TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1268/QĐ-EVN	*Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2012*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc: Ban hành "Quy tắc ứng xử văn hóa Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam"

TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

Căn cứ Quyết định số 857/QĐ-TTg ngày 06 tháng 6 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Căn cứ Nghị quyết số 863/NQ-HĐTV ngày 25 tháng 12 năm 2012 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc thông qua "Quy tắc ứng xử văn hóa Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam";

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tổ chức và Nhân sự,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy tắc ứng xử văn hóa Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam".

Điều 2. Các Phó Tổng giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng Ban và toàn thể CBCNV Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TỔNG GIÁM ĐỐC

TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM EVN

Phạm Lê Thanh

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- Hội đồng thành viên (để báo cáo);
- Tổng giám đốc;
- Đảng ủy Tập đoàn ĐLVN;
- Công đoàn Điện lực Việt Nam;
- Đoàn Thanh niên Tập đoàn ĐLVN;
- Lưu: VT, TC&NS.

EVN

TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA
CƠ QUAN TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1268/QĐ-EVN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Tổng giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam)

Hà Nội, tháng 12 năm 2012

QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA
CƠ QUAN TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1268/QĐ-EVN ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Tổng giám đốc Tập đoàn Điện lực Việt Nam)

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU 1

MỤC LỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT 2

PHẦN I: QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ 3

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI TỔ CHỨC 3
   1.1. Đối với đơn vị thành viên 3
   1.2. Đối với các Ban và Văn phòng 3
2. ỨNG XỬ VỚI CÁ NHÂN 3
   2.1. Cơ quan với CBCNV 3
   2.2. Đối với cá nhân từng CBCNV 4
   2.3. Lãnh đạo với CBCNV 5
   2.4. CBCNV với Lãnh đạo 5
   2.5. CBCNV với CBCNV 6
   2.6. Ứng xử với công việc 7
   2.7. Ứng xử trong gia đình, cộng đồng 9
   2.8. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ 10
   2.9. Các hành vi bị nghiêm cấm 10

PHẦN II: QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI 10

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI CƠ QUAN CẤP TRÊN, ĐỊA PHƯƠNG 10
   1.1. Đối với Quốc hội, Đảng và Chính phủ 10
   1.2. Đối với Bộ, Ngành 11
   1.3. Đối với địa phương 11
   1.4. CBCNV đối với cán bộ công chức cơ quan cấp trên 11
2. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC 11
   2.1. Đối với khách hàng 11
   2.2. Đối với đối tác trong nước 11
   2.3. Đối với đối tác nước ngoài 12
3. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI TRUYỀN THÔNG, QUẢNG CÁO 12
   3.1. Đối với truyền thông 12
   3.2. Đối với quảng cáo 12

PHẦN III: CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ 13

1. NGHI THỨC SỬ DỤNG CỜ EVN 13
   1.1. Vị trí treo cờ 13
   1.2. Nguyên tắc treo cờ 13
2. NGHI THỨC SỬ DỤNG DANH THIẾP 13
   2.1. Sử dụng danh thiếp 13
   2.2. Cách trao danh thiếp 13
   3.1. Nghi thức giới thiệu 13
   3.2. Nghi thức cuộc họp 14
4. NGHI THỨC TRANG TRÍ VÀ SỬ DỤNG PHÒNG HỌP 14

4.1. Nghi thức trang trí phòng họp 14
4.2. Sử dụng phòng họp 14
5. NGHI THỨC TỔ CHỨC HỘI HỌP 14
5.1. Cuộc họp nội bộ 14
5.2. Các cuộc họp khác 15
6. NGHI THỨC HỘI ĐÀM, KÝ KẾT, TỔ CHỨC TIỆC CHIÊU ĐÃI 16
6.1. Nghi thức hội đàm, ký kết 16
6.2. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi 17
7. NGHI THỨC NGỒI TRÊN XE Ô TÔ 17
7.1. Vị trí ngồi 17
7.2. Quy định chỗ ngồi 17
8. NGHI THỨC GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI 18
8.1. Khi gọi 18
8.2. Khi nghe 18
9. TRANG PHỤC, ĐỒNG PHỤC CỦA CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN 18
9.1. Trang phục 18
9.2. Đồng phục 18
9.2. Lễ phục 19
9.3. Thẻ nhân viên 19
LỜI KẾT 20

LỜI NÓI ĐẦU

Quy tắc ứng xử văn hoá Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam là tài liệu triển khai Văn hoá Tập đoàn Điện lực Việt Nam nhằm mục đích hoàn thiện các quy định về hành vi của cán bộ công nhân viên trong Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam khi giao tiếp, thực thi các công việc chuyên môn trong mối quan hệ với đồng nghiệp, với môi trường, với cộng đồng và xã hội.

Quy tắc ứng xử văn hóa này cũng nhằm hướng các hành vi giao tiếp và ứng xử của cán bộ công nhân viên đến những chuẩn mực ứng xử tốt đẹp, văn minh, lịch sự, sáng tạo, công bằng, tạo điều kiện cho từng cá nhân trong tập thể phát huy hết khả năng của mình để cống hiến cho sự phát triển bền vững của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

Mặt khác, tác phong, lối sống, tinh thần làm việc của từng cán bộ công nhân viên Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam thể hiện được hệ giá trị cốt lõi "Chất lượng - Tín nhiệm, Tận tâm - Trí tuệ, Hợp tác - Chia sẻ, Sáng tạo - Hiệu quả" sẽ làm tô đậm thêm hình ảnh văn hóa của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

Dựa trên các mối quan hệ giao tiếp của Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam trong nội bộ và với bên ngoài, Quy tắc ứng xử văn hóa Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam chia thành 3 phần:

Phần I. Quy tắc ứng xử nội bộ;

Phần II. Quy tắc ứng xử với bên ngoài;

Phần III. Các nghi thức ứng xử.

