

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ TĨNH



Cẩm nang

Văn hóa giao tiếp ứng xử

người Thành Sen

NĂM 2023



MỤC LỤC
CẨM NANG VĂN HÓA
GIAO TIẾP ỨNG XỬ NGƯỜI THÀNH SEN

LỜI MỞ ĐẦU	4
Phần 1. NHỮNG NGUYÊN TẮC CHUNG THỰC HIỆN VĂN HÓA GIAO TIẾP - ỨNG XỬ	5
1. Những hành vi giao tiếp ứng xử đẹp, hình thành nếp sống văn minh	6
2. Những hành vi giao tiếp chưa đẹp, cần loại bỏ	8
Phần 2. GIAO TIẾP - ỨNG XỬ TRONG GIA ĐÌNH	10
* Nguyên tắc chung	11
1. Con cháu đối với ông bà, cha mẹ	12
2. Ông bà, cha mẹ đối với con cháu	13
3. Đối với vợ chồng	14
4. Đối với anh chị em	15
Phần 3: GIAO TIẾP - ỨNG XỬ HỌC ĐƯỜNG, NƠI CÔNG SỞ	16
1. Giao tiếp - ứng xử trong học đường	17
1.1. Đối với giáo viên, viên chức, người lao động trong trường học	17



1.2. Đối với học sinh	19
2. Giao tiếp - ứng xử nơi công sở	20
Phần 4: GIAO TIẾP - ỨNG XỬ TRONG CỘNG ĐỒNG ...	22
1. Đối với hàng xóm, láng giềng	23
2. Đối với việc cưới	24
2.1. Người tổ chức	24
2.2. Khách tham dự	24
3. Đối với việc tang:	25
3.1. Gia đình có tang	25
3.2. Khách đến chia buồn	26
4. Ở nơi công cộng:	26
4.1. Tại vỉa hè, lòng đường	26
4.2. Tại bến xe ô tô, bến chờ xe buýt	27
4.3. Tại vườn hoa, quảng trường, tượng đài, công viên	28
4.4. Tại Bảo tàng, thư viện, nhà văn hóa	29
4.5. Tại khu vui chơi giải trí, điểm tham quan du lịch... ..	30
4.6. Tại cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo	31
5. Tại Trung tâm thương mại, siêu thị, chợ, nhà hàng, quán ăn	32
6. Giao tiếp - ứng xử trong du lịch	33



6.1. Đối với khách du lịch	33
6.2. Đối với các tổ chức cá nhân tham gia các hoạt động du lịch	34
6.3. Đối với người dân thành phố	35
7. Khi tham gia giao thông	36
7.1. Đối với lực lượng chức năng làm nhiệm vụ đảm bảo trật tự an toàn giao thông	36
7.2. Đối với cư dân sinh sống ven đường giao thông ...	37
7.3. Đối với người tham gia giao thông	38
7.3.1. Khi sử dụng các loại phương tiện công cộng: Xe buýt, taxi	40
7.3.2. Khi điều khiển xe gắn máy, xe máy điện, xe đạp điện, xe ô tô	41
7.3.3. Khi đi bộ	43



Lời mở đầu



Văn kiện Đại hội XIII của Đảng, trong chiến lược phát triển kinh tế 10 năm (2020 - 2030) đã chỉ rõ “Xây dựng môi trường văn hóa một cách toàn diện ở gia đình, nhà trường, cộng đồng dân cư để văn hóa thực sự là động lực, đột phá phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập quốc tế”.

Muốn xây dựng xã hội văn minh, trước hết cần xây dựng những con người văn hóa, có nhân cách, có lối sống tốt đẹp.

Cẩm nang “Văn hóa giao tiếp ứng xử người Thành Sen” được biên soạn với mong muốn tuyên truyền xây dựng lối sống văn hóa và thực hiện nếp sống văn minh đô thị đến các tổ chức, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp, trường học, công dân thành phố, các tổ chức cá nhân công tác, học tập, tham quan du lịch trên địa bàn Thành phố, nâng cao ý thức tự giác của mỗi người trong việc chấp hành pháp luật, kết hợp hài hòa lợi ích cá nhân và lợi ích của xã hội với tinh thần “Mỗi người vì mọi người, mọi người vì mỗi người”, đề cao trách nhiệm của bản thân, gia đình và cộng đồng góp phần xây dựng thành phố Hà Tĩnh “An toàn, văn minh, thân thiện” vì hạnh phúc của Nhân dân, vì sự phát triển của Thành phố.





PHẦN I

NHỮNG NGUYÊN TẮC CHUNG



1. Những hành vi giao tiếp ứng xử đẹp hình thành nếp sống văn minh.

- **Chào hỏi:** Đây là phép xã giao tối thiểu. Khi gặp nhau, tùy theo đối tượng mà chúng ta sẽ chào hỏi bằng một câu chào, một lời hỏi thăm, một nụ cười, một cái gật đầu.... với thái độ vui vẻ.



- **Biết “Cảm ơn” và “Xin lỗi”:** Cảm ơn khi bạn được người khác giúp đỡ hoặc nhận được sự quan tâm; xin lỗi khi bạn mắc lỗi hoặc lời xin lỗi mang tính xã giao khi cắt ngang câu chuyện của người khác.

- **Nói năng đúng mực:** Nói vừa phải, đủ nghe, nói gọn gàng, đủ ý và quan sát thái độ người nghe. Ngôn ngữ, lời nói chuẩn mực.



- **Biết lắng nghe, tiếp thu ý kiến của người khác:** bằng thái độ chân thành, cởi mở sẽ giúp hai bên hiểu nhau, tạo mối quan hệ tốt đẹp.

