

Số: 2813/QĐ-UBND

Móng Cái, ngày 07 tháng 7 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử “Người Móng Cái thân thiện”

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ MÓNG CÁI

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật Du lịch ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ, nghị quyết về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới;

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Căn cứ Quyết định Số: 718/QĐ-BVHTTDL ngày 12/3/2017 của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch về việc ban hành Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch;

Căn cứ Quyết định 3147/QĐ-UBND ngày 20/10/2015 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long”.

Xét đề nghị của Phòng Văn hóa và Thông tin thành phố Móng Cái tại Tờ trình số 37/TTr-VHTT ngày 12 /6/2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử “Người Móng Cái thân thiện”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các ông, bà: Chánh Văn phòng HĐND-UBND Thành phố, Thủ trưởng phòng, ban, đơn vị sự nghiệp, lực lượng vũ trang và các tổ chức đoàn thể, chính trị xã hội trên địa bàn thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, Hiệp hội doanh nghiệp Móng Cái, các tổ chức, cá nhân thực hiện Quyết định này. /

Nơi nhận:

- UBND QN (B/c);
- TT.TU, HĐND TP (B/c);
- TT. UBND TP (B/c);
- Như Điều 3 (T/h);
- Lưu VT.

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



Nguyễn Tiến Dũng

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
“Người Móng Cái thân thiện”

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2823/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2017
của Ủy ban nhân dân Thành phố Móng Cái)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Khái niệm

Bộ quy tắc ứng xử “Người Móng Cái thân thiện” (Gọi tắt là Bộ quy tắc ứng xử) là những quy định chuẩn mực định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách ứng xử văn minh, lịch sự, phù hợp với truyền thống văn hóa, phong tục tập quán Việt Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị hành chính, đơn vị sự nghiệp;
2. Các tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh, dịch vụ;
3. Cộng đồng dân cư sinh sống, học tập, làm việc trên địa bàn thành phố;
4. Khách du lịch trong nước và quốc tế đến Móng Cái.

Chương II
NỘI DUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 3. Nội dung quy tắc ứng xử đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị hành chính, đơn vị sự nghiệp

1. Thực hiện nghiêm các quy định tại văn bản Luật số 22/2008/QH12 Luật cán bộ, công chức ngày 13 tháng 11 năm 2008 và các quy tắc ứng xử của các bộ, ngành có liên quan đã được ban hành.
2. Mặc trang phục đúng quy định chung hoặc quy định của từng ngành, lĩnh vực (nếu có). Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động phải đeo thẻ hoặc biển tên theo quy định.
3. Có thái độ làm việc, giao tiếp thân thiện khi thi hành nhiệm vụ.
4. Công tâm, khách quan, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi thi hành nhiệm vụ.
5. Tôn trọng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của các tổ chức, doanh nghiệp, người dân, khách du lịch (sau đây gọi tắt là các tổ chức, cá nhân).
6. Thấu hiểu, chia sẻ và tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của các tổ chức, doanh nghiệp, người dân và du khách.
7. Luôn vui vẻ, nhã nhặn, kiên nhẫn, tận tình, lịch sự, hướng dẫn giải quyết các yêu cầu của các tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật.
8. Ưu tiên giải quyết các yêu cầu của người dân, khách du lịch là người đang mang thai, người cao tuổi, người tàn tật, phụ nữ đi cùng trẻ em, các đối tượng thuộc diện chính sách.

Điều 4. Nội dung quy tắc ứng xử đối với các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh, dịch vụ trên địa bàn thành phố Móng Cái