MỤC LỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

1.	EVN	Tập đoàn Điện lực Việt Nam
2.	Cơ quan	Cơ quan EVN
3.	Đơn vị thành viên	Các đơn vị trực thuộc, công ty con, công ty liên kết.
4.	Lãnh đạo EVN	Chủ tịch Hội đồng thành viên EVN, thành viên Hội đồng thành viên EVN, Kiểm soát viên EVN, Tổng giám đốc EVN, Phó Tổng giám đốc EVN và Kế toán trưởng EVN.
5.	Lãnh đạo Ban	Chánh Văn phòng, Trưởng Ban, Phó Chánh Văn phòng và Phó Trưởng Ban các Ban chuyên môn
6.	Lãnh đạo	Lãnh đạo EVN và Lãnh đạo Ban
7.	CBCNV	Cán bộ công nhân viên

PHẦN I
QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI TỔ CHỨC

1.1. Đối với đơn vị thành viên

a) Ban hành các quy chế quản lý nội bộ của EVN phù hợp hệ thống văn bản qui phạm pháp luật, Điều lệ tổ chức và hoạt động của EVN.

b) Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn phải chuẩn mực, rõ ràng, thống nhất, khoa học, phù hợp với thực tiễn các đơn vị, phục vụ tốt công tác quản lý và điều hành trong EVN.

c) Thực hiện đúng, đầy đủ quy chế đã ban hành. Thường xuyên giám sát, kiểm tra việc thực hiện các quy chế, quy định của EVN, kịp thời phát hiện sai sót trong chỉ đạo và điều hành các đơn vị thành viên.

d) Xây dựng và giải quyết mối quan hệ giữa EVN và các đơn vị theo nguyên tắc: tuân thủ quy định của pháp luật, Điều lệ tổ chức và hoạt động của EVN, Điều lệ/Quy chế tổ chức và hoạt động của các đơn vị, đảm bảo công bằng và hài hoà lợi ích toàn EVN và lợi ích các đơn vị thành viên.

đ) Bảo vệ uy tín của EVN và các đơn vị thành viên. Tôn trọng các lợi ích, tính độc lập của đơn vị thành viên. Tạo điều kiện thuận lợi nhất để các đơn vị thành viên cùng phát triển.

e) Chỉ đạo, khuyến khích các đơn vị tham gia các hoạt động xã hội, đảm bảo hài hòa giữa việc sản xuất kinh doanh của đơn vị và lợi ích của cộng đồng xung quanh.

1.2. Đối với các Ban và Văn phòng

a) Phân giao chức năng và nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng Ban và Văn phòng.

b) Khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất để các Ban và Văn phòng phát triển thành các bộ phận tham mưu giỏi, đắc lực cho Lãnh đạo EVN.

c) Xây dựng và duy trì môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng và công bằng.

2. ỨNG XỬ VỚI CÁ NHÂN

2.1. Cơ quan với CBCNV

Luôn quan niệm mỗi CBCNV là một thực thể tạo nên sự thành công và phát triển bền vững của Cơ quan. Lãnh đạo EVN cam kết cùng với các tổ chức Đảng, Công đoàn và Đoàn Thanh niên nghiêm túc thực hiện:

a) Đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi CBCNV phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của EVN.

b) Yêu cầu, giáo dục CBCNV thực hiện tốt các quy định của pháp luật và Cơ quan.

c) Trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc đầy đủ cho CBCNV.

d) Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho CBCNV.

đ) Giáo dục CBCNV biết tôn trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống của Dân tộc và Ngành điện.

e) 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.

2.2. Đối với cá nhân từng CBCNV

a) Tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Cơ quan và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.

b) Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi thực hiện công việc được giao. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

c) Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.

d) Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ làm việc trong sáng. Nâng cao hiểu biết, giữ gìn và phát huy truyền thống của Ngành điện.

đ) 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 áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.

e) 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.

g) 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.

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

i) Giữ gìn, bảo vệ uy tín của EVN. Không có những hành động trục lợi cá nhân trên vị trí công việc, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Cơ quan và EVN.

k) Giữ gìn cảnh quan môi trường, đảm bảo nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Không tiếp khách (về việc riêng) trong phòng làm việc. Khi cần trao đổi công việc, nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

l) Thẳng thắn và chân thành đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong đơn vị và EVN.

m) Không nói tục, hành xử suồng sã hoặc có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.

n) Hút thuốc lá đúng nơi quy định. Không hút thuốc lá trong phòng làm việc, trong phòng họp, hội trường, nơi đông người và khi giao tiếp với khách hàng, đối tác.

o) Không uống rượu, bia trong giờ làm việc, buổi trưa.

p) 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, nói to trong giờ làm việc ảnh hưởng đến những người xung quanh tại nơi làm việc. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn.