- **Văn hóa xếp hàng:** Hãy xếp hàng trật tự, văn minh ở những nơi công cộng bắt buộc phải xếp hàng. Không chen ngang, xô đẩy, gây ồn ào hãy nhường cho người già, trẻ em, người khuyết tật và phụ nữ có thai xếp hàng lên phía trước.



- Giúp đỡ người khác khi có thể:

Làm cho bản thân bạn trở nên lịch sự hơn và chắc chắn khi bạn cần sẽ có người khác sẵn sàng giúp đỡ bạn. Hãy thể hiện cảm xúc, sự quan tâm với những sự vật, sự việc xung quanh mình, đừng bàng quan, vô cảm với mọi người.



- Giữ lời hứa để tăng uy tín của bản thân: Lời hứa cực kỳ quan trọng. Bất cứ hoàn cảnh nào, nếu bạn thất hứa, bạn đã tự hạ thấp mình và làm giảm sút uy tín của bạn nhất là lời hứa với trẻ em.

- Ghi nhớ những ngày quan trọng trong năm:

Như ngày sinh nhật của những người thân trong gia đình, những người bạn thân, đồng nghiệp... Và trong những ngày này một lời chúc mừng tốt đẹp, một món quà nhỏ sẽ giúp mối quan hệ của bạn với họ tốt hơn.



2 Những hành vi ứng xử, thói quen xấu chưa đẹp cần loại bỏ

- **Sử dụng lời nói thiếu tế nhị, dung tục:** Những lời nói dung tục, thiếu tế nhị là điều cấm kỵ trong giao tiếp. Nếu bạn có thói quen sử dụng những từ này thì hãy lập tức loại bỏ nó ra khỏi ngôn ngữ giao tiếp của bạn.

- **Nói quá nhiều:** Không nên giành quyền độc thoại trong những cuộc giao tiếp, hãy để người khác cùng tham gia với bạn, trò chuyện cởi mở và tôn trọng lẫn nhau.



- **Ngắt lời người khác:** Việc ngắt lời người khác khi họ đang nói sẽ khiến cho họ có cảm giác khó chịu và không được tôn trọng. Vì vậy, hãy thật sự khéo léo khi muốn ngắt lời một ai đó.

- **Không tôn trọng người đang giao tiếp:** Lời nói, cử chỉ, hành vi thiếu tôn trọng, thiếu chân thành khi giao tiếp sẽ làm người khác khó chịu.

- **Tranh cãi không cần thiết:** Việc tranh luận một vấn đề nên dừng ở thời điểm thích hợp, đừng để sự tranh cãi đó dẫn đến những mâu thuẫn không đáng có, đặc biệt là ở những nơi công cộng.



- **Thiếu chừng mực:** Hãy luôn giữ chừng mực nhất định trong giao tiếp, đặc biệt là với người lớn tuổi, cấp trên hay phụ nữ.

- **Khen không đúng lúc:** Tùy vào điều kiện, hoàn cảnh và cả tâm lý của đối tượng, nếu bạn khen không đúng lúc, sẽ gây tác dụng ngược lại.

- **Hút thuốc lá nơi công cộng:** Hút thuốc lá nơi công cộng gây khó chịu và ảnh hưởng đến sức khỏe của những người xung quanh.



- **Khạc nhổ nơi công cộng:** Làm cho người khác rất khó chịu, mất vệ sinh và ảnh hưởng đến môi trường xung quanh.

- **Xả rác nơi công cộng:** Nếu bạn muốn môi trường sống của bạn sạch đẹp, trong lành thì việc xả rác không đúng chỗ là bạn đang làm ngược lại. Hãy bỏ tự duy chỉ làm đẹp nhà mình mà làm xấu nơi công cộng vì nơi công cộng là của chung.



- **Tiểu tiện nơi công cộng:** Vừa mất vệ sinh, vừa gây phản cảm tột độ. Hãy tiểu tiện đúng chỗ.

- **Ăn cắp vặt:** Những món đồ chẳng đáng giá để bạn phải đánh đổi danh dự của mình. Đừng để người khác đánh giá xấu về bạn, coi thường bạn chỉ vì một món đồ nhỏ ấy.





PHẦN 2

**GIAO TIẾP - ỨNG XỬ
TRONG GIA ĐÌNH**



Nguyên tắc chung trong gia đình



- Thực hiện phương châm “Xây dựng gia đình No ấm - Bình đẳng - Tiến bộ - Hạnh phúc”; lấy tôn ti, trật tự trong gia đình làm nền tảng trong giao tiếp - ứng xử.

- Chân thành, quan tâm, yêu thương, tôn trọng lẫn nhau; biết lắng nghe, có thái độ đúng mực; chia sẻ với nhau từng niềm vui cũng như nỗi buồn.

- Chủ động tìm cơ hội giao tiếp, thể hiện tình cảm, sự thân thiện...

- Trung thực, khách quan, không định kiến, không ép buộc, có tình, có lý.

- Luôn có ý thức giữ gìn hoà khí trong gia đình.



1. Con, cháu đối với ông bà, cha mẹ

* **Nên làm**

- Luôn quan tâm chăm sóc, động viên, giúp đỡ; phụng dưỡng khi ông bà, cha mẹ già yếu, ốm đau.

- Lễ phép, kính trọng, biết ơn, hiếu thảo và gần gũi với ông bà, cha mẹ.

- Thể hiện sự chân thành, không nói dối, làm buồn lòng ông bà, cha mẹ.

