# QUY TẮC ỨNG XỬ

## NƠI CÔNG CỘNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1665/QĐ- UBND ngày 10/3/2017 của UBND thành phố Hà Nội)*

**Điều 1. Mục đích**

1. Từng bước xây dựng, hình thành những chuẩn mực văn hóa nhằm điều chỉnh lời nói, thái độ, hành vi của cá nhân, tổ chức nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội, xây dựng Thành phố văn minh, hiện đại.
2. Góp phần giữ gìn và phát triển truyền thống văn hóa tốt đẹp của Thủ đô và đất nước, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh.

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

1. Phạm vi áp dụng của Quy tắc là nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội.
2. Đối tượng áp dụng của Quy tắc là các tổ chức và cá nhân làm việc, sinh sống, công tác, tham quan, học tập trên địa bàn thành phố Hà Nội.

**Điều 3. Quy tắc ứng xử chung**

**NÊN LÀM:**

1. Tuân thủ, chấp hành các quy định của pháp luật, nội quy, quy ước nơi công cộng.
2. Tôn trọng không gian chung của cộng đồng.
3. Ứng xử lịch thiệp, thân thiện, nhã nhặn, đúng mực.
4. Trang phục lịch sự, phù hợp hoàn cảnh, chuẩn mực xã hội.
5. Quan tâm, nhường nhịn, giúp đỡ người khuyết tật, phụ nữ có thai, người già, trẻ em.
6. Biết tranh, bảo vệ lẽ phải, người yếu thế, phê phán hành vi sai trái.
7. Tôn trọng, bảo vệ cảnh quan môi trường.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Vi phạm nội quy, quy tắc nơi công cộng.
2. Nói tục, gây ồn ào, mất trật tự.
3. Kích động, dụ dỗ, xúi giục bạo lực.
4. Nói tục, chửi bậy; xúc phạm nhân phẩm, danh dự người khác.
5. Hút thuốc, khạc nhổ, phóng uế tùy tiện.
6. Xả rác thải, chôn lấp rác nơi quy định.
7. Phá cây xanh, hoa, cỏ, xâm hại cảnh quan.
8. Tự tiện sử dụng không gian, phương tiện, công trình công cộng vào mục đích cá nhân, không đúng quy định.
9. Viết bậy, bôi bẩn vào các công trình công cộng.
10. Thả rông vật nuôi gây nguy hiểm, làm mất vệ sinh nơi công cộng.
11. Sử dụng vũ khí, chất gây nổ trái phép.

**Điều 4. Tại vỉa hè, lòng đường**

**NÊN LÀM:**

1. Giữ gìn, làm đẹp cảnh quan, bảo vệ môi trường.
2. Duy trì trật tự, vệ sinh đường tuyến.
3. Đi đúng giờ, đúng quy định.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Chiếm dụng vỉa hè, lòng đường.
2. Treo, dựng biển hiệu quảng cáo trái phép.
3. Đưa, xây, đổ bê tông vỉa hè, lòng đường.
4. Tự ý thay đổi hiện trạng vỉa hè, lòng đường.

**Điều 5. Tại vườn hoa, quảng trường, tượng đài, công viên**

**NÊN LÀM:**

1. Tham gia bảo vệ, đóng góp, phát huy giá trị công trình.
2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh không gian chung.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Viết, vẽ, treo, dán quảng cáo, bôi trên lên tượng đài và công trình.
2. Hái hoa, bẻ cành, phá cỏ, trèo cây, bắt cá.
3. Bày, bán hàng rong không được phép.

**Điều 6. Tại cơ sở tôn ngưỡng, tôn giáo**

**NÊN LÀM:**

1. Tôn trọng tự do tôn ngưỡng, tôn giáo.
2. Giữ gìn, phát huy nghi thức, giám sát tuyên truyền đúng.
3. Chấp hành quy định, hướng dẫn tại nơi thờ tự.
4. Đi nhẹ, nói khẽ, giữ gìn trật tự, vệ sinh chung.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Thực hành, sinh hoạt mê tín dị đoan.
2. Lợi dụng tôn ngưỡng, tôn giáo để trục lợi, xâm hại lợi ích của tập thể, cá nhân.
3. Xâm hại cảnh quan, không gian tôn ngưỡng, tôn giáo.
4. Mặc trang phục hở lưng, không phù hợp thuần phong mỹ tục, gây phản cảm.

**Điều 7. Tại bảo tàng, thư viện, nhà văn hóa**

**NÊN LÀM:**

1. Giữ gìn trật tự, hạn chế dùng điện thoại di động.
2. Hợp tác với nhân viên hướng dẫn.
3. Đóng góp, xây dựng và bảo vệ tài sản.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Làm hư hại, sai lệch hiện vật.
2. Mang thức vật nước.
3. Mang phương tiện, vật dụng dễ cháy, nổ.

