

Số: 725/UBND – VH TT

V/v Tổ chức thực hiện các mô hình tuyên truyền quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan và quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn huyện Thanh Trì

Thanh Trì, ngày 19 tháng 04 năm 2019

**Kính gửi:** - Các phòng, ban, ngành đoàn thể;  
- Các cơ quan, đơn vị, trường học;  
- UBND các xã, thị trấn.

Thực hiện Hướng dẫn số 35/HD – SVH TT ngày 09/4/2019 của Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hà Nội về việc hướng dẫn tổ chức thực hiện các mô hình tuyên truyền quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan và quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Thành phố.

- Nhằm từng bước đưa quy tắc ứng xử trở thành nề nếp trong đời sống nhân dân huyện Thanh Trì thông qua các hình thức tuyên truyền đa dạng, phong phú và triển khai đồng bộ trên địa bàn huyện, UBND huyện đề nghị các đơn vị thực hiện các mô hình tuyên truyền quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan và quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn huyện Thanh Trì như sau:

## **I. CÁC MÔ HÌNH TUYÊN TRUYỀN**

### **1. Mô hình bộ phận một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp.**

a) Đối tượng tuyên truyền: Cán bộ, công chức, viên chức và người dân đến giao dịch tại phòng tiếp dân, bộ phận một cửa, một cửa liên thông ở các cơ quan thuộc huyện.

b) Đơn vị thực hiện: Phòng Nội vụ huyện; UBND các xã, thị trấn.

c) Thời gian thực hiện: Năm 2019 và các năm tiếp theo

d) Hình thức thực hiện:

- Xây dựng thí điểm mô hình tại bộ phận một cửa tại một đơn vị sau đó nhân rộng tới các xã, thị trấn.

- Chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất, con người để thực hiện mô hình bao gồm:

+ Thực hiện các hình thức tuyên truyền thực quan quy tắc ứng xử tại trụ sở; niêm yết bảng tấm lớn, in khổ A4 đặt trên bàn làm việc của cán bộ, công chức, chạy slide trên màn hình (nếu có)...

+ Thiết kế, in, treo tên mô hình tại vị trí trang trọng, dễ nhìn tại phòng tiếp dân

+ Thực hiện quy định mặc đồng phục, đeo thẻ công chức đối với nhân viên bộ phận tiếp dân, bộ phận một cửa, một cửa liên thông

+ Tổ chức tập huấn, tuyên truyền cho đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông các kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình thi hành công vụ

+ Mở hòm thư góp ý (hoặc số điện thoại thường trực) để nhân dân kịp thời phản ánh những thắc mắc trong quá trình giao dịch công việc

- Tổ chức lễ ra mắt mô hình tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông... hoặc tại các hội nghị của xã, thị trấn.

e) Nội dung thực hiện:

- Đối với cán bộ, công chức khi thi hành công vụ tại bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị:

+ Chấp hành nghiêm chỉnh quy định về thời gian làm việc; sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học, hiệu quả

+ Trang phục công sở lịch sự; đầu tóc gọn gàng. 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. Không hút thuốc tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn, nấu nướng trong giờ làm việc

+ Đeo, cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh đúng quy định

+ Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc

+ Nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống lại Đảng, Nhà nước

+ Chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao.

+ 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.

+ Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

+ 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.

+ Tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở.

+ Không tàng trữ, sử dụng vật liệu gây nguy hại, cháy nổ, vũ khí trái quy định tại cơ quan.

- Cán bộ công chức ứng xử với người dân khi thi hành công vụ

+ Giải quyết yêu cầu, công việc của người dân đúng quy định, quy trình.

+ 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.

+ Không sách nhiễu; gợi ý đưa tiền, nhận tiền, quà biếu; không hẹn gặp giải quyết công việc bên ngoài cơ quan và ngoài giờ làm việc.

+ Không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

+ Nghiêm túc nhận lỗi, nhận khuyết điểm, thành khẩn tự phê bình, rút kinh nghiệm khi để xảy ra sai sót.

