

QUY ĐỊNH VĂN HOÁ VÀ QUAN HỆ CÔNG SỞ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3849/QĐ-HVN ngày 03 tháng 12 năm 2015
của Giám đốc Học viện Nông nghiệp Việt Nam)

CHƯƠNG I: QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về các lĩnh vực sau:

- a) Văn hóa công sở.
- b) Quan hệ công sở.
- c) Nghi thức công sở.

2. Đối tượng áp dụng

a) Công chức, viên chức, lao động hợp đồng (sau đây gọi chung là cán bộ, viên chức) khi thi hành công vụ.

b) Sinh viên hệ chính quy, vừa làm vừa học, lưu học sinh; người học ngắn hạn; học viên; nghiên cứu sinh (sau đây gọi chung là người học) khi học tập và tham gia các hoạt động tại Học viện.

c) Các đơn vị của Học viện.

d) Các đơn vị, cá nhân khác có hoạt động trong công sở của Học viện.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Công sở* là trụ sở làm việc của Học viện, bao gồm: Văn phòng làm việc, giảng đường, phòng thí nghiệm, phòng thực tập, thư viện..., các khuôn viên nói chung của Học viện.

2. *Văn hoá công sở* là một nét đặc thù của văn hoá xã hội bao gồm tổng thể các giá trị, chuẩn mực, vẻ đẹp và cách hành xử trong hoạt động công sở mà các thành viên trong công sở cùng tiếp nhận để ứng xử với nhau trong nội bộ công sở và phục vụ cộng đồng với sự tác động của hệ thống quan hệ thứ bậc mang tính quyền lực và xã hội.

3. *Quan hệ công sở* là sự giao tiếp hành chính quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới, giữa cấp dưới với cấp trên, quan hệ giữa thành viên với thành viên và quan hệ

giữa tổ chức, cá nhân trong công sở với đối tượng phục vụ (cán bộ viên chức, người học, khách đến làm việc,...).

- Quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới là quan hệ theo chiều dọc từ trên xuống có tính chỉ đạo, định hướng, hướng dẫn cấp dưới thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Quan hệ giữa cấp dưới với cấp trên là quan hệ theo chiều dọc từ dưới lên, có tính chất báo cáo, phản hồi thông tin, đề xuất, kiến nghị để cấp trên cho ý kiến tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

- Quan hệ giữa thành viên – thành viên trong Học viện: Quan hệ này bao gồm ứng xử của thành viên này với thành viên khác trong nội bộ hay giữa các bộ phận khác nhau trong công sở.

- Quan hệ giữa các tổ chức, cá nhân trong công sở với đối tượng phục vụ: Quan hệ phục vụ giữa tổ chức, cá nhân trong các đơn vị của Học viện với các đối tượng đến làm việc như cán bộ, viên chức, người học, khách đến quan hệ công tác hoặc trao đổi công việc.

4. *Lễ phục* là trang phục chính thức theo quy định của Học viện được sử dụng trong các sự kiện quan trọng, bao gồm: Lễ khai giảng, Hội nghị, Lễ trao giải thưởng, Lễ trao bằng tốt nghiệp, tiếp khách quốc tế, tiếp khách cấp cao, đại hội cấp Học viện, các trường hợp khác theo thông báo cụ thể.

5. *Chuẩn mực ứng xử* là các quy tắc ứng xử giữa cá nhân với cá nhân.

6. *Chuyên viên* là những người đang công tác tại các khối phòng, ban chức năng và văn phòng của các đơn vị thuộc Học viện.

Điều 3. Những nguyên tắc chung

1. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hoá dân tộc, điều kiện kinh tế, xã hội và truyền thống.

2. Phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, hiện đại.

3. Phù hợp với phẩm chất chính trị, đạo đức và lối sống lành mạnh, xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của người học trong học tập và rèn luyện.

4. Phù hợp với các quy định của pháp luật, quy định/quy chế của Học viện và mục đích, yêu cầu cải cách hành chính, chủ trương hiện đại hoá nền hành chính Nhà nước.

5. Góp phần xây dựng văn hóa đặc trưng của Học viện.

Điều 4. Mục đích

1. Đảm bảo chuẩn mực trong quan hệ công sở.
2. Bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các đơn vị, cá nhân.
3. Tăng cường kỷ luật lao động, xây dựng môi trường làm việc văn minh, chuyên nghiệp, thân thiện.
4. Đảm bảo an ninh và trật tự, an toàn trong công sở.
5. Tạo thương hiệu/uy tín của Học viện đối với xã hội.

Điều 5. Các hành vi không được thực hiện trong công sở

1. Về văn hóa công sở
 - a) Hút thuốc lá.
 - b) Sử dụng đồ uống có cồn trước khi đến công sở và trong khi làm việc.
 - c) Sử dụng máy tính cơ quan vào mục đích tiêu khiển cá nhân.
 - d) Xả rác không đúng nơi quy định.
 - đ) Quảng cáo thương mại.
 - e) Hoạt động mê tín dị đoan.
 - f) Tiếp khách giải quyết việc riêng, tập trung nói chuyện riêng tại nơi làm việc.
 - g) Các hành vi khiếm nhã, thiếu tinh thần phục vụ, gây mất trật tự công cộng, vi phạm văn minh công sở.
 - h) Mặc quần soóc, áo may ô, váy quá ngắn đến công sở.
 - i) Quấy rối tình dục.
 - k) Xúc phạm làm ảnh hưởng danh dự, uy tín của người khác.
 - l) Làm việc riêng trong giờ làm việc.
2. Về quan hệ công sở
 - a) Giải quyết công việc không đúng quy định về vị trí việc làm.
 - b) Không thực hiện theo quy trình giải quyết công việc.
3. Nghi thức công sở
 - a) Sử dụng văn hóa phẩm không đúng thuần phong mỹ tục của dân tộc.
 - b) Sử dụng những hình ảnh phản cảm hoặc không đúng quy định của pháp luật để trang trí công sở.
 - c) Có hành vi phản cảm trong giao tiếp với khách, người học và công chúng.

