

Số: /BQTUX-THCS

Đốc Bình Kiều, ngày 30 tháng 8 năm 2018

## QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÔNG CHỨC VIÊN CHỨC

### Đơn vị: Trường THCS Đốc Bình Kiều

#### Chương I

### CƠ SỞ LÝ LUẬN XÂY DỰNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÔNG CHỨC VIÊN CHỨC

#### I- ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ

Không có một định nghĩa duy nhất về đạo đức công vụ. Nói cách khác, không có một cách hiểu thông nhất về khái niệm đạo đức công vụ mà vẫn tùy từng góc độ nghiên cứu khác nhau người ta đưa ra những định nghĩa khác nhau.

Đạo đức công vụ không đơn thuần chỉ là ghép lại của hai khái niệm “đạo đức” và “công vụ”. Một cách khái quát, có thể hiểu đạo đức công vụ là đạo đức thực thi công vụ của công chức. Đó là phép tắc về quan hệ giữa công chức với công chức, giữa công chức với tập thể và xã hội trong hoạt động công vụ. Đó là quy định đối xử trong công vụ mà các công chức phải biết, tuân thủ và giữ gìn. Và với nghĩa hẹp hơn, đó chính là phẩm chất tốt đẹp của công chức khi thực thi công vụ.

Đạo đức công vụ là một dạng đạo đức nghề nghiệp. Đạo đức nghề nghiệp có thể được hiểu là một hệ thống quy định hoặc quy tắc gắn liền với những chuẩn mực về cách ứng xử đạo đức của một nghề nhằm hướng dẫn hành vi đúng đắn và việc ra quyết định trong phạm vi nghề đó. Với cách hiểu này, có thể suy ra rằng đạo đức công vụ là những giá trị và chỉ dẫn nhằm hướng dẫn quyết định của những người thực hành các hoạt động công quyền.

Đạo đức công vụ chịu ảnh hưởng bởi tính chất và những đặc điểm của công vụ, cụ thể bao gồm:

- Mục đích của công vụ là phục vụ nhân dân và xã hội.
- Nội dung hoạt động công vụ gắn với việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của nhà nước trong quản lý mọi mặt của đời sống xã hội, đồng thời thực hiện chức năng tổ chức phục vụ các nhu cầu chung của xã hội không vì mục đích lợi nhuận. Hoạt động công vụ mang tính thường xuyên, chuyên nghiệp.
- Chủ thể thực thi công vụ là công chức.
- Tính chất của công vụ: công vụ không chỉ thuần túy mang tính quyền lực nhà nước, mà còn bao gồm cả hoạt động của các tổ chức do nhà nước thành lập (được nhà nước uỷ quyền) để phục vụ các nhu cầu của nhân dân. Các hoạt động này đều do công chức nhân danh nhà nước tiến hành, bao gồm các hoạt động nhân danh quyền lực và hoạt động của các tổ chức được nhà nước uỷ quyền. Ở các nước trên thế giới, khi đề cập đến công vụ người ta ít nói đến yếu tố quyền lực nhà nước mà thường chỉ nói tới công chức

nhân danh pháp luật hoặc nhân danh nhà nước. Bởi lẽ, pháp luật là công cụ chính, chủ yếu do nhà nước ban hành. Công vụ được tiến hành theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của nhà nước và tuân theo pháp luật.

Với những đặc điểm như vậy, đối chiếu vào đạo đức công vụ với tư cách một loại đạo đức nghề nghiệp, có thể thấy:

- Về mục đích, đạo đức công vụ đề cao đạo đức và những hành vi đúng đắn của người thi hành công vụ, cũng là nhằm bảo đảm việc phục vụ tốt hơn xã hội và nhân dân và việc thực hiện tốt hơn chức năng, nhiệm vụ của nhà nước (chức năng quản lý và phục vụ) không vì mục tiêu lợi nhuận.

- Đạo đức công vụ là để quản lý đội ngũ thực thi công vụ tức là công chức.

- Đạo đức công vụ cũng cần được công nhận và điều chỉnh bởi pháp luật; pháp luật là hình thức pháp lý của đạo đức công vụ, pháp luật về công vụ như là “vỏ bọc, áo khoác pháp lý” của đạo đức công vụ. Đây cũng là sự thừa nhận chính thức về tính đúng đắn, khách quan hợp lý của các quan niệm về đạo đức cán bộ, công chức đạo đức công vụ và là cách thức hữu hiệu để nhà nước bảo vệ, củng cố những giá trị đạo đức công vụ

## II- BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

### 1. Khái niệm về bộ quy tắc ứng xử

Bộ quy tắc ứng xử (hay còn gọi là Bộ quy tắc đạo đức) là một khái niệm trong lĩnh vực đạo đức nghề nghiệp. Có nhiều cách định nghĩa về bộ quy tắc ứng xử. Theo nghĩa rộng nhất đó là một tập hợp những nguyên tắc và kỳ vọng chung được chấp nhận phổ biến trong một nhóm người nào đó và ràng buộc những ai là thành viên của nhóm.

Trong bối cảnh một tổ chức, bộ quy tắc ứng xử của một tổ chức có thể được hiểu là tuyên bố hoặc sự mô tả của tổ chức ấy về cách hành xử chuẩn mực về trách nhiệm và về hành động mà tổ chức mong các thành viên của mình thực hiện.

Một cách giải thích khác cho rằng, bộ quy tắc ứng xử là một tập hợp những hướng dẫn dưới dạng văn bản do một tổ chức đề ra cho những thành viên và chế độ quản lý của mình để hướng dẫn những hành động của họ sao cho phù hợp với những giá trị và chuẩn mực đạo đức cơ bản mà tổ chức trân trọng.

Từ ba định nghĩa khác nhau trên có thể suy ra một số đặc điểm sau đây về bộ quy tắc ứng xử:

*Thứ nhất*, bộ quy tắc ứng xử có tính chuẩn mực: Điều này có nghĩa là nó phải đưa ra được một mức độ có tính nguyên tắc do cấp có thẩm quyền thông qua để làm cơ sở cho việc đánh giá.

*Thứ hai*, bộ quy tắc ứng xử có tính chỉ dụ và hướng đạo: Điều này có nghĩa là nó phải có cung cấp những thông tin và chỉ dẫn có tác dụng phản ánh và làm sáng tỏ bản chất chuẩn mực và kỳ vọng mà tổ chức đề ra cho thành viên.

*Thứ ba*, bộ quy tắc ứng xử có tính riêng biệt: Điều này có nghĩa là một bộ quy tắc ứng xử chỉ có tác dụng và ảnh hưởng trong một phạm vi nhất định, nó chỉ có thể điều chỉnh hành vi của một hoặc một số đối tượng nhất định trong phạm vi đó. Điều này đưa tới kết quả là bộ quy tắc của các tổ chức khác nhau có thể khác nhau về độ dài, về tính cụ thể chi tiết và về mức độ áp dụng các hình phạt.

Trong bối cảnh khu vực công của Việt Nam, cụ thể là trong pháp luật về đạo đức công vụ Việt Nam tại Điều 36 Luật phòng, chống tham nhũng có nêu định nghĩa về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức như sau:

“Quy tắc ứng xử là các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức, viên chức trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội, bao gồm những việc phải làm hoặc không được làm phù hợp với đặc thù công việc của từng nhóm cán bộ, công chức, viên chức và từng lĩnh vực hoạt động công vụ nhằm bảo đảm sự liêm chính và trách nhiệm của cán bộ công chức, viên chức”.

Định nghĩa này cắt nghĩa quy tắc ứng xử là gì và đối tượng của nó gồm những ai, đồng thời cũng nêu lên yêu cầu và mục đích của bộ quy tắc ứng xử.

## **2. Mục đích của bộ quy tắc ứng xử**

Những bộ quy tắc ứng xử được tổ chức công đề ra là nhằm đề cao sự đúng đắn và đạo đức trong tổ chức đó thông qua việc điều chỉnh hành vi của công chức thành viên, từ đó góp phần nâng cao đạo đức của khu vực công. Theo nhà nghiên cứu Gilman, bộ quy tắc ứng xử được hình thành nhằm bốn mục đích, *trước hết* là để nâng cao khả năng công chức sẽ hành xử theo một cách nhất định nào đó. *Thứ hai*, nó khiến cho công chức phải quan tâm tới những hành động mà kết quả của những hành động đó sẽ dẫn đến việc họ làm điều đúng vì những lý do đúng đắn. *Thứ ba*, bộ quy tắc không lấy đi sự tự chủ về phẩm hạnh, cũng không xóa nhòa cá nhân công chức. Và cuối cùng, bộ quy tắc là để giúp tạo ra cho công chức niềm tự hào được là thành viên của một đội ngũ những người làm nghề.