## **2. Mô hình chung cư văn hóa, ứng xử lịch thiệp, tôn trọng không gian chung**

a) Đối tượng tuyên truyền: Cư dân tại các chung cư trên địa bàn huyện Thanh Trì

b) Đơn vị thực hiện: Phòng Quản lý Đô thị; UBND xã, thị trấn

c) Thời gian thực hiện: Năm 2019 và các năm tiếp theo

d) Hình thức thực hiện:

- UBND các xã, thị trấn tổ chức triển khai các nội dung mô hình tới ban quản trị, ban quản lý các khu chung cư trên địa bàn

- Bổ sung quy tắc ứng xử vào nội quy chung cư. Thiết kế in, đóng khung treo tại khu vực trung tâm của chung cư.

- Tuyên truyền nhắc nhở dân cư thực hiện ứng xử có văn hóa trên hệ thống phát thanh của chung cư (nếu có)

- Tổ chức tuyên truyền cho đội ngũ nhân viên phục vụ tại các chung cư như bảo vệ, nhân viên vệ sinh... về thái độ ứng xử đúng mực trong khi làm nhiệm vụ.

e) Nội dung thực hiện:

- Tôn trọng không gian chung

- Ứng xử lịch thiệp, thân thiện, nhã nhặn, đúng mực

- Quan tâm, nhường nhịn, giúp đỡ người khuyết tật, phụ nữ có thai, người già, trẻ em.

- Tôn trọng, bảo vệ cảnh quan môi trường, không phá cây xanh, hoa cỏ, xâm hại cảnh quan.

- Không nói to, gây ồn ào mất trật tự; Không hút thuốc, khạc nhổ, phóng uế bừa bãi; Không xả rác, chất thải trái nơi quy định

- Không tự tiện sử dụng không gian chung vào mục đích cá nhân

## **3. Mô hình tuyên truyền cho tiểu thương giao tiếp thân thiện khi mua, bán hàng hóa, niêm yết giá, nguồn gốc sản phẩm, không sử dụng hóa chất độc hại**

a) Đối tượng tuyên truyền: Nhân dân tham gia kinh doanh, buôn bán tại khu vực chợ trên địa bàn huyện Thanh Trì

b) Đơn vị thực hiện: Phòng Kinh Tế; UBND các xã, thị trấn

c) Thời gian thực hiện: Năm 2019 và các năm tiếp theo

d) Hình thức thực hiện:

- Tổ chức tuyên truyền tại các chợ truyền thống bằng các hình thức đa dạng như: Tập huấn các nội dung quy tắc ứng xử cho ban quản lý chợ; sử dụng đĩa phát thanh tuyên truyền trên hệ thống phát thanh các chợ; đưa nội dung quy tắc ứng xử vào nội quy chợ, đóng khung treo tại khu vực trung tâm để người mua – bán đều dễ quan sát, thực hiện.

- In ấn, cấp phát bộ quy tắc ứng xử nơi công cộng cho các hộ dân kinh doanh. Thiết kế in ấn các nội dung có liên quan trực tiếp để các hộ dân niêm yết tại cửa hàng.

- Tổ chức ký cam kết giữa các hộ kinh doanh với cơ quan chức năng cam kết chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật trong kinh doanh buôn bán.

- Tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện mô hình và đề xuất khen thưởng những cá nhân thực hiện tốt, điển hình.

e) Nội dung tuyên truyền:

- Ứng xử lịch thiệp, thân thiện, nhã nhặn, đúng mực
- Niêm yết giá và nguồn gốc sản phẩm
- Sử dụng bao bì, túi đựng thân thiện với môi trường
- Không mua bán hàng giả, kém chất lượng, hàng độc hại, phi pháp; không nói sai, cân đong gian dối; không mua bán ngoài phạm vi quy định
- Không treo, đặt biển quảng cáo trái phép

#### **4. Mô hình đoàn xe tuyên truyền lưu động về ứng xử văn hóa, vệ sinh môi trường, chấp hành giao thông**

a) Đối tượng tuyên truyền: Nhân dân trên địa bàn huyện Thanh trì

b) Đơn vị thực hiện: Phòng Văn hóa và Thông tin

c) Thời gian thực hiện:

- Trên cơ sở kết quả đoàn xe tuyên truyền của Sở Văn hóa và Thể thao đã triển khai thực hiện, UBND huyện Thanh Trì tổ chức đoàn xe tuyên truyền của địa phương. Quy mô đoàn xe không hạn chế, tối thiểu 20 xe máy, 30 xe đạp

- Đoàn xe được trang trí decal, in bạt nội dung quy tắc ứng xử nơi công cộng diễu hành trên các tuyến đường, tuyến phố chính. Có thể lồng ghép tuyên truyền các nhiệm vụ chính trị của địa phương, các ngày lễ lớn của Thủ đô và đất nước.