CHƯƠNG II: QUY ĐỊNH VĂN HÓA CÔNG SỞ

Mục 1: Trang phục công sở

Điều 6. Quy định về trang phục

1. Đối với cán bộ, viên chức

a) Đeo thẻ cán bộ, viên chức, trang phục gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trường hợp yêu cầu có trang phục chuyên môn riêng do đặc thù công việc thì thực hiện theo quy định.

b) Vị trí đeo thẻ cán bộ, viên chức

Thẻ cán bộ, viên chức 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 từ 200mm đến 300mm.

2. Đối với người học

a) Đeo thẻ dành cho người học, tham gia các hoạt động tập thể mặc trang phục lịch sự, phù hợp với thuần phong mỹ tục của dân tộc.

b) Người học trong giờ thí nghiệm, thực hành, thể dục thể thao, tham gia các hoạt động tình nguyện sử dụng đúng đồng phục theo quy định.

Điều 7. Quy định về lễ phục

1. Đối với cán bộ, viên chức

a) Lễ phục nam

- Mùa đông (từ 15/10 năm trước - 15/4 năm sau): Comple, áo sơ mi sáng màu, cà vạt Học viện, đi giày.

- Mùa hè (từ 15/4 - 15/10): Áo sơ mi dài tay sáng màu, quần âu, cà vạt Học viện, đi giày.

b) Lễ phục nữ

- Mùa đông (từ 15/10 năm trước - 15/4 năm sau): Áo dài truyền thống/bộ vest nữ, đi giày.

- Mùa hè (từ 15/4 - 15/10): Áo dài truyền thống/bộ comple nữ, đi giày hoặc dép có quai hậu.

c) Cán bộ viên chức là sĩ quan biệt phái thì trang phục theo nghi lễ quân đội.

2. Đối với người học

a) Mùa hè: Áo sơ mi trắng, quần sẫm màu, sơ vin, đi giày hoặc dép quai hậu, khuyến khích đi giày và đeo cà vạt.

b) Mùa đông: Áo sơ mi trắng, quần sẫm màu, sơ vin đi giày hoặc dép quai hậu và áo khoác (nếu cần).

Tùy theo tính chất của ngày lễ và thành phần tham gia Ban tổ chức sẽ có thông báo riêng.

Mục 2: Giao tiếp và ứng xử

Điều 8. Quy tắc chung trong ứng xử

1. Áp dụng nguyên tắc đồng cấp trong giao dịch công việc. Trường hợp giao dịch không đồng cấp thì phải được ủy quyền của lãnh đạo.

2. Có thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng lẫn nhau, không xúc phạm danh dự, nhân phẩm và thân thể người khác.

3. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc, không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt.

4. Không thể hiện thái độ hách dịch, nhũng nhẽo, gây khó khăn, phiền hà khi thực hiện nhiệm vụ.

5. Thân ái, giúp đỡ chia sẻ, hợp tác thể hiện sự tôn trọng, đúng mực.

6. Trong cuộc họp phải thể hiện sự tôn trọng đối với người đang thuyết trình, báo cáo, không đọc báo, không nói chuyện riêng hay làm việc riêng; điện thoại di động phải tắt nguồn hoặc để chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại và ra vào phòng họp.

7. Trong giờ giảng dạy, giảng viên và người học không được sử dụng điện thoại.

Điều 9. Quy tắc về chào hỏi, xưng hô

1. Trình tự chào hỏi

a) Việc chào hỏi phải phù hợp với tuổi tác, chức danh nghề nghiệp và vị trí việc làm. Tùy vào mối quan hệ cụ thể mà có cách chào hỏi khác nhau, song phải tuân theo phong tục tập quán của người Việt Nam và xu thế hội nhập giao lưu quốc tế, cụ thể:

- Chào hỏi theo độ tuổi: Người ít tuổi chủ động chào người cao tuổi hơn. Người lớn tuổi chào đáp lại.

- Chào hỏi theo chức danh nghề nghiệp: Khi gặp lãnh đạo thì nhân viên chủ động chào trước. Lãnh đạo chào đáp lại.

- Người học chủ động chào các thầy/cô, cán bộ, viên chức. Thầy/cô, cán bộ, viên chức chào đáp lại.

b) Bắt tay

- Khi bắt tay hai người nhìn thẳng vào nhau, bắt bằng một tay và bằng cả bàn tay. Tránh bóp, lắc mạnh.

- Người chưa quen thì không chủ động bắt tay khách, nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động giới thiệu để làm quen rồi mới bắt tay.

- Không chủ động bắt tay người lớn tuổi hơn hoặc người có cương vị cao hơn mình. Khi bắt tay cần đứng dậy và hơi cúi người.

- Khi bắt tay giữa nam và nữ, không bắt quá lâu và chỉ khi nữ giơ tay ra trước thì nam mới đưa tay ra để bắt tay, trừ trường hợp nam là người lớn tuổi hơn hoặc cấp trên.