## **3. Vai trò và tác dụng của bộ quy tắc**

Mỗi tổ chức có mục đích và nguyên tắc riêng và do đó, có cách làm khác nhau khi thiết kế bộ quy tắc ứng xử. Tuy vậy, nhìn chung, các bộ quy tắc ứng xử thường đặt trọng tâm vào những vấn đề thuộc về đạo đức và trách nhiệm xã hội và cách áp dụng chúng đối với các cá nhân, do vậy, chúng có vai trò lớn trong xây dựng và duy trì đạo đức nghề nghiệp. Trong bối cảnh một tổ chức công, bộ quy tắc ứng xử có thể đóng những vai trò sau đây:

- *Thứ nhất*, bộ quy tắc ứng xử được sử dụng như một công cụ để tổ chức hướng dẫn thành viên của mình ứng xử thế nào cho đúng trong trường hợp có những nghi ngờ hoặc lúng túng. Người sử dụng có thể coi nó là tài liệu tham chiếu và chỉ dẫn có tác dụng hỗ trợ cho hoạt động ra quyết định hằng ngày của họ.

- *Thứ hai*, bộ quy tắc ứng xử còn có thể được coi là tài liệu làm sáng tỏ nhiệm vụ, giá trị và nguyên tắc của tổ chức, kết nối những yếu tố này với tiêu chuẩn hành xử nghề nghiệp. Với tư cách là một tài liệu tham chiếu, bộ quy tắc cũng có thể được sử dụng để phân bổ những tài liệu, dịch vụ và những nguồn nhân lực có liên quan đến vấn đề đạo đức trong phạm vi tổ chức.

- *Thứ ba*, bộ quy tắc ứng xử là một cách thức công khai để tổ chức thể hiện họ hoạt động theo giá trị và chuẩn mực nào. Một bộ quy tắc được thiết kế và soạn thảo tốt có thể được sử dụng như một công cụ giao tiếp và công cụ này phản ánh bản thỏa ước của tổ chức về những giá trị mà tổ chức coi trọng nhất.

- *Thứ tư*, bộ quy tắc ứng xử là công cụ để tổ chức tạo nên một bản sắc công tích cực cho chính mình. Bản sắc công tích cực này có thể giúp tổ chức tạo được sự tự tin, đồng thời thu hút được sự ủng hộ của các bên liên quan, trong đó có thể có cả sự ủng hộ chính trị từ chính quyền.

Những vai trò và tác dụng của bộ quy tắc ứng xử đã hình thành một nhận thức phổ biến là bộ quy tắc ứng xử có ảnh hưởng tích cực tới hoạt động quản trị, đặc biệt là trong việc ngăn chặn những hành vi phi đạo đức thông qua việc khuyến khích con người hành

xử đúng đắn. Điều này có nghĩa là nếu có những người có vẻ như không quan tâm tới việc có tồn tại hay không một bộ quy tắc ứng xử, thì những công chức muốn hành xử theo đạo đức thường thấy một bộ quy tắc ứng xử rất có tác dụng trong hướng dẫn hành vi của họ. Nhiều nhà quản trị công thể hiện thái độ tích cực đối với những bộ quy tắc ứng xử ngành nghề vì cho rằng công cụ này là rất hữu dụng.

Ngoài những vai trò và tác dụng đối với một tổ chức, bộ quy tắc ứng xử còn có tác dụng tạo lập niềm tin tưởng, sự tự tin trong công chúng và xã hội trên phương diện đạo đức. Ví dụ, xã hội nói chung và người bệnh nói riêng có quyền mong đợi những người làm nghề y phải đối xử với họ một cách đạo đức và tôn trọng phẩm hạnh. Công chúng và người bệnh cũng có quyền cho rằng nghề y sẽ trừng phạt những người hành nghề y mà lại hành xử phi đạo đức.

Tóm lại, bộ quy tắc ứng xử, với tư cách là một công cụ quản lý, được sử dụng rộng rãi trong khu vực công. Trong quá khứ và hiện tại, chính phủ nhiều nước và nhiều tổ chức công đã đưa ra những bộ quy tắc ứng xử để hướng dẫn hành vi của công chức. Điều này không chỉ chứng tỏ tính phổ biến của bộ quy tắc ứng xử mà còn cho thấy niềm tin lớn vào tác dụng và vai trò của nó đối với việc bảo đảm đạo đức công chức.

### **III- NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

Về việc thiết kế bộ quy tắc ứng xử của một nghề nghiệp, một tổ chức hay một địa phương cần tuân thủ một số nguyên tắc sau đây:

*Thứ nhất*, phù hợp với những chuẩn mực đạo đức phổ biến. Đây là một nguyên tắc nền tảng, bất di bất dịch. Đạo đức, với ý nghĩa là cách thức, lối sống của các cá nhân trong xã hội buộc mọi người phải làm theo, đòi hỏi bất kỳ bộ quy tắc ứng xử của tổ chức nào cũng tôn trọng. Điều này có nghĩa là dù được thiết kế như thế nào và bao hàm những quy định gì thì nội dung bộ quy tắc ứng xử của bất kỳ một tổ chức hay ngành nào cũng không được vượt ra khỏi những giá trị chuẩn mực chung có tính phổ biến đã được xã hội thừa nhận.

*Thứ hai*, phù hợp với những quy định của pháp luật đây là nguyên tắc có tính căn bản và bắt buộc thể hiện sự điều chỉnh của pháp luật đối với đạo đức công vụ như đã trình bày. Bộ quy tắc phải thể hiện rằng những chuẩn mực mà nó đề ra cho thành viên trong tổ chức không đi ngược lại hoặc làm phương hại đến những quy định pháp luật nói chung cũng như những quy định pháp luật của riêng ngành hoặc lĩnh vực mà tổ chức đó hoạt động. Một điều rất quan trọng là các thành viên trong tổ chức phải được thấy rằng tổ chức của họ tin tưởng vào việc chấp pháp và chấp quy, và do vậy khi thực thi nhiệm vụ họ cũng phải hành xử như vậy.

*Thứ ba*, phù hợp với mục tiêu, đặc điểm của tổ chức hoặc ngành. Điều này là để phù hợp với tính chất của của bộ quy tắc ứng xử đã nêu ở trên: bộ quy tắc ứng xử có tính riêng biệt. Tuy cùng là hoạt động công vụ nhưng mỗi ngành nghề, tổ chức lại chuyên môn hoá trong một lĩnh vực chuyên môn khác nhau với những yêu cầu khác nhau về phẩm chất của người làm nghề. Vì vậy, bộ quy tắc ứng xử của một tổ chức ngành phải thể hiện được yêu cầu có tính đặc trưng của tổ chức ngành đó với các cá nhân thì mới phù hợp với thực tiễn và có tính khả dụng cao.

*Thứ tư*, bảo đảm dân chủ và nhân văn. Nguyên tắc này để tránh trường hợp bộ quy tắc ứng xử là sản phẩm của sự lạm dụng quyền lực của lãnh đạo tổ chức, trở thành sự áp đặt ngặt nghèo, phi lý của họ lên các thành viên trong tổ chức. Nguyên tắc này bảo đảm ra rằng bộ quy tắc sẽ được các thành viên trong tổ chức chấp nhận nhờ tính hợp lý và giá

trị nhân bản của nó chứ không phải vì bị ép buộc chấp nhận. Do đó, khi xây dựng bộ quy tắc rất cần thiết phải tạo điều kiện cho các thành viên tham gia đóng góp ý kiến và phản biện đặc biệt là góp ý cho các biện pháp và hình thức kỷ luật sẽ áp dụng khi xử lý các vi phạm.

#### **IV- YÊU CẦU CỦA BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

Yêu cầu đối với bộ quy tắc ứng xử cũng chính là những yếu tố mà nếu bảo đảm được thì sẽ góp phần khiến cho nó thành công nếu không thì sẽ thất bại.

##### **1- Yêu cầu về tính rõ ràng**

Rõ ràng, dễ hiểu là một yêu cầu cơ bản đối với một bộ quy tắc ứng xử. Mục đích của một bộ quy tắc ứng xử là thiết lập bộ chuẩn mực hoặc giá trị chung cho một thành viên tổ chức, vì vậy nó phải dễ hiểu đối với tất cả cá nhân, không được đa nghĩa, tối nghĩa mơ hồ hay mập mờ.