- Đội ngũ tuyên truyền lấy nòng cốt từ đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh

- Tổ chức lễ ra quân phát động tuyên truyền quy tắc ứng xử và ra mắt mô hình tuyên truyền (Trung tâm văn hóa Thông tin và Thể thao huyện Thanh Trì chủ trì)

e) Nội dung tuyên truyền:

Các nội dung Nên và Không nên trong Quy tắc ứng xử nơi công cộng

#### **5. Mô hình cơ quan xanh, nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng**

a) Đối tượng tuyên truyền: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc huyện Thanh Trì

b) Đơn vị thực hiện: Phòng Nội vụ; UBND các xã, thị trấn

c) Thời gian thực hiện: Năm 2019 và các năm tiếp theo

d) Hình thức thực hiện:

- Tổ chức quán triệt nội dung mô hình và phát động thực hiện tại hội nghị triển khai công tác năm, hội nghị cán bộ công chức, các buổi học tập Nghị quyết; trong buổi chào cờ đầu tháng...

- Giao đoàn thanh niên, công đoàn, hội liên hiệp phụ nữ chủ trì triển khai thực hiện mô hình: tổ chức ra quân dọn vệ sinh cơ quan vào chiều thứ 6 hàng tuần; trồng cây xanh trong phòng làm việc, trồng hoa ở ban công, hành lang cơ quan, sân cơ quan

- Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện thông qua hội nghị đánh giá cán bộ công chức hàng tháng

e) Nội dung tuyên truyền:

- Nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống lại Đảng, Nhà nước.

- Không hút thuốc tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn, nấu nướng trong giờ làm việc.

- Tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường văn hóa thân thiện, văn minh nơi công sở.

- Tôn trọng, bảo vệ cảnh quan môi trường

- Không hút thuốc, khạc nhổ, phóng uế tùy tiện

- Xả rác thải, chất thải đúng nơi quy định

## **6. Mô hình xây dựng trường học thân thiện, nói lời hay làm việc tốt, cảnh quan đẹp**

a) Đối tượng tuyên truyền: Giáo viên, học sinh, nhân viên tại các trường phổ thông trên địa bàn huyện Thanh Trì

b) Đơn vị thực hiện: Phòng Giáo dục và đào tạo huyện Thanh Trì triển khai tới các trường trên địa bàn huyện

c) Thời gian thực hiện: Năm 2019 và các năm tiếp theo

d) Cách thức thực hiện:

- Tổ chức triển khai mô hình trong các hội nghị, các buổi sinh hoạt tập thể, kết hợp với phong trào xây dựng “Nhà trường thân thiện, học sinh tích cực” và các tiêu chí xây dựng “Đơn vị đạt chuẩn văn hóa” để lồng ghép các nội dung tuyên truyền cho phù hợp.

- Phát động trong hệ thống liên đội, chi đội, đoàn thanh niên... có hình thức động viên, khen thưởng kịp thời cho những điển hình trong quá trình thực hiện mô hình.

e) Nội dung tuyên truyền:

- Tự giác chấp hành nội quy, quy chế của nhà trường; gương mẫu về đạo đức và lối sống.
- Không nói tục, chửi thề, xúc phạm danh dự nhân phẩm người khác
- Không đánh nhau, gây rối; kịp thời báo cáo thầy cô giáo khi phát hiện các hành vi gây rối.
- Tích cực tham gia xây dựng, giữ gìn không gian xanh, sạch, đẹp; môi trường trường học thân thiện, văn minh.
- Xây dựng trường, lớp xanh, sạch, đẹp, an toàn.
- Rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.
- Tổ chức các hoạt động tập thể vui tươi, lành mạnh.
- Tham gia tìm hiểu, chăm sóc và phát huy giá trị các di tích lịch sử, văn hóa, cách mạng ở địa phương.