- Hỏi ý kiến ông bà, cha mẹ đối với những công việc quan trọng; biết lắng nghe những điều hay, lẽ phải từ ông bà, cha mẹ.

- Thuyết phục, giải thích cho ông bà, cha mẹ về những vấn đề khi chưa hiểu đúng hoặc xin lỗi về những hành động sai trái chưa đúng mực.



* **Không nên:**

- Ngược đãi, bạo hành đối với ông bà, cha mẹ.

- Đặt gánh nặng gia đình, con cái của bản thân lên ông bà, cha mẹ.



2. Ông bà, cha mẹ đối với con, cháu

* **Nên làm**

- Làm gương cho con, cháu noi theo trong mọi cử chỉ, hành động, lời nói.

- Thể hiện tình yêu thương, gắn bó và che chở cho con, cháu. Tạo sự công bằng giữa các con, cháu.

- Quan tâm, khuyến khích, động viên con, cháu phát huy điểm mạnh và khắc phục hạn chế; biết sống tốt, sống có ích cho bản thân, gia đình và xã hội.



* **Không nên**

- La mắng, quát nạt, bạo hành, phân biệt đối xử, áp đặt vô điều kiện với con, cháu.

- Trọng nam, khinh nữ; trọng con trưởng, xem thường con thứ.

- Nói sai sự thật hoặc không giữ đúng lời hứa với con, cháu.

- So sánh, chê bai con, cháu quá mức.

- Cử chỉ, hành vi, lời nói thiếu chuẩn mực.

- Cưng chiều con, cháu quá mức.



3. Đối với vợ, chồng

* **Nên làm**

- Chung thủy là giá trị cốt lõi, bền vững của cuộc sống vợ chồng.

- Bình đẳng, cùng có trách nhiệm trong chăm sóc con cái. Dành thời gian cho gia đình, nhất là vào cuối tuần, cùng nhau nấu ăn, đi chơi... từ đó củng cố, gắn kết tình cảm giữa các thành viên trong gia đình.



- Thể hiện tình cảm, sự tôn trọng, quan tâm, yêu thương, chăm sóc lẫn nhau.

- Cùng bàn bạc, thảo luận để thống nhất giải quyết các công việc của gia đình.

- Hoà nhã, biết lắng nghe, cảm thông, chia sẻ, độ lượng và tha thứ cho nhau.

- Tôn kính, xem trọng gia đình vợ, chồng như gia đình mình.

- Đối đãi chu toàn và xem những việc của gia đình 2 bên như việc của mình để cùng thu vén, sắp xếp.

- Chăm sóc chu đáo cha mẹ 2 bên, đặc biệt khi đau ốm, bệnh tật.



*** Không nên**

- Độc đoán, gia trưởng, áp đặt ý chí của cá nhân với người bạn đời.
- Chỉ trích nhau trong giao tiếp và có hành vi bạo hành.
- Ghen tuông quá mức.
- Soi mói, nặng lời với nhau.
- Suồng sã, thô lỗ trong đời sống vợ chồng.



4. Đối với anh, chị, em

*** Nên làm**

- Phải thể hiện tôn ti, trật tự trong xưng hô, giao tiếp, biết tôn trọng, bao dung, nhường nhịn nhau trong cuộc sống.

- Hoà thuận, yêu thương, lắng nghe, khuyên bảo nhau những điều hay, lẽ phải để sống tốt hơn.

- Quan tâm, chia sẻ, giúp đỡ nhau cùng tiến bộ, cùng phát triển kinh tế và sẵn sàng tương trợ khi gặp khó khăn, hoạn nạn.



*** Không nên**

- Hỗn xược, bất kính với người lớn tuổi hơn mình.

- So sánh, đổ kỵ, đùn đẩy trách nhiệm lẫn nhau.

- Bỏ mặc, xa lánh, hắt hủi anh, chị, em trong lúc khó khăn, hoạn nạn.





PHẦN 3

GIAO TIẾP - ỨNG XỬ HỌC ĐƯỜNG, NƠI CÔNG SỞ



1. Giao tiếp - ứng xử trong học đường

1.1 Đối với giáo viên, viên chức, người lao động trong trường học

* *Nên làm*

- Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về quyền và nghĩa vụ của công dân, viên chức, nhà giáo, người lao động trong các cơ sở giáo dục.

- Thực hiện lối sống lành mạnh, tích cực, quan tâm chia sẻ và giúp đỡ người khác.

- Có tác phong, ngôn ngữ, hành động đúng chuẩn mực, mô phạm trong môi trường giáo dục; tuân thủ các nguyên tắc về văn hóa giao tiếp đối với đồng nghiệp, phụ huynh, học sinh.



- Bảo vệ, giữ gìn cảnh quan cơ sở giáo dục; xây dựng môi trường giáo dục an toàn, thân thiện, xanh, sạch, đẹp.

- Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp với môi trường và hoạt động giáo dục.



* Không nên:

- Không sử dụng trang phục gây phản cảm.
- Không hút thuốc lá, sử dụng đồ uống có cồn, chất cấm trong cơ sở giáo dục theo quy định của pháp luật; không tham gia tệ nạn xã hội, không vi phạm pháp luật.
- Không sử dụng mạng xã hội để phát tán, tuyên truyền, bình luận những thông tin hoặc hình ảnh trái thuần phong mỹ tục, trái đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước hoặc làm ảnh hưởng xấu đến môi trường giáo dục.



- Không gian lận, dối trá, vu khống, gây hiềm khích, quấy rối, ép buộc, đe dọa, bạo lực với người khác.
- Không làm tổn hại đến sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của bản thân, người khác và uy tín của tập thể.