2.3. Lãnh đạo với CBCNV

a) Lãnh đạo EVN và Lãnh đạo Ban luôn tôn trọng mỗi CBCNV trong Cơ quan, trong Ban và trong bộ phận. 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 các vị trí lãnh đạo những CBCNV có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

b) Trong điều hành, xử lý công việc: Lãnh đạo 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 để đề xuất, tham mưu Lãnh đạo cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời Lãnh đạo cũng phải có thái độ hăng hái giống như mình đang bắt tay vào làm.

c) Lãnh đạo phải: biết thu phục nhân viên dưới quyền; biết lắng nghe đề xuất và các ý kiến phản hồi của nhân viên; biết khen, chê nhân viên đúng lúc, đúng chỗ.

d) Lãnh đạo phải góp ý cho nhân viên chân thành. Khi đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên mình quản lý phải công tâm, trung thực, công bằng, không lồng động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập nhân viên.

đ) Lãnh đạo phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện khi nhân viên chào mình.

2.4. CBCNV với Lãnh đạo

a) 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, cố gắng đưa ra ý tưởng để giải quyết công việc, để phát triển đơn vị và Tập đoàn.

b) 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.

c) Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với Lãnh đạo.

d) Tôn trọng ý kiến của Lãnh đạo. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của Lãnh đạo. 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 Lãnh đạo.

đ) Khi thực hiện quyết định của Lãnh đạo, 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 phải chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với Lãnh đạo 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.

2.5. CBCNV với CBCNV

a) 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 môi trường làm việc đoàn kết và thân thiện.

b) Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp vào buổi sáng đến cơ quan và chào tạm biệt trước khi rời Cơ quan.

c) 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.

d) Đối với đồng nghiệp cùng phòng, ban:

- Thường xuyên trao đổi công việc để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không phụ trách;

- 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.

đ) Đối với đồng nghiệp khác phòng, ban:

- 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.

2.6. Ứng xử với công việc

2.6.1 Trong điều hành và thực thi công việc

a) Tất cả CBCNV phải tuân thủ, chấp hành nghiêm chỉnh đầy đủ đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của EVN.

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 Cơ quan, 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 chịu trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ thuộc thẩm quyền. CBCNV khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của Lãnh đạo cao hơn thì CBCNV phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền, đồng thời có trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo 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 Lãnh đạo thì phải xử lý ngay trong ngày làm việc.

2.6.2 Trong sử dụng và bảo quản tài sản

a) Mọi CBCNV phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm tránh lãng phí các tài sản, phương tiện chung tại phòng làm việc. 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, CBCNV phải lập tức báo cáo ngay cho Lãnh đạo để kiểm tra.

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, CBCNV phải tắt hết các thiết bị điện, khóa chốt các cửa trước khi ra về.

2.6.3 Trong bảo mật thông tin

a) Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định bảo mật thông tin của Cơ quan.

b) Không sao chụp, gửi các hồ sơ, tài liệu nội bộ, tiết lộ thông tin của Cơ quan và EVN ra bên ngoài dưới bất cứ hình thức nào nếu trái quy định về bảo mật thông tin và chưa được sự cho phép của người có thẩm quyền.

2.6.4 Khi đi công tác

a) Căn cứ chương trình, nội dung công tác tại các đơn vị thành viên, các Ban cử CBCNV trực tiếp theo dõi, nắm vững và thông hiểu lĩnh vực chuyên môn đó tham gia để giải quyết công việc một cách hiệu quả nhất. Nghiêm cấm CBCNV có thái độ sách nhiễu và gây phiền hà cho đơn vị thành viên.

b) Khi đi công tác tại nước ngoài, CBCNV phải tuân thủ các nội dung sau:

- Nghiên cứu, chuẩn bị kỹ tài liệu liên quan; nắm vững và tuân thủ chương trình làm việc, lịch trình đi lại;

- Tuân thủ luật pháp, tôn trọng lễ nghi, phong tục tập quán của nước bạn, nghi thức ngoại giao, luôn có những ứng xử phù hợp cả trong làm việc và giao tiếp;

- Thực hiện đúng chức trách, bổn phận, không đưa ra các lời hứa, cam kết vượt quá thẩm quyền quy định;

- Tận dụng các cơ hội để học hỏi, thu thập tài liệu, khai thác và tìm hiểu thông tin có ích cho đơn vị và cho Cơ quan;

- Giữ gìn, bảo vệ và đề cao các giá trị văn hóa dân tộc, uy tín của Cơ quan và EVN.

2.6.5 Đối với cảnh quan môi trường

a) Tuân thủ và chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm túc luật và các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường.

b) Tích cực tham gia và hưởng ứng các chương trình xã hội về bảo vệ môi trường và thân thiện với môi trường.

c) Văn phòng bố trí khuôn viên trụ sở Cơ quan trang trọng, xanh, sạch và đẹp. Phòng bảo vệ Cơ quan phải đảm bảo:

- Thoáng, rộng, sáng, bàn ghế khang trang, lịch sự;

- Nội quy ra vào Cơ quan được đặt ở vị trí dễ nhìn, nội dung dễ đọc, dễ hiểu;

- Nhân viên trực phải mặc đồng phục quy định của cơ quan phẳng phiu và lịch sự. Thái độ đón và hướng dẫn khách lịch sự, niềm nở, chu đáo tạo được thiện cảm của khách khi đến làm việc tại trụ sở Cơ quan.

d) Sơ đồ các phòng làm việc, phòng họp của cơ quan được đặt tại các vị trí dễ nhìn, dễ thấy (cổng vào, hàng lang và tiền sảnh chính, ..v..v..).

e) Phòng làm việc của cơ quan phải được bài trí khoa học, có thẩm mỹ. Nơi làm việc phải đảm bảo giữ gìn vệ sinh chung, luôn sạch sẽ và thoáng mát. Tôn trọng môi trường sinh thái xung quanh.

