

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

-----

Số: 1665/QĐ-UBND

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

-----

Hà Nội, ngày 10 tháng 3 năm 2017

## **QUYẾT ĐỊNH**

**VỀ VIỆC BAN HÀNH QUY TẮC ỨNG XỬ NƠI CÔNG CỘNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH  
PHỐ HÀ NỘI**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Nghị định số 38/2005/NĐ-CP ngày 18/3/2005 của Chính phủ về việc quy định một số biện pháp bảo đảm trật tự công cộng;*

*Căn cứ Chương trình số 04-CTr/TU ngày 26/4/2016 của Thành ủy và Kế hoạch số 165/KH-UBND ngày 31/8/2016 của UBND Thành phố về “Phát triển văn hóa - xã hội, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Thủ đô, xây dựng người Hà Nội thanh lịch văn minh giai đoạn 2016-2020”;*

*Căn cứ văn bản số 496-TB/TU ngày 14/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy Thông báo kết luận về Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội;*

*Xét đề nghị của Sở Văn hóa và Thể thao tại Tờ trình số 73/TTr-SVHTT ngày 03/3/2017,*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND Thành phố; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, đơn vị, quận, huyện, thị xã và các tổ chức, cá nhân làm việc, sinh sống, công tác, tham quan, học tập trên địa bàn thành phố Hà Nội chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Đ/c Bí thư Thành ủy;
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Bộ Công an;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hà Nội;
- Các Ban: Tuyên giáo Thành ủy, Dân vận Thành ủy;
- Văn phòng Thành ủy;
- Quận ủy, Huyện ủy, Thị ủy;
- Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội;
- Báo: Hà Nội mới, Kinh tế Đô thị, An ninh Thủ đô;
- VPUB: Các PCVP, các đơn vị thuộc VPUBTP;
- Lưu: VT, KGVXh.

**Nguyễn Đức Chung**

## **QUY TẮC ỨNG XỬ**

### **NƠI CÔNG CỘNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

#### **MỤC LỤC**

#### **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Mục đích

**Điều 2.** Phạm vi và đối tượng áp dụng

#### **CHƯƠNG II QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG**

**Điều 3.** Quy tắc ứng xử chung

#### **CHƯƠNG III QUY TẮC ỨNG XỬ TẠI MỘT SỐ NƠI CÔNG CỘNG CỤ THỂ**

**Điều 4.** Tại vỉa hè, lòng đường

**Điều 5.** Tại vườn hoa, quảng trường, tượng đài, công viên

**Điều 6.** Tại cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo

**Điều 7.** Tại bảo tàng, thư viện, nhà văn hóa

**Điều 8.** Tại trung tâm thương mại, siêu thị, chợ, nhà hàng, quán ăn

**Điều 9.** Tại nhà ga, bến xe ô tô, bến tàu, thuyền, sân bay

**Điều 10.** Khi tham gia giao thông

**Điều 11.** Tại khu vui chơi, giải trí, điểm tham quan du lịch

#### **CHƯƠNG IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 12.** Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

**Điều 13.** Khen thưởng, kỷ luật

**Điều 14.** Điều khoản thi hành

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Mục đích**

1. Từng bước xây dựng, hình thành những chuẩn mực văn hóa nhằm điều chỉnh lời nói, thái độ, hành vi của cá nhân, tổ chức nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội, xây dựng Thành phố văn minh, hiện đại.
2. Góp phần giữ gìn và phát triển truyền thống văn hóa tốt đẹp của Thủ đô và đất nước, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh.

#### **Điều 2. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi áp dụng của Quy tắc là nơi công cộng trên địa bàn thành phố Hà Nội.
2. Đối tượng áp dụng của Quy tắc là các tổ chức và cá nhân làm việc, sinh sống, công tác, tham quan, học tập trên địa bàn thành phố Hà Nội.

## **Chương II**

### **QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG**

#### **Điều 3. Quy tắc ứng xử chung**

##### **NÊN LÀM:**

1. Tuân thủ, chấp hành các quy định của pháp luật; nội quy, quy tắc nơi công cộng.
2. Tôn trọng không gian chung của cộng đồng.
3. Ứng xử lịch thiệp, thân thiện, nhã nhặn, đúng mực.
4. Trang phục lịch sự, phù hợp hoàn cảnh, chuẩn mực xã hội.
5. Quan tâm, nhường nhịn, giúp đỡ người khuyết tật, phụ nữ có thai, người già, trẻ em.
6. Đấu tranh, bảo vệ lẽ phải, người yếu thế; phê phán hành vi sai trái.
7. Tôn trọng, bảo vệ cảnh quan môi trường.

