



NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI
Vietnam Bank for Social Policies

SỔ TAY VĂN HÓA

Thấu hiểu lòng dân, tận tâm phục vụ



Mục lục

Lời mở đầu	7
Phần 1: SỨ MỆNH, TÂM NHÌN, TRIẾT LÝ HOẠT ĐỘNG, GIÁ TRỊ CỐT LÕI VÀ KHẨU HIỆU HÀNH ĐỘNG	11
Sứ mệnh	12
Tâm nhìn	13
Triết lý hoạt động	13
Giá trị cốt lõi	13
Khẩu hiệu hành động	14
Phần 2: CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI	15
Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của cán bộ Ngân hàng Chính sách xã hội	16
Quy tắc ứng xử của cán bộ Ngân hàng Chính sách xã hội	20
Phần 3: VĂN HÓA NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI	23
Văn hóa giao tiếp, ứng xử trong nội bộ Ngân hàng Chính sách xã hội	24
Văn hóa giao tiếp, ứng xử với tổ chức, cá nhân ngoài hệ thống Ngân hàng Chính sách xã hội	37
Văn hóa bài trí công sở	46
Văn hóa Ngân hàng Chính sách xã hội trong hoạt động khác	57
Một số nghi thức trong giao tiếp, ứng xử	63

Lời mở đầu

Ngân hàng Chính sách xã hội được thành lập theo Quyết định số 131/2002/QĐ-TTg ngày 04/10/2002 của Thủ tướng Chính phủ trên cơ sở tổ chức lại Ngân hàng Phục vụ người nghèo. Với sứ mệnh vì mục tiêu giảm nghèo, vì an sinh xã hội, hoạt động tín dụng chính sách xã hội đã, đang đồng hành giúp người nghèo và các đối tượng chính sách khác tiếp cận vốn tín dụng chính sách để phát triển sản xuất, tạo việc làm, nâng cao thu nhập, cải thiện điều kiện sống, vươn lên thoát nghèo, góp phần thực hiện chính sách phát triển kinh tế - xã hội.

Ngược dòng thời gian, những ngày đầu thành lập, hoạt động Ngân hàng Chính sách xã hội có nhiều khó khăn từ nguồn lực, cơ sở vật chất đến công nghệ, các sản phẩm dịch vụ đơn điệu,... và cũng nhiều thách thức tưởng chừng khó có thể vượt qua. Khó khăn là vậy, nhưng với tinh thần, ý chí, nghị lực và đoàn kết một lòng từ Ban Lãnh đạo đến cán bộ, viên chức và người lao động trong toàn

hệ thống Ngân hàng Chính sách xã hội đều quyết tâm cao, với mong muốn mỗi một người đều đóng góp công sức phần đầu hoàn thành tốt nhiệm vụ mà Đảng, Nhà nước giao phó.

Dưới sự lãnh đạo của Đảng, Nhà nước, sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các Bộ, ban ngành, sự hỗ trợ của cấp ủy, chính quyền địa phương, sự phối hợp chặt chẽ của các tổ chức chính trị - xã hội, Ngân hàng Chính sách xã hội đã nỗ lực vượt khó, tập trung các nguồn lực, triển khai đồng bộ nhiều nội dung công việc, đẩy mạnh thực hiện các chương trình tín dụng chính sách góp phần phát triển kinh tế - xã hội, thực hiện mục tiêu giảm nghèo bền vững, bảo đảm an sinh xã hội, xây dựng nông thôn mới.

Ngân hàng Chính sách xã hội hiện đang có mạng lưới hoạt động rộng khắp trong cả nước, nhằm đảm bảo cho khách hàng ở khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn có thể dễ dàng tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng. Với 63 chi nhánh cấp tỉnh, 631 Phòng

giao dịch cấp huyện và gần 11.000 Điểm giao dịch tại xã, trên 183 nghìn Tổ tiết kiệm và vay vốn tại thôn, ấp, bản, làng trong cả nước, kể cả vùng sâu, vùng xa, vùng còn nhiều khó, miền núi và hải đảo.

Từ 3 chương trình tín dụng chính sách nhận bàn giao từ ngày mới thành lập, đến nay Ngân hàng Chính sách xã hội đang triển khai trên 20 chương trình tín dụng chính sách và nhiều chương trình, dự án của địa phương và các tổ chức ủy thác cho vay đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác. Tổng dư nợ tín dụng đã tăng gấp 30 lần; tỷ lệ nợ quá hạn và nợ khoanh từ 13,75%/tổng dư nợ khi mới thành lập (năm 2003) xuống còn dưới 0,8%.

Những kết quả của tín dụng chính sách xã hội đã được Đảng, Quốc hội và Chính phủ đánh giá là “điểm sáng” trong các chính sách giảm nghèo. Thực tiễn hoạt động, tín dụng chính sách xã hội đã và đang minh chứng cho sự phát triển vững mạnh, ngày càng có hiệu quả của kênh tín dụng chính sách đặc thù ở Việt Nam.

Trong suốt chặng đường xây dựng và phát triển, các thế hệ cán bộ Ngân hàng Chính sách xã hội đã vượt qua nhiều khó khăn, thách thức, đoàn kết chung sức, chung lòng, phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ mà Đảng, Nhà nước và nhân dân giao phó. Và, mỗi thành công của Ngân hàng Chính sách xã hội đã, đang và sẽ được xây dựng trên nền tảng văn hóa được các thế hệ cán bộ, viên chức Ngân hàng Chính sách xã hội tạo dựng, duy trì và phát triển.

Cuốn “Sổ tay Văn hóa Ngân hàng Chính sách xã hội” được gửi đến các đơn vị, cán bộ trong hệ thống với thông điệp mỗi cán bộ Ngân hàng Chính sách xã hội cùng chung tay giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa Ngân hàng Chính sách xã hội thông qua việc học tập, nghiên cứu và tuân thủ các cam kết, quy định trong cuốn Sổ tay này.

Chúng ta hãy cùng nhau thực hiện tốt những quy chuẩn văn hóa của Ngân hàng Chính sách xã hội, cùng nhau xây dựng một ý thức, một phong cách sống và làm việc với phương châm hành động “Kỷ cương - Trách nhiệm - Hiệu quả”.

Trân trọng!