Cả ba thành tố của một bộ quy tắc đều phải được diễn tả sao cho đáp ứng yêu cầu rõ ràng, dễ hiểu. Trong đó, đáng chú ý là khi nói về tính rõ ràng, bộ quy tắc ứng xử phải rõ ràng về những hành vi mục tiêu, tức là những hành vi mà tổ chức mong muốn, khuyến khích hoặc những hành vi mà tổ chức muốn triệt tiêu. Những hành vi mục tiêu phải được quy định một cách chính xác, dễ hiểu mọi thành viên, tính rõ ràng còn được hiểu là cụ thể, một bộ quy tắc ứng xử có chất lượng phải tránh được những thuật ngữ pháp lý và những quy định chung chung.

##### **2- Yêu cầu về tính thực tế**

Một bộ quy tắc ứng xử chỉ có thể thành công khi nó đặt ra những đích thực tế, có thể đạt được chứ không quá xa vời nằm ngoài khả năng thực hiện. Có nghĩa là những giá trị và chuẩn mực mà nó đề ra phải cụ thể, thiết thực và có thể quan sát được (observable). Nhà nghiên cứu Gilman cho rằng bộ quy tắc nào hứa hẹn quá nhiều thì khả năng để nó thất bại sẽ nhiều hơn thành công. Ví dụ, nếu bộ quy tắc hứa hẹn sẽ loại bỏ tham nhũng thì sẽ không thành công vì trên thực tế là không thể loại trừ hoàn toàn tham nhũng. Nói cách khác, bộ quy tắc phải có tính khả thi.

Tính thực tế cũng còn có nghĩa là bộ quy tắc không chỉ là một tập hợp các chuẩn mực, giá trị và nguyên tắc chung chung (là những thứ đúng ở mọi nơi mọi lúc) mà nó còn phải hướng vào giải quyết những khúc mắc, vấn đề và tình huống nảy sinh từ chính thực tiễn cuộc sống có nghĩa là nó phải xác định được thế nào là những hành vi có thể chấp nhận được, và thế nào là những hành vi không thể chấp nhận được, và đồng thời, nó phải cung cấp cho công chức khái niệm cụ thể về bản sắc của chính tổ chức mình.

#### **V- THỰC THI BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

Xây dựng bộ quy tắc ứng xử có chất lượng là một việc làm không hề đơn giản nhưng làm thế nào để bộ quy tắc ứng xử không chỉ là những quy định trên giấy mà có thể đi vào thực tiễn hoạt động của tổ chức là việc còn khó hơn. Muốn bảo đảm cho bộ quy tắc ứng xử được thực thi có hiệu quả, theo Menzel, trước hết cần có sự cam kết chính trị mạnh mẽ của lãnh đạo tổ chức đối với những giá trị và nguyên tắc đã nêu trong bộ quy tắc. Thêm vào đó phải phổ biến sâu rộng bộ quy tắc tới đội ngũ nhân viên trong tổ chức. Việc phổ biến không chỉ trên cơ sở hành chính, giấy tờ (như gửi văn bản tới các bộ phận) mà nên làm theo cách truyền tải thông điệp về đạo đức giữa con người với con người. Nghiên cứu tại một tổ chức đã chỉ ra rằng, việc lãnh đạo tổ chức gặp gỡ với nhân viên

mới đề trò chuyện về vấn đề đạo đức đã tạo được ấn tượng và ảnh hưởng lớn đối với nhân viên về tầm quan trọng của đạo đức và hành vi đúng đắn nơi làm việc.

Đề bộ quy tắc không chỉ nằm trên bàn giấy thì nó phải được coi như một tài liệu sống, được “dệt” vào văn hoá của tổ chức. Lãnh đạo của tổ chức phải có trách nhiệm xây dựng nền văn hoá coi trọng đạo đức của tổ chức mình, trong đó các giá trị và hành vi đạo đức được nuôi dưỡng và phát triển.

Về mặt kỹ thuật để đưa bộ quy tắc vào thực tiễn hoạt động của tổ chức có thể áp dụng những biện pháp sau đây:

*Thứ nhất*, bộ quy tắc cần được soạn thảo và trình bày rõ ràng, ngắn gọn, nghiêm túc.

*Thứ hai*, ngoài việc phổ biến bộ nguyên tắc bằng văn bản tới các phòng ban, bộ phận theo kiểu hành chính, cần đưa bộ quy tắc ra giới thiệu trước toàn thể nhân viên trong một dịp chính thức (ví dụ như một cuộc họp)

Công khai bộ quy tắc ứng xử ở nơi làm việc treo ở những chỗ dễ thấy để luôn nhắc nhở nhân viên về những nghĩa vụ đạo đức mà họ phải thực hiện cũng như những hệ quả họ có thể gánh chịu nếu vi phạm.

Nên thành lập một uỷ ban giám sát việc thực hiện bộ quy tắc. Mục đích của uỷ ban này là xem xét và điều tra những cáo buộc về hành vi sai trái đạo đức. Nên xây dựng phiếu tự đánh giá hoặc thiết lập các hướng dẫn để đánh giá các vấn đề hành vi đạo đức.

Cần xây dựng quy trình, thủ tục mà nhân viên và uỷ ban phải tuân thủ khi báo cáo và giải quyết các cáo buộc hành vi vi phạm.

Giải thích cho nhân viên những quy định về việc báo cáo hành vi đạo đức. Cần thông tin cho nhân viên để họ biết rằng cáo buộc phải được gửi bằng văn bản đúng tài liệu vụ việc.

Tiến hành một buổi điều trần trước uỷ ban đạo đức và các khiếu nại quy định của hành vi phi đạo đức. Uỷ ban đạo đức phải quyết định về hành động kỷ luật.

Tóm lại, đưa một bộ quy tắc ứng xử vào thực tiễn là công việc khó khăn và cần sự thống nhất hành động từ cán bộ lãnh đạo cho đến các nhân viên. Nó cũng đòi hỏi sự thường xuyên giám sát và đánh giá. Bộ quy tắc ứng xử không phải là bất biến. Nó có thể và cần phải được điều chỉnh tùy tình hình của tổ chức. Sự giám sát và đánh giá thường xuyên là căn cứ để thực hiện điều chỉnh khi cần.

## Chương II

### **XÂY DỰNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CHO CÁN BỘ - GIÁO VIÊN – NHÂN VIÊN ĐƠN VỊ: TRƯỜNG THCS ĐỐC BÌNH KIỀU**

#### **1- Thời gian làm việc**

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên làm việc cả ngày từ thứ hai đến thứ bảy hằng tuần (có lịch làm việc cụ thể).

- Giáo viên: Ra vào lớp đúng giờ (theo hiệu lệnh trống)

- Khi ra, vào cổng trường phải xuống đất xe và để xe đúng nơi quy định.

- Cán bộ, nhân viên có mặt làm việc đúng giờ quy định, không được phép rời khỏi nơi làm việc trước khi hết giờ làm việc mà không có sự đồng ý của hiệu trưởng (hoặc Phó hiệu trưởng).

- Trường hợp cán bộ, nhân viên đi ra ngoài công tác phải được sự đồng ý của hiệu trưởng (hoặc Phó hiệu trưởng) và ghi vào lịch công tác.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên được phép về sớm nếu có người thân trong gia đình bị bệnh, tai nạn cần thăm hỏi hay bản thân Cán bộ, giáo viên, nhân viên bị bệnh cần về sớm để đi khám bệnh.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên cũng được phép đi muộn trong những trường hợp bị tắc đường, do mưa, tai nạn giao thông hay trong trường hợp phương tiện giao thông bị hỏng hóc cần sửa chữa. Nên gọi báo cho tổ tư vấn về những lý do bất khả kháng này.

## **2- Vắng mặt**

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên được nghỉ làm việc, hưởng nguyên lương trong các ngày lễ, tết trong năm theo quy định chung:

1. Tết dương lịch: một ngày (ngày 1 tháng 1 dương lịch).

2. Tết âm lịch: theo văn bản quy định.

3. Ngày Giỗ Tổ Hùng Vương một ngày (ngày 10 tháng 3 âm lịch).

4. Ngày Chiến thắng: một ngày (ngày 30 tháng 4 dương lịch).

5. Ngày Quốc tế Lao động: một ngày (ngày 1 tháng 5 dương lịch).

6. Ngày Quốc khánh: một ngày (ngày 2 tháng 9 dương lịch).

- Nếu những ngày nghỉ nói trên trùng vào ngày nghỉ hàng tuần thì được nghỉ bù vào ngày kế tiếp.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên nghỉ đều phải xin phép. Đơn xin nghỉ phải được gửi trước 01 (một) ngày và phải được sự chấp thuận trước khi nghỉ.