##### **KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Vi phạm nội quy, quy tắc nơi công cộng.
2. Nói to, gây ồn ào, mất trật tự.
3. Kích động, đe dọa, sử dụng bạo lực.
4. Nói tục, chửi bậy; xúc phạm nhân phẩm, danh dự người khác.
5. Hút thuốc, khạc nhổ, phóng uế tùy tiện.
6. Xả rác thải, chất thải trái nơi quy định.
7. Phá cây xanh, hoa, cỏ, xâm hại cảnh quan.
8. Tự tiện sử dụng không gian, phương tiện, công trình công cộng vào mục đích cá nhân, không đúng quy định.
9. Viết bậy, bôi bẩn lên các công trình công cộng.
10. Thả rông vật nuôi gây nguy hiểm, làm mất vệ sinh nơi công cộng.
11. Sử dụng vũ khí, chất gây nổ trái phép.

### **Chương III**

#### **QUY TẮC ỨNG XỬ TẠI MỘT SỐ NƠI CÔNG CỘNG CỤ THỂ**

##### **Điều 4. Tại vỉa hè, lòng đường**

###### **NÊN LÀM:**

1. Giữ gìn, làm đẹp cảnh quan, bảo vệ môi trường.
2. Duy trì trật tự, vệ sinh thường xuyên.
3. Đổ rác đúng giờ, đúng nơi quy định.

###### **KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Chiếm dụng vỉa hè, lòng đường.
2. Treo, đặt biển hiệu quảng cáo trái phép.
3. Đun, nấu, đốt lửa trên vỉa hè, lòng đường.
4. Tự ý thay đổi hiện trạng vỉa hè, lòng đường.

## **Điều 5. Tại vườn hoa, quảng trường, tượng đài, công viên**

### **NÊN LÀM:**

1. Tham gia bảo vệ, đóng góp, phát huy giá trị công trình.
2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh không gian chung.

### **KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Viết, vẽ, treo, dán quảng cáo, leo trèo lên tượng đài và công trình.
2. Hái hoa, bẻ cành, phá rào, trèo cây, hái quả.
3. Bày, bán hàng nơi không được phép.

## **Điều 6. Tại cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo**

### **NÊN LÀM:**

1. Tôn trọng tự do tín ngưỡng, tôn giáo.
2. Giữ gìn, phát huy nghi thức, giá trị truyền thống.
3. Chấp hành quy định, hướng dẫn tại nơi thờ tự.
4. Đi nhẹ, nói khẽ, giữ gìn trật tự, vệ sinh chung.

### **KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Thực hành, ủng hộ mê tín dị đoan.
2. Lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để trục lợi, xâm hại lợi ích của tập thể, cá nhân.
3. Xâm hại cảnh quan, không gian tín ngưỡng, tôn giáo.
4. Mặc trang phục hở hang, không phù hợp thuần phong mỹ tục, gây phản cảm.

## **Điều 7. Tại bảo tàng, thư viện, nhà văn hóa**

### **NÊN LÀM:**

1. Giữ gìn trật tự; hạn chế dùng điện thoại di động.
2. Hợp tác và tuân thủ theo hướng dẫn.

3. Đóng góp, xây dựng và bảo vệ tài sản.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Làm hư hại, sai lệch hiện vật.
2. Mang theo vật nuôi.
3. Mang phương tiện, vật dụng dễ cháy, nổ.

**Điều 8. Tại trung tâm thương mại, siêu thị, chợ, nhà hàng, quán ăn**

**NÊN LÀM:**

1. Niêm yết giá và nguồn gốc sản phẩm.
2. Cung cấp, trao đổi thông tin, giao tiếp đúng mực.
3. Xếp hàng khi mua bán.
4. Sử dụng bao bì, túi đựng thân thiện với môi trường.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Mua, bán hàng giả, kém chất lượng, hàng độc hại, phi pháp.
2. Nói sai, cân đong gian dối.
3. Gây mất an ninh trật tự.
4. Mua, bán ngoài phạm vi quy định.