- Khi có nhiều người cùng giơ tay cho mình bắt, phải bắt tay người có tuổi tác, cương vị cao hơn; không nên bắt tay qua mặt người khác hoặc bắt chéo tay. Không vừa bắt tay trong khi một tay đút túi quần hoặc vỗ vai, không bắt tay khi bàn tay ướt, không bắt tay cấp trên hoặc người lớn tuổi khi đang đứng trên bậc nền cao hơn. Trường hợp không bắt tay được thì nên chủ động giải thích với đối phương một cách lịch sự, tránh để hiểu lầm.

2. Xưng hô

STT	Các mối quan hệ	Ngôi thứ nhất	Ngôi thứ hai
1.	Cấp trên với cấp dưới	Tôi	Anh/chị/em/tên riêng*
2.	Cấp dưới với cấp trên	Tôi	Gọi theo chức danh công tác
3.	Trong các buổi lễ trang trọng, nghi lễ, phiên họp Đảng	Tôi	Ông/bà/đồng chí
4.	Người học với chuyên viên	Tôi; em/cháu (trong trường hợp ít tuổi)	Thầy/cô; anh/chị; cô/chú/bác
5.	Chuyên viên với người học	Tôi	Anh/chị/em
6.	Chuyên viên với chuyên viên	Tôi/anh/chị/em	Anh/chị/em/tên riêng
7.	Giảng viên với chuyên viên	Tôi/anh/chị/em	Anh/chị/em/tên riêng
8.	Chuyên viên với giảng viên	Tôi/anh/chị/em	Thầy/cô/anh/chị/em/tên riêng
9.	Giảng viên với người học	Tôi/thầy/cô	Em/anh/chị
10.	Người học với giảng viên	Em	Thầy/cô
11.	Người học với người học	Theo quan hệ xã hội	

* Tên riêng (dùng ngôi thứ hai): Đối với người ít tuổi hơn

Điều 10. Quy định về ứng xử trong giao tiếp qua điện thoại

1. Trong khi gọi

a) Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi. Khi trao đổi nội dung cần ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể, thái độ nhã nhặn, lịch sự; âm lượng vừa phải, không nên ngắt lời người đang nói và tuyệt đối không ngắt điện thoại đột ngột.

b) Khi có tín hiệu của người nghe sau tiếng “alô” và lời giới thiệu về đơn vị của người nghe thì người gọi giới thiệu về tên, chức danh, đơn vị công tác và xin gặp người cần liên hệ. Trong trường hợp người nghe không giới thiệu đơn vị thì cần xin lỗi và hỏi rõ đơn vị, sau đó mới giới thiệu về mình.

c) Trường hợp người nghe không phải là người cần giao tiếp thì cần để lại một lời nhắn và kết thúc bằng lời cảm ơn.

d) Kết thúc cuộc gọi phải có lời cảm ơn, lời chào và chỉ cúp máy sau khi nghe tín hiệu cúp máy từ đầu dây bên kia nếu người vừa giao tiếp là cấp trên hoặc hơn tuổi.

2. Trong khi nghe

a) Mỗi cán bộ, viên chức khi nghe điện thoại phải có lời chào, xưng tên, đơn vị làm việc của mình.

b) Nếu người gọi đến cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi. Thái độ nhã nhặn, lịch sự, nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải.

c) Trường hợp 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.

d) Kết thúc cuộc đàm thoại phải có lời cảm ơn, lời chào thân thiện.

3. Khi giao tiếp qua điện thoại thì không nói chuyện với người khác khi nhắc ống nghe.

4. Không sử dụng điện thoại cơ quan vào việc riêng.

Điều 11. Quy định về giao tiếp qua email của Học viện (...@vnua.edu.vn)

1. Người gửi phải đặt tiêu đề thư (subject) rõ ràng, ngắn gọn. Khi soạn thư phải có lời chào mở đầu, kết thúc thể hiện sự tôn trọng đối với người nhận email.

2. Nội dung email phải nói lên được vấn đề muốn trao đổi và đưa ra ý kiến, đề nghị. Nội dung ngắn gọn, cô đọng, nếu có nhiều vấn đề cần trao đổi thì trình bày theo cách đánh số thứ tự hoặc xuống dòng.

3. Người nhận thư trực tiếp (to) có trách nhiệm trả lời email, người nhận thư gián tiếp (qua cc) thì không bắt buộc trả lời, người nhận thư ẩn (qua bcc) thì không được trả lời chính thức.

4. Phản hồi thư (reply): Chỉ phản hồi với người gửi (reply to) khi nội dung phản hồi chỉ để thông báo cho người gửi biết và phản hồi tới tất cả những người nhận thư (reply all) khi nội dung phản hồi cần thông báo với tất cả những người đó.

5. Cuối thư phải có phần ghi tên, chức danh và địa chỉ (signature) theo quy định nhận diện của Học viện.

Điều 12. Ứng xử trong việc quản lý phương tiện giao thông

1. Cán bộ, viên chức, người học và khách đến làm việc tại Học viện khi gửi xe phải tuân theo sự hướng dẫn của nhân viên bảo vệ và nhân viên trông giữ xe để xe đúng nơi quy định.

2. Đối với nhân viên bảo vệ: Hướng dẫn cán bộ, viên chức, người học và khách để xe đúng nơi quy định với thái độ lịch sự, nhã nhặn.