1. Chào đón và nở nụ cười thân thiện.
2. Luôn mỉm cười và có thái độ lịch sự, nhẹ nhàng, niềm nở, hiếu khách trong từng cử chỉ và lời nói.
3. Nhiệt tình giúp đỡ khách khi được yêu cầu với thái độ thân thiện.
4. Tư vấn trung thực, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách du lịch.
5. Ứng xử đúng mực, tôn trọng và có thái độ thân thiện khi phục vụ khách.
6. Luôn sẵn sàng với các câu nói cần thiết “Xin chào”, “Xin lỗi”, “Xin mời”, “Cảm ơn”, “Xin chào và hẹn gặp lại quý khách (anh/chị)”.
7. Sử dụng trang phục lịch sự, gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp với công việc.
8. Đảm bảo cảnh quan môi trường sạch đẹp, thân thiện.
9. Bỏ rác và hướng dẫn khách bỏ rác đúng nơi quy định.
10. Đặt các thùng rác ở những nơi cần thiết, phân loại và thu gom, xử lý rác theo đúng quy định.
11. Giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, nơi kinh doanh và trồng hoa, cây xanh đảm bảo xanh, sạch, đẹp và thân thiện.
12. Xây dựng môi trường kinh doanh thuận lợi, an toàn, thân thiện.
13. Niêm yết công khai và bán đúng giá dịch vụ, không bán cao hơn giá niêm yết.
14. Cung cấp hàng hóa, dịch vụ đúng số lượng, chất lượng cho khách du lịch.
15. Có đạo đức trong kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh bằng chất lượng sản phẩm, dịch vụ, uy tín doanh nghiệp và giữ uy tín trong quan hệ với khách hàng, đối tác.

Điều 5. Nội dung quy tắc ứng xử đối với cộng đồng dân cư

1. Lịch sự, nói lời hay, cử chỉ đẹp, thân thiện với khách du lịch.
2. Nhiệt tình chỉ dẫn, giúp đỡ du khách khi có yêu cầu với thái độ, nụ cười thân thiện, mến khách.
3. Xếp hàng theo thứ tự, không chen lấn xô đẩy khi sử dụng các dịch vụ hoặc tham gia các hoạt động tại nơi công cộng.
4. Tôn trọng, giúp đỡ, ưu tiên, nhường đường cho khách du lịch và dành lối cho người đi bộ.
5. Có ý thức, trách nhiệm bảo vệ cảnh quan và môi trường; giữ gìn vệ sinh nơi ở và nơi công cộng; hưởng ứng các phong trào xã hội về bảo vệ môi trường.
6. Giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc của cộng đồng.
7. Giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự khi giải quyết sự cố đối với khách du lịch.
8. Không “chèo kéo”, đeo bám khách.
9. Không có lời nói, cử chỉ, hành vi thô tục, thiếu văn hóa, trêu chọc hay có hành động khiếm nhã với khách du lịch.
10. Không xả rác, khạc nhổ, đi vệ sinh bừa bãi, hút thuốc lá ở những nơi không được phép.

Điều 6. Nội dung quy tắc ứng xử đối với khách du lịch

1. Tôn trọng văn hóa phong tục địa phương.
2. Tuân thủ các nội quy, bảng chỉ dẫn khi đi du lịch.
3. Xếp hàng theo thứ tự khi sử dụng các dịch vụ công cộng.
4. Trang phục lịch sự, phù hợp, đặc biệt ở những nơi tôn nghiêm.
5. Ứng xử văn minh, thân thiện, giữ trật tự nơi công cộng, vui chơi lành mạnh.
6. Lấy thức ăn, đồ uống vừa đủ dùng.
7. Tiết kiệm năng lượng, bảo vệ môi trường.
8. Không chen lấn, xô đẩy, gây ồn ào, mất trật tự.
9. Không vứt rác, khạc nhổ, đi vệ sinh và hút thuốc lá bừa bãi.

Điều 7. Thông điệp về ứng xử

- + An toàn - chuyên nghiệp - thân thiện.
- + Sạch sẽ - Hấp dẫn - Bản sắc - Thân thiện.
- + Hiếu khách - Văn minh - Thân thiện.

Điều 8. Khẩu hiệu tuyên truyền

1. Móng Cái - Điểm đến an toàn, thân thiện, văn minh.
2. Mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch.
3. Giao tiếp, ứng xử văn minh là tôn trọng bản thân và tôn trọng mọi người.
4. Ứng xử đúng mực, thái độ thân thiện, tinh thần tận tụy.
5. Hãy nói lời hay và hành động bằng cử chỉ đẹp.
6. Xếp hàng là văn minh.
7. Bỏ rác đúng nơi quy định, hành động nhỏ - lợi ích lớn.
8. Vứt rác bừa bãi, ngàn vãi bằng không (*đối với các điểm du lịch tâm linh*).