2.7. Ứng xử trong gia đình, cộng đồng

2.7.1 Ứng xử trong gia đình

a) Hiếu thảo với ông bà, bố mẹ. Nuôi, dạy con cái thành con ngoan, trò giỏi và trở thành người công dân tốt. Tổ chức cuộc sống gia đình đầm ấm, hòa thuận, hạnh phúc. Xây dựng gia đình đạt Tiêu chuẩn Gia đình văn hóa nơi cư trú.

b) Có trách nhiệm hướng dẫn, vận động, thuyết phục người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hành tiết kiệm điện và chống lãng phí trong sinh hoạt gia đình.

c) Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm những việc trái pháp luật.

2.7.2 Ứng xử nơi cư trú

a) Gương mẫu thực hiện và vận động cộng đồng dân cư nơi cư trú thực hiện tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương.

b) Kính trọng, lễ phép với người già, người lớn tuổi. Cư xử đúng mực, không kỳ thị đẳng cấp, phân biệt giàu nghèo, tôn giáo, người tàn tật. Tương trợ giúp đỡ nhau lúc hoạn nạn, khó khăn, sống có tình nghĩa với hàng xóm, láng giềng.

c) Tham gia đóng góp ý kiến xây dựng cộng đồng văn hóa. Hưởng ứng các cuộc vận động, các phong trào xã hội, từ thiện, các hoạt động văn hóa, thể thao tại nơi cư trú.

d) Luôn cầu thị, tiếp thu các ý kiến đóng góp của chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú.

đ) Đấu tranh với các thói hư tật xấu, các hủ tục lạc hậu địa phương. Không bao che cho các hành vi trái pháp luật.

e) Không lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia...để vụ lợi.

2.7.3 Ứng xử nơi công cộng

a) Luôn thể hiện sự văn minh lịch sự trong giao tiếp, ứng xử nơi công cộng. Có ý thức giữ gìn vệ sinh nơi công cộng, bảo vệ môi trường.

b) Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật và quy tắc sinh hoạt nơi công cộng.

c) Chia sẻ, giúp đỡ người già, phụ nữ, trẻ em, người tàn tật, hỗ trợ người bị nạn.

d) Tự giác tham gia giữ gìn an ninh trật tự xã hội. Tích cực đấu tranh với những hành vi trái pháp luật, trái với đạo lý và thuần phong mỹ tục.

đ) Kịp thời thông báo cho Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền các thông tin về các hành vi vi phạm pháp luật.

e) Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tạo thanh thế cho cá nhân khi tham gia các hoạt động xã hội. Không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong, mỹ tục tại nơi công cộng.

2.8. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ

a) Mỗi cá nhân chủ động giải quyết bất đồng của mình với đồng nghiệp trên tinh thần trao đổi thẳng thắn, cầu thị và cảm thông. Trong trường hợp bất đồng giữa cá nhân với cá nhân trở thành mâu thuẫn nội bộ thì Trưởng ban và người đứng đầu Cơ quan có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý để không ảnh hưởng tới công việc chung và đoàn kết nội bộ.

b) Không được lợi dụng việc bất đồng và mâu thuẫn cá nhân để lôi kéo bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ.

2.9. Các hành vi bị nghiêm cấm

a) Lạm dụng danh tiếng Lãnh đạo EVN để giải quyết công việc cá nhân.

b) Trù dập hoặc có những hành vi tương tự đối với người đã đưa ra chính kiến không cùng quan điểm với mình.

c) Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, vị trí công việc của mình để sách nhiễu Đơn vị nhằm mục đích trục lợi, tham ô, tham nhũng

d) Cố ý phá hoại tài sản đơn vị, sử dụng tài sản đơn vị sai mục đích hoặc mưu lợi cá nhân.

đ) Tham gia cộng tác với các tổ chức hay cá nhân bên ngoài Cơ quan có xung đột lợi ích với Cơ quan.

e) Say rượu, bia, sử dụng các chất kích thích, chơi điện tử, chứng khoán hoặc chơi cờ bạc trong thời gian làm việc.

g) Mọi biểu hiện gây mất trật tự, mỹ quan, thiếu văn hoá tại nơi làm việc.

PHẦN II
QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI CƠ QUAN CẤP TRÊN, ĐỊA PHƯƠNG

1.1. Đối với Quốc hội, Đảng và Chính phủ

a) EVN cam kết thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị của Đảng và Chính phủ giao.

b) Nghiêm chỉnh thực hiện các Nghị quyết của Quốc hội, Nghị định, Quyết định và các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Nghị quyết của Đảng.

c) Thường xuyên báo cáo, liên hệ trao đổi, giữ mối quan hệ tốt, tạo được sự ủng hộ và đồng thuận của các Cơ quan Đảng, Quốc hội và Chính phủ.