- Trong trường hợp phải nghỉ khẩn cấp Cán bộ, giáo viên, nhân viên phải báo ngay cho BGH, tổ trưởng trực tiếp gặp hoặc qua điện thoại trong vòng một tiếng kể từ giờ bắt đầu làm việc. Quá giờ quy định chưa liên hệ coi như nghỉ không xin phép. Trường hợp vì lý do đặc biệt không thể liên lạc xin nghỉ được, phải giải trình lý do vào ngày làm việc kế tiếp.

- Những nhân viên phải tự sắp xếp và thương lượng để không cùng nghỉ phép trùng ngày, ảnh hưởng đến công việc của đơn vị.

- Nghỉ ốm: Cán bộ, giáo viên, nhân viên khi nghỉ ốm phải liên lạc báo cáo với BGH và bổ sung giấy nghỉ ốm hưởng Bảo hiểm xã hội của cơ quan y tế có thẩm quyền khi đi làm lại. Cán bộ, giáo viên, nhân viên khi nghỉ ốm, được trợ cấp Bảo hiểm xã hội theo quy định.

- Nghỉ việc riêng: Hưởng nguyên lương trong các trường hợp sau:

+ Bản thân Cán bộ, giáo viên, nhân viên kết hôn: Nghỉ 03 ngày.

+ Con kết hôn: Nghỉ 01 ngày.

+ Cha, mẹ (cả bên vợ và bên chồng), vợ, chồng, con cái mất: nghỉ 03 ngày.

- Nếu tự ý nghỉ khi chưa được chấp thuận, xem như nghỉ không phép (hoặc tự ý bỏ việc) và sẽ bị xử lý kỷ luật theo Luật cán bộ, công chức.

- Khi mắc bệnh truyền nhiễm hoặc các bệnh có thể lây lan cho người xung quanh, Cán bộ, giáo viên, nhân viên không nên đi làm, báo cáo đơn vị qua điện thoại và nên đến cơ sở điều trị.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên đi học, dự hội nghị, dự họp... phải báo cáo cho người phụ trách và ghi vào lịch công tác.

### **3- Ăn mặc, tác phong**

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên phải mặc đồng phục (những ngày quy định).

- Y phục gọn gàng, lịch sự. Nên mặc áo sơ mi, không được mặc áo thun (pullover). Nên mặc quần tây, không được mặc quần Jean. Không nên mặc áo, quần có trang trí chữ, hình ảnh, chân dung,... Nữ nên mặc bộ vest cùng màu, áo dài, hạn chế mặc váy, nếu có chiều dài của váy phải quá đầu gối. Đi giày hoặc xăng đan có quai hậu. Không nên đi dép hoặc giày thể thao. Hạn chế đi guốc cao gót, giày đế cứng tạo âm thanh ồn ào.

- Nam không để râu (ria), tóc dài, nhuộm tóc màu lòe loẹt, không cạo trọc đầu. Nữ không trang điểm lòe loẹt, không nhuộm tóc sặc sỡ, không đeo vòng vàng khoe khoang phô trương. Không đeo khuyên tai quá khổ. Không đeo khăn trang, kính mát trong lớp, trong phòng làm việc.

- Hạn chế sử dụng nước hoa, mỹ phẩm toả mùi nồng nặc.

- Trong giờ làm việc Cán bộ, giáo viên, nhân viên phải đeo thẻ theo đúng quy định. Thẻ được đeo ở vị trí trước ngực bằng cách sử dụng dây đeo hoặc ghim cài. Khoảng cách từ cằm đến mặt cắt ngang ở mép trên của thẻ là 200-300mm.

### **4- Thái độ làm việc**

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên khi được giao giải quyết các yêu cầu của đơn vị, tổ chức và của PHHS 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.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên không được làm mất, hư hỏng hoặc làm sai hồ sơ, tài liệu liên quan đến yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và PHHS khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi nhiệm vụ, công vụ do mình thực hiện gây ra hậu quả ảnh hưởng đến hoạt động của đơn vị mình

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những người trong cơ quan, đơn vị mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan và của công dân khi thực hiện nhiệm vụ.

- Công tâm, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi thi hành công vụ. Không giải quyết ưu tiên cho người quen biết, họ hàng, bạn bè, kể cả người được “gợi gắm” bởi cấp trên.

- Không móc ngoặc, thông đồng, tiếp tay làm trái các quy định để vụ lợi.

### **5- Giao tiếp với PHHS**

- Nguyên tắc chung khi giao tiếp với PHHS:

01- Khách đến, được chào hỏi.

02- Khách ở, luôn tươi cười.

03- Khách hỏi, được tư vấn.



- 04- Khách yêu cầu, phải tận tâm.
- 05- Khách cần, được thông báo.
- 06- Khách vội, giải quyết nhanh.
- 07- Khách chờ, được xin lỗi.
- 08- Khách phàn nàn, phải lắng nghe.
- 09- Khách nhờ, luôn chu đáo.
- 10- Khách về, được hài lòng.

- Khi tiếp xúc với PHHS phải vui vẻ, nhã nhặn, tận tình lịch sự, giải quyết các yêu cầu theo đúng quy định của pháp luật.

- Hoặc: Văn minh lịch sự khi giao tiếp. Luôn thể hiện thái độ, cử chỉ, lời nói khiêm tốn, vui vẻ, bình tĩnh trong mọi tình huống.

- Bất cứ Cán bộ, giáo viên, nhân viên nào khi được PHHS, khách hỏi công việc, không được trả lời là “tôi không biết”, “không phải việc của tôi” mà phải có trách nhiệm hướng dẫn khách đến bộ phận hoặc người biết công việc.

- Khi chỉ hướng đi cho khách, nên dùng bàn tay chứ không dùng ngón tay để chỉ. Khi hướng dẫn điền vào biểu mẫu, nên dùng ngón tay chứ không nên chỉ bằng bút chì, bút mực, thước kẻ, trâm cài tóc,...

- Tránh không để PHHS phải đứng trong khi Cán bộ, giáo viên, nhân viên ngồi. Tránh không để quạt chỉ thổi vào chỗ Cán bộ, giáo viên, nhân viên mà PHHS thì chịu nóng.

- Khi PHHS đến lượt, ngồi vào ghế, Cán bộ, giáo viên, nhân viên phải gật đầu chào hoặc nói “chào bác/anh/chi/em...”.

- Không khạc nhổ trong đơn vị, nếu có nhu cầu thì vào nhà vệ sinh.

- Nếu ho hắt xì phải lấy khăn che lại. không lấy móng tay, bút, vật nhọn ngoáy lỗ mũi, lỗ tai hoặc răng. Không nên dùng tay vuốt đầu tóc hay dụi mắt.

- Vệ sinh răng miệng sạch sẽ khi đi làm, bảo đảm khi nói chuyện không có mùi hôi.

- Tránh bắt PHHS chờ trong khi Cán bộ, giáo viên, nhân viên đứng đình làm một cách chậm chạp hoặc nói chuyện điện thoại quá lâu.

- Xưng hô với PHHS theo phép lịch sự thông thường của xã hội (bác-cháu, anh/chi-tôi, em/tôi, cháu-chú/cô,...), nhưng tránh quá tự ti, hạ thấp vị thế. Không được gọi “trông không” tên hoặc họ và tên mà không kèm “ông/bà/bác/em...” và phải thêm từ “Mời”.

- Kiên nhẫn giải thích, hướng dẫn cho người lớn tuổi, người ít học bằng từ ngữ dễ hiểu.

- Nếu PHHS khó có thể nhớ được các lời dặn dò thì nên viết vào giấy đưa cho họ.

- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của PHHS.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của PHHS.

- Trong khi làm việc, nếu phải để PHHS chờ đợi thì phải giải thích rõ lý do, nếu có sai sót thì phải xin lỗi.

- CB-GV-NV đang tiếp công dân, nếu có việc phải rời khỏi chỗ ngồi (để đi trình ký, hoặc để trao đổi, xin ý kiến khác,...) phải giải thích lý do cho công dân trước khi đi.

- Không được sách nhiễu PHHS, đòi hỏi bất kỳ một khoản tiền lợi ích nào khác từ PHHS. Không nhận quà, tiền của PHHS (ngoài khoản phí, lệ phí theo quy định).

- Trong giờ làm việc CB-GV-NV không được uống rượu, bia, hút thuốc lá hoặc các chất kích thích khác.

Hoặc CB-GV-NV không hút thuốc lá trong phòng làm việc, trong phòng họp, hội trường nơi đông người.