1.2 Đối với học sinh

* **Nên làm**

- Kính trọng, lễ phép với thầy, cô giáo, thân thiện với bạn bè.

- Chấp hành nghiêm túc các yêu cầu, quy định của nhà trường, của pháp luật.

- Có Ngôn ngữ, hành động, thái độ đúng mực, trung thực, hợp tác, giúp đỡ bạn bè.

- Sử dụng trang phục sạch sẽ, gọn gàng phù hợp với lứa tuổi và hoạt động giáo dục.

- Sử dụng đúng quy định mạng internet, đặc biệt là các trang mạng xã hội như Facebook, Zalo, Tiktok, Instagram... để phục vụ cho việc học tập, giải trí và hoàn thiện nhân cách của bản thân.

* **Không nên**

- Không tham gia các tệ nạn xã hội, vi phạm pháp luật.

- Không bịa đặt thông tin; không xúc phạm tinh thần, danh dự, nhân phẩm thầy cô và bạn học, không thực hiện các hành vi bạo lực học đường.

- Không nói tục, chửi bậy, miệt thị, xúc phạm, gây mất đoàn kết; không phát tán thông tin để nói xấu, làm ảnh hưởng đến danh dự, nhân phẩm thầy cô và bạn học khác.



2. Văn hóa công sở

* **Nên làm**

- Có tác phong làm việc nghiêm túc; thái độ lịch sự, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.

- Cán bộ, công chức, viên chức phải ứng xử có văn hóa, tôn trọng và bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp; chân thành, thân thiện và đoàn kết, hợp tác, hỗ trợ lẫn nhau hoàn thành nhiệm vụ.

- Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp, của tập thể; thẳng thắn góp ý với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan. Không được lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của đồng nghiệp.

- Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức phải xưng tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; âm lượng vừa đủ nghe; không tỏ thái độ thiếu lịch sự, không gắt gỏng hay nói trống không; không ngắt điện thoại đột ngột.

- Thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện về phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; không ngừng học tập, nghiên cứu để nâng cao kiến thức, trình độ, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm công tác. Thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thành, tận tụy, khiêm tốn, giản dị.



- Tuân thủ thứ bậc hành chính, chấp hành sự chỉ đạo, điều hành, phân công nhiệm vụ của tổ chức, người có thẩm quyền.

*** Không nên**

- Không có thái độ hách dịch, những nhiễu; không gây căng thẳng, bức xúc, dọa nạt người dân.

- Không sử dụng bia, rượu, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực. Không hút thuốc lá trong khuôn viên của trụ sở cơ quan, phòng làm việc, phòng họp và hội trường. Không tham gia các tệ nạn hoặc các hành vi khác trái với quy định pháp luật dưới mọi hình thức.

- Không đi muộn, về sớm; không làm việc riêng, không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc; không truy cập các trang mạng có nội dung không liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

- Không có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...)

- Xu nịnh, lấy lòng cấp trên; né tránh tự phê bình và phê bình; bao che khuyết điểm, cục bộ, bè phái, lợi ích nhóm; gây mất đoàn kết nội bộ.

- Tham ô, tham nhũng, lãng phí; cơ hội, thực dụng, chủ nghĩa cá nhân, sống ích kỷ, hẹp hòi, ganh ghét, đố kỵ; đưa thông tin sai sự thật về cấp trên, cấp dưới, đồng chí, đồng nghiệp và tình hình đời sống xã hội.

- Sử dụng điện thoại, làm việc riêng trong hội họp.





PHẦN 4

GIAO TIẾP - ỨNG XỬ TRONG CỘNG ĐỒNG



1. Đối với hàng xóm, láng giềng

* Nên làm

- Thường xuyên tiếp xúc, gặp gỡ trao đổi để tạo sự thân thiện, gắn bó.

- Cảm thông, chia sẻ và sẵn sàng giúp đỡ nhau khi có việc cần.

- Giữ vệ sinh và thường xuyên quét dọn khuôn viên chung.

- Khi xảy ra mâu thuẫn phải biết kiềm chế, cùng tìm hướng giải quyết mâu thuẫn với phương châm “một sự nhịn, chín sự lành”.



* Không nên



- Bàn luận quá sâu vào những việc riêng tư của hàng xóm.

- Làm hàng xóm khó chịu vì những âm thanh quá lớn của gia đình bạn.

- Chuyện nhỏ nhặt hàng ngày đừng xé ra to làm ảnh hưởng đến tình cảm xóm giềng.

- Phản bác, bình luận gay gắt về quan điểm tôn giáo, tín ngưỡng của nhau.

- Chiếm dụng không gian, khuôn viên chung để đồ vật và trồng cây của riêng mình.

- Thả súc vật chạy rông, phóng uế nơi công cộng.



2. Đối với việc cưới

2.1. Người tổ chức

- Tiếp đón niềm nở, thân thiện, chu đáo đối với khách tham dự.

- Tổ chức lễ cưới trang trọng, vui tươi, tiết kiệm, phù hợp. Bắt đầu đúng giờ ghi trong thiệp mời.

- Khuyến khích báo hỷ thay cho mời dự lễ; tổ chức tiệc trà thay cho tổ chức tiệc mặn tại gia đình, hội trường cơ quan, nhà văn hoá...

- Tổ chức tiệc cưới, tiệc vui đảm bảo đúng thời gian quy định (không mở loa máy trước 6 giờ sáng và sau 22 giờ đêm); không dựng rạp đám cưới ở lòng đường, vỉa hè...



2.2. Khách tham dự

- Thái độ vui vẻ, thân thiện chia sẻ niềm vui với gia chủ.

