hoặc áp dụng biện pháp giữ người, giữ giấy tờ, tài sản trái pháp luật.

3. Bố trí nơi để phương tiện của người làm việc và khách đến liên hệ; hướng dẫn sắp xếp trật tự, không cản trở giao thông, lối thoát nạn; không thu phí gửi phương tiện của người đến làm việc, liên hệ công tác tại cơ quan.

4. Sự cố mất mát, hư hỏng tài sản phải được ghi nhận, báo cáo và xác định trách nhiệm theo pháp luật, hợp đồng và thực tế quản lý; không mặc nhiên quy toàn bộ trách nhiệm cho người bị mất tài sản.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ KIỂM TRA GIÁM SÁT

Điều 19. Trách nhiệm của lãnh đạo UBND xã và người đứng đầu

1. Chủ tịch UBND xã chỉ đạo chung; phân công Phó Chủ tịch theo lĩnh vực theo dõi, đôn đốc thực hiện; xem xét, xử lý hoặc kiến nghị xử lý vi phạm đúng thẩm quyền; bảo đảm điều kiện thực hiện Quy chế trong dự toán được giao.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phổ biến Quy chế, tổ chức cam kết thực hiện, phân công trách nhiệm đến từng vị trí việc làm; thường xuyên kiểm tra thái độ phục vụ, tiến độ, chất lượng công việc; xử lý ngay hạn chế thuộc thẩm quyền và báo cáo những nội dung vượt thẩm quyền.

3. Chịu trách nhiệm về việc để xảy ra trì trệ, né tránh, đùn đẩy, vi phạm văn hóa công sở trong phạm vi quản lý theo mức độ trách nhiệm được xác định; không chỉ quy trách nhiệm cho người trực tiếp tiếp nhận hồ sơ khi nguyên nhân ở khâu chỉ đạo hoặc phối hợp.

4. Định kỳ trong giao ban rà soát việc tồn đọng, nhiệm vụ chậm, phản ánh của người dân và kết quả khắc phục; công khai nội bộ kết luận, phân công xử lý theo quy định.

Điều 20. Trách nhiệm của các phòng, bộ phận

1. Phòng Văn hóa - Xã hội là đầu mối tham mưu triển khai Quy chế; chủ trì tuyên truyền, bồi dưỡng kỹ năng, hướng dẫn cam kết, tổng hợp kết quả, tham mưu kiểm tra văn hóa công vụ và đề xuất biểu dương, xử lý vi phạm. Theo dõi thường xuyên kết quả thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch số 248/KH-UBND trong phạm vi công sở; phối hợp theo hướng dẫn của Sở Nội vụ đối với Đề án Văn hóa công vụ. Lồng ghép nội dung xây dựng môi trường văn hóa, chuẩn mực con người với nhiệm vụ văn hóa tại địa phương; không giao cơ quan ngoài phạm vi quản lý thực hiện nghĩa vụ nội bộ của UBND xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi kỷ luật làm việc, lịch công tác, nhiệm vụ lãnh đạo UBND xã giao; đôn đốc phối hợp, cảnh báo chậm tiến độ; bảo đảm văn thư, lưu trữ, điều kiện trụ sở, phục vụ hội họp, an ninh, vệ sinh và quản lý tài sản được giao; cung cấp dữ liệu cho Phòng Văn hóa - Xã hội tổng hợp.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tổ chức thực hiện chuẩn mực tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả; công khai thông tin, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến, theo dõi hồ sơ chậm, thực hiện xin lỗi theo quy định; tiếp nhận phản ánh, khảo sát sự hài lòng và chuyển đúng đầu mối xử lý.

4. Phòng Kinh tế tham mưu cân đối, bố trí kinh phí trong dự toán theo chức năng tài chính, ngân sách; hướng dẫn sử dụng, thanh quyết toán đúng quy định; phối hợp bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất theo phân công. Không xác lập khoản chi hoặc tỷ lệ chi riêng cho Quy chế khi chưa có căn cứ và dự toán được duyệt.

5. Các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm nội dung chuyên môn, chất lượng trả lời, thời hạn xử lý thuộc lĩnh vực phụ trách; cử đầu mối phối hợp, cung cấp số liệu trung thực. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội phối hợp tuyên truyền, giám sát theo chức năng.

Điều 21. Phổ biến, cam kết và bồi dưỡng

1. Trong 10 ngày làm việc kể từ ngày Quy chế có hiệu lực, người đứng đầu tổ chức phổ biến đến toàn thể người thuộc phạm vi quản lý; công khai Quy chế trên trang thông tin điện tử và tại trụ sở theo điều kiện thực tế; tiếp tục hướng dẫn người mới nhận công tác.

2. Hằng năm, mỗi cá nhân đăng ký nội dung thực hiện gắn với vị trí việc làm, tập trung vào trách nhiệm công vụ, chất lượng phục vụ, tiến độ xử lý, liêm chính và ứng xử; lồng ghép với cam kết tu dưỡng, thi đua hoặc kế hoạch công tác hiện có, tránh lập hồ sơ trùng lặp.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội phối hợp các bộ phận tổ chức ít nhất một đợt phổ biến hoặc bồi dưỡng mỗi năm về văn hóa công vụ, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, sử dụng công cụ số; ưu tiên người trực tiếp tiếp dân, giải quyết thủ tục hành chính.

