|  |  |
| --- | --- |
|  **ỦY BAN NHÂN DÂN****TỈNH THỪA THIÊN HUẾ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập -Tự do -Hạnh phúc** |
|  Số: /QĐ-UBND | *Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm 2018* |

**QUYẾT ĐỊNH**

*V/v: Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn minh của lái xe taxi trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.*

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

*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 Quyết định số 718/QĐ-BVHTTDL ngày 02/3/2017 của Bộ Văn Hóa Thể Thao và Du Lịch về việc ban hành Bộ quy tắc Ứng xử văn minh du lịch;*

*Căn cứ Kế hoạch số 193/KH-UBND ngày 28/9/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc triển khai thực hiện Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Giao thông vận tải tại Tờ trình số /TTr-SGTVT ngày…*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử văn minh của lái xe taxi trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND Tỉnh; Giám đốc các Sở: Du lịch, Giao thông vận tải, Văn hóa và Thể Thao, Trung tâm bảo tồn di tích cố đô Huế; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế; Hiệp hội vận tải ô tô Thừa Thiên Huế; Giám đốc các doanh nghiệp kinh doanh vận tải bằng xe taxi và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Như Điều 2;- Ban TVTU;- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;- Thường trực HĐND Tỉnh;- CT và các PCT UBND Tỉnh;- CVP và các PCVP;- Đài TRT, Báo Thừa Thiên Huế;- Cổng thông tin điện tử tỉnh- Lưu: VT, GT. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂNCHỦ TỊCH** |
|  **ỦY BAN NHÂN DÂN****TỈNH THỪA THIÊN HUẾ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập -Tự do -Hạnh phúc** |

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN MINH**

**CỦA LÁI XE TAXI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

 **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 lái xe taxi trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, phấn đấu xây dựng tỉnh Thừa Thiên Huế thành một địa phương văn minh, hiện đại, góp phần thúc đẩy phát triển ngành du lịch Thừa Thiên Huế thành ngành mũi nhọn trong phát triển kinh tế xã hội của tỉnh.

2. Góp phần giữ gìn và phát triển truyền thống văn hóa tốt đẹp của cố đô Huế và đất nước, xây dựng hình ảnh con người Thừa Thiên Huế thanh lịch, văn minh.

**Điều 2. Phạm vi áp dụng**

Trong quá trình hoạt động kinh doanh taxi, nơi đậu đỗ của xe taxi; nơi chờ đón khách; văn phòng hoặc chi nhánh của đơn vị kinh doanh taxi (gọi tắt là vị trí kinh doanh) trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 3. Đối tượng áp dụng**

- Các đơn vị kinh doanh taxi;

- Lái xe taxi;

- Các cá nhân có liên quan sử dụng xe taxi trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 4. Quy tắc ứng xử chung**

**1. Đối với đơn vị kinh doanh taxi**

a) Cam kết một chính sách không thỏa hiệp với các hành vi vi phạm:

- Sử dụng ma túy hoặc rượu bia trước và trong khi tham gia giao thông.

- Tàng trữ và cất giữ chất cấm cũng như rượu bia trong xe của tài xế.

b) Nghiêm khắc với những hành vi lái xe không an toàn, gây nguy hiểm cho hành khách và những người đi đường khác, bao gồm:

- Lái xe lạng lách, đánh võng;

- Vượt quá tốc độ cho phép;

- Không tuân thủ tín hiệu đèn giao thông;

- Sử dụng điện thoại di động bằng tay lúc lái xe;

- Không bật đèn xi nhan khi sang làn khác hoặc rẽ hướng khác;

- Vi phạm bất kỳ luật giao thông nào khác.

c) Thường xuyên tuyên truyền, vận động lái xe hưởng ứng cuộc vận động “Huế - Không tiếng còi xe”.

**2. Đối với lái xe taxi**

**a) Những lời nói, hành động nên làm**

1. Khi đón khách: luôn mỉm cười, “xin chào; xin mời; xin quý khách thắt dây an toàn, xin cảm ơn”.

2. Khi vận chuyển khách: luôn trả lời tận tình những câu hỏi của khách, thực hành làm hướng dẫn viên du lịch.

3. Khi trả khách: mở cửa xe, “chúc quý khách một chuyến đi vui vẻ, hẹn gặp lại quý khách, xin cám ơn”.

4. Tuân thủ, chấp hành các quy định của pháp luật, pháp luật giao thông; nội quy, quy chế của đơn vị kinh doanh taxi; quy tắc nơi công cộng.

5. Ứng xử lịch thiệp, thân thiện, nhã nhặn, đúng mực. Quan tâm, giúp đỡ người khuyết tật, người cao tuổi, phụ nữ có thai, trẻ em tại những vị trí kinh doanh (đặc biệt là khi lên xuống xe) hoặc những nơi công cộng. Thực hiện hành động bảo vệ lẽ phải, người yếu thế; phê phán hành vi sai trái.