PHẦN 1:

SỨ MỆNH, TÂM NHÌN, TRIẾT LÝ HOẠT ĐỘNG, GIÁ TRỊ CỐT LÕI VÀ KHẨU HIỆU HÀNH ĐỘNG



SỨ MỆNH

Thực hiện tín dụng chính sách xã hội và tài chính toàn diện nhằm mục tiêu giảm nghèo bền vững, tạo việc làm, đảm bảo an sinh xã hội.

TẦM NHÌN

Ngân hàng Chính sách xã hội trở thành tổ chức thực hiện tín dụng chính sách xã hội và tài chính toàn diện chủ đạo của Việt Nam đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác, phát triển theo hướng hiện đại, bền vững.

TRIẾT LÝ HOẠT ĐỘNG

Hoạt động ngân hàng không vì mục tiêu lợi nhuận, nhằm thực hiện mục tiêu giảm nghèo bền vững, tạo việc làm và bảo đảm an sinh xã hội.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Điểm tựa tin cậy, chung tay giảm nghèo.
- Thủ tục đơn giản, dân chủ, công khai.
- Ủy thác từng phần, an toàn, hiệu quả.
- Đoàn kết, hợp tác, trách nhiệm xã hội.



Thấu hiểu lòng dân, tận tâm phục vụ

KHẨU HIỆU HÀNH ĐỘNG

Thấu hiểu lòng dân, tận tâm phục vụ



PHẦN 2:

CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI



CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

1. TÍNH TUÂN THỦ

a) Phải tôn trọng và tuân thủ nghiêm luật pháp, các quy định, quy trình nghiệp vụ của ngành và của Ngân hàng Chính sách xã hội.

b) Không được đồng lõa, tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật, quy định của ngành và của Ngân hàng Chính sách xã hội; không để bị tác động, can thiệp dẫn tới làm trái quy định của pháp luật, của ngành và của Ngân hàng Chính sách xã hội.

2. SỰ CẨN TRỌNG

a) Phải luôn cẩn thận, kỹ lưỡng, cân nhắc thấu đáo, lường đoán kỹ mọi rủi ro để phòng ngừa; thận trọng trong giao tiếp và giữ kỷ luật phát ngôn; tự giác chịu sự giám sát, kiểm soát theo quy định.

b) Không được chủ quan, liều lĩnh, không được dễ dãi, cả tin; không làm tắt, bỏ qua các bước, các thủ tục trong quy trình nghiệp vụ đã quy định.

c) Phải đề cao tinh thần tự chịu trách nhiệm, tránh để xảy ra sai sót, sơ suất trong quá trình giải quyết công việc.

3. SỰ LIÊM CHÍNH

a) Phải luôn tu dưỡng, rèn luyện, xây dựng bản lĩnh nghề nghiệp, giữ gìn sự liêm chính, minh bạch trong các mối quan hệ liên quan đến lợi ích tài chính và tiền bạc, trung thực, thẳng thắn, nghiêm túc với bản thân và với những người xung quanh.

b) Phải có tinh thần trách nhiệm bảo vệ tài sản và lợi ích hợp pháp của tổ chức, tránh lãng phí; không được tham ô, vụ lợi hoặc tiếp tay cho hành vi tham ô, vụ lợi; không làm ngơ khi thấy các hiện tượng sai trái xung quanh, báo cáo kịp thời với cấp có thẩm quyền khi phát hiện hành vi vi phạm và gây hại cho lợi ích chung.



4. SỰ TẬN TÂM VÀ CHUYÊN CẦN

a) Phải thực hiện công việc của mình với sự tận tâm và chu đáo; sẵn sàng nhận và hoàn thành nhiệm vụ với nỗ lực cao.

b) Phải thường xuyên học hỏi, tích lũy kinh nghiệm, nâng cao kiến thức, rèn luyện để tinh thông chuyên môn nghiệp vụ.

c) Không được làm việc tắc trách, thiếu tập trung, thiếu tinh thần trách nhiệm.

5. TÍNH CHỦ ĐỘNG, SÁNG TẠO, THÍCH ỨNG

a) Phải rèn luyện tính tự giác và chủ động, sự tìm tòi, sáng tạo để nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả công tác; rèn luyện khả năng thích ứng trước sự thay đổi của môi trường và yêu cầu trong tình hình mới; không ngừng cải tiến phương pháp làm việc, nâng cao các kỹ năng mềm của bản thân.

b) Không ỉ lại, dựa dẫm, đẩy việc cho người khác; không bảo thủ, cứng nhắc, gây cản trở cho đổi mới, sáng tạo.

6. Ý THỨC BẢO MẬT THÔNG TIN

a) Tuân thủ các quy định của pháp luật, của ngành và của Ngân hàng Chính sách xã hội về bảo mật an toàn thông tin nội bộ, thông tin khách hàng; không đưa ra thông tin sai lệch, thiếu chính xác, mang tính chủ quan cá nhân gây tổn hại đến tài sản, hình ảnh, uy tín của Ngân hàng Chính sách xã hội, của ngành, gây hoang mang, lo ngại, ảnh hưởng đến lòng tin của khách hàng đối với Ngân hàng Chính sách xã hội.

b) Lưu trữ, bảo quản hồ sơ, tài liệu của Ngân hàng Chính sách xã hội theo quy định.

c) Không tùy tiện, sơ hở trong trao đổi thông tin, tình hình nội bộ.

QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

1. ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ

a) Cán bộ cấp dưới phải chấp hành nghiêm sự phân công nhiệm vụ, tôn trọng và ứng xử đúng mực đối với cấp trên; thực hiện đúng phận sự; không được có những hành vi gây tổn hại đến uy tín của cấp trên. Mạnh dạn bày tỏ chính kiến, tham mưu, thuyết phục cấp trên khi cần thiết để tránh sai sót, rủi ro trong quá trình xử lý công việc.

b) Cán bộ cấp trên cần tôn trọng, lắng nghe, tin tưởng, khuyến khích cấp dưới bày tỏ quan điểm,

ý kiến; luôn gương mẫu trong cư xử, tạo không khí hòa đồng, cởi mở, động viên, khích lệ, đối xử công bằng, bình đẳng đối với cấp dưới; chủ động hỗ trợ cấp dưới giải quyết khó khăn, vướng mắc; bảo vệ quyền lợi chính đáng của cấp dưới; không trù dập, phân biệt đối xử, làm tổn hại đến danh dự của cấp dưới; không lợi dụng chức vụ, địa vị, sử dụng thông tin, bí quyết, cơ hội kinh doanh và tài sản của ngân hàng để thu lợi cá nhân hoặc làm tổn hại đến lợi ích của ngân hàng.

c) Đối với cán bộ đồng cấp, cần giữ gìn đoàn kết nội bộ, có tinh thần tập thể, tôn trọng, tin cậy, hợp tác, hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau. Lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp, khiêm nhường tiếp thu, học hỏi kinh nghiệm của đồng nghiệp; góp ý, phân tích trên tinh thần xây dựng; không lợi dụng quan hệ cá nhân đồng nghiệp để thực hiện hành vi gian lận.

2. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

a) Phong cách giao dịch chuyên nghiệp, thân thiện; tác phong nhanh nhẹn, chu đáo, thái độ





Thấu hiểu lòng dân, tận tâm phục vụ



niềm nở, tận tình, tạo ấn tượng tích cực, sự tin tưởng đối với khách hàng và đối tác. Giữ gìn, bảo vệ uy tín, hình ảnh của Ngân hàng Chính sách xã hội.

b) Mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, có thái độ nghiêm túc, đúng mực trong lúc làm việc, tôn trọng và đối xử công bằng với đối tác và khách hàng, giải quyết công việc đúng nguyên tắc, có lý, có tình; không thiên vị, không gây phiền hà, những nhiễu khách hàng và đối tác; tránh các hành động dẫn đến xung đột lợi ích, ảnh hưởng không tốt đến quan hệ với khách hàng và đối tác.

PHẦN 3:

VĂN HÓA NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI



VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TRONG NỘI BỘ NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

1. GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CẤP DƯỚI VỚI CẤP TRÊN

a) Sẵn sàng nhận nhiệm vụ, khắc phục khó khăn, nỗ lực hoàn thành tốt nhất công việc được giao. Tin tưởng, tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các quyết định của cấp trên.

b) Thực hiện đúng vị trí, vai trò và nhiệm vụ của mình trong công việc được giao.

c) Luôn phát huy tính chủ động trong thực hiện nhiệm vụ. Mạnh dạn trình bày quan điểm cá nhân và đề xuất ý kiến để cải tiến nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc.

d) Nghiêm túc tiếp thu sự phê bình của cấp trên và có ý thức sửa chữa khuyết điểm. Trung thực, thẳng thắn nhận lỗi (nếu có) và tự phấn đấu hoàn thiện bản thân để tiến bộ.

đ) Ứng xử khiêm tốn, đúng mực với cấp trên. Khiêm nhường trước những thành tích và những lời khen ngợi của cấp trên đối với bản thân.

e) Có ý thức giữ gìn, bảo vệ uy tín và danh dự của cấp trên, nhất là khi tiếp xúc làm việc với bên ngoài.

2. GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CẤP TRÊN VỚI CẤP DƯỚI

a) Tạo không khí thân thiện, hòa đồng. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của cấp dưới.

b) Truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, mạch lạc và nhất quán.

c) Chịu trách nhiệm về những quyết định, ý kiến chỉ đạo của mình. Bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của cấp dưới.

d) Bố trí đúng người, đúng việc, phát huy được năng lực, sở trường của cấp dưới. Tạo điều kiện

cho cấp dưới phát huy khả năng để hoàn thành nhiệm vụ.

đ) Đối xử với cấp dưới không thiên vị, không định kiến, xây dựng mối quan hệ đoàn kết trong cơ quan. Khen thưởng phải căn cứ trên năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc. Kỷ luật, nhận xét, đánh giá đối với cấp dưới phải khách quan, công khai, đúng người, đúng việc, đúng mức độ, kịp thời.

e) Quan tâm, chăm lo cải thiện điều kiện sống và làm việc cho cấp dưới. Tạo dựng lòng tin và niềm tự hào của cấp dưới với Ngân hàng Chính sách xã hội.

3. GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

a) Có tinh thần hợp tác trong thực hiện công việc. Luôn có ý thức chia sẻ, tôn trọng, tin cậy đối với đồng nghiệp.

b) Sẵn sàng lắng nghe các ý kiến, thẳng thắn trao đổi, khiêm nhường tiếp thu học hỏi kinh nghiệm

của đồng nghiệp; hòa nhã, kiên trì trong cách xử lý bất đồng với đồng nghiệp.

c) Không lẩn tránh, đùn đẩy công việc và trách nhiệm cho đồng nghiệp; chân thành góp ý, phân tích với đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng; khách quan khi nhận xét, đánh giá về đồng nghiệp.



d) Chủ động tương trợ, giúp đỡ khi đồng nghiệp gặp khó khăn. Tôn trọng thông tin riêng tư, không nói xấu, nói sai sự thật gây ảnh hưởng đến uy tín và danh dự của đồng nghiệp.

đ) Không chia rẽ bè phái. Không tham gia, lôi kéo người khác thực hiện những việc gây mất đoàn kết nội bộ.

e) Không lợi dụng quan hệ cá nhân với đồng nghiệp để thực hiện hành vi gian lận.

4. HÀNH VI CÁ NHÂN TẠI NƠI LÀM VIỆC

a) Trang phục và diện mạo

- Mặc đồng phục của Ngân hàng Chính sách xã hội đúng ngày quy định, khi đi giao dịch tại xã và khi tham dự Hội nghị của Ngân hàng Chính sách xã hội. Trường hợp khác mặc trang phục công sở gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu.

- Đeo thẻ cán bộ trong thời gian làm việc và trong khi đi giao dịch tại xã.

- Diện mạo cá nhân gọn gàng, sáng sủa. Không đeo kính đen hoặc kính đổi màu (trừ trường hợp bất khả kháng). Nam giới không được cắt tóc kiểu đầu đinh, đầu cua, đầu trục; không được để tóc dài, râu và ria mép cần được tỉa gọn gàng. Nữ giới không được để tóc che lấp





khôn mặt, kiểu tóc phải gọn gàng; trang điểm nhẹ nhàng, ưa nhìn.

b) Phong cách đi đứng

- Đi đứng nhẹ nhàng, khoan thai, đĩnh đạc, không tạo ra tiếng ồn quá lớn làm ảnh hưởng đến môi trường làm việc chung. Khi giao tiếp không để tay trong túi quần.