- Đến đúng giờ theo thiệp mời.

- Trang phục đẹp, lịch sự, tao nhã.

- Tế nhị trong ăn, uống.

- Tránh ép nhau uống bia, rượu vì vừa có hại cho sức khỏe, lại vừa gây lãng phí tiền bạc của gia chủ.



- Không nên ở lại quá lâu làm mất thời gian của gia chủ và ảnh hưởng tới việc phục vụ của nơi tổ chức tiệc.
- Đừng tỏ ra khó chịu vì chuyện đón tiếp không được chu đáo.

3. Đối với việc tang

3.1. Người có tang

- Tiếp đón lịch sự, thân thiện với khách đến chia buồn.
- Dựng lán, nhà bạt, sử dụng loa đài không làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.
- Không để thi hài quá thời gian quy định.
- Hạn chế đốt vàng mã, không rắc, rải vàng mã và các loại tiền trên đường đi đưa tang.



3.2. Khách đến chia buồn

- Chọn trang phục màu trắng hoặc màu tối, kín đáo, lịch sự không cầu kỳ, lòe loẹt, hở hang.

- Thái độ trang nghiêm, tôn trọng người đã khuất.

- Chân thành chia buồn với mất mát của gia chủ.

- Làm theo hướng dẫn của gia đình và quy định của địa phương người mất khi đến viếng.

- Không bàn tán về nghi thức hoặc tự thực hiện theo ý mình.



4. Ở nơi công cộng

4.1. Tại vỉa hè, lòng đường

* Nên làm:

- Giữ gìn, làm đẹp cảnh quan, bảo vệ môi trường.

- Duy trì trật tự, vệ sinh thường xuyên.

- Đổ rác đúng giờ, đúng nơi quy định.

- Dừng, đỗ xe đúng nơi quy định.

* Không nên làm:

- Lấn, chiếm vỉa hè, lòng đường.

- Treo, đặt biển hiệu, bảng quảng cáo trái quy định.

- Đun, nấu, đốt lửa trên vỉa hè, lòng đường.

- Tự ý thay đổi hiện trạng vỉa hè, lòng đường.

- Tự tập đông người làm cản trở giao thông.

- Thả rông súc vật.



4.2. Tại bến xe ô tô, bến chờ xe buýt, bến thuyền.

* **Nên làm**

- Tuân thủ nội quy, hướng dẫn; giữ gìn trật tự, an ninh, vệ sinh chung.
- Xếp hàng mua vé; lên, xuống phương tiện đúng nơi quy định.



* **Không nên làm:**

- Tranh giành, chèo kéo khách; đón xe, trả khách không đúng nơi quy định.
- Chen lấn, xô đẩy khi lên xuống xe, thuyền.
- Mua, bán hàng rong.
- Ăn uống, ngủ, nghỉ, vệ sinh tùy tiện.
- Để hành lý, hàng hóa lộn xộn.



4.3. Tại vườn hoa, quảng trường, tượng đài, công viên.

* **Nên làm:**

- Tham gia bảo vệ, đóng góp, phát huy giá trị công trình.
- Giữ gìn trật tự, vệ sinh không gian chung.
- Trang phục phù hợp và hành vi đúng mực.
- Bảo vệ, chăm sóc cây xanh



* **Không nên làm:**

- Viết, vẽ, treo, dán quảng cáo, leo trèo lên tượng đài và công trình.
- Hái hoa, bẻ cành, phá rào, trèo cây, hái quả, ném vỡ bóng đèn ...
- Bà, bán hàng, kinh doanh dịch vụ nơi không được phép.
- Nằm trên ghế đá và các hành vi gây phản cảm khác.
- Tắm, giặt tại đài phun nước công cộng.



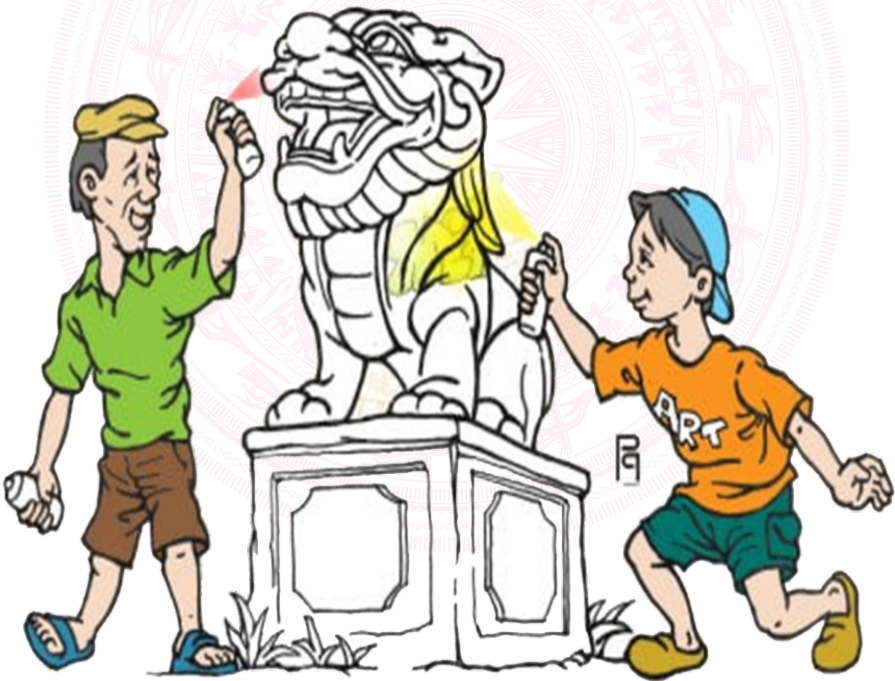
4.4. Tại Bảo tàng, thư viện, nhà văn hóa

*** Nên Làm :**

- Tuân thủ nội quy, hướng dẫn.
- Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung.
- Đóng góp, xây dựng và bảo vệ tài sản.