**7. Mô hình hướng dẫn nhân dân chấp hành luật giao thông, thân thiện, nhường nhịn khi có va chạm trên đường.**

a) Đối tượng tuyên truyền: nhân dân sinh sống, làm việc trên địa bàn huyện Thanh trì

b) Đơn vị thực hiện: Công An huyện

c) Thời gian thực hiện: Năm 2019 và các năm tiếp theo

d) Hình thức thực hiện:

- Tăng cường các hình thức tuyên truyền tại các điểm nút giao thông, các chốt đèn tín hiệu giao thông: tuyên truyền trên hệ thống loa phát thanh tại các điểm nút giao thông; tranh cổ động trực quan tại các ngã ba, ngã tư;

- Tập huấn cho đội ngũ cán bộ, cảnh sát giao thông, dân phòng làm nhiệm vụ hướng dẫn nhân dân chấp hành luật giao thông...

- Đưa nội dung tuyên truyền vào các buổi học ngoại khóa của học sinh phổ thông.

e) Nội dung tuyên truyền:

- Tự giác chấp hành luật giao thông.
- Có thái độ, hành vi ứng xử văn minh, thân thiện khi tham gia giao thông.
- Cấp cứu người bị nạn, cung cấp thông tin về tai nạn giao thông tới cơ quan công an.
- Đội mũ bảo hiểm khi đi mô tô, xe gắn máy.
- Đi đúng tốc độ, làn đường quy định.
- Quan sát kỹ trước khi qua đường.
- Nhường nhịn khi có va chạm trên đường.

- Không dừng, đỗ xe sai quy định, lái xe khi đã uống rượu bia, chở quá số người quy định, chở hàng hóa quá tải, quá khổ.

## **8. Mô hình thôn, tổ dân phố không tệ nạn xã hội, môi trường xanh sạch đẹp**

a) Đối tượng tuyên truyền: Nhân dân trên địa bàn huyện Thanh Trì

b) Đơn vị thực hiện: Công an huyện; UBND các xã, thị trấn

c) Thời gian thực hiện:

- UBND các xã, thị trấn xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện mô hình cụ thể, tổ chức ra mắt mô hình và triển khai kế hoạch tới các thôn, tổ dân phố.

- Ban Văn hóa phối hợp với MTTQ, các đoàn thể triển khai trong hệ thống đơn vị thành viên, hội viên.

- Đưa nội dung tuyên truyền quy tắc ứng xử vào các cuộc họp thôn, tổ dân phố; lồng ghép nội dung mô hình với việc bình xét, công nhận danh hiệu “Gia đình văn hóa”, “Làng văn hóa”, “Tổ dân phố văn hóa”.

- Nhân rộng mô hình đường hoa phụ nữ tự quản của hội Liên hiệp phụ nữ tại các thôn, tổ dân phố.

- Tiếp tục thực hiện dọn vệ sinh vào sáng thứ 7 hàng tuần theo Chỉ thị số 04/2003/CT- UB của Chủ tịch UBND Thành phố

- Bổ sung các nội dung phù hợp về quy tắc ứng xử vào hương ước, quy ước.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá mô hình.

e) Nội dung tuyên truyền:

- Tuân thủ, chấp hành các quy định của pháp luật; nội quy, quy tắc nơi công cộng.

- Tôn trọng không gian chung của cộng đồng.

- Giữ gìn, làm đẹp cảnh quan, bảo vệ môi trường. Duy trì trật tự, vệ sinh thường xuyên.

- Ứng xử lịch thiệp, thân thiện, nhã nhặn, đúng mực.

- Đấu tranh, bảo vệ lẽ phải, người yếu thế; phê phán hành vi sai trái.

- Tôn trọng, bảo vệ cảnh quan môi trường.

- không vi phạm nội quy, quy tắc nơi công cộng.

