

Số: 61 /QĐ-DVVLKH

Khánh Hòa, ngày 13 tháng 10 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy tắc ứng xử của viên chức và người lao động  
Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;*

*Căn cứ Luật Viên chức ngày 15/11/2010;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*

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

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

*Căn cứ Quyết định số 106/QĐ-SNV ngày 06/8/2025 của Sở Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức và người lao động thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa;*

*Căn cứ Quyết định số 1457/QĐ-UBND ngày 04/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc Tổ chức lại Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở tiếp nhận chức năng, nhiệm vụ về dịch vụ việc làm của Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công tỉnh Ninh Thuận và kiện toàn cơ cấu tổ chức;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính – Nghiệp vụ.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy tắc ứng xử của viên chức và người lao động Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 70/QĐ-DVVLKH ngày 24/8/2023 của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở và chuẩn mực ứng xử Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng phòng Hành chính – Nghiệp vụ, các phòng chuyên môn Trung tâm và viên chức, người lao động của Trung tâm chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, HCNV, T.Hiền.





SỞ TỔNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM  
KHÁNH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**QUY TẮC ỨNG XỬ**  
**của viên chức và người lao động**  
**thuộc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 61 /QĐ-DVVLKH ngày 13 /10/2025  
của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa)

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

Quy tắc này quy định các chuẩn mực ứng xử của viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa bao gồm những việc phải làm, không được làm trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong một số quan hệ xã hội.

**Điều 2. Mục đích của việc quy định Quy tắc ứng xử**

1. Bảo đảm sự liêm chính và trách nhiệm của viên chức, người lao động; góp phần xây dựng đội ngũ viên chức, người lao động có phẩm chất đạo đức trong sáng, ý thức tổ chức kỷ luật cao, tận tụy với công việc, có lương tâm, trách nhiệm nghề nghiệp, tâm huyết, gắn bó công việc.
2. Thực hiện công khai các chuẩn mực ứng xử của viên chức, người lao động trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ và trong một số quan hệ xã hội, làm cơ sở để nhân dân giám sát các hành vi của viên chức, người lao động.
3. Làm căn cứ để các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, xem xét, xử lý trách nhiệm của viên chức, người lao động khi vi phạm các chuẩn mực xử sự, đạo đức trong thi hành nhiệm vụ, công vụ, trong quan hệ công tác và trong một số quan hệ xã hội; góp phần xây dựng văn hóa công sở, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

**Chương II**  
**CHUẨN MỰC CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG**  
**KHI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ, CÔNG VỤ**

**Điều 3. Những quy định chung**

1. Viên chức và người lao động khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải thực hiện đầy đủ và đúng các quy định về nghĩa vụ của viên chức bao gồm những việc phải làm và không được làm theo quy định của Luật Viên chức; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.
2. Nếu phát hiện việc thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đúng quy định của viên chức và người lao động khác trong cùng đơn vị và cơ quan, đơn vị

khác có liên quan trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì phản ánh đến Thủ đơn vị có thẩm quyền quản lý và chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh của mình.

3. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu đơn vị có thẩm quyền quản lý và sử dụng viên chức và người lao động có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của viên chức và người lao động thuộc thẩm quyền và xử lý vi phạm đối với các trường hợp vi phạm pháp luật theo phân cấp quản lý.

#### **Điều 4. Thời gian làm việc**

Viên chức, người lao động Trung tâm làm việc 8 tiếng/ngày, từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, cụ thể như sau:

- + Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- + Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

#### **Điều 5. Trang phục, tác phong**

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, viên chức, người lao động Trung tâm phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự. Trang phục được quy định như sau:

- Nam giới phải mặc quần tây, áo sơ mi;
- Nữ giới mặc quần tây hoặc váy dài công sở, áo sơ mi có tay hoặc comple;
- Không được mặc quần jeans, áo thun;
- Phải mang giày hoặc dép có quai hậu;
- Phải đeo thẻ khi thi hành nhiệm vụ; Thẻ viên chức, người lao động phải có tên cơ quan, có ảnh, họ và tên, chức danh, số hiệu của viên chức, người lao động theo quy định.

2. Tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt.

3. Không sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực; không hút thuốc lá tại cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường; không đánh bạc, tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi sai trái khác dưới mọi hình thức.

4. Không bật nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc.

#### **Điều 6. Giao tiếp và ứng xử**

1. Giao tiếp và ứng xử với nhân dân

a) Trong giao tiếp, ứng xử với nhân dân, phải có thái độ niềm nở, nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan

đền giải quyết công việc; 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.

b) Không được có thái độ hách dịch, nhũn nhũn; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

## 2. Giao tiếp và ứng xử với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp

### a) Giao tiếp và ứng xử với cấp trên

- Viên chức, người lao động phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ, lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cấp trên và đồng nghiệp.