- Phải biết nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ. Khi đi đứng trong công sở không khoác vai, nắm tay hoặc có cử chỉ khiếm nhã.

c) Tác phong làm việc

- Làm việc đúng giờ quy định, không đi muộn về sớm. Khi vắng mặt hay đi làm muộn vì những lý do bất khả kháng, phải liên lạc báo cáo kịp thời với cấp trên.

- Làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, khoa học, chuyên nghiệp. Tuân thủ các quy định, quy trình nghiệp vụ của Ngân hàng Chính sách xã hội. Có ý

thức tổ chức kỷ luật và trách nhiệm cao trong công việc.

- Tập trung và chuyên tâm vào công việc chuyên môn, không làm việc riêng, không tán gẫu với đồng nghiệp. Không sử dụng đồ uống có cồn trước và trong giờ làm việc; hút thuốc lá đúng nơi quy định.

- Khi xưng hô nên theo chức danh đối với người có chức vụ. Xưng hô bằng tên đối với người cùng trang lứa; dùng đại từ nhân xưng với người lớn tuổi như “anh - em”; “chị - em”; trong công tác Đảng, Công đoàn, Đoàn Thanh niên “đồng chí”. Tại các buổi lễ trang trọng, khi lên diễn đàn, thì gọi “ông, bà” và xưng “tôi”.

- Gõ cửa trước khi vào phòng làm việc của người khác.

d) Vệ sinh

- Bố trí, sắp xếp nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ, khoa học.

- Thường xuyên lau chùi, giữ vệ sinh sạch sẽ đồ dùng, thiết bị sử dụng chung của cơ quan.

- Không vứt rác, khạc nhổ bừa bãi. Có ý thức giữ vệ sinh chung trong phòng làm việc, ngoài hành lang, trong thang máy và trong phòng vệ sinh cơ quan.

đ) Ý thức với công việc và tập thể

- Xây dựng mối quan hệ đoàn kết, giữ hòa khí nơi làm việc.

- Có tinh thần đóng góp, tham gia đầy đủ và tích cực vào các công việc và hoạt động của tập thể, cơ quan.

- Phát huy tinh thần làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân đối với những công việc được nhóm phân công.

- Giữ gìn tài sản cơ quan, sử dụng các thiết bị điện và thiết bị văn phòng tiết kiệm, hợp lý; tắt các thiết bị điện khi không sử dụng.



e) Ý thức khi tham gia hội họp

- Tham dự các cuộc họp, hội thảo, buổi lễ... đúng thời gian quy định. Chuẩn bị kỹ tài liệu trong phạm vi công việc của mình, nắm được yêu cầu và nội dung cuộc họp.

- Trong thời gian họp phải tập trung theo dõi nội dung cuộc họp, không nói chuyện riêng,

làm việc riêng, không tự ý bỏ ra ngoài hoặc bỏ dở cuộc họp.

- Chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa. Khi phát biểu nên nói với giọng điệu từ tốn, nội dung ngắn gọn, súc tích.

- Điện thoại di động ở chế độ rung hoặc im lặng để không làm ảnh hưởng đến cuộc họp. Nếu có điện thoại đến mà buộc phải nghe thì nói nhẹ hoặc nên ra khỏi phòng họp.

g) Ý thức khi sử dụng thang máy

- Xếp hàng theo thứ tự và chờ đến lượt mình mới được vào thang máy. Chờ những người trong thang máy đi ra hết rồi mới bước vào. Tránh chen lấn, xô đẩy. Trong trường hợp có việc gấp cần nói lời xin lỗi và xin phép những người đứng trước mình để sử dụng thang máy trước.

- Dành sự ưu tiên cho khách hàng, tổ chức, cá nhân ngoại ngành, lãnh đạo, người tàn tật, người lớn tuổi, phụ nữ có thai, trẻ em.

- Trong thang máy đông người không nên nói chuyện, nói điện thoại.

- Khi bước ra khỏi thang máy cũng nên bước ra theo thứ tự, không chen lấn. Trong trường hợp đứng ở sau muốn ra trước cần xin phép những người đứng trước để họ nhường lối.

- Trước khi ra khỏi thang máy nên chào những người ở trong thang máy.

h) Ý thức khi sử dụng xe ô tô

- Khi ngồi cần ưu tiên cho người có chức vụ cao hơn, khách của cơ quan theo thứ tự như sau:

Đối với xe ô tô 5 chỗ, 7 chỗ: Chỗ ngồi bên phải ghế sau (chéo với ghế ngồi của lái xe) - ưu tiên số 1; chỗ ngồi bên trái ghế sau (thẳng với ghế ngồi của lái xe) - ưu tiên số 2; chỗ ngồi ghế trước (bên phải ghế ngồi của lái xe) - ưu tiên số 3.

Đối với các loại xe từ 9 chỗ: Nam giới nên nhường các hàng ghế phía trên cho lãnh đạo, người lớn tuổi, nữ giới...

- Trong trường hợp có thêm người đi xe, có thể xếp 3 người ngồi ghế sau, nhưng người có chức vụ thấp hơn ngồi ở giữa.

- Khi lên xe, lái xe hoặc cán bộ đi cùng nên mở cửa xe chờ lãnh đạo lên xe. Khi xe dừng, xuống xe trước để mở cửa xe cho lãnh đạo.

- Trong trường hợp lãnh đạo có mời thêm khách đi cùng xe thì lái xe hoặc cán bộ có trách nhiệm phục vụ khách mời lịch sự, chu đáo.

- Ngồi trên xe không hút thuốc lá, không nên cười, nói to, không nên nói chuyện đơn vị, cơ quan khi có người ngoài.

VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VỚI TỔ CHỨC, CÁ NHÂN NGOÀI HỆ THỐNG NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

1. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

a) Thể hiện văn minh, lịch sự trong ứng xử, tạo niềm tin của khách hàng, làm đẹp thêm hình ảnh Ngân hàng Chính sách xã hội.



b) Giải quyết công việc nhanh chóng, chính xác, đúng quy định, nếu có sai sót phải xin lỗi và xử lý kịp thời, không đổ lỗi cho khách quan.

c) Giữ gìn uy tín và đảm bảo sự chuyên nghiệp trong mọi giao dịch với khách hàng.

d) Tôn trọng, lắng nghe, chủ động, tế nhị, tận tình giúp đỡ, hướng dẫn khi khách hàng gặp khó khăn, lúng túng trong quan hệ giao dịch với ngân hàng.