1.2. Đối với Bộ, Ngành

a) Nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của các Bộ, Ngành. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng của Bộ, Ngành để giải quyết công việc một cách hiệu quả và nhanh nhất.

b) Chủ động, kịp thời đề xuất các kiến nghị về những vấn đề vướng mắc khi thực hiện các quy định của Bộ, Ngành hữu quan.

c) Chủ động giữ mối quan hệ hài hòa, gắn bó để tạo được sự ủng hộ của các Bộ, Ngành. Thực hiện kịp thời báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu các bộ, ngành.

1.3. Đối với địa phương sở tại

a) Tuân thủ các quy định về trật tự, an ninh của địa phương. Trình báo khẩn cấp các trường hợp gây mất an toàn và an ninh Cơ quan.

b) Động viên, khuyến khích CBCNV tích cực tham gia và đóng góp cho các hoạt động xã hội của địa phương.

c) Luôn giữ mối quan hệ gắn bó và thân thiện với địa phương khi làm việc.

1.4. CBCNV đối với cán bộ công chức cơ quan cấp trên

Mỗi cá nhân được giao nhiệm vụ làm việc với cán bộ công chức của cơ quan cấp trên và cơ quan chức năng phải đảm bảo:

a) Có trình độ chuyên môn cao, nắm vững nội dung báo cáo, có khả năng trình bày rõ ràng các nội dung cần báo cáo.

b) Thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn trọng, đúng mực.

d) Tạo lập được mối quan hệ gắn bó, thân tình với cán bộ công chức của cơ quan cấp trên trực tiếp chỉ đạo, theo dõi EVN và các cơ quan chức năng khác.

2. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC

2.1. Đối với khách hàng

a) Khi giao tiếp với khách hàng phải có thái độ lịch sự, nhiệt tình, thân thiện. Giữ chữ Tín và đảm bảo sự chuyên nghiệp trong mọi giao dịch với khách hàng.

b) Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận trong hợp đồng. Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật. Nếu khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực, tránh các hành vi lập lờ, gian lận.

c) Xác định khách hàng dùng điện của EVN cũng là khách hàng của Cơ quan. Nên khi nhận được các ý kiến phản ánh trực tiếp của khách hàng dùng điện mỗi CBCNV của Cơ quan phải có trách nhiệm, nhiệt tình giải thích và hướng dẫn khách hàng chu đáo, đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

2.2. Đối với đối tác trong nước

a) Xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.

b) Mọi giao dịch, ký kết hợp tác được thực hiện trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi của hai bên. Thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực, nỗ lực hoàn thành giao dịch một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.

c) Trường hợp xảy ra vướng mắc, xung đột lợi ích (nếu có), cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng lợi ích của hai bên. Không cho phép các hành vi ép buộc, níu kéo, lợi dụng nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

2.3. Đối với đối tác nước ngoài

a) Tuân thủ pháp luật của nhà nước, nội quy, quy định của EVN 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. Chỉ những người có thẩm quyền mới được tham gia giao dịch và ký kết hợp đồng kinh tế với tổ chức nước ngoài.

d) Trường hợp có nguy cơ xung đột lợi ích hoặc xảy ra tranh chấp thì phải báo cáo ngay với Lãnh đạo quản lý trực tiếp hoặc người có thẩm quyền.

3. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI TRUYỀN THÔNG, QUẢNG CÁO

3.1. Đối với truyền thông

a) Chỉ người có thẩm quyền hoặc người được người có thẩm quyền ủy quyền mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho truyền thông về các vấn đề liên quan đến EVN.

b) Mọi thông tin cung cấp cho các phương tiện truyền thông phải đảm bảo trung thực, kịp thời, đúng quy định của pháp luật và của EVN. Nội dung truyền thông phải công khai, minh bạch, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và vì lợi ích của EVN.

3.2. Đối với quảng cáo

a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về quảng cáo ở trong nước và quốc tế.

b) Nội dung quảng cáo: phải cung cấp thông tin cần thiết phục vụ cho việc thực hiện các nhiệm vụ chính trị, chiến lược phát triển và nhiệm vụ trọng tâm của EVN và quảng bá hình ảnh của EVN.

PHẦN III
CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

1. NGHI THỨC SỬ DỤNG CỜ EVN

1.1. Vị trí treo cờ

Tuân thủ mọi nghi thức lễ tân Nhà nước đối với việc sử dụng quốc kỳ. Luôn dành vị trí trang trọng đối với quốc kỳ.

1.2. Nguyên tắc treo cờ

a) Cờ phải phẳng phiu nguyên dạng và còn nguyên màu sắc.

b) Cờ tại hội nghị phải được treo cao hơn đầu diễn giả.

c) Cờ treo ngoài trời phải được thay thế khi bị rách, biến dạng hoặc phai màu.

d) Không sử dụng cờ vào bất cứ mục đích nào khác ngoài nghi thức.

đ) Khi cờ không sử dụng được nữa thì phải thu hồi và xử lý theo quy định.

2. NGHI THỨC SỬ DỤNG DANH THIẾP

2.1. Sử dụng danh thiếp

Mỗi CBCNV đều in danh thiếp theo mẫu thống nhất của Cơ quan. 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 và bẩn.