*** Không nên làm:**

- Làm hư hại, sai lệch hiện vật, tài sản.
- Viết, vẽ lên các công trình, hiện vật trưng bày...
- Mang theo vật nuôi.
- Mang phương tiện, vật dụng dễ cháy, nổ.



4.5. Tại khu vui chơi, giải trí, điểm tham quan du lịch

* **Nên làm:**

- Tuân thủ nội dung, hướng dẫn.

- Trang phục phù hợp.

- Thể hiện tình cảm đúng mực.

- Xếp hàng khi mua vé và sử dụng dịch vụ.

- Mua, bán hàng đúng nơi quy định.

- Tôn trọng văn hóa, phong tục tập quán của địa phương.

- Giữ gìn an ninh, trật tự, vệ sinh môi trường.



* **Không nên làm:**

- Chen lấn, xô đẩy, gây rối.

- Ăn uống, ngủ, nghỉ, vệ sinh tùy tiện.

- Tổ chức các hoạt động trái quy định.

- Tranh giành khách, chèo kéo du khách sử dụng dịch vụ.

- Nâng giá hàng hóa và dịch vụ đối với khách du lịch.

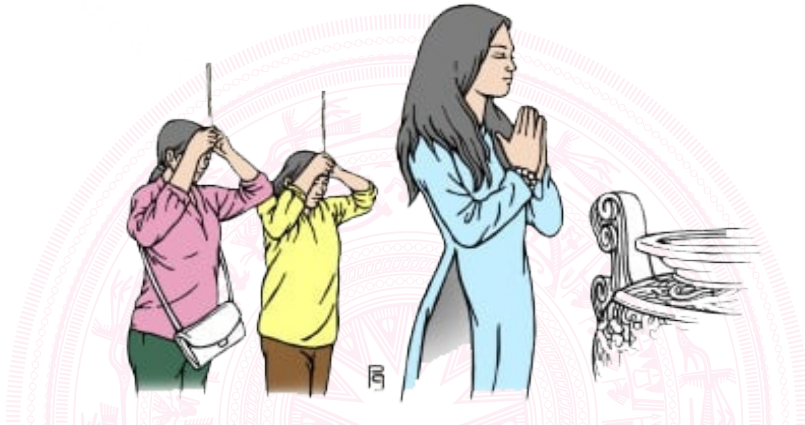
- Sử dụng đồ chơi kích động bạo lực gây nguy hiểm, độc hại.



4.6. Tại cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo

* **Nên làm:**

- Tôn trọng tự do tín ngưỡng, tôn giáo.
- Giữ gìn, phát huy nghi thức, giá trị truyền thống.
- Chấp hành quy định, hướng dẫn tại nơi thờ tự.



- Đi nhẹ, nói khẽ, giữ gìn trật tự, vệ sinh chung.
- Thắp hương, đốt vàng mã đúng nơi quy định.

* **Không nên làm:**

- Thực hành, ủng hộ mê tín dị đoan.
- Lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để trục lợi, xâm hại lợi ích của tập thể, cá nhân.
- Xâm hại cảnh quan, không gian tín ngưỡng, tôn giáo.
- Mặc trang phục hở hang, không phù hợp thuần phong mỹ tục, gây phản cảm.
- Đốt quá nhiều vàng mã.
- Chen lấn, xô đẩy, tranh giành lễ vật và cài, dặt tiền Việt Nam không đúng chỗ.



5. Tại Trung tâm thương mại, siêu thị, chợ, nhà hàng quán ăn

* **Nên làm:**

- Niêm yết giá bán và nguồn gốc sản phẩm chính xác.

- Cung cấp, trao đổi thông tin, giao tiếp đúng mực.

- Xếp hàng khi mua bán, sử dụng dịch vụ.

- Sử dụng bao bì, túi đựng thân thiện với môi trường.

- Bỏ rác vào thùng rác, nhắc nhở người khác bỏ rác đúng chỗ.

- Đảm bảo an toàn phòng chống cháy nổ.

* **Không nên làm:**

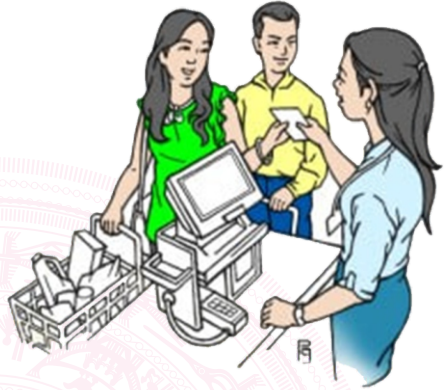
- Mua, bán hàng giả, kém chất lượng, hàng độc hại, phi pháp.

- Nói sai thông tin hàng hóa, cân đong không chính xác.

- Chen lấn, xô đẩy khi mua hàng.

- Say rượu, bia; nói to gây mất an ninh trật tự.

- Trộm cắp hàng hóa, tài sản.



6. Du lịch

6.1 Đối với khách du lịch

* Nên làm

- Ứng xử văn minh, tôn trọng phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa địa phương, bảo vệ và giữ gìn tài nguyên du lịch, môi trường du lịch;

- Thực hiện nội quy của khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch.

- Thanh toán tiền dịch vụ theo hợp đồng, phí, lệ phí và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật.