- Khi ngồi làm việc, hội họp, hội nghị luôn giữ mình ở tư thế ngay ngắn, không ngồi nghiêng ngửa, dẹt chân, vắt chân chữ ngũ, rung đùi.

- Đi đứng với tư thế chững chạc, không khệnh khạng, gây tiếng động lớn.

- Ăn nói khiêm nhường, từ tốn, không nói to oang oang, không cười ha hả, gây ồn ào. Không to tiếng, hách dịch, không nói tục hoặc có thái độ cục cằn,... gây căng thẳng, bức xúc cho PHHS.

- Không trang điểm, chải tóc, cắt dũa móng tay, móng chân tại bàn làm việc, trước mặt PHHS.

- Không ăn quà, bánh kẹo, không nhai kẹo cao su tại bàn làm việc, trước mặt PHHS (có thể uống nước trà, cà phê...)

- Nếu gặp trường hợp PHHS vi phạm nội quy cơ quan như ăn mặc không lịch sự hoặc đang chịu tác động của rượu, bia, CB-GV-NV có quyền từ chối không tiếp. Tuy nhiên, nên ứng xử linh hoạt, có thể vẫn giải quyết công việc để tránh phiền hà cho PHHS kèm theo lời nhắc nhở về lỗi vi phạm.

- Trong trường hợp bị PHHS uy hiếp, đe dọa hành hung, CB-GV-NV tìm cách tránh né, bảo toàn thân thể, không nên trả đũa gây ẩu đả trong đơn vị. Đồng thời phải báo ngay cho bảo vệ cơ quan và công an giải quyết.

## **6- Quan hệ với đồng nghiệp**

### **a) Ứng xử với cấp trên**

- Các chỉ đạo, mệnh lệnh, hướng dẫn, nhiệm vụ được phân công CB-GV-NV phải chấp hành nghiêm túc. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ quyền hạn theo quy định;

- Phải phục tùng sự phân công của cấp trên. Tuy nhiên CB-GV-NV có quyền trình bày những ý kiến hoặc đề xuất việc cần giải quyết những vấn đề thuộc phạm vi trách nhiệm của mình mà những ý kiến đó khác với ý kiến của cấp trên, song việc chấp hành sự chỉ đạo vẫn phải thực hiện khi chưa có kết luận sau cùng. Những ý kiến đó vẫn được bảo lưu.

Hoặc: CB-GV-NV phải chấp hành quyết định của cấp trên; khi có căn cứ để cho là quyết định đó trái pháp luật 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 của việc thi hành quyết định đó.

- Trung thực, thẳng thắn trong báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp ý kiến với cấp trên, bảo vệ uy tín, danh dự cho cấp trên.

- Có trách nhiệm đóng góp ý kiến trong hoạt động, điều hành của cơ quan, đơn vị mình bảo đảm cho hoạt động nhiệm vụ, đạt hiệu quả.

- Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc đơn thư nặc danh, mạo danh làm tổn hại uy tín cấp trên.

- Không nịnh bợ cấp trên để trục lợi. Không quà cáp, biếu xén cấp trên.

### **b) Ứng xử với cấp dưới**

- Hướng dẫn cấp dưới triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật hành chính, việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

- gương mẫu cho cấp dưới học tập noi theo về mọi mặt.

- Cấp trên phải nắm bắt kịp thời tâm lý của CB-GV-NV thuộc thẩm quyền quản lý để có cách thức điều hành phù hợp với từng đối tượng nhằm phát huy khả năng, kinh nghiệm trong công việc.

- Tìm hiểu tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng, hoàn cảnh của cấp dưới; chân thành động viên, thông cảm chia sẻ khó khăn, vướng mắc trong công việc và cuộc sống của cấp dưới.

- Phát huy dân chủ<sup>1</sup>, tạo điều kiện trong học tập và phát huy sáng kiến của CB-GV-NV; tôn trọng và tạo niềm tin cho CB-GV-NV.

- Bảo vệ danh dự của CB-GV-NV khi bị phản ánh, khiếu nại, tố cáo không đúng sự thật.

- Không cửa quyền, hách dịch, quan liêu, trù dập, xa rời cấp dưới.

- Không đối xử mất cân bằng giữa các cấp dưới, không để cấp dưới nịnh bợ.

- Không nhận quà cáp, biếu xén của cấp dưới.

### **c) Ứng xử với đồng nghiệp**

- Coi đồng nghiệp như người thân trong gia đình mình.

- Thấu hiểu chia sẻ khó khăn trong công tác và cuộc sống.

Hoặc: Hãy cư xử với đồng nghiệp như anh em một nhà, công tâm và bình đẳng với tất cả mọi người trong công việc và cuộc sống.

- Sẵn sàng gánh vác công việc cho đồng nghiệp khi cần nhưng vẫn phải bảo đảm công việc được giao và phải báo cáo cấp trên.

- Khiêm tốn, tôn trọng, chân thành, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Không nói xấu đồng nghiệp khi không có mặt người đó.

- CB-GV-NV có trách nhiệm tố cáo, tố giác tội phạm cho cơ quan có thẩm quyền mọi vi phạm pháp luật của đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới và công dân. Đây là trách nhiệm của một công dân, không thể vì tình đoàn kết trong cơ quan để bao che cho người phạm tội.

- Không ghen ghét, đố kỵ, lời bè kéo cánh, tạo phe nhóm gây mất đoàn kết nội bộ.

- Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia góp ý trong công việc và cuộc sống.

- Thái độ lắng nghe: Biết tiếp nhận thông tin đóng góp bổ ích có tính chất xây dựng từ đồng nghiệp, đúc kết kinh nghiệm với tinh thần cầu tiến và lời cảm ơn chân thành, biết lắng nghe để thấu hiểu khó khăn của đồng nghiệp để hỗ trợ kịp thời. Sẵn sàng chia sẻ thông tin, kinh nghiệm với đồng nghiệp, hỗ trợ đồng nghiệp hoàn thành nhiệm vụ với thái độ cởi mở vì mục tiêu chung.

- Tinh thần thi đua: Vì mục tiêu chung, CB-GV-NV luôn thi đua để đạt hiệu quả tốt nhất trong công việc và coi trọng thành công của đồng nghiệp, tránh ganh đua, đố kỵ, bè phái, nói xấu sau lưng đồng nghiệp.

- Dù là đồng nghiệp thân nhưng không xuông sã, nói tục trong sinh hoạt, giao tiếp; không xưng hô “mày/tao” trước người khác hoặc trong cuộc họp.

---

<sup>1</sup> Nghị định số 71/NĐ/CP ngày 8-9-1998 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan.

- Không quấy rối tình dục đồng nghiệp.
- Không “ma cũ ăn hiếp ma mới”; giúp đỡ đồng nghiệp mới.
- Tôn trọng sự riêng tư của đồng nghiệp: không lén đọc thư riêng, email riêng, hình ảnh riêng. Không kể chuyện đời tư, nhân thân của đồng nghiệp cho người khác biết. Không đồn thổi, không nói lại tin đồn về cá nhân đồng nghiệp.

## **7- Quan hệ với công chúng, công dân**

### **a) Ứng xử với người thân trong gia đình**

- Có trách nhiệm giáo dục, thuyết phục, vận động người thân trong gia đình chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước, ví dụ như gia đình không lấn chiếm lòng lề đường, con cái không tham gia đua xe trái phép,...

- Thực hiện tốt đời sống văn hóa mới ở nơi cư trú. Xây dựng gia đình văn hóa, hạnh phúc, hòa thuận;

- Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm trái quy định. Không được tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia và các việc khác xa hoa lãng phí hoặc để vụ lợi. Không được in chức vụ, tên cơ quan trong thư mời sinh nhật, tân gia, thiệp cưới của gia đình, người thân.

### **b) Ứng xử với nhân dân nơi cư trú**

- gương mẫu thực hiện và vận động nhân dân thực hiện tốt đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và quy định của chính quyền địa phương. Chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú. Tham gia sinh hoạt tổ dân phố nơi cư trú.

- Kính trọng, lễ phép với người già, người lớn tuổi, cư xử đúng mực với mọi người. Tương trợ giúp đỡ nhau lúc hoạn nạn, khó khăn, sống có tình nghĩa với hàng xóm, láng giềng.

- Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nơi cư trú. Không tham gia, xúi dục, kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

### **c) Ứng xử nơi công cộng, đông người.**

- Thực hiện nếp sống văn hóa, quy tắc, quy định nơi công cộng. Giúp đỡ nhường chỗ cho người già, trẻ em, phụ nữ, người tàn tật khi lên, xuống tàu, xe, khi qua đường. Gương mẫu chấp hành luật giao thông.