### b) Giao tiếp và ứng xử với cấp dưới

- Viên chức lãnh đạo, quản lý phải gương mẫu đi đầu trong lối sống, trong công tác, giữ gìn đoàn kết nội bộ, đạo đức tác phong, văn hóa trong cơ quan, đơn vị; không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử; Thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, lắng nghe ý kiến đúng đắn của viên chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị để nắm bắt, quản lý điều hành đạt hiệu quả trong hoạt động, công tác của cơ quan, đơn vị.

- Nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của viên chức và người lao động để có cách thức sử dụng, điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của từng cá nhân trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao.

- Phân công nhiệm vụ cho cấp dưới rõ ràng, ứng xử theo nguyên tắc dân chủ, khách quan, công bằng và minh bạch.

- Không chuyên quyền, độc đoán, coi thường cấp dưới.

### c) Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp

- Viên chức và người lao động phải ứng xử có văn hóa, tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; chân thành, thân thiện và có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ tổ chức của cơ quan, đơn vị.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến góp ý đúng đắn của đồng nghiệp, của tập thể; thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, chân thành, khách quan.

## 3. Giao tiếp qua điện thoại

Khi giao tiếp qua điện thoại, viên chức và người lao động phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc. Khi nói chuyện cần điều chỉnh âm lượng vừa đủ nghe; không tỏ thái độ thiếu lịch sự, không gắt gỏng hay nói trống không; không ngắt điện thoại đột ngột.

**Điều 7. Quy định về việc chấp hành các quyết định khi thực thi nhiệm vụ, công vụ**

1. Phải tuân thủ tính thứ bậc, kỷ cương và trật tự hành chính, đúng thẩm quyền; chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp; phối hợp với viên chức và người lao động trong cùng đơn vị và cơ quan, đơn vị, tổ chức khác có liên quan để thực hiện nhiệm vụ, công vụ có hiệu quả.

2. Trường hợp có quyết định của cấp trên cấp quản lý trực tiếp thì 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.

3. Khi thực hiện quyết định của cấp có thẩm quyền nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với thực tiễn thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp vẫn phải chấp hành quyết định thì phải báo cáo lên cấp trên trực tiếp của người ra quyết định và không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

4. Nghiêm túc thực hiện công việc, nhiệm vụ được giao không để quá hạn, bỏ sót nhiệm vụ; không đùn đẩy trách nhiệm; không né tránh công việc. Hồ sơ trình cấp có thẩm quyền phải đầy đủ thủ tục, nội dung; không chuyển công việc thuộc nhiệm vụ của mình lên cấp trên.

5. Không được che giấu và làm sai lệch nội dung các phản ánh của viên chức và người lao động làm việc trong cơ quan, đơn vị mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức 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.

**Điều 8. Quy định về giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khi thực thi nhiệm vụ, công vụ**

1. Thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ tiếp công dân; trân trọng lắng nghe ý kiến của tổ chức, công dân để cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác.

2. Phải có trách nhiệm hướng dẫn công khai quy trình thực hiện đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bảo đảm các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân được giải quyết đúng luật, đúng thời gian quy định. Nghiêm cấm việc yêu cầu cá nhân và tổ chức bổ sung thêm các loại tài liệu ngoài thành phần hồ sơ đã công khai theo quy định của cấp có thẩm quyền; đảm bảo nhận đúng, đủ thành phần hồ sơ.

3. Việc bổ sung thành phần hồ sơ (nếu có) phải thực hiện trong thời hạn quy định và bằng văn bản, nghiêm cấm tình trạng hết thời hạn trả kết quả mới yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ. Chủ động khắc phục hoặc đề xuất các giải pháp khắc phục các nguyên nhân ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ.

4. Khi được giao nhiệm vụ, công vụ để giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình theo đúng quy định của pháp luật. Trường hợp hồ sơ giải quyết TTHC trễ hẹn, phải thực hiện nghiêm túc Thư xin lỗi. Trường hợp giải quyết hồ sơ cho cá nhân và tổ chức trễ hạn không có lý do chính đáng, cơ quan, đơn vị quản lý phải xử lý nghiêm theo quy định.

5. Không được từ chối giải quyết các yêu cầu của cá nhân và tổ chức phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao mà không có lý do chính đáng.

6. Không được làm mất, hư hỏng hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

7. 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.

8. Nghiêm cấm lợi dụng chức năng, nhiệm vụ để gây những nhiễu, phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến người dân và doanh nghiệp.

### **Chương III**

## **CHUẨN MỰC XỬ SỰ TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI**

### **Điều 9. Các quy định chung**

1. Viên chức và người lao động khi tham gia các hoạt động xã hội thể hiện văn minh, lịch sự trong giao tiếp, ứng xử, trang phục; tránh lời nói, cử chỉ, hành động gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, đơn vị.