**Điều 8. Tại trung tâm thương mại, siêu thị, chợ, nhà hàng, quán ăn**

**NÊN LÀM:**

1. Niêm yết giá bán người bán sản phẩm.
2. Cung cấp, trao đổi thông tin, giao tiếp đúng mực.
3. Xếp hàng khi mua hàng.
4. Sử dụng hoá hồi, tiêu dùng thân thiện với môi trường.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Mua, bán hàng gia, hàng chất lượng không đảm bảo, phi pháp.
2. Nói sai, cố ý gian dối.
3. Gây mất an ninh trật tự.
4. Mua, bán ngoài phạm vi quy định.

**Điều 9. Tại nhà ga, bến xe ô tô, bến tàu, thuyền, sân bay**

**NÊN LÀM:**

1. Giữ gìn trật tự, an ninh, tôn trọng quy định chung.
2. Xếp hàng mua vé đúng quy định.
3. Tham gia đông tin, tuân theo hướng dẫn đầy đủ.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Tranh giành khách, đón mua, mời khách trái quy định.
2. Chặt, cho đi đậu, tăng giá cước.
3. Mua, bán hàng rong.
4. Buôn bán, ăn uống, ngủ, nghỉ tùy tiện.

**Điều 10. Khi tham gia giao thông**

**NÊN LÀM:**

1. Tự giác chấp hành luật giao thông.
2. Có thái độ, hành vi ứng xử văn minh, thân thiện khi tham gia giao thông.
3. Cấp cứu người bị nạn, cung cấp thông tin về tai nạn giao thông tới cơ quan công an.
4. Đỗ xe đúng nơi quy định khi đi ô tô, xe gắn máy.
5. Đi đúng tốc độ, làn đường quy định.
6. Quan sát kỹ trước khi qua đường.
7. Nhường nhịn khi cần và chấp hành đúng.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Đường, đường sai quy định.
2. Lạm dụng còi, ủng người lạ.
3. Vượt qua số người quy định.
4. Cho hàng hóa quá tải, quá khổ.

**Điều 11. Tại khu vui chơi, giải trí, điểm tham quan du lịch**

**NÊN LÀM:**

1. Mặc trang phục phù hợp.
2. Thể hiện tính cân đối mực.
3. Cung cấp, trao đổi thông tin, tuân thủ theo hướng dẫn.
4. Mua, bán hàng đúng nơi quy định.
5. Đóng góp, xây dựng, bảo vệ cảnh quan môi trường.
6. Lấy sách hướng dẫn, bản đồ, tập gấp du lịch khi thực sự cần thiết.
7. Tôn trọng văn hóa, phong tục tập quán của địa phương.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Chen lấn, xô đẩy, gây ồn.
2. Ăn uống, ngủ, nghỉ tùy tiện.
3. Tổ chức các hoạt động trái quy định.
4. Sử dụng đồ chơi kích động bạo lực gây nguy hiểm, độc hại.
5. Tranh giành khách, chèo kéo du khách sử dụng dịch vụ.
6. Nâng giá hàng hóa và dịch vụ đối với khách du lịch.

# QUY TẮC ỨNG XỬ

## CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG CÁC CƠ QUAN THUỘC THÀNH PHỐ HÀ NỘI

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 522/QĐ- UBND ngày 25/01/2017 của UBND thành phố Hà Nội)*

**Điều 1. Mục đích**

1. Xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Thủ đô (sau đây gọi chung là cán bộ) "KỶ CƯƠNG - TRÁCH NHIỆM - TẬN TÌNH - THÂN THIỆN".
2. Định hướng cho cán bộ các chuẩn mực trong giải quyết công việc với tổ chức và công dân, trong gia đình và xã hội.
3. Góp phần giữ gìn và phát triển truyền thống văn hóa tốt đẹp của Thủ đô và đất nước, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh.

**Điều 2. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh**

1. Phạm vi áp dụng Quy tắc bao gồm: Các cơ quan Đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, lực lượng vũ trang và các đơn vị sự nghiệp công lập (sau đây gọi chung là cơ quan) thuộc thành phố Hà Nội.
2. Đối tượng áp dụng Quy tắc là tất cả cán bộ đang làm việc trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội.

**Điều 3. Thời gian làm việc**

Chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc của Nhà nước, của cơ quan; sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học và hiệu quả.