- Giữ gìn trật tự xã hội và vệ sinh nơi công cộng. Kịp thời thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền các thông tin về những hành vi vi phạm pháp luật.

- Không có hành vi hoặc làm những việc trái với thuần phong mỹ tục.

- CB-GV-NV không đánh bạc dưới mọi hình thức (kể cả số đề) và tham gia các tệ nạn xã hội, các hoạt động giải trí không lành mạnh bất kể trong và ngoài giờ làm việc.

- Trong giờ làm việc hạn chế đến quán cà phê. Không quá chén, không gọi quá nhiều thức ăn dẫn đến thừa mứa, lãng phí.

### **d) Ứng xử, phát ngôn với báo chí**

- CB-GV-NV có quyền từ chối không trả lời hoặc phải tìm cách từ chối, trì hoãn các câu hỏi của báo chí, khách, người dân về một số bí mật công tác như thông tin nhân sự; vụ việc thanh tra, khiếu nại, tố cáo chưa có kết luận; thông tin cá nhân,...

- Phóng viên, khách muốn tham quan, ghi hình, chụp hình hoạt động của cơ quan phải liên hệ trước và được sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan.

## **8- Trật tự và vệ sinh nơi làm việc**

- Không vứt, xả rác, giấy vụn bừa bãi trong phạm vi cơ quan.

- CB-NV trong giờ làm việc phải ngồi đúng vị trí của mình, không ngồi sang nơi của đồng nghiệp khác.

- Trong giờ làm việc hạn chế nói chuyện riêng, nói lớn tiếng, không tự ý đi lại đến các bộ phận, phòng khác; không ăn quà vặt; hạn chế nhận điện và nhắn tin điện thoại (cho công việc cá nhân).

- Trên bàn làm việc và xung quanh phải gọn gàng, ngăn nắp, không được vứt rác, giấy tờ hay vật dụng khác một cách bừa bãi, bảo đảm tính khoa học, mỹ thuật nơi làm việc.

Hoặc: Sắp xếp, bài trí bàn, phòng làm việc một cách khoa học, gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ.

- Trách nhiệm lau chùi cửa kính, sàn nhà là của tạp vụ, nhưng CB-NV phải có trách nhiệm đề nghị khi thấy bẩn.

- Không trang trí mặt bàn làm việc bằng hình ảnh gia đình, con cái. Không đặt hình cá nhân, gia đình, con cái lên màn hình máy vi tính cơ quan. Không lưu giữ hình sex, clip sex trong máy vi tính của cơ quan.

- Trong lúc làm việc, CB-NV phải luôn luôn chú ý quan sát nếu có hiện tượng nguy hiểm đến tính mạng cho bản thân hoặc khách thì phải nhanh chóng báo cho người phụ trách giải quyết, được phép chạy nạn khỏi vị trí làm việc trong trường hợp nguy hiểm xảy ra cấp bách.

- CB-GV-NV phải có trách nhiệm và nghĩa vụ phòng, chống cháy nổ, tích cực tham gia chữa cháy khi có hoả hoạn. Luôn luôn sẵn sàng về tư tưởng, lực lượng, phương tiện để phòng cháy. Khi xảy ra cháy phải khẩn cấp dùng các phương tiện chữa cháy kịp thời, có hiệu quả để tập trung ưu tiên cứu người và tài sản.

- Phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn trong sử dụng điện. Sau giờ làm việc phải kiểm tra lại các thiết bị tiêu thụ điện, tắt các thiết bị không cần thiết trước khi ra về. Thực hiện tốt các biện pháp tiết kiệm khi sử dụng các thiết bị điện trong cơ quan. Không được nấu nướng tại nơi làm việc.

- Mọi trường hợp xảy ra tai nạn lao động (kể cả tai nạn giao thông trên đường đi làm), CB-GV-NV hoặc gia đình có nghĩa vụ phải báo cáo và cung cấp đầy đủ thông tin cho bộ phận Y tế cơ quan trong thời gian sớm nhất có thể.

- CB-GV-NV có ý thức phòng gian bảo mật. Quan sát khách vào cơ quan, nếu nghi có vấn đề phải báo ngay cho bảo vệ hoặc công an. Vật dụng quý, đắt tiền của cá nhân và cơ quan phải để vào tủ có khoá (đặc biệt là con dấu của cơ quan), ngoài tầm tay của khách. Buổi sáng khi vào cơ quan phải chú ý các dấu hiệu xáo trộn, đột nhập bất thường và báo cáo ngay nếu phát hiện thấy các dấu hiệu đó.

- Khi nhận được đồ vật do người khác đánh rơi phải chủ động trả lại cho người mất.

- CB-GV-NV không được mang tài liệu, sổ sách, hồ sơ, máy móc, thiết bị của cơ quan ra ngoài. Khi cần mang những tài liệu, sổ sách, hồ sơ về nhà hoặc đi nộp cấp trên,... phải có sự chấp thuận của lãnh đạo cơ quan.

## **9. Sử dụng tài sản công**

- CB-GV-NV phải có ý thức giữ gìn và bảo vệ tài sản chung của cơ quan, đơn vị.

- CB-GV-NV phải chịu trách nhiệm đối với cơ quan khi tài sản, giấy tờ, hồ sơ do mình quản lý bị huỷ hoại, mất mát.

- Khi dùng điện thoại giao dịch trong công việc, phải sắp xếp nội dung trước để giảm tối đa mức chi phí.

- CB-GV-NV không được sử dụng điện thoại, máy vi tính của cơ quan vào việc riêng.

- Hết giờ làm việc, trước khi ra về phải kiểm tra, tắt điện, khoá chốt các cửa bảo đảm an toàn cơ quan, đơn vị. Nếu nghỉ lễ dài ngày phải niêm phong tủ hồ sơ, cửa phòng.

- Không mang tài sản, thiết bị của cơ quan ra khỏi cổng. Không tự ý trao đổi tài sản vật dụng giữa các phòng hoặc đối với đồng nghiệp.

- Báo cáo về hư hỏng, mất mát hoặc khả năng hư hỏng, mất mát cho cơ quan. Máy vi tính, máy in giao cho bộ phận nào thì bộ phận đó có trách nhiệm bảo quản và báo cáo khi có hư hỏng hay cần sửa chữa.

- Khi nghỉ việc, chuyển công tác phải bàn giao tài sản của cơ quan theo quy định.

### **10. Làm việc, cộng tác cho cơ quan khác**

- Ngoài giờ làm việc, CB-GV-NV có quyền làm thêm để có thêm thu nhập, làm công tác từ thiện, tham gia hoạt động tôn giáo, hội, nhóm thể thao, văn nghệ,... nhưng các hoạt động này không được để ảnh hưởng đến công việc của cơ quan.

- CB-GV-NV nên báo cáo với cấp trên phụ trách về các hoạt động bên ngoài để được tạo điều kiện tốt nhất cho sự tham gia.

- CB-GV-NV không mặc đồng phục và đeo thẻ công chức khi tham gia các hoạt động bên ngoài.

- Không dùng các nguồn lực vật chất (hội trường, trụ sở, phương tiện, máy móc, thiết bị, in ấn văn phòng phẩm,...) của đơn vị cho các hoạt động bên ngoài.

- Trong giờ làm việc, không quảng cáo, vận động, mời gọi đồng nghiệp và công dân tham gia các hoạt động bên ngoài. Không phân phối các ấn phẩm quảng bá của các hoạt động bên ngoài trong cơ quan. Không nên mua, bán hàng hoá, dịch vụ có tính chất kinh doanh cho đồng nghiệp và công dân (ví dụ bán hàng đa cấp).

### **11. Quy tắc ứng xử trong hội họp**

- Có mặt trước giờ quy định ít nhất 5 phút để ổn định chỗ ngồi và tuân thủ quy định của Ban tổ chức điều hành cuộc họp, hội nghị, hội thảo.

- Vào muộn phải xin phép chủ tọa, hoặc ít nhất cũng phải chào chủ tọa.

- Ai đến trước phải ngồi lên những hàng ghế trên, sát chủ tọa.

- Tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung, không làm ảnh hưởng đến người khác; nếu muốn nghe/ trả lời phải bước ra ngoài phòng họp.

- Phải nắm được nội dung, chủ đề cuộc họp, hội thảo, hội nghị; chủ động chuẩn bị tài liệu và ý kiến phát biểu.

- Giữ trật tự, tập trung theo dõi, nghe, ghi chép các nội dung cần thiết.

- Không nói chuyện và làm việc riêng (đọc báo, đọc tài liệu không liên quan nội dung họp). Hạn chế mở máy tính xách tay làm việc riêng.