2.2. Cách trao danh thiếp

a) Trước khi trao danh thiếp, người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu.

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

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

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

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

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

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

3. NGHI THỨC GIỚI THIỆU, NGHI THỨC CUỘC HỌP

3.1. Nghi thức giới thiệu

a) Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao.

b) Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.

c) Giới thiệu người trong Cơ quan trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).

d) Khi tự giới thiệu với đối tác: giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Cơ quan, tránh rườm rà. Thái độ khi giới thiệu phải lịch sự, khiêm nhường.

3.2. Nghi thức cuộc họp

a) Bắt đầu cuộc họp, người chủ trì cuộc họp thực hiện nghi thức giới thiệu thành phần bên chủ trì, sau đó đề nghị bên đối tác tự giới thiệu thành phần tham gia cuộc họp.

b) Người chủ trì: điều khiển cuộc họp theo chương trình đã được gửi trước cho thành phần tham gia.

4. NGHI THỨC TRANG TRÍ VÀ SỬ DỤNG PHÒNG HỌP

4.1. Nghi thức trang trí phòng họp

a) Các Phòng họp được sử dụng vào mục đích: tiếp khách, họp chuyên môn, họp nội bộ Cơ quan và hội họp. Phòng họp được bố trí đầy đủ ánh sáng và nhiệt độ thích hợp, thiết bị âm thanh và máy chiếu. Trang trí phòng họp lịch sự, trang nhã và ấm cúng. Tùy theo mục đích sử dụng của từng phòng để bố trí khẩu hiệu cho phù hợp về hệ giá trị cốt lõi của EVN. Tùy theo nội dung và yêu cầu của từng cuộc họp để bố trí nước, hoa, quả trong phòng hoặc ngoài phòng họp.

b) Bố trí Phòng Khánh tiết dùng để tiếp khách là Cơ quan Lãnh đạo, báo chí, Cơ quan nước ngoài và tổ chức các cuộc lễ lớn của Cơ quan. Trang trí của Phòng khánh tiết phải đảm bảo:

- Trang trọng, lịch sự, thẩm mỹ, có khẩu hiệu về tầm nhìn và sứ mệnh của EVN;

- Khi tiếp các đoàn khách nước ngoài đến làm việc tại EVN, bố trí cờ của EVN và cờ của đối tác, quốc gia đoàn khách trên bàn họp;

- Các cuộc họp tổ chức tại phòng khánh tiết: Ban chủ trì, các phòng ban liên quan bố trí người mặc lễ phục đeo biển hiệu để tiếp đón, hướng dẫn và tiễn khách. Nghi thức tiếp đón các đoàn khách được thực hiện theo quy định của Cơ quan.

c) Các cuộc họp (trừ cuộc họp nội bộ), bố trí biển tên của cán bộ hoặc đơn vị tham dự trên bàn họp.

4.2. Sử dụng phòng họp

Việc sử dụng phòng họp được thực hiện theo nội quy, quy định của Cơ quan.

5. NGHI THỨC TỔ CHỨC HỘI HỌP

5.1. Cuộc họp nội bộ

Các cuộc họp nội bộ là các cuộc họp do Lãnh đạo EVN, các Ban chủ trì. Thành phần tham gia là các đơn vị thành viên, trực thuộc, các Ban Cơ quan hoặc cuộc họp toàn thể CBCNV, đảng viên, đoàn viên Cơ quan.

a) Đơn vị chủ trì và chuẩn bị cuộc họp phải đăng ký và thông báo thời gian, địa điểm cuộc họp trong lịch tuần hoặc thông báo trực tiếp các bộ phận liên quan trước 02 ngày làm việc (Trừ trường hợp cần họp gấp theo yêu cầu công việc).

b) Đối với các cuộc họp chuyên môn:

- Các Ban phải cử đúng thành phần và CBCNV nắm vững lĩnh vực chuyên môn đó tham dự. Ban chủ trì phải chuẩn bị chu đáo tài liệu cuộc họp và gửi tài liệu trước cho các Ban tham dự, các thành phần khác có ý kiến tham gia. Thành phần tham dự cuộc họp phải đến trước thời gian họp ít nhất là 5 phút và tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung trong thời gian diễn ra cuộc họp, chỉ ra ngoài phòng họp nghe điện thoại khi thật cần thiết;

- Vị trí chỗ ngồi họp: Lãnh đạo ngồi vào ghế chủ toạ được bố trí ở trung tâm quay mặt ra hướng cửa ra vào. Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo. Tiếp đến người quan trọng tiếp theo ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo. Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn);

- Thứ tự phát biểu tại cuộc họp tuân thủ theo sự điều hành của Người chủ trì cuộc họp.

c) Đối với các cuộc họp, hội nghị toàn thể CBCNV, đảng viên, đoàn viên Cơ quan:

- Thành phần tham dự phải có mặt đầy đủ trước giờ khai mạc 10 phút. Chỗ ngồi được bố trí hợp lý theo yêu cầu của Ban Tổ chức cuộc họp. Giữ trật tự, tập trung theo dõi, ghi chép các nội dung cần thiết, không bỏ về nửa chừng (trong trường hợp đặc biệt phải báo cáo Ban Tổ chức cuộc họp), không ra vào, đi lại tùy tiện, nói chuyện riêng và nghe điện thoại trong phòng họp;

- Chuẩn bị khánh tiết: Hội trường, bàn ghế, hoa quả, nước, âm thanh, màn chiếu, phông và panô trang trọng, thẩm mỹ nội dung phù hợp với chủ đề cuộc hội họp;

- Trang phục: Mặc trang phục theo yêu cầu của Ban Tổ chức cuộc họp.