Điều 13. Quy định về hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, sinh hoạt tập thể trong khuôn viên Học viện

1. Trong giờ hành chính, không tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, sinh hoạt tập thể trong khuôn viên của Học viện, trừ trường hợp được sự đồng ý của Ban Giám đốc Học viện hoặc thực hiện theo chương trình đào tạo.

2. Ngoài giờ hành chính, khi tham gia các hoạt động thể dục thể thao, văn hóa văn nghệ, sinh hoạt tập thể phải có trang phục lịch sự.

Mục 3: Ứng xử trong hội họp và dự tiệc

Điều 14. Ứng xử trong hội họp

1. Cuộc họp nội bộ

a) Những người thuộc thành phần tham dự cuộc họp phải đến trước thời gian khai mạc theo thông báo ít nhất là 5 phút.

b) Trong thời gian họp tắt điện thoại di động hoặc để chế độ rung (trường hợp bắt buộc phải trả lời điện thoại thì phải ra khỏi phòng họp).

c) Vị trí chỗ ngồi: Người dự họp phải ngồi đúng vị trí.

- Các cuộc họp giao ban: Chủ trì ngồi ở vị trí trung tâm hướng ra cửa chính.

- Các cuộc họp có trình bày đề án, dự án, phương án: Chủ trì ngồi ở vị trí trung tâm hướng ra cửa chính, đơn vị tham mưu/người trình bày ngồi ở phía bên phải cạnh người chủ trì.

- Những người quan trọng tiếp theo ngồi hai bên của chủ tọa.

d) Vị trí chỗ ngồi có thể đặt biển tên hoặc không có biển tên.

e) Ý kiến phát biểu tại cuộc họp phải được sự đồng ý hoặc theo yêu cầu của người chủ trì.

2. Cuộc họp có thành phần là người ngoài Học viện

a) Đơn vị chuẩn bị/ban tổ chức cử người đón khách trước giờ họp tại tiền sảnh, hướng dẫn khách đến phòng họp và tiễn khách khi kết thúc cuộc họp.

b) Người chủ trì: Có mặt đúng giờ, thực hiện các nghi thức xã giao trước khi bắt đầu và kết thúc cuộc họp.

c) Vị trí ngồi:

- Đối với bên chủ nhà: Được sắp xếp theo quy định tại điểm c, khoản 1 Điều này.

- Vị trí của khách mời: Ngồi đối diện với người chủ trì. Trường hợp cần ghi danh biển tên thì đơn vị chuẩn bị/ban tổ chức gửi danh sách đoàn khách cho Văn phòng Học viện để in biển tên và sắp xếp chỗ ngồi.

- Phiên dịch (nếu có): Ngồi vị trí bên trái của trưởng đoàn mỗi bên.

Điều 15. Ứng xử trong dự tiệc

1. Đơn vị chuẩn bị/ban tổ chức xây dựng chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc, bao gồm: Mức độ và hình thức tổ chức, thời gian, địa điểm, người làm chủ tiệc, thành phần, số lượng khách tham gia, thực đơn.

2. Thời gian: Chủ phải đến trước và về muộn để đón, bố trí chỗ ngồi và tiễn khách. Cán bộ, viên chức là thành phần tham dự buổi tiệc phải có mặt tại buổi tiệc đúng giờ.

3. Địa điểm: Lựa chọn địa điểm có không gian rộng rãi, đầy đủ ánh sáng, đảm bảo sự yên tĩnh để chủ và khách có thể trò chuyện.

4. Lễ tân có thái độ tôn trọng, cởi mở, thân ái, lịch sự, nhiệt tình và sẵn sàng giúp đỡ khách.

5. Thành phần

a) Đối với khách trong nước: Lãnh đạo của Học viện (xem xét vị trí chức danh của trưởng đoàn khách để bố trí lãnh đạo của Học viện cho phù hợp); lãnh đạo Văn phòng Học viện và chuyên viên (nếu cần) của Văn phòng Học viện; lãnh đạo của đơn vị chuyên môn và chuyên viên thuộc đơn vị chuyên môn.

b) Đối với khách nước ngoài: Lãnh đạo của Học viện (xem xét vị trí chức danh của trưởng đoàn khách để bố trí lãnh đạo của Học viện cho phù hợp); lãnh đạo ban Hợp tác quốc tế; lãnh đạo của đơn vị chuyên môn và chuyên viên thuộc đơn vị chuyên môn.

6. Vị trí chỗ ngồi

a) Lãnh đạo Học viện ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa, thành phần còn lại của Học viện ngồi cùng phía với lãnh đạo Học viện.

b) Trưởng đoàn khách đối diện với lãnh đạo Học viện, thành viên còn lại của đoàn ngồi cùng phía với Trưởng đoàn.

7. Giới thiệu thành phần tham gia

a) Nếu là khách quốc tế: Lãnh đạo Ban Hợp tác Quốc tế.

b) Nếu là khách trong nước: Lãnh đạo Văn phòng Học viện.

8. Phát biểu trước bữa tiệc

a) Chủ tiệc phát biểu khai mạc và mời khách.

b) Chủ khách phát biểu đáp từ (nếu có).

9. Những lưu ý khác

a) Trong bữa tiệc ăn uống và phát ngôn lịch sự, kiểm soát hành vi không để say khi bữa tiệc dùng đồ uống có cồn.

b) Cần tính đến trình độ ngoại ngữ của người dự tiệc. Trường hợp không có phiên dịch, bố trí những người biết ngoại ngữ ngồi vị trí dễ dàng trao đổi được với cả hai bên.

