

TỔNG CÔNG TY  
ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG**  
**ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG**

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ-CEPC

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành "Quy tắc ứng xử văn hóa**  
**Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung"**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG**

*Căn cứ Quyết định số 3017/QĐ-BGD&ĐT ngày 19/6/2006 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung trên cơ sở Trường Trung học Điện 3;*

*Căn cứ Quyết định số 208/QĐ-HĐTV ngày 02/4/2021 Hội đồng thành viên Tổng công ty Điện lực miền Trung về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung;*

*Căn cứ công văn số 2672/EVNCPC-TCNS ngày 12/4/2021 và công văn số 3647/EVNCPC-TCNS ngày 15/5/2021 của Tổng công ty Điện lực miền Trung về việc triển khai thực hiện công tác văn hóa doanh nghiệp (VHDN) năm 2021;*

*Theo đề nghị của ông Trưởng Phòng Tổng hợp.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy tắc ứng xử Văn hóa Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung".

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay cho Quyết định số 277/QĐ-CDMT ngày 24/2/2014.

**Điều 3.** Các Phòng, Khoa trong Nhà trường và cán bộ, viên chức Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- EVNCPC (báo cáo);
- Các đơn vị;
- CD, ĐTN;
- Lưu VT, TH.

**HIỆU TRƯỞNG**

## **QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA** **Trường Cao đẳng Điện lực miền Trung**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CEPC ngày )

### **Phần I** **QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ**

#### **I. Ứng xử đối với các Phòng, Khoa:**

1. Phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng Phòng, Khoa.
2. Khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất để các Phòng, Khoa hoàn thành tốt nhiệm vụ.
3. Xây dựng, duy trì môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng và công bằng.

#### **II. Ứng xử với cá nhân:**

##### **1. Nhà trường với cán bộ viên chức (CBVC):**

- 1.1 Đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi CBVC phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Nhà trường.
- 1.2. Yêu cầu CBVC thực hiện tốt các quy định của pháp luật và Nhà trường.
- 1.3. Trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc tốt nhất cho CBVC.
- 1.4. Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, đảm bảo thu nhập cho CBVC.
- 1.5. Giáo dục CBVC biết tôn trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống của ngành Điện.
- 1.6. Động viên, khuyến khích và tôn vinh kịp thời những cá nhân, tổ chức tham gia các hoạt động đoàn thể làm từ thiện, ủng hộ các sáng kiến giúp đỡ cộng đồng.

##### **2. Đối với cá nhân từng CBVC**

- 2.1. Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Nhà trường và đạo đức Nhà giáo.
- 2.2. Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
- 2.3. Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.
- 2.4. Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ làm việc trong sáng. Nâng cao hiểu biết và phát huy truyền thống của ngành Điện.
- 2.5. Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức và sử dụng công nghệ mới. Thường xuyên nghiên cứu, tìm hiểu, mạnh dạn tích cực đổi mới phương pháp dạy học, thực hiện tốt phương châm đào tạo của Trường.

2.6. Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.

2.7. Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.

2.8. Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác. Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, nhân viên chào lãnh đạo trước. Khi không biết rõ thông tin về người đang gặp thì thực hiện nguyên tắc: ai nhìn thấy trước thì chào trước, người được chào phải đáp lại thân thiện, lịch sự.

2.9. Khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự phù hợp với từng hoàn cảnh.....

2.10. Giữ gìn, bảo vệ uy tín của Nhà trường. Không có những hành động trực lợi cá nhân trên vị trí công việc, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Nhà trường.

2.11. Giữ gìn cảnh quan môi trường, CBVC tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Không tiếp khách của cá nhân trong phòng làm việc. Khi cần trao đổi công việc, nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

2.12. Dừng cảm đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Nhà trường.

2.13. Không nói tục, cư xử suồng sã, hay có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.

2.14. Trong giờ làm việc, ngoài giờ làm việc, buổi trưa không uống rượu bia để đồ mặt, nói to hoặc có lời nói, hành động bất bình thường, thiếu văn minh lịch sự; đặc biệt không được uống đến mức say xỉn không làm chủ được bản thân gây ảnh hưởng đến Nhà trường, đơn vị nơi làm việc.

2.15. Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn.