- Không nói to, gây ồn ào, mất trật tự.

- Không kích động, đe dọa, sử dụng bạo lực.

- Không nói tục, chửi bậy; xúc phạm nhân phẩm, danh dự người khác.

- Không xả rác thải, chất thải trái nơi quy định.

- Không phá cây xanh, hoa, cỏ, xâm hại cảnh quan.

- Không viết bậy, bôi bẩn lên các công trình công cộng.

- Không thả rông vật nuôi gây nguy hiểm, làm mất vệ sinh nơi công cộng.

## **II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Văn hóa và Thông tin**

- Xây dựng hướng dẫn các mô hình tuyên truyền 02 bộ quy tắc ứng xử trên địa bàn huyện

- Hướng dẫn triển khai thực hiện 03 mô hình điểm (Xây dựng chương trình, maket, định hướng nội dung phát biểu của lãnh đạo đơn vị):

+ Mô hình bộ phận một cửa giải quyết thủ tục hành chính văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp;

+ Mô hình tuyên truyền về ứng xử văn hóa, vệ sinh môi trường, chấp hành giao thông;

+ Mô hình cơ quan xanh, nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện 7 mô hình đảm bảo hiệu quả.

- Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện các mô hình. Tổng hợp, đánh giá kết quả báo cáo UBND huyện, Thành phố.

### **2. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các ban ngành, đoàn thể**

Triển khai các nội dung tuyên truyền Quy tắc ứng xử trong hệ thống cán bộ, Đảng viên, hội viên thuộc lĩnh vực quản lý trên địa bàn huyện. Phối hợp công tác tuyên truyền, vận động, kiểm tra, giám sát thực hiện.

### **3. Phòng Giáo dục và đào tạo, Phòng Nội vụ, Phòng Kinh tế, Phòng Quản lý đô thị, Công an huyện, Phòng VH&TT.**

- Phòng Giáo dục và đào tạo tham mưu thực hiện mô hình xây dựng trường học thân thiện, nói lời hay làm việc tốt, cảnh quan đẹp.

- Phòng Nội vụ tham mưu thực hiện các mô hình: Bộ phận một cửa, một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính văn minh, thân thiện, chuyên nghiệp; Mô hình cơ quan xanh, nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng.

- Công an huyện tham mưu thực hiện mô hình hướng dẫn nhân dân chấp hành luật giao thông, thân thiện, nhường nhịn khi có va chạm trên đường; mô hình thôn, tổ dân phố không tệ nạn xã hội, môi trường xanh, sạch, đẹp.

- Phòng Văn hóa và Thông tin tham mưu thực hiện mô hình đoàn xe tuyên truyền lưu động.

- Phòng Kinh tế tham mưu thực hiện mô hình tuyên truyền cho tiêu thương giao tiếp thân thiện khi mua bán hàng hóa, niêm yết giá, nguồn gốc sản phẩm, không sử dụng hóa chất độc hại.

- Phòng Quản lý đô thị tham mưu thực hiện mô hình chung cư văn hóa, ứng xử lịch thiệp, tôn trọng không gian chung.

### **4. UBND các xã, thị trấn**

- Triển khai các mô hình tuyên truyền quy tắc ứng xử phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương. Thực hiện mô hình điểm khi có sự phân công của UBND huyện.

- Chỉ đạo các ban ngành, đoàn thể, nhân dân thực hiện có hiệu quả các mô hình tuyên truyền.

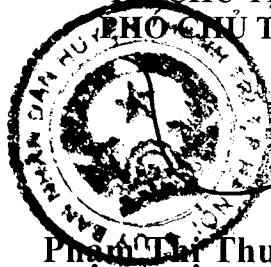


UBND huyện Thanh Trì Đề nghị Ủy ban MTTQ và các đoàn thể chính trị - xã hội của huyện và yêu cầu các phòng ban, cơ quan, đơn vị, trường học, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện quan tâm chỉ đạo tổ chức triển khai, thực hiện các mô hình./.

**Nơi nhận:**

- Sở Văn hóa và Thể thao;
- HU, HĐND - UBND huyện;
- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu VT

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Phạm Thị Thu Huyền