**Điều 9. Tại nhà ga, bến xe ô tô, bến tàu, thuyền, sân bay**

**NÊN LÀM:**

1. Giữ gìn trật tự, an ninh, tôn trọng quy định chung.
2. Xếp hàng mua vé đúng quy định.
3. Trao đổi thông tin, tuân thủ hướng dẫn đầy đủ.

**KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Tranh giành khách, đón xe, trả khách trái quy định.

2. Chắt, chở đồ đạc, hàng hóa cầu thả.
3. Mua, bán hàng rong.
4. Bày biện, ăn uống, ngủ, nghỉ tùy tiện.

#### **Điều 10. Khi tham gia giao thông**

##### **NÊN LÀM:**

1. Tự giác chấp hành luật giao thông.
2. Có thái độ, hành vi ứng xử văn minh, thân thiện khi tham gia giao thông.
3. Cấp cứu người bị nạn, cung cấp thông tin về tai nạn giao thông tới cơ quan công an.
4. Đội mũ bảo hiểm khi đi mô tô, xe gắn máy.
5. Đi đúng tốc độ, làn đường quy định.
6. Quan sát kỹ trước khi qua đường.
7. Nhường nhịn khi có va chạm trên đường.

##### **KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Dừng, đỗ xe sai quy định.
2. Lái xe khi đã uống rượu bia.
3. Chờ quá số người quy định.
4. Chở hàng hóa quá tải, quá khổ.

#### **Điều 11. Tại khu vui chơi, giải trí, điểm tham quan du lịch**

##### **NÊN LÀM:**

1. Mặc trang phục phù hợp.
2. Thể hiện tình cảm đúng mực.
3. Cung cấp, trao đổi thông tin, tuân thủ theo hướng dẫn.
4. Mua, bán hàng đúng nơi quy định.

5. Đóng góp, xây dựng, bảo vệ cảnh quan môi trường.
6. Lấy sách hướng dẫn, bản đồ, tập gấp du lịch khi thực sự cần thiết.
7. Tôn trọng văn hóa, phong tục tập quán của địa phương.

#### **KHÔNG NÊN LÀM:**

1. Chen lấn, xô đẩy, gây rối.
2. Ăn uống, ngủ, nghỉ tùy tiện.
3. Tổ chức các hoạt động trái quy định.
4. Sử dụng đồ chơi kích động bạo lực gây nguy hiểm, độc hại.
5. Tranh giành khách, chèo kéo du khách sử dụng dịch vụ.
6. Nâng giá hàng hóa và dịch vụ đối với khách du lịch.

#### **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân**

1. Sở Văn hóa và Thể thao là cơ quan Thường trực triển khai, tổ chức thực hiện Quy tắc ứng xử.
2. Thủ trưởng các cơ quan của Thành phố, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện Quy tắc ứng xử này tại cơ quan và trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý.
3. Đề nghị các cơ quan báo chí của Trung ương và Thành phố tuyên truyền, phổ biến sâu rộng Quy tắc ứng xử này tới cán bộ, nhân dân trong toàn Thành phố để biết và cùng giám sát việc thực hiện ở các cấp; phát hiện, cổ vũ, động viên những tập thể và cá nhân thực hiện tốt; phê phán các tập thể, cá nhân vi phạm.
4. Các tổ chức, cá nhân làm việc, sinh sống, công tác, học tập trên địa bàn thành phố Hà Nội chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của Hiến pháp, pháp luật và có trách nhiệm thực hiện Quy tắc ứng xử này.
5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức công đoàn các cấp của Thành phố có trách nhiệm tổ chức, vận động, kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên và nhân dân thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này.



6. Sở Giáo dục và Đào tạo nghiên cứu, lồng ghép nội dung Quy tắc ứng xử trong việc giảng dạy bộ tài liệu Giáo dục nếp sống thanh lịch, văn minh cho học sinh Thủ đô.

### **Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy tắc ứng xử này sẽ được biểu dương, khen thưởng theo quy định.
2. Các tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định tại Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai trên phương tiện thông tin đại chúng. Trường hợp vi phạm pháp luật sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định.

### **Điều 14. Điều khoản thi hành**

Quy tắc được phổ biến đến toàn Đảng bộ, Chính quyền, Mặt trận Tổ quốc, các Sở, Ban, ngành, đoàn thể các cấp, các cơ quan thông tấn báo chí và nhân dân trên địa bàn thành phố Hà Nội. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.