đ) Chủ động phối hợp với khách hàng trong các giao dịch. Sẵn sàng đáp ứng những nhu cầu hợp pháp, chính đáng của khách hàng trong phạm vi chức trách nhiệm vụ được giao.

e) Thực hiện “4 xin, 4 luôn”: xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ.

2. ĐỐI VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

a) Chấp hành mọi chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và

quy định của ngành với trách nhiệm cao nhất.

b) Thực hiện các yêu cầu thanh tra, kiểm tra của các cơ quan quản lý Nhà nước theo quy định.

c) Thường xuyên cập nhật, tìm hiểu các chính sách, quy định của pháp luật liên quan đến tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội.

d) Kiến nghị sửa đổi những bất cập trong quy chế, quyết định của các cơ quan quản lý Nhà nước liên quan đến tổ chức và hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội.

3. ĐỐI VỚI CẤP ỦY, CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG VÀ BAN ĐẠI DIỆN HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ CÁC CẤP

a) Tham mưu, báo cáo, cung cấp thông tin cho cấp ủy, chính quyền địa phương và Ban đại diện Hội đồng quản trị cùng cấp và cấp trên theo quy định.

b) Trao đổi thông tin với cấp ủy, chính quyền địa phương, Ban đại diện Hội đồng quản trị ở cơ sở để phối hợp chỉ đạo, tổ chức thực hiện tín dụng chính sách xã hội trên địa bàn.

4. ĐỐI VỚI CÁC TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI NHẬN ỦY THÁC, TỔ TIẾT KIỆM VÀ VAY VỐN

a) Nhận thức rõ các tổ chức chính trị - xã hội nhận ủy thác và Tổ tiết kiệm và vay vốn là đối tác



quan trọng trong quá trình hoạt động và phát triển Ngân hàng Chính sách xã hội.

b) Thường xuyên trao đổi, phối hợp và tạo điều kiện để các tổ chức chính trị - xã hội, Tổ tiết kiệm và vay vốn thực hiện các nội dung của văn bản thỏa thuận, văn bản liên tịch, hợp đồng ủy thác, hợp đồng ủy nhiệm đã ký với Ngân hàng Chính sách xã hội đảm bảo nguyên tắc không vi phạm quy định, nội quy và không phương hại đến lợi ích của Ngân hàng Chính sách xã hội, tổ chức chính trị - xã hội và Tổ tiết kiệm và vay vốn.

c) Tạo dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả; thân thiện, lịch sự trong ứng xử, tạo niềm tin với các tổ chức chính trị - xã hội nhận ủy thác, Tổ tiết kiệm và vay vốn.

d) Khai thác, sử dụng có hiệu quả, chính xác các thông tin từ các tổ chức chính trị - xã hội nhận ủy thác, Tổ tiết kiệm và vay vốn để phục vụ cho hoạt động tín dụng chính sách xã hội và các hoạt động truyền thông về tín dụng chính sách xã hội.

đ) Phối hợp tổ chức các hoạt động với các tổ chức chính trị - xã hội nhận ủy thác, Tổ tiết kiệm và vay vốn theo quy định của Ngân hàng Chính sách xã hội để tăng cường hiểu biết và thắt chặt mối quan hệ hợp tác.

5. ĐỐI VỚI CƠ QUAN THÔNG TIN ĐẠI CHÚNG, TRÊN MẠNG XÃ HỘI

a) Tôn trọng các cơ quan thông tin đại chúng: Coi các cơ quan thông tin đại chúng là đối tác quan trọng trong quá trình xây dựng và phát triển Ngân hàng Chính sách xã hội.

b) Hợp tác với cơ quan thông tin đại chúng: Chủ động cung cấp thông tin chính xác, kịp thời và trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn cho phép, tạo sự hiểu biết lẫn nhau với các cơ quan thông tin đại chúng. Khai thác, sử dụng có hiệu quả các thông tin từ hệ thống truyền thông chính thống để quảng bá về hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội; Thông báo cho cơ quan thông tin đại chúng về những thông tin sai lệch liên quan đến

hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội và hợp tác để tổ chức xác minh sai lệch; chủ động đề xuất với cơ quan thông tin đại chúng ủng hộ, cộng tác trong việc đính chính thông tin.

c) Khuyến khích chia sẻ trên mạng xã hội những thông tin tích cực về hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội, gương người tốt, việc tốt, điển hình trong lao động, sản xuất, những mô hình hay,... của đối tượng vay vốn Ngân hàng Chính sách xã hội.

d) Không đưa, phát tán, chia sẻ những hình ảnh, nội dung, quan điểm,... ảnh hưởng đến Ngân hàng Chính sách xã hội và tổ chức đối tác, cá nhân có liên quan lên mạng xã hội.

6. ĐỐI VỚI ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ, TÔN GIÁO

Phải tìm hiểu, tôn trọng phong tục tập quán của đồng bào dân tộc thiểu số và tôn trọng quyền tự do tín ngưỡng của nhân dân để thuận lợi cho công việc.



a) Giao tiếp sinh hoạt: Khi tiếp xúc với cán bộ là người dân tộc thiểu số ở cơ sở, với dân bản không nói quá to với cử chỉ gay gắt, không giơ tay cao ngang mặt, không dùng ngón tay trỏ chỉ vào mặt người đang đối thoại. Không xoa, sờ tay lên đầu người già, trẻ em. Không dùng các từ khiếm nhã như Mèo, Mán, Tay Hạy... mà nên gọi họ theo danh xưng chính thức là Mông, Dao, Khơ Mú...

b) Trong công việc: Người dân tộc thiểu số do có khác biệt về văn hóa, nên khi giao tiếp phải

hết sức kiên nhẫn, tế nhị và nhã nhặn. Khi hẹn làm việc nên đến sớm hơn để tỏ thái độ tôn trọng và khẳng định sự nghiêm túc. Vị trí ngồi làm việc do người cao nhất tại nơi làm việc hoặc hướng dẫn. Khi tham gia phát biểu hay tuyên truyền vận động phải ghi nhận sự quan tâm chỉ đạo giúp đỡ của chính quyền địa phương rồi mới bày tỏ khó khăn và quan điểm cần phối hợp tháo gỡ giữa hai bên. Khi làm việc với già làng, trưởng bản, cán bộ xã, hội, đoàn thể, Tổ trưởng Tổ tiết kiệm và vay vốn và người vay vốn không được tùy tiện hứa những việc ngoài thẩm quyền, không thực hiện được.