- Không bỏ về trước khi kết thúc cuộc họp; không ra vào, đi lại tùy tiện trong phòng họp. Nếu có việc đột xuất bất khả kháng không tiếp tục họp được thì phải xin phép, trình bày lý do với chủ tọa.

- Phát biểu ý kiến theo điều hành của chủ tọa hoặc ban tổ chức, không nói chen vào phần phát biểu của người khác, chờ chủ tọa mời mới được phát biểu.

- Không nên phát biểu quá 15 phút, không phát biểu nhiều lần trong khi còn nhiều người chưa được phát biểu.

- Tránh chỉ trích ý kiến hoặc phê phán cá nhân trong khi phát biểu.

- Khi kết thúc cuộc họp: để khách mời, lãnh đạo cấp trên ra trước, không xô đẩy, chen lấn. Kéo ghế vào vị trí cũ. Nếu khuôn ghế từ phòng khác thì phải khuôn trả lại. Phải phân công người dọn dẹp phòng họp.

## **12. Quy tắc ứng xử trong giao tiếp qua điện thoại**

- Sử dụng tiết kiệm, chỉ sử dụng điện thoại công vào đúng mục đích công việc chung của cơ quan, đơn vị. Không sử dụng vào việc riêng.

*Khi gọi:*

- Phải chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi (ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể).

- Khi đầu dây bên kia có người nhắc máy thì có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc của mình và đề nghị được gặp người cần gặp.

- Trao đổi nội dung đầy đủ, rõ ràng, cụ thể. Âm lượng vừa đủ nghe, nói năng từ tốn, rõ ràng, xưng hô phải phù hợp với đối tượng nghe, không nói quá to, thiếu tế nhị gây khó chịu cho người nghe.

- Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc gọi.

*Khi nghe:*

- Sau khi nhắc tổ hợp ống nghe, cần có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc của mình.

- Không nên để đầu dây bên kia chờ quá 3 hồi chuông.

- Nếu người gọi cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi. Âm lượng, cách nói năng, xưng hô như khi gọi đi.

- Nếu 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.

- Nên cầm sẵn bút và viết lại nội dung cuộc trao đổi.

- Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc điện thoại.

- Bên nghe (nhận cuộc gọi) phải chờ bên gọi đến cúp máy xong rồi mới gác máy.

## **13. Quy tắc ứng xử dành cho bảo vệ cơ quan**

- Ngay khi thấy khách vào cổng trường, bảo vệ phải chào, mỉm cười, thân thiện hoặc nói lời nói: “Chào anh/chị/cô/chú...”.

- Không được yêu cầu khách lột khẩu trang, kính mát để kiểm tra nhận dạng.

- Bảo vệ cơ quan hướng dẫn khách để xe đúng chỗ.

- Khi khách về, nếu xe của khách bị kẹt bên trong, bảo vệ phải đứng dậy phụ giúp lấy xe và sắp xếp lại xe.

- Bảo vệ phải dắt xe giúp khách nếu là người già, phụ nữ có thai hay người tàn tật.
- Khi khách hỏi về công việc thủ tục hành chính, bảo vệ phải trả lời theo hiểu biết của mình, không được nói” “Vào trong hỏi”, “Vào trong xem thông báo”.
- Không được lấy lý do cảnh giác tội phạm mà đối xử với mọi khách đều như kẻ gian.

- Nếu khách vi phạm nội quy cơ quan như ăn mặc không lịch sự hoặc đang chịu tác động của rượu, bia, bảo vệ khéo léo nhắc nhở, đề nghị khách về nhà thay y phục lịch sự hoặc về nghỉ, hôm khác tỉnh táo đến cơ quan. Nếu họ không đồng ý về việc vi phạm, bảo vệ không nên đôi co, cứ để họ vào trong, bộ phận chuyên môn sẽ có cách ứng xử, trường hợp khách quá say xin thì bảo vệ cương quyết không cho vào và yêu cầu khách đó ngày khác đến làm việc.

- Nếu khách đang hút thuốc, bảo vệ nhắc nhở khách tắt thuốc khi vào văn phòng.
- Gần hết giờ làm việc bảo vệ không được chặn khách lại lấy lý do là hết giờ, chỉ nhắc khách về giờ giấc để họ tự quyết định.

#### **14. Quy tắc ứng xử khi có khách yêu cầu gặp lãnh đạo**

- Đầu tiên, CB-GV-NV phải chào hỏi khách.
- Tiếp đó, CB-GV-NV mời khách vào phòng tiếp khách, hỏi khách cần gì? Muốn gì? Có hẹn trước với lãnh đạo không?

- Trường hợp khách có hẹn trước thì mời khách dùng trà, sau đó trình với lãnh đạo để giải quyết. Trong thời gian chờ lãnh đạo ra tiếp, CB-GV-NV phải tiếp khách với thái độ vui vẻ, lịch sự, đồng thời phải nhanh nhẹn, chu đáo.

- Trong trường hợp khách không có hẹn trước, công chức hỏi khách cần gặp ai? Về việc gì? Gặp Ban lãnh đạo hay giáo viên, nhân viên nào khác?

- Nếu khách cần gặp giáo viên, nhân viên khác thì hỏi xem người đó tên là gì và liên hệ với giáo viên, nhân viên mà khách cần gặp.

- Trường hợp khách cần gặp lãnh đạo thì đề nghị khách vui lòng chờ trong giây lát để báo cáo với lãnh đạo. Sẽ có hai tình huống: lãnh đạo có thể tiếp và lãnh đạo không thể tiếp khách.

+ Trường hợp lãnh đạo có thể tiếp khách: trong khoảng thời gian lãnh đạo giao tiếp với khách cho đến khi khách về, cần phải tỏ thái độ thân thiện, gần gũi dù khách lạ hay quen, để khách ra về với một tâm trạng yên tâm và hài lòng.

+ Trường hợp lãnh đạo không thể tiếp khách: Thống nhất với lãnh đạo về lý do để từ chối không tiếp (đi họp, đi công tác,...) và báo cho khách. Nếu khách tỏ vẻ thất vọng và muốn trình bày, nên dành một ít thời gian để lắng nghe họ và giải thích mình không có thẩm quyền giải quyết, đồng thời khuyên khách lần sau nếu muốn gặp nên có hẹn trước và ân cần tiễn khách về.

#### **15. Quy tắc ứng xử với PHHS có thái độ nóng nảy, giận dữ**

- Cần phân biệt trong tình thế khách có thái độ nóng nảy, giận dữ, CB-GV-NV phải giải quyết lần lượt trước hết là tâm trạng rồi mới đến công việc của họ.

- Lắng nghe, không tranh cãi: Khi khách đang nổi giận, bực bội, không nên tranh cãi. Hãy từ tốn hỏi lý do và bày tỏ thành ý muốn lắng nghe. Lúc đó, họ có thể bình tĩnh lại, giải thích rõ hơn và sau đó nghe trình bày, giải thích.



- Không nhận lỗi bừa cho xong chuyện mà phải tự bảo vệ bản thân. Không nên vì không muốn cãi nhau hay không muốn bị chỉ trích, khi bị đối phương đổ lỗi cứ nhận bừa cho xong chuyện. Nếu như vậy thì càng làm cho họ lấn lướt và gán cho đủ thứ lỗi không đúng.

- Trước hết, hãy yêu cầu khách chỉ rõ chỗ vi phạm, lỗi hoặc sự không hài lòng. Chấp nhận một phần lỗi mà thấy đúng rồi dò hỏi tiếp ý họ. Trong lúc phân tích cái sai của cơ quan, của CB-GV-NV hãy nắm bắt và cùng họ thảo luận nguyên nhân chính của sự không hài lòng là do lỗi của bên nào.

- Khi bị khách trách mắng, dùng những từ nặng nề như “vô trách nhiệm”, “không công bằng”, ... dễ chạm vào lòng tự ái của CB-GV-NV, làm cho CB-GV-NV rất dễ phản ứng lại một cách nóng nảy không kém khách, biến thành một cuộc cãi nhau.

- Khi dùng các phương cách trên mà vẫn không thành công, nên tìm cách chuyển trường hợp này cho người khác giải quyết. Người tiếp nhận vụ việc nên tự xưng chức vụ để khách biết là mình đang được chuyển đến nói chuyện với một cán bộ có chức vụ cao hơn.

- Cán bộ khác sẽ bình tĩnh lắng nghe khách trình bày, tìm cách giải thích các quy định, các lý do của sự phiền hà, không hài lòng và nếu cần thì xin lỗi khách. Đặt mình vào hoàn cảnh của khách và nói lời cảm thông sẽ nhận được sự hài lòng của họ.