5.2. Các cuộc họp khác

5.2.1 Với tư cách đơn vị chủ trì

a) Xây dựng chương trình họp chi tiết và chuẩn bị tài liệu cuộc họp. Phối hợp với Văn phòng gửi giấy mời tới đại biểu; (Giấy mời cần ghi rõ lý do, nội dung và các chỉ dẫn cần thiết).

b) Chuẩn bị khánh tiết: Hội trường, bàn ghế, trang trí, hoa, quả, nước, âm thanh, màn chiếu.

c) Ban chủ trì: Có mặt trước thời gian họp 10 phút, cử CBCNV đón đại biểu đến dự. Khi cuộc họp kết thúc, Lãnh đạo Cơ quan/Lãnh đạo Ban chủ trì lịch sự bắt tay và tiễn khách mời, lãnh đạo Lãnh đạo ra về trước.

d) Vị trí chỗ ngồi:

- Lãnh đạo cấp cao của EVN ngồi vào ghế chủ toạ;

- Lãnh đạo, các Ban của EVN ngồi bên phía tay phải của chủ tọa cuộc họp;

- Đối tác ngồi đối diện với Lãnh đạo EVN;

- Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác;

- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn).

đ) Tùy theo tính chất quan trọng của cuộc họp, Ban chủ trì thông báo cho Văn phòng để bố trí biển tên của khách mời theo vị trí ngồi.

e) Đối với CBCNV Cơ quan tham dự cuộc họp:

- Có mặt đúng giờ. Trường hợp vắng mặt hoặc đến muộn phải báo cáo với Ban chủ trì cuộc họp;

- Chuẩn bị nội dung tham gia phát biểu tại cuộc họp;

- Tuân thủ sự điều hành của Chủ tịch đoàn, Ban tổ chức cuộc họp;

- Trong phòng họp, phải ngồi ngay ngắn, không ngồi nghiêng ngửa, dạng chân, đặt chân lên ghế, vắt chân chữ ngũ;

- Tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung, không làm ảnh hưởng đến người khác;

- Giữ trật tự, tập trung theo dõi, ghi chép các nội dung cần thiết; không nói chuyện và làm việc riêng;

- Không bỏ về nửa chừng (*trừ trường hợp đặc biệt được sự đồng ý của người chủ trì cuộc họp*), không ra vào, đi lại tùy tiện trong phòng họp.

5.2.2 Với tư cách đồng tổ chức

a) Phối hợp xây dựng kịch bản chi tiết của hội nghị trên cơ sở năng lực và nguyện vọng của các bên;

b) Phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể giữa các bên và nội bộ đơn vị.

c) Thực hiện tốt phần việc được phân công.

5.2.3 Với tư cách khách mời

a) Chủ động liên hệ với Ban tổ chức cuộc họp tìm hiểu thông tin về hội nghị để chuẩn bị sẵn sàng mọi nội dung cần thiết.

b) Có mặt đúng giờ, tuân thủ mọi hướng dẫn trong giấy mời.

c) Phải chuẩn bị thật tốt về tài liệu để báo cáo tại cuộc họp.

d) Tuân thủ chương trình nghị sự và sự điều hành của Ban tổ chức.

6. NGHI THỨC HỘI ĐÀM, KÝ KẾT, TỔ CHỨC TIỆC CHIÊU ĐÃI

6.1. Nghi thức hội đàm, ký kết

a) Ban chủ trì phối hợp với Văn phòng, các Ban và các bên liên quan để tổ chức, trang trí theo nghi thức ngoại giao trang trọng và hợp tác. Bố trí người đón tiếp đại biểu chu đáo, lịch sự, trang phục sử dụng là Lễ phục.

b) Vị trí ngồi trong tiếp khách và ký kết văn bản: Người quan trọng nhất bao giờ cũng được sắp xếp ngồi bên tay phải người đại diện đơn vị chủ trì, người quan trọng thứ hai ngồi ở bên tay trái.

6.2. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi

a) 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.

b) Lựa chọn địa điểm có không gian rộng rãi, đầy đủ ánh sáng và đảm bảo sự yên tĩnh để thực khách có thể trò chuyện.

c) Bộ phận chủ trì phải đến trước và về muộn để đón, bố trí chỗ ngồi và tiễn khách. CBCNV là thành phần tham dự buổi tiệc phải có mặt tại buổi tiệc đúng giờ. Tuyệt đối không đến muộn.

d) Việc bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc đảm bảo theo nguyên tắc:

- Chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách;

- Chỗ ngồi của khách đảm bảo thoải mái, rộng rãi;

- Xếp theo hàm ngoại giao của người dự. Vị trí bên phải long trọng hơn vị trí bên trái. Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách. Nếu nam và nữ cùng hàm thì ưu tiên cho nữ. Nếu chủ và khách có cùng hàm ưu tiên cho khách. Xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau;

- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát;

- Cần tính đến trình độ ngoại ngữ của người dự tiệc. Chỗ càng gần chủ tiệc, càng trọng thị.