7. THỰC HIỆN TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI VỚI CỘNG ĐỒNG

Chủ động, tích cực tham gia vào các hoạt động xã hội nhân đạo, chia sẻ những khó khăn với cộng đồng trên cơ sở tự nguyện; Tôn trọng, hoà đồng, giữ gìn và xây dựng bản sắc văn hoá của địa phương.

VĂN HÓA BÀI TRÍ CÔNG SỞ

Dưới góc độ văn hóa, trụ sở hệ thống Ngân hàng Chính sách xã hội phải phù hợp với mục đích phục vụ người nghèo và các đối tượng chính sách khác, do vậy từ kiến trúc bên ngoài đến sự ngăn nắp, khoa học trong sắp xếp, bài trí nội thất bên trong phải tạo nên hình ảnh gần gũi, phục vụ chuyên nghiệp của Ngân hàng Chính sách xã hội.

Việc bài trí công sở thực hiện theo các nguyên tắc cơ bản sau:

1. SẢNH GIAO DỊCH VỚI KHÁCH HÀNG

Sảnh giao dịch với khách hàng phải được sắp xếp một cách khoa học, ngăn nắp để cán bộ, nhân viên có thể dễ dàng thực hiện các thao tác không tốn quá nhiều thời gian. Không gian giao dịch phải thông thoáng, thân thiện, sạch sẽ và gần gũi với khách hàng. Bố trí bảng thông tin để niêm yết công khai các chế độ chính sách của Nhà nước, cung cấp các thông tin về hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội. Tại sảnh giao



dịch cần phải sắp xếp không gian để khách hàng có thể ngồi trao đổi và giao dịch. Logo của Ngân hàng Chính sách xã hội được đặt phía trên cao, tùy điều kiện thực tế có thể bố trí khung ghi triết lý, sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và câu khẩu hiệu hành động cho phù hợp.

2. PHÒNG LÀM VIỆC

Phòng làm việc phải bảo đảm gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý, thuận tiện cho công việc và đảm bảo các yêu cầu về an toàn cháy nổ. Bàn làm việc phải có bảng tên chức vụ; tài liệu, phương tiện làm việc phải được sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp.

3. PHÒNG HỌP

a) Bàn ghế cần được bố trí phù hợp với thực tế phòng họp, không ngăn cản lối đi lại mang lại sự dễ chịu, thông thoáng cho không gian, đồng thời việc sắp xếp đó phải thuận tiện cho người dùng cũng như Ban tổ chức.

b) Logo của Ngân hàng Chính sách xã hội được đặt phía trên cao, tùy điều kiện thực tế có thể bố trí khung ghi triết lý, sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và câu khẩu hiệu hành động cho phù hợp.

4. PHÒNG TRUYỀN THÔNG (TẠI TRỤ SỞ HỘI SỞ CHÍNH, CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI CẤP TỈNH)

Phòng truyền thống có vai trò hết sức quan trọng trong công tác giáo dục truyền thống của ngành. Phòng truyền thống phải đảm bảo giá trị lịch sử, tính thẩm mỹ, tính giáo dục, được lưu trữ các hiện vật, tư liệu lịch sử chọn lọc tiêu biểu. Nếu có điều kiện về cơ sở vật chất các đơn vị nên bố trí phòng truyền thống.

Đối với các hiện vật thì để trong tủ kính có chú thích ngắn gọn, đối với tranh ảnh thì ép plastic ghi chú thích đóng thành khung ảnh hoặc đóng thành tập. Phòng truyền thống nên phân chia các mảng theo từng nội dung như sau:

a) Mảng trưng bày các phần thưởng cao nhất mà đơn vị được tặng: Bố trí ở mảng tường chính, sắp xếp theo thứ tự thời gian từ trên xuống.



b) Mảng trưng bày về sự phát triển của ngành gồm: Các ảnh, các hiện vật về quá trình xây dựng và phát triển qua các thời kỳ.

c) Mảng về các thế hệ lãnh đạo: Gồm danh sách, hình ảnh;... Dành riêng một khu vực bài trí chân dung cán bộ lãnh đạo qua từng thời kỳ và các cá nhân xuất sắc trong quá trình xây dựng và phát triển của Ngân hàng Chính sách xã hội.

d) Mảng về các hoạt động văn hóa thể thao, hoạt động xã hội: Huy chương, cờ, giấy khen, bằng khen, chứng nhận... treo vào tường theo thứ tự thời gian.

đ) Mảng về các hoạt động đoàn thể.

e) Sổ vàng: Được bố trí trên giá, để nơi trang trọng và thuận tiện nhất.

5. MỸ QUAN TRỤ SỞ LÀM VIỆC

a) Biển hiệu cơ quan: Tên gọi của cơ quan phải chính xác với tên cơ quan quy định tại





văn bản của cơ quan có thẩm quyền thành lập và được thể hiện bằng tiếng Việt (chữ in hoa). Tên cơ quan bằng tiếng Anh bố trí ở phía dưới tên gọi bằng tiếng Việt và cỡ chữ tiếng Anh có chiều cao không lớn hơn 2/3 cỡ chữ tiếng Việt thể hiện trên biển tên cơ quan. Địa chỉ của cơ quan thể hiện trên biển tên cơ quan bằng tiếng Việt (chữ in hoa), có cỡ chữ không lớn hơn 1/3 cỡ chữ của tên cơ quan bằng tiếng Việt.

b) Khuôn viên sân vườn được trồng cây xanh, thảm hoa... tạo cho cảnh quan trụ sở xanh, sạch, đẹp phù hợp với điều kiện thực tế.

c) Bố trí khu vực để phương tiện giao thông của cán bộ, nhân viên và khách hàng đến giao dịch, làm việc với ngân hàng.

d) Trụ sở cần được duy tu, bảo dưỡng thường xuyên theo quy định để đề phòng hư hỏng các thiết bị, bộ phận công trình. Trường hợp có các thiết bị, bộ phận công trình bị hư hỏng cần phải

được sửa chữa kịp thời để tránh ảnh hưởng làm hỏng các bộ phận công trình khác như thẩm, dột làm ẩm mốc tường...