CHƯƠNG III: QUY ĐỊNH QUAN HỆ CÔNG SỞ

Điều 16. Quan hệ giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới trong Học viện

1. Quan hệ giữa Giám đốc và Phó Giám đốc

a) Giám đốc điều hành Ban Giám đốc theo chế độ thủ trưởng. Các Phó Giám đốc giúp việc cho Giám đốc theo lĩnh vực được phân công hay ủy quyền.

b) Các Phó Giám đốc phải tuân thủ theo quyết định của Giám đốc, trong trường hợp Phó Giám đốc nhận thấy cần phải xin ý kiến của Giám đốc trước khi ký các văn bản theo lĩnh vực được phân công thì Giám đốc phải cho ý kiến bằng văn bản trước khi Phó Giám đốc ký.

2. Quan hệ giữa Ban Giám đốc và lãnh đạo các đơn vị

Giám đốc và các Phó Giám đốc chỉ đạo trưởng các đơn vị theo lĩnh vực công tác và đơn vị trực tiếp phụ trách theo phân công của Giám đốc.

3. Quan hệ giữa Giám đốc, các Phó Giám đốc và bộ phận trực tiếp giúp việc cho Ban Giám đốc

Giám đốc hoặc Phó Giám đốc có thể chỉ đạo một số chuyên viên ở một số vị trí công tác và lĩnh vực đặc thù sau đây:

- a) Chuyên viên Văn phòng Học viện làm nhiệm vụ thư ký Ban Giám đốc;
- b) Chuyên viên trình ký văn bản của Văn phòng Học viện;
- c) Các chuyên viên làm nhiệm vụ đặc biệt (được mô tả trong vị trí việc làm hay quy trình giải quyết công việc) cần sự chỉ đạo trực tiếp của Ban Giám đốc.

4. Quan hệ giữa Trưởng ban/Chủ tịch Hội đồng và các thành viên

a) Trưởng ban/Chủ tịch Hội đồng có trách nhiệm trực tiếp phân công và điều hành nhiệm vụ cho thành viên của Ban/Hội đồng mà không qua trưởng đơn vị của các thành viên đó.

b) Chuyên viên của Ban/Hội đồng đã nêu trên có trách nhiệm báo cáo với trưởng đơn vị về công việc được giao.

5. Lãnh đạo đơn vị đối với chuyên viên của đơn vị

a) Các Phó trưởng đơn vị giúp việc cho Trưởng đơn vị. Phó trưởng đơn vị phải tuân thủ theo quyết định của Trưởng đơn vị, trong trường hợp các Phó trưởng đơn vị nhận thấy cần phải xin ý kiến của Trưởng đơn vị trước khi ký/ký nháy các văn bản thì Trưởng đơn vị phải cho ý kiến bằng văn bản trước khi Phó trưởng đơn vị ký/ký nháy.

b) Lãnh đạo với chuyên viên

- Lãnh đạo điều hành các chuyên viên theo vị trí việc làm.
- Yêu cầu chuyên viên báo cáo định kỳ hoặc đột xuất công việc được giao.
- Tạo điều kiện để chuyên viên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

6. Lãnh đạo đơn vị đối với chuyên viên đơn vị khác

Lãnh đạo của đơn vị này không được điều hành chuyên viên của đơn vị khác, trừ một số trường hợp đặc biệt sau:

- Báo xe: Theo quy định sử dụng xe công.
- Đăng ký lịch tuần: Theo quy trình đăng ký lịch tuần trong quy định Hội họp.
- Bảo vệ: Theo quy định về bảo vệ cơ quan.

Điều 17. Quan hệ giao tiếp của cấp dưới đối với cấp trên trong Học viện

Giao tiếp giữa cấp dưới đối với cấp trên được hiểu là sự phản hồi thông tin, báo cáo công việc của cá nhân hay tập thể lên cấp trên tùy theo yêu cầu nhiệm vụ được giao. Giao tiếp của cấp dưới đối với cấp trên cần đảm bảo nguyên tắc sau:

1. Nghiêm túc chấp hành và phục tùng tuyệt đối các quyết định, chỉ thị, mệnh lệnh, yêu cầu của cấp trên theo đúng chức trách nhiệm vụ được giao. Trường hợp nhận thấy quyết định, chỉ thị, mệnh lệnh của cấp trên chưa phù hợp thì có ý kiến phản hồi, nếu cấp trên không thay đổi quyết định thì vẫn phải thực hiện.

2. Thể hiện đúng vai trò, vị trí công tác của mình, kịp thời báo cáo cấp trên những khó khăn, vướng mắc nảy sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

3. Thẳng thắn, trung thực trong ứng xử, làm đúng chức trách nhiệm vụ được giao.

Điều 18. Quan hệ trong giao tiếp với đồng nghiệp

1. Với đồng nghiệp phải chân thành, đoàn kết, trung thực, tương trợ và hợp tác, sẵn sàng lắng nghe tiếp thu ý kiến góp ý của đồng nghiệp và sửa chữa sai sót. Có trách nhiệm bảo vệ danh dự của đồng nghiệp, không xúc phạm, chủ động chia sẻ, giúp đỡ lẫn nhau để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

2. Luôn có thái độ cầu thị, nghiêm túc trong việc tiếp thu ý kiến đóng góp, tránh tình trạng hoài nghi, châm biếm, tức giận. Phê bình, góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan, đúng lúc, đúng chỗ.