đ) Dành quyền lựa chọn thực đơn cho khách. Cần lưu ý những khác biệt về tôn giáo, phong tục và sở thích ẩm thực của khách trong lựa chọn món ăn.

e) Trang phục: Khi CBCNV được mời tham dự tiệc, trang phục phải phù hợp với bữa tiệc, lịch sự, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp.

g) Khi ngồi vào bàn tiệc: Đảm bảo tư thế ngồi ăn đàng hoàng, tự nhiên. Hành vi giao tiếp cởi mở, thân thiện, chu đáo, văn minh và lịch sự.

h) Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

7. NGHI THỨC NGỒI TRÊN XE Ô TÔ

7.1. Vị trí ngồi

Vị trí quan trọng thứ nhất ở hàng ghế thứ hai phía tay phải của lái xe, vị trí quan trọng thứ 2 ở phía tay trái của vị trí thứ nhất.

7.2. Quy định chỗ ngồi

a) Người có chức vụ cao nhất ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất.

b) Trường hợp có Lãnh đạo hai bên đi cùng xe: Lãnh đạo bên chủ nhà ngồi vị trí quan trọng thứ 2, Lãnh đạo bên khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

c) Trong trường hợp đặc biệt: người có chức vụ cao nhất tự lựa chọn vị trí ngồi, tiếp đó là người quan trọng thứ 2; 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.

d) Ghế phụ hàng trên, bên cạnh lái xe: dành cho bảo vệ, phiên dịch, cán bộ tháp tùng, thư ký, trợ lý… hoặc người cao tuổi.

đ) Khi đi taxi: người mời (hoặc người đón) ngồi ghế hàng trên bên cạnh lái xe để trả tiền. Lãnh đạo đoàn khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

e) Lái xe hoặc CBCNV đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi Lãnh đạo EVN bước lên và bước xuống xe.

g) Lãnh đạo EVN có vợ/chồng đi cùng thì vợ/chồng ngồi ở vị trí do Lãnh đạo yêu cầu. Khi dừng xe, lái xe hoặc cán bộ đi cùng xuống trước mở cửa xe cho vợ/chồng lãnh đạo xuống trước, sau đó cán bộ lãnh đạo xuống sau.

8. NGHI THỨC GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

8.1. Khi gọi

a) Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.

b) 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.

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

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

8.2. Khi nghe

a) Phải có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh bộ phận 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. Tác phong 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 thi chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp.

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

9. TRANG PHỤC, ĐỒNG PHỤC CỦA CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN

9.1. Trang phục

Trang phục khi làm việc tại trụ sở hoặc ngoài trụ sở Cơ quan phải đảm bảo lịch sự, văn minh và phù hợp với môi trường làm việc của công sở. Không mặc áo phông, quần bò, không đi dép lê khi làm việc trong giờ hành chính.

9.2. Đồng phục

a) Cơ quan trang bị đồng phục cho CBCNV các Ban, bộ phận Bảo vệ, Văn thư và Lễ tân.

b) CBCNV mặc đồng phục vào ngày thứ Hai hàng tuần.

c) Riêng bộ phận Bảo vệ, Văn thư, Lễ tân mặc đồng phục tất cả các ngày làm việc trong tuần.

9.2. Lễ phục

a) Lễ phục được mặc trong các cuộc hội nghị, hội họp và các lễ ký kết hợp tác trang trọng.

b) Lễ phục của nam:

- Mùa đông: Comple nam, áo sơ mi có cổ, cravat.
- Mùa hè: áo sơ mi có cổ, cravat.

c) Lễ phục của nữ:

- Mùa đông: Comple nữ.
- Mùa hè: áo dài truyền thống.

9.3. Thẻ nhân viên

CBCNV đến Cơ quan làm việc phải đeo thẻ nhân viên đầy đủ.

LỜI KẾT

Quy tắc ứng xử văn hóa Cơ quan là hành trang về các chuẩn mực ứng xử giúp CBCNV tự hoàn thiện mình, tạo dựng hình ảnh của chính mình, của Cơ quan và EVN trước các tổ chức, cá nhân trong quan hệ giao tiếp và quan hệ công tác.

Quy tắc ứng xử này không chỉ đơn thuần giúp cán bộ, công nhân viên của Cơ quan có những ứng xử đúng mực trong việc tuân thủ pháp luật, chấp hành nội quy, quy định mà còn giúp ứng xử một cách có văn hóa, có tự trọng nghề nghiệp trong mọi môi trường sống, học tập và làm việc.

Khi và chỉ khi mỗi CBCNV của Cơ quan là một cá thể văn hóa thì Cơ quan nói riêng và EVN nói chung mới trở thành một cộng đồng văn hóa. Việc thực hiện nghiêm túc và tự giác các quy tắc ứng xử văn hóa sẽ giúp cho mỗi CBCNV phát triển hoàn thiện bản thân, nâng tầm hình ảnh và thương hiệu của EVN. Do đó, thực hiện Quy tắc ứng xử văn hóa không những là trách nhiệm, nghĩa vụ mà còn là bổn phận, là sự tự trọng của mỗi cán bộ nhân viên Cơ quan đối với Tập đoàn Điện lực Việt Nam, với bản thân, với đồng nghiệp, với gia đình và với cộng đồng./.