6. VIỆC BÀI TRÍ CÔNG SỞ CÓ THỂ ÁP DỤNG MÔ HÌNH THIẾT KẾ THEO 5S

a) Sàng lọc: Trong 5s thì sàng lọc là bước đầu tiên. Chỉ để lại những nội thất cần thiết như bàn ghế, tủ tài liệu hay các hồ sơ tài liệu cần thiết phải lưu trữ theo quy định. Tiến hành thanh lọc, loại bỏ các đồ vật không dùng đến.

b) Sắp xếp: Sau khi tiến hành sàng lọc thì cần sắp xếp đồ vật thật ngăn nắp, gọn gàng. Phân loại các hồ sơ tài liệu thành những vị trí riêng biệt khác nhau để thuận tiện phục vụ công việc khi cần dùng.

c) Sạch sẽ: Mọi cán bộ, nhân viên cần vệ sinh văn phòng, các thiết bị, phương tiện làm việc sạch sẽ, gọn gàng. Có ý thức giữ vệ sinh chung trong khuôn viên trụ sở.

d) Săn sóc: Luôn luôn kiểm tra duy trì 3S nêu trên. Công việc cần phải thực hiện thường xuyên, không gián đoạn. Lãnh đạo cấp trên cần quản lý nhân viên của mình trong việc thực thi nhiệm vụ và nội quy cơ quan.

e) Sẵn sàng: Cán bộ, nhân viên cần nâng cao ý thức tự giác, sẵn sàng làm việc mà không cần đến sự nhắc nhở đôn đốc từ cấp trên.

7. ĐIỂM GIAO DỊCH XÃ

a) Điểm giao dịch xã là nơi Tổ giao dịch xã của Ngân hàng Chính sách xã hội tổ chức giao dịch với khách hàng, tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn xã.

b) Điểm giao dịch xã được đặt trong khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, được Ủy ban nhân dân cấp xã chấp thuận.

c) Điểm giao dịch xã được bố trí phiên giao dịch vào ngày cố định trong tháng và được niêm



yết công khai trên biển hiệu Điểm giao dịch xã và Website Ngân hàng Chính sách xã hội.

d) Biển hiệu, biển chỉ dẫn và các nội dung công khai tại Điểm giao dịch xã thực hiện theo quy định của Ngân hàng Chính sách xã hội, được công khai tại nơi dễ quan sát.

đ) Vị trí làm việc của các thành viên trong Tổ giao dịch xã của Ngân hàng Chính sách xã hội phải đảm bảo trong một không gian chung, tạo thuận lợi cho các thành viên trong Tổ giao dịch xã giám sát lẫn nhau và luân chuyển chứng từ.

e) Việc bố trí vị trí cho khách giao dịch phải tạo được khoảng cách đảm bảo an toàn cho các thành viên trong Tổ giao dịch xã. Những người không có nhiệm vụ, tuyệt đối không được tiếp cận vào khu vực làm việc của Tổ giao dịch xã.

g) Trang thiết bị, công cụ làm việc của Tổ giao dịch xã được sắp xếp gọn gàng, khoa học; có bảng chức danh của các thành viên Tổ giao dịch xã.



VĂN HÓA NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI TRONG HOẠT ĐỘNG KHÁC

1. NGHỊ LỄ

a) Tham gia các nghi lễ truyền thống đất nước, nghi lễ của cơ quan, nghi lễ cộng đồng các dân tộc... cần lưu ý như sau:

- Tuân thủ các nghi thức, trang phục tham gia lịch sự phù hợp với buổi lễ.

- Khi tham gia nghi lễ với thái độ nghiêm túc, trang nghiêm, tôn trọng, không bàn tán, gây mất trật tự.

- Khi tham gia các nghi lễ là người trực tiếp đón nhận hiện vật (hoặc là người trao tặng hiện vật) phải đứng trang nghiêm, trân trọng đón nhận (trao) hiện vật bằng hai tay.

b) Nghi thức trao tặng, đón nhận (Huân chương các loại, hình thức khen thưởng, danh hiệu thi đua, Bằng khen, Giấy khen...):

- Nghi thức tổ chức trao tặng, đón nhận hình thức khen thưởng, danh hiệu thi đua phải đảm bảo an toàn, trang trọng; thực hành tiết kiệm, không phô trương hình thức; có ý nghĩa tôn vinh tập thể và cá nhân.

- Không tổ chức riêng lễ trao tặng, đón nhận hình thức khen thưởng và danh hiệu thi đua mà kết hợp tổ chức tại Hội nghị sơ kết, tổng kết, Hội nghị biểu dương điển hình tiên tiến...

- Đại diện lãnh đạo tập thể được khen thưởng trực tiếp đón nhận quyết định khen thưởng, hình thức khen thưởng và danh hiệu thi đua. Trường hợp truy tặng, đại diện gia đình của người được truy tặng nhận thay.

- Trao tặng hình thức khen thưởng trước, danh hiệu thi đua sau; trao tặng từ hình thức khen thưởng cao đến hình thức khen thưởng thấp. Trường hợp cùng một hình thức khen thưởng thì trao tặng cho tập thể trước, cá nhân sau; trao tặng trước, truy tặng sau.

- Trong khi công bố, trao tặng, đón nhận hình thức khen thưởng, danh hiệu thi đua, người không có trách nhiệm không tặng hoa, quay phim, chụp hình trên lễ đài.

2. SỰ KIẾN HOẠT ĐỘNG ĐOÀN THỂ (HỘI THAO, HỘI DIỄN, HỘI THI)

Hội thao, hội diễn, hội thi là hoạt động văn hóa thể thao được tổ chức gắn liền với các ngày



kỷ niệm lớn của đất nước, ngày thành lập ngành Ngân hàng nói chung và Ngân hàng Chính sách xã hội nói riêng. Một số điểm văn hóa, ứng xử trong hội thao, hội diễn, hội thi:

a) Tôn trọng phong tục tập quán, các giá trị văn hóa của cộng đồng nơi Ngân hàng Chính sách xã hội hoạt động.

b) Cá nhân tham gia cần hiểu rõ nội dung ý nghĩa của hoạt động, tuân thủ quy tắc điều hành của Ban tổ chức.

c) Tùy theo nội dung, tính chất của sự kiện, các cá nhân được phân công phát biểu phải chuẩn bị bài phát biểu trước, nội dung đầy đủ, ngắn gọn và rõ ràng.

d) Nên đến trước ít nhất 15 phút trước khi sự kiện bắt đầu.