3. Trong những trường hợp cần thiết, cá nhân có quyền đề nghị được giúp đỡ để hoàn thành nhiệm vụ chung.

Điều 19. Quy định giao tiếp của chuyên viên đơn vị với người học

1. Chuyên viên các đơn vị chức năng phải nghiêm túc, mẫu mực, nhẹ nhàng, lắng nghe ý kiến, ghi chép đầy đủ các nội dung phản ánh, đề xuất, kiến nghị của người học. Không hách dịch, quát mắng người học.

2. Tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi cho người học để giải quyết công việc.

3. Hướng dẫn, giải thích các thắc mắc của người học rõ ràng, cụ thể về các quy định của Học viện khi giải quyết các thủ tục hành chính (nếu người học có yêu cầu). Trường hợp vượt quá quyền hạn giải quyết phải hướng dẫn người học gặp đơn vị có thẩm quyền để giải quyết. Nếu có phát sinh vấn đề cần phải hẹn gặp lại thì phải viết giấy hẹn trả kết quả và giải quyết đúng hẹn. Trường hợp lỡ hẹn thì phải chủ động xin lỗi và thông báo hẹn lại, đồng thời tìm cách khắc phục sớm nhất, hạn chế phiền hà cho người học, không đùn đẩy trách nhiệm cho nhau.

4. Không giải quyết công việc đối với người học không đeo thẻ.

Điều 20. Quy định giao tiếp của chuyên viên các đơn vị với cán bộ, viên chức và khách đến giao dịch

1. Luôn có thái độ nghiêm túc, đúng mực, thân thiện và hợp tác, tận tâm phục vụ với thái độ tôn trọng, vui vẻ.

2. Trong giao tiếp chỉ trao đổi, làm việc về những vấn đề liên quan đến nhiệm vụ được giao.

3. Chỉ được phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được sự cho phép của lãnh đạo Học viện.

4. Khi khách có nhu cầu làm rõ hoặc giải thích một vấn đề gì thì phải vui vẻ lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc. Nếu có phát sinh vấn đề mà cần phải hẹn gặp lại, hay hẹn trả kết quả thì phải đúng hẹn. Trường hợp lỡ hẹn thì phải chủ động xin lỗi và thông báo hẹn lại, đồng thời tìm cách khắc phục sớm nhất, hạn chế phiền hà cho khách, không đùn đẩy trách nhiệm cho nhau.

Điều 21. Nguyên tắc quan hệ giải quyết công việc giữa các đơn vị

1. Quan hệ giữa các đơn vị được thực hiện theo nguyên tắc đồng cấp, hỗ trợ, hợp tác và phối hợp hoạt động nhằm thực hiện nhiệm vụ của Học viện.

2. Chuyên viên xử lý công việc theo nhiệm vụ của vị trí việc làm và theo sự phân công của lãnh đạo đơn vị. Các văn bản trình ký Ban Giám đốc phải thông qua lãnh đạo đơn vị, không chuyển trực tiếp lên Ban Giám đốc. Khi chuyên viên không xử lý được thì báo cáo lãnh đạo trực tiếp để xin ý kiến giải quyết, không báo vượt cấp lên Ban Giám đốc, trừ trường hợp có quy định cụ thể.

3. Khi giao tiếp giải quyết công việc với cán bộ, viên chức/người học/khách, nếu có trường hợp vượt quá khả năng giải quyết của chuyên viên thì chuyên viên phải báo cáo với lãnh đạo đơn vị xin ý kiến. Trường hợp lãnh đạo đơn vị không giải quyết được thì lãnh đạo đơn vị phải trực tiếp lên xin ý kiến Ban Giám đốc, không để chuyên viên hay người đến giải quyết công việc trực tiếp lên làm việc với Ban Giám đốc mà không có đăng ký trước.

4. Người đồng cấp và cấp dưới không được phép yêu cầu (phải thực hiện) mà chỉ có quyền đề nghị (xem xét giải quyết) đối với người đồng cấp hay lãnh đạo cấp trên.

5. Chuyên viên của đơn vị này không được đề nghị lãnh đạo đơn vị khác giải quyết công việc mà phải thông qua lãnh đạo của đơn vị mình đề nghị. Trong trường hợp được lãnh đạo giao nhiệm vụ liên hệ công việc thì phải xin phép (có thể không được chấp nhận) và trình bày rõ là theo lệnh của ai (áp dụng trong các trường hợp: Gặp trực tiếp, gọi điện thoại, gửi email).

6. Quan hệ giữa chuyên viên các đơn vị khác nhau: Chuyên viên các đơn vị chỉ được giao dịch công việc trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình. Trường hợp cần xin ý kiến thì phải báo cáo lãnh đạo đơn vị.

CHƯƠNG IV: NGHI THỨC CÔNG SỞ

Mục 1: Quy định đón tiếp khách

Điều 22. Trách nhiệm đón khách và tiếp khách

1. Đối với khách đến giao dịch theo công văn, giấy mời, giấy giới thiệu liên hệ công tác của khách, nhân viên lễ tân của Văn phòng Học viện có trách nhiệm hướng dẫn khách đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết, nhắc nhở khách chấp hành nội quy công sở, không để khách làm ảnh hưởng đến hoạt động chung của Học viện.

2. Đối với khách đến dự Lễ, Hội nghị, Hội thảo do Ban tổ trực tiếp thực hiện việc đón và tiếp khách.

3. Đối với khách đến làm việc theo chuyên môn, căn cứ vào tính chất, nội dung công việc của khách, đơn vị phụ trách lĩnh vực nào thì đơn vị đó chủ trì thực hiện việc đón và tiếp khách.