* Không nên:

- Không gây phương hại đến hình ảnh, truyền thống văn hóa của địa phương.

- Không xâm hại tài nguyên du lịch, môi trường du lịch.

- Không vứt rác bừa bãi.



6.2 Đối với các tổ chức cá nhân tham gia các hoạt động du lịch

* Nên làm

- Đảm bảo đưa du khách đi đến đầy đủ các địa điểm đã có trong hợp đồng.
- Liên hệ địa điểm ăn nghỉ cho du khách đảm bảo chất lượng, giá cả phù hợp.
- Cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch; thông báo, chỉ dẫn kịp thời cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp; áp dụng biện pháp cần thiết, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.

* Không nên

- Phân biệt đối xử với khách du lịch, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch; tranh giành khách du lịch, nài ép khách du lịch mua hàng hóa, dịch vụ.

- Kinh doanh du lịch khi không đủ điều kiện kinh doanh, không có giấy phép kinh doanh.

- Hành nghề hướng dẫn du lịch khi không đủ điều kiện hành nghề.

- Quảng cáo không đúng loại, hạng cơ sở lưu trú du lịch đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận.



6.3 Đối với người dân thành phố

* Nên làm

- Thân thiện, nhiệt tình giúp đỡ du khách khi tham quan Thành phố.
- Mỗi người dân thành phố hãy là 1 hướng dẫn viên du lịch trong việc quảng bá Thành phố đến với du khách.



* Không nên

- Lợi dụng khách du lịch để xin tiền, ăn chặn tiền của du khách trong các dịch vụ.
- Không bán các hàng hóa cho du khách không đúng với giá niêm yết.



7. Giao tiếp, ứng xử trong giao thông:

7.1 Đối với lực lượng chức năng làm nhiệm vụ đảm bảo trật tự an toàn giao thông:

* **Nên làm**

- Khi tiếp xúc với Nhân dân và người có hành vi vi phạm pháp luật về giao thông đường bộ, phải có tác phong, thái độ, văn hóa ứng xử đúng mực và phù hợp.
- Phát hiện, ngăn chặn, xử lý kịp thời hành vi vi phạm pháp luật về giao thông đường bộ và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan theo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền quy định. Thực hiện đúng quy định của pháp luật về giao thông đường bộ.



* **Không nên**

- Có thái độ, hành vi ứng xử không đúng mực, thiếu văn hoá, thiếu tôn trọng người tham gia giao thông.
- Nhận tiền hoặc các lợi ích vật chất để bỏ qua hành vi vi phạm của người tham gia giao thông.



7.2 Đối với cư dân sinh sống ven đường giao thông:

* *Nên làm*

Hỗ trợ, giúp đỡ người đi đường khi không may bị tai nạn giao thông hoặc hỏng hóc xe cộ.

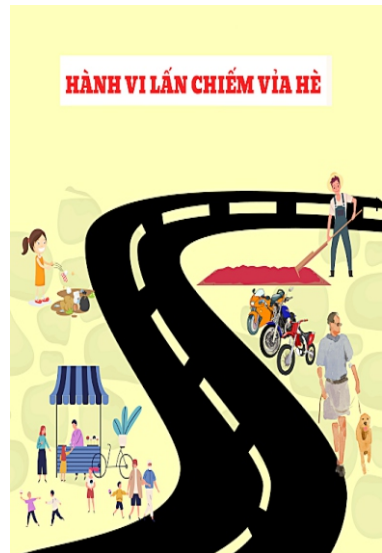


* *Không nên*

- Không lấn chiếm lòng đường, vỉa hè để kinh doanh buôn bán, sử dụng sai mục đích, làm ảnh hưởng đến quá trình tham gia giao thông của người đi đường.

- Không thả rông súc vật ngoài đường.

- Không coi nới công trình dân sinh, lấn chiếm đất giao thông, không làm mái che, mái vẩy che khuất tầm nhìn của người tham gia giao thông.



7.3 Đối với người tham gia giao thông:

* Nguyên tắc chung.



- Chấp hành nghiêm các quy định của Luật Giao thông đường bộ, thực hiện văn hoá giao thông.

- Không vi phạm và tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật, trật tự an toàn giao thông.

- Bảo đảm tình trạng sức khỏe về thể chất và tinh thần khi tham gia giao thông.

- Khi tham gia giao thông phải đi bên phải, đi đúng phần đường, làn đường và phải chấp hành hệ thống báo hiệu đường bộ.

- Không phát, nhận tờ rơi khi tham gia giao thông.



- Tận tình giúp đỡ người bị nạn, người già, người khuyết tật, trẻ em khi tham gia giao thông. Có thái độ hợp tác, hành vi ứng xử văn minh, lịch sự khi xảy ra tai nạn giao thông.



- Khi thấy các sự cố về đường sá, phương tiện, nên chủ động báo hiệu, thông báo cho các tổ chức liên quan, để kịp thời xử lý.



7.3.1. Khi sử dụng các loại phương tiện công cộng: Xe buýt, taxi ...

*** Nên làm**

- Xếp hàng khi lên tàu, xe.
- Để người trên xe xuống trước rồi hãy bước lên.

- Hãy giúp đỡ người khác khi lên, xuống xe khi cần thiết.

- Nhường chỗ cho người già, trẻ em, người khuyết tật và phụ nữ mang thai.

- Hãy tổ giác những hành vi lợi dụng móc túi trên các phương tiện công cộng.

- Khi đi xe buýt hãy chuẩn bị sẵn tiền lẻ để trả tiền xe (đừng bắt người khác chờ đợi bạn).