đ) Trong trường hợp vì lý do chính đáng, cá nhân không thể tham gia hoặc đến muộn giờ phải thông báo với Ban tổ chức ngay khi có thể và trước khi sự kiện được bắt đầu.

e) Tắt điện thoại di động hoặc để chế độ im lặng. Hạn chế nghe điện thoại trong quá trình diễn ra sự kiện.

g) Không nói chuyện riêng, làm việc riêng trong khi tham gia sự kiện.

h) Không tự động ra về khi sự kiện chưa kết thúc. Trong trường hợp cần ra ngoài, phải xin phép và được sự đồng ý của Ban tổ chức hoặc cán bộ chủ trì sự kiện.



i) Tùy vào từng sự kiện hoạt động đoàn thể, cán bộ Ngân hàng Chính sách xã hội mặc trang phục cho phù hợp với từng chủ đề và tính chất của sự kiện đó.

k) Vận động viên, huấn luyện viên, diễn viên, cổ động viên không được thực hiện các hành động phi thể thao trong thi đấu, những điều gây nguy hiểm, thương tật cho đối phương, những hành vi, lời nói, cử chỉ gây kích động bạo lực trong thể thao.

l) Ban tổ chức, đoàn thể tổ chức các hoạt động phải có kế hoạch, chương trình, nội dung cụ thể. Không gây áp lực cho vận động viên, huấn luyện viên, diễn viên, cổ động viên... cũng như các nhà quản lý thể thao, văn hóa trong các giải thi đấu, trong hội thi, hội diễn, hội thao.

MỘT SỐ NGHI THỨC TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

1. BẮT TAY

a) Khi bắt tay cần thể hiện lòng nhiệt thành và sự chuyên nghiệp

b) Khi bắt tay quyền chủ động dành cho: Cấp trên chủ động bắt tay cấp dưới; người lớn tuổi bắt tay người ít tuổi; người ở trong phòng chủ động bắt tay người từ ngoài vào; cần bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau; khi bắt tay với khách cần chủ động thể hiện lịch sự và tôn trọng khách.

c) Khi bắt tay, nên đứng cách khoảng một bước chân, dùng một tay (tay phải) để bắt tay, bốn ngón tay khép lại với nhau, khoảng giữa ngón cái và ngón trỏ giao nhau, ngón tay cái mở rộng, hướng về người cần bắt tay; phần thân trước hơi nghiêng về phía trước, hai chân đứng thẳng, mắt nhìn thẳng vào mắt người đó thể hiện sự tôn trọng, thân thiện.

2. GIỚI THIỆU VÀ TỰ GIỚI THIỆU

a) Cách thức giới thiệu

- Chủ động hướng về người được giới thiệu và chào hỏi.

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao trước.

- Giới thiệu chức vụ đi kèm theo tên của người được giới thiệu.

- Giới thiệu người trong hệ thống Ngân hàng Chính sách xã hội với khách ngoài hệ thống trước.

b) Cách thức tự giới thiệu

- Giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Ngân hàng Chính sách xã hội.

- Cần phải khẳng định trách nhiệm, thẩm quyền của mình để làm việc với khách hàng.

- Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

3. TRAO VÀ NHẬN DANH THIỆP

- a) Khi nhận danh thiếp, cảm ơn và trao lại danh thiếp của mình. Nếu có quá nhiều người không tiện đưa danh thiếp cho tất cả, có thể chỉ đưa danh thiếp cho người đứng đầu kèm theo tự giới thiệu bằng lời.

- b) Người trao danh thiếp cần trao bằng hai tay và quay phần chữ của danh thiếp về phía người nhận; người nhận cũng nhận bằng hai tay, đọc kỹ những thông tin trên tấm danh thiếp ngay khi nhận với thái độ trân trọng nhất; đồng thời biểu lộ sự quan tâm và vui mừng được làm quen với người đối thoại.

- c) Nếu có bàn làm việc với khách thì để danh thiếp ở vị trí trang trọng theo thứ tự khách ngồi đối diện. Trong trường hợp không có bàn làm việc, sau khi đã chắc chắn nhớ được những thông tin chính trên danh thiếp, chúng ta có thể trình trọng để danh thiếp của khách vào túi áo ngực hoặc vào sổ công tác để trước mặt.

4. CHÀO HỎI

Thường xuyên sử dụng lời chào hỏi để tạo nên không khí làm việc thân thiện và gần gũi. Một số nguyên tắc cần chú ý trong chào hỏi như sau:

Khi gặp nhau thì cấp dưới chào cấp trên trước, trẻ chào già trước, người mới đến chào người đã đến trước, người từ ngoài vào chào người ở trong phòng trước; nam chào nữ trước. Khi khách của cơ quan bước vào phòng làm việc, nên đứng dậy để chào; khi gặp cấp trên đi cùng với khách thì cần chào cả cấp trên và khách;



5. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

a) Khi gọi/trả lời điện thoại cần chào hỏi, xưng danh rõ ràng, nói ngắn gọn, dễ hiểu mục đích, nội dung cuộc đàm thoại. Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên là xưng tên người đang trả lời điện thoại hoặc tên đơn vị kèm theo cụm từ “Xin nghe”.



b) Âm lượng nói chuyện vừa phải, đủ nghe. Không vừa nhai, ăn vừa nói chuyện điện thoại. Không nên vừa nói chuyện với người khác vừa nghe điện thoại.

c) Luôn lắng nghe, giữ thái độ hòa nhã, bình tĩnh. Chờ đối tác nói xong mới nói tiếp.



d) Trong trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.

đ) Kết thúc cuộc gọi bằng lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng. Khi kết thúc điện thoại với cấp trên nên chờ cấp trên cúp máy trước.

6. GIAO TIẾP QUA THƯ ĐIỆN TỬ

a) Nên đặt tiêu đề rõ ràng cho nội dung thư.

b) Không nên viết tắt vì rất dễ gây hiểu lầm nội dung thư. Trước khi gửi thư phải cân nhắc kỹ lưỡng nội dung.

c) Không nên trả lời thư quá chậm trễ, nội dung thư nên súc tích, ngắn gọn, rõ ràng.❖





Địa chỉ: 169 Linh Đường,
Hoàng Liệt, Hoàng Mai, Hà Nội
Điện thoại: 024.36417184
Fax: 024.36417194
Website: vbsp.org.vn