4. Đối với khách Quốc tế: Chuyên viên ban Hợp tác quốc tế/người được giao nhiệm vụ có trách nhiệm đón khách ở tiền sảnh và hướng dẫn khách đến nơi làm việc. Trường hợp khách Quốc tế không có kế hoạch làm việc trước thì nhân viên lễ tân có

trách nhiệm báo cáo với lãnh đạo ban Hợp tác quốc tế để cử người đón và hướng dẫn khách.

5. Trường hợp khách Quốc tế làm việc trực tiếp với các đơn vị: Lãnh đạo đơn vị phân công người đón tiếp, trường hợp đơn vị có nhu cầu dẫn khách đến chào xã giao lãnh đạo Học viện thì đăng ký qua ban Hợp tác quốc tế và ban Hợp tác quốc tế trực tiếp dẫn khách đến gặp lãnh đạo Học viện.

Điều 23. Lập kế hoạch đón, tiếp khách

Điều này áp dụng với khách cấp tỉnh, khách trung ương, khách nước ngoài và một số trường hợp theo yêu cầu của Ban Giám đốc.

1. Đơn vị/cá nhân đề xuất có trách nhiệm xác định rõ mục đích, nội dung, thành phần và tầm quan trọng của cuộc đón tiếp, phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng chương trình, nội dung và đề xuất các phương án đón tiếp, làm việc trình Ban Giám đốc thông qua Văn phòng Học viện để Ban Giám đốc xem xét, quyết định, đồng thời thông tin cho Văn phòng Học viện để chuẩn bị nghi lễ và điều kiện đón tiếp (nếu cần). Kế hoạch phải rõ ràng, chi tiết và phân công trách nhiệm cụ thể cho từng đơn vị, cá nhân.

2. Đối với khách nước ngoài hoặc khách là lãnh đạo cấp cao của Đảng và Nhà nước, đơn vị đề xuất/cá nhân thừa lệnh Giám đốc Học viện có trách nhiệm làm việc, trao đổi với các cơ quan, đơn vị có liên quan thống nhất việc đón và tiếp khách tại Học viện.

3. Trường hợp đột xuất đơn vị đề xuất báo cáo trực tiếp Ban Giám đốc hoặc Chánh Văn phòng Học viện để chuẩn bị các điều kiện đón tiếp (nếu cần).

4. Trường hợp có kế hoạch trước thì do trưởng đơn vị tổ chức chủ động liên hệ để biết thông tin khách (số lượng, tên, vị trí chức danh...). Trường hợp đột xuất thì trưởng đơn vị cử chuyên viên xin quý danh, chức vụ của đoàn khách và lập danh sách gửi chủ trì tiếp khách.

Điều 24. Nghi lễ trong đón, tiếp khách

1. Chủ trì tiếp khách

a) Ban Giám đốc tiếp khách cấp trên hoặc đồng cấp.

b) Trường hợp Ban Giám đốc không bố trí tiếp khách được thì Chánh Văn phòng Học viện/ Trưởng ban Hợp tác quốc tế (khách nước ngoài) được phép thay mặt Ban Giám đốc để tiếp khách.

c) Trường hợp tiếp khách dưới cấp, đại diện Ban Giám đốc có thể tham dự với tư cách là khách mời.

2. Vị trí tiếp khách

a) Trường hợp phòng khánh tiết: Theo nghi lễ quy định lễ tân.

b) Trường hợp vừa làm việc vừa tiếp khách: Sắp xếp vị trí như phòng họp được quy định tại khoản 1 Điều 14 của quy định này.

3. Trang trí

a) Đối với đoàn khách cấp cao/Quốc tế (quan trọng): Có băng rôn đón chào.

b) Biển tên: Biển tên của khách và chủ.

4. Giới thiệu thành phần tiếp khách

Khi khách đến làm việc thì chủ nhà phải chủ động giới thiệu trước, cụ thể:

a) Khách Quốc tế: Trưởng ban Hợp tác quốc tế.

b) Khách trong nước: Chánh Văn phòng Học viện.

5. Người chủ trì tiếp khách

a) Chào mừng và giới thiệu về Học viện.

b) Trao đổi nội dung làm việc (nếu có).

c) Ký văn bản thỏa thuận (nếu có).

d) Tặng và nhận quà (nếu có).

e) Phát biểu cảm ơn và mời khách dự tiệc chiêu đãi (nếu có).

6. Trao đổi danh thiếp

a) Việc trao đổi danh thiếp được thực hiện trước khi bắt đầu nghi lễ hoặc sau khi giới thiệu.

b) Người chủ trì/ Ban Giám đốc có thể đưa danh thiếp của mình cho Chánh Văn phòng Học viện trao cho những người còn lại của đoàn khách.

Mục 2: Bài trí công sở

Điều 25. Treo Quốc kỳ, cờ truyền thống, lô gô

1. Quốc kỳ được treo nơi trang trọng trước tòa nhà chính, cụ thể:

a) Nhà Hành chính của Học viện.

b) Tòa nhà chính của các đơn vị trực thuộc Học viện có khuôn viên độc lập.

c) Trong các phòng Hội nghị/hội thảo lớn.

d) Trong các phòng tổ chức Đại hội chính trị đoàn thể theo quy định.

2. Cờ của Học viện: Được treo trang trọng trước nhà Hành chính hoặc khi ký kết các văn bản thỏa thuận mà đối tác có cờ của cơ quan/tổ chức.