**Điều 4. Trang phục, tác phong**

1. Trang phục công sở lịch sự, đầu tóc gọn gàng.
2. Tư thế, cử chỉ nghiêm túc; thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục.
3. Đeo, cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh đúng quy định.
4. Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.
5. Không hút thuốc tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn, nha đam trong giờ làm việc.
6. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc.
7. Nói làm việc ngắn nhẹ, gọn gàng; không trưng bày, bán giả, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống lại Đảng, Nhà nước.

**Điều 5. Ý thức tổ chức kỷ luật**

1. Tự giác chấp hành Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống.
2. Chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao.
3. Giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, kỷ cương; có tinh thần cầu thị, lắng nghe; cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ.
4. Trung thực, đúng thân, khách quan trong báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp ý kiến với cấp trên.
5. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác.
6. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.
7. Không lạm dụng, không cố ý hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...).
8. Không tham gia, tổ chức, lôi kéo người khác đánh bạc, chơi bạc, hụi, lô, đề và các tệ nạn xã hội khác dưới mọi hình thức.
9. Không quảng cáo, vận động, mời gọi đồng nghiệp và công dân mua, bán, trao đổi hàng hóa, dịch vụ có tính chất kinh doanh trong giờ làm việc.

**Điều 6. Sử dụng phương tiện, tài sản**

1. Không sử dụng tài sản, thiết bị, phương tiện công (ô tô, điện thoại, máy vi tính, đồ dùng văn phòng phẩm, bộ thu...) của cơ quan để phục vụ mục đích cá nhân.
2. Sử dụng tiết kiệm điện, nước và các vật tư văn phòng; quản lý chi tiêu đúng việc, đúng quy định.
3. Tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở.
4. Không tàng trữ, sử dụng vật liệu gây nguy hại, cháy nổ, vũ khí trái quy định tại cơ quan.

**Điều 7. Tại cơ quan làm việc**

1. Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình.
2. Giao tiếp, làm việc với người dân bằng thái độ niềm nở, tận tình, trách nhiệm; ưu tiên hỗ trợ giải quyết công việc với người già, yếu, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, người đau ốm.
3. Không sách nhiễu, gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu; không bẹn gặp giải quyết công việc bên ngoài cơ quan và ngoài giờ làm việc.
4. Không gây cãi vã, bức xúc, đọa nạt người dân.
5. Nghiêm túc nhận lỗi, nhận khuyết điểm, thành khẩn tự phê bình, rút kinh nghiệm khi để xảy ra sai sót.

**Điều 8. Tại khu dân cư và nơi công cộng**

*1. Tại khu dân cư*

a) Vận động gia đình, người thân, những người xung quanh tham gia thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, thực hiện pháp luật, phòng chống tệ nạn xã hội.

b) Gương mẫu, tránh phô trương, lãng phí, mục đích trục lợi trong việc tổ chức các hoạt động liên hoan, cưới hỏi, tang lễ, mừng thọ, sinh nhật, tân gia...

*2. Tại nơi công cộng*

a) Gương mẫu chấp hành và vận động người dân thực hiện các nội quy, quy tắc nơi công cộng; không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hóa dân tộc.

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

**Điều 9. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân**

1. Sở Văn hóa và Thể thao là cơ quan Thường trực triển khai, tổ chức thực hiện Quy tắc ứng xử.
2. Thủ trưởng các cơ quan của Thành phố có trách nhiệm tổ chức triển khai và quán triệt Quy tắc ứng xử này đến từng cán bộ; kiểm tra, giám sát, tổ chức đánh giá và kiểm điểm việc thực hiện, đưa vào tiêu chí để xếp loại thi đua hàng năm.
3. Các cơ quan báo chí của Thành phố tuyên truyền, phổ biến sâu rộng Quy tắc ứng xử này tới cán bộ, nhân dân trong toàn Thành phố để biết và cùng giám sát việc thực hiện ở các cấp; phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cá nhân thực hiện tốt; phê phán các tập thể, cá nhân vi phạm.
4. Cán bộ trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội, người việc thực hiện nghiêm quy định pháp luật, quy chế, nội quy của các cơ quan; cần năng nổ, thực hiện đúng, đầy đủ và vận động, giám sát, nhắc nhở đồng nghiệp cùng thực hiện các quy định của Quy tắc ứng xử này.
5. Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức công đoàn các cấp của Thành phố có trách nhiệm tổ chức, vận động, kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này.

**Điều 10. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Thủ đô thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.
2. Cán bộ vi phạm các quy định tại Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai trong các cơ quan, đơn vị. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Điều khoản thi hành**

Quy tắc ứng xử này được phổ biến đến các cơ quan Đảng, cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, lực lượng vũ trang và các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Uỷ ban nhân dân Thành phố xem xét điều chỉnh cho phù hợp./.

**110 X 90**