- Một lời hứa: báo cáo lên cấp trên để có biện pháp chấn chỉnh, phòng ngừa, cải tiến để sự việc này không xảy ra trong tương lai sẽ làm hài lòng khách hơn.

### **Chương III**

## **GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ ÁP DỤNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CHO CB-GV-NV TRƯỜNG THCS ĐỐC BÌNH KIỀU**

### **I- ĐỀ XUẤT MỘT BẢN DỰ THẢO MẪU BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CHO CB-GV-NV ĐƠN VỊ TRƯỜNG HỌC**

Trên cơ sở nghiên cứu so sánh các bản nội quy, bản quy tắc ứng xử được thu thập, tập hợp từ nhiều nguồn khác nhau và các ý kiến đóng góp bình luận, góp ý, có thể đề xuất một bản dự thảo của Bộ quy tắc ứng xử như sau:

PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO ...  
TRƯỜNG: THCS.....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

..., ngày tháng năm 20...

### **Bộ quy tắc ứng xử cho cán bộ, giáo viên, nhân viên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /20... .QĐ-THCS ngày / /20...)*

#### **Điều 1. Quy định chung**

Tất cả cán bộ, giáo viên, nhân viên, lao động hợp đồng làm việc tại đơn vị trường... phải nghiêm túc và tự giác chấp hành Bộ quy tắc ứng xử này trong giờ làm việc tại đơn vị ...

## **Điều 2. Thời gian làm việc**

- Sáng từ 7h30ph giờ đến 11 giờ. Chiều từ 13h30 giờ đến 16h30ph giờ (đối với CB-NV); Đối với giáo viên: thực hiện đúng theo tiết dạy.

- Trường hợp cán bộ, giáo viên, nhân viên đi công tác phải được sự đồng ý của cấp trên trực tiếp quản lý và ghi rõ thời gian, địa điểm, nội dung công tác vào lịch công tác.

## **Điều 3. Trang phục trong giờ làm việc tại trụ sở cơ quan**

Đến cơ quan, đơn vị làm việc trang phục phải gọn gàng, nam giới phải mặc áo sơ mi, không được bỏ áo ngoài quần; nữ giới không được mặc áo không có tay, váy ngắn trên đầu gối; không được đi dép không có quai hậu. Cán bộ, giáo viên, nhân viên phải đeo thẻ tên theo quy định.

## **Điều 4. Thái độ làm việc**

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên khi được giao giải quyết các yêu cầu của cơ quan, đơn vị, tổ chức và của PHHS 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.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên 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 PHHS khi được giao nhiệm vụ giải quyết.

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

- Công tâm, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi thi hành nhiệm vụ.

- Không móc ngoặc, thông đồng, tiếp tay làm trái các quy định để vụ lợi.

## **Điều 5. Giao tiếp khi thi hành công vụ**

- Khi giao tiếp qua điện thoại phải xưng tên, địa chỉ cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi thông tin ngắn gọn, phải bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc mà cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân cần hướng dẫn, trả lời.

- Trong quan hệ giao tiếp khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, minh bạch; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt.

### *Giao tiếp với PHHS*

- Khi tiếp xúc với PHHS phải vui vẻ, nhã nhặn, tận tình, lịch sự, giải quyết các yêu cầu của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

- Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của PHHS.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của PHHS.

- Trong khi thi hành công vụ, nếu phải để PHHS đến làm việc chờ đợi thì cần giải thích rõ lý do, nếu có sai sót thì phải xin lỗi.

- Trong giờ làm việc Cán bộ, giáo viên, nhân viên không được uống rượu, bia, hút thuốc lá hoặc các chất kích thích khác.

## **Điều 6. Quan hệ với đồng nghiệp**

- Cấp dưới phải phục tùng sự phân công của cấp trên.

- Cấp trên phải hướng dẫn, trao đầy đủ quyền hạn, trách nhiệm và phương tiện làm việc cho cấp dưới.

- Tôn trọng, giúp đỡ, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp.

### **Điều 7. Quan hệ với công chúng, công dân trong và ngoài giờ làm việc**

- Thực hiện tốt đời sống văn hóa mới nơi cư trú. Xây dựng gia đình văn hóa, hạnh phúc, hòa thuận.

- Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm trái các quy định của pháp luật.

- Gương mẫu thực hiện và vận động nhân dân thực hiện tốt chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quy định của chính quyền địa phương. Chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú. Tham gia sinh hoạt Tổ dân phố nơi cư trú.

- Thực hiện nếp sống văn hóa, quy tắc, quy định nơi công cộng.

- Giữ gìn trật tự xã hội và vệ sinh nơi công cộng.

### **Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Các trường hợp vi phạm quy định tại Bộ quy tắc ứng xử này, BGH nhà trường sẽ xử lý theo quy định.

2. Bộ quy tắc ứng xử này đã được thông qua tập thể cán bộ, giáo viên, nhân viên và lao động hợp đồng làm việc tại đơn vị. Đề nghị tất cả cán bộ, giáo viên, nhân viên và lao động hợp đồng nghiêm chỉnh và tự giác chấp hành Bộ quy tắc ứng xử này.

**HIỆU TRƯỞNG**

Nơi nhân:

- BGH;
- Các tổ, các bộ phận;
- Lưu VT.

---

## **II- ĐỀ XUẤT CÁC BẢN HƯỚNG DẪN QUY TẮC ỨNG XỬ RIÊNG CHO MỘT SỐ NHIỆM VỤ, TÌNH HUỐNG**

Bên cạnh bản dự thảo mẫu Bộ quy tắc ứng xử cho CB-GV-NV ngắn gọn như trên, tùy thực tế từng cơ quan, đơn vị có thể phổ biến thêm một số bản hướng dẫn quy tắc ứng xử cho một số nhiệm vụ khác hoặc ứng xử trong các tình huống khác nhau.

Ví dụ:

- Bản hướng dẫn quy tắc ứng xử trong hội họp.
- Bản hướng dẫn quy tắc ứng xử giao tiếp qua điện thoại.
- Bản hướng dẫn quy tắc ứng xử khi phát ngôn với báo chí.
- Bản hướng dẫn quy tắc ứng xử khi có khách yêu cầu gặp lãnh đạo.
- Bản hướng dẫn quy tắc ứng xử dành cho bảo vệ cơ quan.

Các bản hướng dẫn quy tắc ứng xử này không nhất thiết ban hành dưới dạng một quyết định quy phạm, chủ yếu là lời khuyên đối với từng nhóm CB-NV trong từng nhóm công việc nhất định. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thể trao đổi riêng, thảo luận với từng nhóm về nội dung cụ thể của dự thảo các bản hướng dẫn quy tắc ứng xử trước khi thống nhất thành quy định chung.

## **III- LÒNG GHÉP VIỆC HỌC TẬP VÀ LÀM THEO TẤM GƯƠNG ĐẠO ĐỨC HỒ CHÍ MINH VỚI HỌC TẬP VỀ BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ**

Khi đã có Bộ quy tắc ứng xử, tổ chức phải triển khai thực hiện các quy định của Bộ quy tắc ứng xử. Không thể chấp nhận Bộ quy tắc ứng xử chỉ là những quy định trên giấy, ai cũng biết nhưng không nhất thiết phải tuân theo. Muốn bảo đảm cho bộ quy tắc ứng xử được thực thi có hiệu quả, trước hết cần có sự cam kết chính trị mạnh mẽ của lãnh đạo tổ chức đối với những giá trị và nguyên tắc đã nêu trong bộ quy tắc. Cái mà ta gọi là sự quan tâm của lãnh đạo đó chính là sự cam kết chính trị, trước hết là sự nêu gương của cấp trên, của cán bộ chủ chốt và đảng viên trong đơn vị, sự quan tâm, theo dõi, đôn đốc, kiểm điểm, phê bình của cấp trên đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên vi phạm Bộ quy tắc ứng xử, cũng như sự động viên, khen thưởng, khuyến khích đối với những hành vi chấp hành tốt, những cán bộ, giáo viên, nhân viên nêu được tấm gương tốt về thực hiện.

Để phổ biến sâu rộng Bộ quy tắc ứng xử tới cán bộ, giáo viên, nhân viên nên lồng ghép việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh với học tập về Bộ quy tắc ứng xử. Hằng tuần, hằng tháng tại các cuộc họp cần tổ chức nói chuyện về tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, có kết hợp với việc liên hệ các quy định của Bộ quy tắc ứng xử, nêu gương người tốt, việc tốt trong cơ quan và nhắc nhở những trường hợp vi phạm quy định.

\*

\*        \*