4. Kết quả thực hiện cam kết được xem xét trong giao ban, tự đánh giá và đánh giá cuối năm; lấy kết quả thực chất, có thông tin kiểm chứng làm cơ sở, không chỉ dựa vào việc ký cam kết.

Điều 22. Tiếp nhận phản ánh và kiểm tra thực hiện

1. Công khai kênh tiếp nhận phản ánh tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử xã. Đầu mối được phân công ghi nhận, phân loại, chuyển người có thẩm quyền; theo dõi kết quả và thông tin cho người phản ánh theo quy định. Khiếu nại, tố cáo thực hiện theo trình tự pháp luật tương ứng.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội tham mưu kế hoạch kiểm tra hằng năm, lồng ghép với kiểm tra cải cách hành chính, công vụ; kiểm tra đột xuất khi có dấu hiệu vi phạm hoặc theo chỉ đạo. Đây là kiểm tra nội bộ, không thay thế hoạt động thanh tra của cơ quan có thẩm quyền.

3. Kiểm tra tập trung vào giờ làm việc, trang phục, giao tiếp; hồ sơ chậm, nhiệm vụ tồn đọng; chất lượng tham mưu, phối hợp; công khai thủ tục; an toàn

thông tin; quản lý công sở và việc khắc phục sau phản ánh. Đối chiếu hồ sơ, nhật ký hệ thống, kết quả thực tế; không chỉ xem báo cáo tự nhận xét.

4. Kết quả kiểm tra phải xác định hạn chế, nguyên nhân, cá nhân hoặc bộ phận chịu trách nhiệm, biện pháp và thời hạn khắc phục; tạo điều kiện giải trình, không kết luận vi phạm chỉ từ phản ánh chưa được xác minh; bảo vệ thông tin người phản ánh theo quy định.

Điều 23. Theo dõi, đánh giá và chế độ báo cáo

1. Theo dõi tối thiểu các nội dung: số nhiệm vụ được giao, hoàn thành đúng hạn, quá hạn và tồn đọng; số hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn, việc thông báo, xin lỗi và khắc phục; phản ánh về thái độ phục vụ, kết quả xác minh; vi phạm đã kết luận; kết quả bồi dưỡng, cam kết, sáng kiến và mức độ hài lòng thu thập được. Các tỷ lệ phải nêu rõ số liệu gốc, kỳ báo cáo, không tự ước tính để làm đẹp kết quả.

2. Các phòng, bộ phận cập nhật tình hình thường xuyên; gửi nội dung phát sinh và kết quả khắc phục về Phòng Văn hóa - Xã hội trước ngày 05 hằng tháng để tổng hợp, sử dụng chung cho báo cáo cải cách hành chính, văn hóa công vụ và báo cáo có liên quan, hạn chế yêu cầu báo cáo trùng lặp.

3. Phòng Văn hóa - Xã hội tổng hợp phần việc thuộc Quy chế để lồng ghép báo cáo triển khai Kế hoạch số 248/KH-UBND ngày 19/5/2026, tham mưu UBND xã gửi UBND thành phố qua Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trước ngày 10 hằng tháng theo yêu cầu của Kế hoạch; không coi báo cáo Quy chế này là thay thế toàn bộ báo cáo thực hiện Kế hoạch số 248/KH-UBND.

Điều 24. Khen thưởng, xử lý vi phạm và sửa đổi Quy chế

1. Biểu dương, đề xuất khen thưởng tập thể, cá nhân gương mẫu, có sáng kiến hiệu quả, hỗ trợ người dân tốt; thực hiện theo pháp luật về thi đua, khen thưởng và thẩm quyền được giao.

2. Kết quả thực hiện Quy chế là một nguồn thông tin phục vụ đánh giá, xếp loại theo quy định hiện hành. Trường hợp sau hai lần đôn đốc, nhắc nhở bằng văn bản vẫn không hoàn thành nhiệm vụ mà không có lý do chính đáng phải được lập hồ sơ, báo cáo người có thẩm quyền xem xét đánh giá theo yêu cầu của Chỉ thị số 05-CT/TU và quy định đánh giá áp dụng đối với từng đối tượng.

3. Vi phạm được nhắc nhở, yêu cầu khắc phục hoặc xem xét xử lý theo tính chất, mức độ, hậu quả, đúng thẩm quyền, trình tự pháp luật và hợp đồng lao động; không tự đặt hình thức phạt tiền, cắt lương, công khai thông tin cá nhân trái quy định. Kết quả xử lý được công khai trong phạm vi, hình thức pháp luật cho phép.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì rà soát khi có quy định mới hoặc phát sinh vướng mắc, phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung. Nội dung pháp luật được sửa đổi, thay thế được

thực hiện theo quy định hiện hành; kịp thời cập nhật Quy chế để bảo đảm thống nhất./.