### **3. Lãnh đạo với CBVC:**

3.1. Lãnh đạo Nhà trường luôn tôn trọng mỗi cá nhân là CBVC trong đơn vị. Luôn tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến. Tuyển chọn công tâm, khách quan, dùng người đúng việc, đúng vị trí. Chỉ bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo những CBVC có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

3.2. Trong điều hành, xử lý công việc: Lãnh đạo đơn vị giao việc cụ thể cho từng nhân viên mình quản lý. Yêu cầu họ phải thông thạo về chuyên môn, trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc đề xuất, tham mưu Lãnh đạo cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời Lãnh đạo cũng phải có thái độ nhiệt huyết để khơi dậy tinh thần làm việc cho nhân viên.

3.3. Lãnh đạo phải: biết lắng nghe đề xuất và các ý kiến phản hồi của nhân viên; biết khen, khuyến khích động viên nhân viên đúng lúc, đúng chỗ và phê bình nhân viên một cách hợp lý.

3.4. Khi đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên mình quản lý, Lãnh đạo phải công tâm, trung thực, công bằng, không lòng động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập nhân viên.

3.5. Lãnh đạo phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện (hoặc có thể gật đầu mỉm cười đáp lại) khi nhân viên cúi chào dưới chào mình.

#### **4. CBVC với Lãnh đạo**

4.1. Giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với lãnh đạo. Nhân viên phải tự khẳng định được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo.

4.2. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và thực hiện mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

4.3. Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với cấp trên.

4.4. Tôn trọng ý kiến của cấp trên. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, thẳng thắn và thiện chí. Không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn thư nặc danh làm tổn hại uy tín của cấp trên.

4.5. Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với cấp trên trực tiếp của người ra quyết định, đồng thời không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

#### **5. Ứng xử trong quan hệ đồng nghiệp**

5.1. Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.

5.2. Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Chân thành và thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp.

5.3. Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp trong phòng, khoa để học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không đảm nhiệm. Khi được giao cùng đồng nghiệp giải quyết một công việc thì phải chủ động phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp để cùng thực hiện tốt mọi nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.

Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.

5.4. Đối với đồng nghiệp khác phòng, khoa: Sẵn sàng, nhanh chóng phối hợp công việc một cách hiệu quả nhất. Không có thái độ gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi giải quyết và phối hợp công việc. Khi phát hiện

đồng nghiệp khác có hành động thiếu hợp tác trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo của các bên liên quan.

## **6. Ứng xử của CBVC với Người học - Sinh viên (NHSV)**

### **6.1. Trong giao tiếp giữa CBVC với NHSV:**

a. CBVC phải là người nghiêm túc, mẫu mực, nhẹ nhàng, lắng nghe ý kiến, ghi chép đầy đủ các nội dung phản ánh, đề xuất, kiến nghị của NHSV.

b. Hướng dẫn giải thích các thắc mắc của NHSV rõ ràng, cụ thể về các quy định của Nhà trường khi giải quyết các thủ tục hành chính (nếu NHSV có yêu cầu). Trường hợp vượt quá quyền hạn giải quyết phải hướng dẫn NHSV gặp cấp có thẩm quyền để giải quyết.

### **6.2. Trong giao tiếp giữa Thầy và Trò:**

a. Thầy, cô giáo phải nhiệt tình, tận tâm trong giảng dạy và giáo dục NHSV, độ lượng với NHSV.

b. Đảm bảo sự công bằng trong đánh giá kết quả học tập, xếp loại kết quả rèn luyện, quyền lợi và nghĩa vụ học tập của NHSV; không phân biệt giàu, nghèo, giới tính, dân tộc.

c. Động viên, khuyến khích NHSV phấn đấu và đóng góp ý kiến xây dựng với các hoạt động của Nhà trường.

## **7. Ứng xử với công việc**

### **7.1. Trong điều hành và thực thi công việc.**

a. Tất cả CBVC phải tự giác tuân thủ chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Nhà trường.

b. Có ý thức trách nhiệm trong công tác, thường xuyên học tập nâng cao trình độ, chủ động, sáng tạo nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

c. Chấp hành sự điều động, phân công công tác của Lãnh đạo. Không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.

d. Khi thực thi nhiệm vụ, giải quyết công việc, phải phối hợp với cá nhân, bộ phận liên quan khác để hoàn thành công việc có hiệu quả, không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những đơn vị, cá nhân liên quan.