3. Lô gô của Học viện: Được gắn ở phía trước chính diện của nhà Hành chính, cổng Học viện, biển đơn vị, các bức phát biểu trong Hội trường lớn và trường hợp khác theo quy định của Bộ nhận diện của Học viện.

4. Khi đón các đoàn khách chính thức nước ngoài, cờ nước khách có thể được treo cùng cờ Việt Nam, cụ thể:

a) Nếu treo Quốc kỳ của Việt Nam và một nước khách thì nếu đứng từ ngoài nhìn vào, cờ nước Việt Nam bên phía tay phải, Quốc kỳ nước khách bên phía trái;

b) Nếu treo Quốc kỳ nhiều nước: Treo cờ theo hàng ngang và cờ của Việt Nam treo ở vị trí trung tâm.

Điều 26. Biển tên Học viện, đơn vị và bài trí phòng làm việc

1. Vị trí đặt biển

a) Biển Học viện: Được đặt tại cổng chính, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt, tiếng Anh và địa chỉ, điện thoại của Học viện.

b) Biển tên đơn vị

- Đơn vị có khuôn viên riêng: Đặt trước cổng vào tòa nhà chính.

- Đơn vị có chung khuôn viên: Đặt tại lối vào chính khu làm việc của đơn vị.

c) Biển tên cá nhân: Được đặt trước bàn làm việc/phía trên cửa chính của phòng làm việc cá nhân (nếu có).

2. Hình thức biển tên (biển Học viện): Theo quy định chuẩn trực quan nhận diện Học viện.

Mục 3: Quy định khi đi xe ô tô

Điều 27. Vị trí ngồi trên xe khi đi xe cơ quan

1. Người có chức vụ cao nhất: Ngồi ở vị trí ở hàng ghế thứ hai phía tay phải, trừ trường hợp người có chức vụ cao nhất có sự lựa chọn riêng.

2. Trường hợp có lãnh đạo hai bên cùng đi xe: Lãnh đạo bên chủ nhà ngồi vị trí quan trọng thứ hai (hàng ghế thứ hai bên tay trái), lãnh đạo bên khách ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất (hàng ghế thứ hai bên tay phải).

3. Trong trường hợp người có chức vụ cao nhất tự lựa chọn vị trí ngồi, tiếp đó là người quan trọng thứ nhất tự lựa chọn vị trí ngồi, cuối cùng là người quan trọng

thứ hai; có thể xếp ba người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.

4. Khách có chức vụ cao hơn hoặc đồng cấp ngồi vị trí quan trọng thứ nhất; dưới cấp thì ngồi ở vị trí quan trọng thứ hai.

5. Ghế phụ hàng trên, bên phải người lái xe: Dành cho phiên dịch, người tháp tùng, trợ lý, thư ký,... hoặc người đi nhờ xe. Trường hợp đi nhờ phải có sự đồng ý của người xin điều xe.

Điều 28. Khi đi taxi hoặc xe cơ quan đón khách

1. Khi lãnh đạo Học viện đi công tác ngoài cơ quan sử dụng xe taxi thì vị trí ngồi như đi xe cơ quan.

2. Khi thuê taxi hoặc sử dụng xe cơ quan đi đón khách: Theo quy định tại Điều 27 của quy định này.

Điều 29. Ứng xử khi đi xe buýt

1. Có thái độ văn minh, lịch sự, không gây ồn ào, mất trật tự khi đang trên xe buýt.

2. Nhường ghế cho người khuyết tật, người già, trẻ em và phụ nữ có thai.

Điều 30. Nhiệm vụ của lái xe cơ quan

1. Khi đỗ xe, lái xe phải chọn vị trí thuận lợi cho người có vị trí quan trọng nhất lên xuống thuận tiện.

2. Người tháp tùng lãnh đạo có trách nhiệm đóng mở cửa xe khi lãnh đạo lên xuống. Trường hợp không có người làm nhiệm vụ mở cửa xe thì lái xe phải xuống xe để mở cửa cho khách/lãnh đạo.

3. Không tham gia trao đổi khi lãnh đạo trao đổi công việc trên xe.

CHƯƠNG V: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 31. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các đơn vị có trách nhiệm phổ biến, giám sát thực hiện Quy định này đến toàn thể cán bộ viên chức để nghiêm chỉnh thực hiện trong toàn Học viện.

2. Văn phòng Học viện chịu trách nhiệm giám sát chung về việc thực hiện Quy định này của các đơn vị, cá nhân trong Học viện.

3. Ban Thanh tra chịu trách nhiệm giám sát các hoạt động của giảng viên về việc thực hiện Quy định này ở Giảng đường.

4. Đoàn thanh niên và Hội sinh viên có trách nhiệm tuyên truyền và giám sát việc thực hiện Quy này của đoàn viên, hội viên và người học.

5. Công đoàn Học viện có trách nhiệm tuyên truyền và giám sát việc thực hiện Quy này của công đoàn viên.

6. Các đơn vị thuộc Học viện có trách nhiệm giám sát cán bộ, viên chức đến làm việc tại đơn vị mình.

Điều 32. Hiệu lực thi hành

Quy này là căn cứ đánh giá và bình xét thi đua hàng năm đối với các cá nhân và đơn vị.

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Mọi quy định trước đây trái với văn bản này đều bị bãi bỏ. Mọi sửa đổi, bổ sung Quy định do Giám đốc Học viện quyết định./.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH**

(Đã ký)

Nguyễn Thị Lan