2. Gương mẫu chấp hành và vận động gia đình, người thân, những người xung quanh chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước.

3. Có trách nhiệm hướng dẫn người dân khi tham gia vào các hoạt động thuộc lĩnh vực mình được giao đúng quy định của pháp luật nhằm tạo nếp sống và làm việc theo quy định của pháp luật.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật phải có trách nhiệm thông báo đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.

5. Không tham gia xúi giục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

## **Điều 10. Ứng xử trong quan hệ xã hội**

### **1. Ứng xử nơi công cộng:**

a. Gương mẫu chấp hành các quy định của pháp luật và quy tắc sinh hoạt, trật tự nơi công cộng; không vi phạm pháp luật hoặc các chuẩn mực xã hội, thuần phong mỹ tục đã được cộng đồng xã hội thừa nhận, thống nhất thực hiện;

b. Khi tham gia các hoạt động xã hội nơi công cộng, phải giữ đúng tư cách, có thái độ và hành vi ứng xử văn minh, lịch sự, bình đẳng, tôn trọng mọi người; không được có thái độ và hành vi thiếu văn hóa, gây phản cảm hoặc gây mất trật tự, làm ảnh hưởng đến người khác; không lợi dụng địa vị, chức quyền để gây thanh thế hoặc tạo ra đặc quyền trong thụ hưởng và thực hiện nghĩa vụ công dân;

c. Trước các hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy tắc sinh hoạt, trật tự nơi công cộng, phải có thái độ rõ ràng, kiên quyết, bảo vệ lẽ phải; hỗ trợ các cơ quan, người có thẩm quyền thực thi nhiệm vụ, công vụ bảo vệ trật tự công cộng theo đúng phận sự.

### **2. Ứng xử nơi cư trú:**

a. Gương mẫu chấp hành và tích cực tham gia phổ biến, tuyên truyền, vận động nhân dân chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, nhất là chủ trương, chính sách, pháp luật thuộc các lĩnh vực việc làm, bảo hiểm thất nghiệp.

b. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ công dân và nghiêm túc chấp hành các quy tắc, quy ước tại cộng đồng dân cư; tham gia sinh hoạt và chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú;

c. Tham gia đóng góp với chính quyền, đoàn thể trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của địa phương; tích cực tham gia và ủng hộ các phong trào, các cuộc vận động của chính quyền, đoàn thể nơi cư trú, nhất là các phong trào, các cuộc vận động thuộc lĩnh vực lao động, người có công và xã hội;

d. Không can thiệp trái pháp luật vào các hoạt động của chính quyền, đoàn thể nơi cư trú; không được xúi giục, kích động, lôi kéo hoặc bao che, làm nơ trước các hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy tắc sinh hoạt tại khu dân cư.

### **3. Ứng xử trong gia đình:**

a. Tích cực tuyên truyền, vận động, giáo dục người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và tự giác thực hiện nghĩa vụ công dân, các quy tắc, quy ước tại cộng đồng dân cư;

b. Gương mẫu về mọi mặt trong sinh hoạt, trong xây dựng gia đình văn hóa, hạnh phúc, ấm no, bình đẳng;

c. Không để bố, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị em ruột và những người thân khác lợi dụng chức vụ, quyền hạn, vị trí công tác của mình để vụ lợi hoặc bản thân lợi dụng danh nghĩa, ảnh hưởng của người thân trong gia đình vì vụ lợi;

d. Không được lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia và các việc khác của gia đình và bản thân để vụ lợi hoặc gây lãng phí, xa hoa, mê tín, dị đoan hoặc vì mục đích cá nhân khác.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của viên chức, người lao động**

Việc thực hiện Quy chế này là căn cứ để tính điểm thi đua và xét khen thưởng đối với cá nhân; viên chức, người lao động có trách nhiệm nghiên cứu, hiểu, nắm vững và thực hiện đúng, đầy đủ các quy định của Quy tắc này; nếu có hành vi vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị**

1. Quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện Quy tắc này đến từng viên chức, người lao động; kiểm tra, giám sát việc thực hiện; đưa vào tiêu chí để đánh giá, xếp loại thi đua viên chức, người lao động hàng năm.

2. Niêm yết công khai Quy tắc ứng xử tại trụ sở làm việc của đơn vị. Phê bình, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các vi phạm hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý các vi phạm đối với viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị theo phân cấp quản lý.

3. Phòng Hành chính – Nghiệp vụ có trách nhiệm giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức thực hiện, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn thực hiện Quy chế này.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị cá nhân, tập thể phản ánh về phòng Hành chính – Nghiệp vụ để tổng hợp, nghiên cứu trình Giám đốc Trung tâm sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.