đ. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu được giao phụ trách công việc, bộ phận có thẩm quyền quản lý và sử dụng cán bộ có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ thuộc thẩm quyền. CBVC khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của cấp trên cao hơn thì cán bộ và CBVC phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền, đồng thời có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

e. Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.

g. Đảm bảo xử lý công việc trong thời gian nhanh nhất. Trong trường hợp được yêu cầu xử lý gấp của Cơ quan chức năng hoặc cấp trên thì phải cố gắng xử lý ngay trong ngày làm việc.

#### 7.2. Trong sử dụng và bảo quản tài sản

a. Mọi CBVC phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm tránh lãng phí tất cả tài sản, phương tiện chung tại phòng làm việc.

b. Đối với các tài sản giao riêng cho từng cá nhân phải được sử dụng hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí. Không sử dụng các tài sản đó vào mục đích cá nhân.

c. Hết giờ làm việc, CBVC phải tắt hết các thiết bị điện, khóa cửa trước khi ra về.

d. Không sử dụng các tài sản trong phòng vào mục đích của cá nhân. Không được mang tài sản, phương tiện ra khỏi phòng làm việc nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép. Các nghi ngờ về vi phạm sử dụng tài sản của cơ quan, CBVC phải lập tức báo cáo ngay cho Lãnh đạo để kiểm tra.

## Phần II

### QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

#### I. Đối với cá nhân, tập thể trong nước:

1. CBVC khi đón, tiếp khách cần chủ động chào hỏi và tìm hiểu nhu cầu của khách để giúp đỡ. Luôn có thái độ nghiêm túc, đúng mực, thân thiện và hợp tác trong giao tiếp; tận tâm phục vụ khách 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; chỉ được phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình hoặc khi đã có sự đồng ý của lãnh đạo Nhà trường.

3. Khi khách có nhu cầu làm rõ hoặc giải thích một vấn đề gì thì CBVC 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 phải biết xin lỗi, tìm cách khắc phục sớm nhất, không đùn đẩy trách nhiệm cho nhau. Trường hợp khách chưa thỏa mãn theo yêu cầu thì phải hướng dẫn khách đến gặp người có trách nhiệm để giải quyết.

#### II. Đối với tổ chức, đối tác nước ngoài:

a. Tuân thủ pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Nhà trường về quan hệ, tiếp xúc và hợp tác với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài.

b. Xây dựng mối quan hệ với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài trên nguyên tắc bình đẳng, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.

c. Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt Nam trong mọi giao dịch.

## PHẦN III CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

### I. Nghi thức sử dụng danh thiếp

#### 1. Sử dụng danh thiếp

Danh thiếp phải in theo mẫu thống nhất của EVNCPC, Nhà trường. Danh thiếp được trao cho khách khi mới gặp lần đầu, khi đến dự họp hoặc buổi tiếp khách. Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn.

#### 2. Cách trao danh thiếp

2.1. Trước khi trao danh thiếp, người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên, hướng đặt danh thiếp nên để phần họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên trên danh thiếp. Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu.

2.2. Đứng lên khi đưa danh thiếp. Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.

2.3. Giữ khoảng cách 1 cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.

2.4. Nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp.

2.5. Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc người gần nhất.

2.6. Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.

2.7. Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, nên ghi nhớ những thông tin trên danh thiếp của người đã gặp.

### II. Nghi thức giao tiếp qua điện thoại:

#### 1. Khi gọi

1.1. Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.

1.2. Khi có người cầm máy, phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc và đề nghị được gặp người cần gặp;

1.3. Trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải;

1.4. Kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào.

#### 2. Khi nghe

2.1. Phải có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh bộ phận làm việc của mình;

2.2. 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. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải;

2.3. 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;

2.4. Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.

## **PHẦN IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **I. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân**

1. Phòng Tổng hợp chủ trì phối hợp với các đơn vị để triển khai, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy tắc này, báo cáo Hiệu trưởng.
2. Trưởng các đơn vị có trách nhiệm phổ biến, quán triệt Quy tắc này tới CBVC trong đơn vị.
3. Mọi CBVC có trách nhiệm chấp hành nghiêm túc Quy tắc này và vận động mọi người cùng thực hiện.

#### **II. Hiệu lực thi hành**

1. Quy tắc này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký quyết định ban hành.
2. Trong quá trình thực hiện, nếu có những kiến nghị sửa đổi, các đơn vị phản ánh về Phòng Tổng hợp để trình Hiệu trưởng xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.