*** Không nên**

- Nói chuyện quá lớn làm ảnh hưởng đến người khác.

- Xả rác trên phương tiện công cộng.

- Hút thuốc lá trên các phương tiện công cộng.



7.3.2. Khi điều khiển xe gắn máy, xe máy điện, xe đạp điện, xe ô tô

* **Nên làm**

- Đã uống rượu, bia thì tuyệt đối không lái xe.

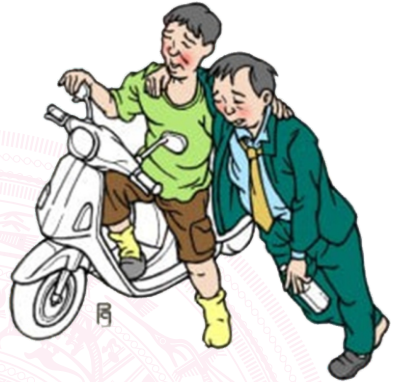
- Khi đi xe gắn máy, xe máy điện, xe đạp điện phải đội mũ bảo hiểm đúng quy định, bảo đảm chất lượng và cài quai đúng quy cách.

- Hãy thắt dây an toàn khi đi xe ô tô ở tất cả các hàng ghế có trang bị dây an toàn.

- Không sử dụng điện thoại, sử dụng ô, dù khi đang điều khiển xe hoặc làm các việc khác gây mất tập trung khi lái xe.

- Phải ra tín hiệu trước khi cho xe chuyển hướng.

- Hãy giữ khoảng cách an toàn với xe chạy phía trước để kịp thời xử lý các tình huống bất ngờ có thể xảy ra.



- Không chạy quá tốc độ quy định và phóng nhanh, vượt ẩu, vượt đèn đỏ, lấn tuyền. Tập luyện thói quen và ý thức lái xe an toàn.



- Hãy chú ý nơi dành cho người đi bộ qua đường.

- Sử dụng còi đúng lúc và khi thật sự cần thiết.

- Khi xảy ra va quẹt hãy luôn giữ bình tĩnh và ứng xử văn minh.

- Hãy nhắc người khác khi họ quên tắt đèn, gạt chân chống...

*** Không nên**

- Tự tập gây cản trở giao thông, lạng lách, đánh võng, đua xe trái phép.

- Chen lấn, leo lên khi kẹt xe.

- Chạy quá nhanh làm văng nước, chất bẩn trên mặt đường lên người khác.



7.3.3. Khi đi bộ

* Nên làm

- Luôn đi trên lề đường, không đi xuống lòng đường. Trong trường hợp bắt buộc phải xuống lòng đường, hãy quan sát thật kỹ những phương tiện xung quanh để tránh không xảy ra va quệt.

- Đi đúng nơi dành cho người đi bộ, khi qua đường, phải đi đúng vạch, đúng lúc đèn dành cho người đi bộ được phép qua.

- Nên nhặt bỏ những thứ nguy hiểm trên lề đường như chai lọ, đá vụn... vì nó có thể gây nguy hiểm cho mình và người khác.

* Không nên

- Khách nhỏ, xả rác ngoài đường.

- Nói chuyện quá lớn, đùa giỡn gây mất trật tự.

- Có thái độ, cử chỉ quá thân mật ngoài đường.



TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Gisele D'assally - Jean Beaudry, Nguyễn Văn Hán - Phan Trác Hiệu (biên dịch) (1998). Nghệ thuật sống xã giao hàng ngày, Nxb. Trẻ, Tp.HCM.
- Cung Vũ (2012), Đắc nhân tâm cư xử, xã giao hàng ngày, NXB. Văn hoá thông tin, Hà Nội.
- Chu Nam Chiếu - Tôn Văn Hiếu (chủ biên), Phương Linh (người dịch) (2014). Học cách ứng xử - Tôi tin tôi có thể làm được, NXB. Kim Đồng, Hà Nội.
- Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 12 tháng 01 năm 1998 của Bộ Chính trị về việc thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang và lễ hội và Nghị định 110/2018/NĐ-CP của Chính phủ về quản lý và tổ chức lễ hội.
- Nghị định số 100/2019/NĐ-CP ngày 31/12/2019 của Chính phủ về quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt.
- Quyết định số 854/QĐ-BVHTTDL ngày 17/03/2020 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch về ban hành Kế hoạch thực hiện thí điểm “Bộ tiêu chí ứng xử trong gia đình” năm 2020.
- Quyết định số 31/2012/QĐ-UBND ngày 6/7/2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành quy chế thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội và tổ chức kỷ niệm ngày truyền thống, đón nhận các danh hiệu thi đua trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh và Quyết định số 23/2019/QĐ-UBND ngày 07/3/2019 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quyết định số 31/2012/QĐ-UBND,
- Quyết định số 430/QĐ-UBND ngày 12/3/2019 về ban hành quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Tĩnh.
- Kết luận số 29-KL/TU của BTV Tỉnh ủy Hà Tĩnh về tiếp tục siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính nâng cao đạo đức công vụ trong cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, chiến sỹ, lực lượng vũ trang, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.



Chịu trách nhiệm xuất bản:

NGUYỄN DUY ĐỨC

Phó Chủ tịch UBND thành phố

Ban biên tập:

HỒ QUỐC TUẤN

Trưởng phòng Văn hóa - Thông tin Thành phố

NGUYỄN DUY CƯỜNG

Phó phòng Văn hóa - Thông tin Thành phố

LÊ THỊ THÚY

Chuyên viên phòng Văn hóa - Thông tin Thành phố

SÁCH KHÔNG BÁN