6. Tôn trọng, bảo vệ cảnh quan môi trường, không gian chung của cộng đồng.

7. Giữ gìn vệ sinh chung.

8. Luôn đeo bảng tên có hình ảnh của mình, mặc đồng phục của đơn vị; dày dép, đầu tóc chỉnh tề.

9. Chuẩn bị sẵn tiền lẻ.

10. Trả lại tài sản của hành khách để quên trên xe, trực tiếp hoặc qua bộ phận chăm sóc khách hàng của đơn vị kinh doanh taxi.

**b) Những lời nói, hành động không nên làm**

- Vi phạm nội quy, quy chế của đơn vị kinh doanh taxi, quy tắc nơi công cộng.

- Nói to, nói tục, chửi bậy; xúc phạm nhân phẩm, danh dự người khác, gây ồn ào, mất trật tự.

- Kích động, đe dọa, sử dụng bạo lực.

- Thái độ cáu gắt bất cứ lúc nào.

- Lái xe khi đã uống rượu bia.

- Hút thuốc, khạc nhổ, xả rác thải, chất thải, phóng uế tùy tiện không đúng nơi quy định.

- Mang vũ khí, chất gây nổ trên xe.

- Ngủ, nghỉ, gác chân lên cửa xe hoặc bảng tableau trong thời gian đợi khách.

- Mặc trang phục hở hang, không phù hợp thuần phong mỹ tục, gây phản cảm.

**Chương II**

**QUY TẮC ỨNG XỬ TẠI CÁC VỊ TRÍ KINH DOANH CỤ THỂ**

**Điều 5. Chờ đón khách trên các trục đường giao thông, các khu vui chơi, giải trí, khu du lịch**

**1. Những lời nói, hành động nên làm**

- Đậu đỗ xe đúng vị trí được quy định.

- Tập trung theo dõi thông tin trên thiết bị (nếu sử dụng app) hoặc bộ đàm.

**2. Những lời nói, hành động không nên làm**

- Tập trung đông lái xe taxi, nói to, chửi thề.

- Mở cửa xe làm ảnh hưởng đến các đối tượng tham gia giao thông khác.

- Rời xe quá xa đến mức không nghe được bộ đàm (nếu sử dụng bộ đàm).

**Điều 6. Chờ đón khách tại cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo**

**1. Những lời nói, hành động nên làm**

- Có thái độ tôn trọng tự do tín ngưỡng, tôn giáo.

- Chấp hành các quy định, hướng dẫn.

- Nói năng từ tốn, giữ gìn trật tự.

**2. Những lời nói, hành động không nên làm**

- Thực hành, ủng hộ mê tín dị đoan.

- Lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để trục lợi, xâm hại lợi ích của tập thể, cá nhân.

- Xâm hại không gian tín ngưỡng, tôn giáo.

**Điều 7. Chờ đón khách tại nhà ga, bến xe ô tô, bến tàu, thuyền, sân bay, trung tâm thương mại, siêu thị, chợ**

**1. Những lời nói, hành động nên làm**

- Giữ gìn trật tự, an ninh, tôn trọng quy định chung.

- Tuân thủ theo hướng dẫn.

**2. Những lời nói, hành động không nên làm**

- Đeo bám, chèo kéo khách.

- Tranh giành, lôi kéo khách sử dụng dịch vụ; đón, trả khách trái quy định.

- Chất đồ đạc, hàng hóa cẩu thả.

**Điều 8. Khi thực hiện chở khách tham gia giao thông**

**1. Những lời nói, hành động nên làm**

- Tự giác chấp hành luật giao thông.

- Nói năng hòa nhã, biết giới thiệu những nét văn hóa, danh lam, thắng cảnh, ẩm thực đặc sắc của địa phương…

- Xác định và chạy xe theo lộ trình ngắn nhất. Trường hợp tắc đường thì chạy xe theo yêu cầu của khách.

- Sử dụng điều hòa nhiệt độ trong suốt hành trình.

- Sử dụng còi hợp lý.

- Nhường nhịn khi có va chạm trên đường.

- Cấp cứu người bị nạn, cung cấp thông tin về tai nạn giao thông tới cơ quan công an.

**2. Những lời nói, hành động không nên làm**

- Chạy xe vòng vo, lạng lách hoặc từ chối các chuyến đi ngắn.

- Tính cước không theo giá niêm yết, không giao hóa đơn cho khách, chậm hoặc không trả tiền thừa cho khách.

- Sử dụng điện thoại di động bằng tay lúc lái xe.

- Chở quá số người quy định.

- Chở đồ đạc, hàng hóa vượt ra ngoài kích thước của xe.

**Chương IV**

**XỬ LÝ VI PHẠM**

 **Điều 9. Phát hiện vi phạm**

Tổ chức, cá nhân phát hiện vi phạm của lái xe taxi gửi bằng chứng (ảnh hay video) về Sở Giao thông vận tải tại một trong hai địa chỉ sau:

 - Số 10 Phan Bội Châu, phường Vĩnh Ninh, thành phố Huế;

 - Email: sgtvt@thuathienhue.gov.vn.

 Bí mật danh tính của người tố giác vi phạm.

**Điều 10. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi thực hiện tốt Bộ Quy tắc ứng xử này sẽ được biểu dương công khai trên phương tiện thông tin đại chúng và được tính điểm ưu tiên khi xếp hạng doanh nghiệp taxi và đăng ký mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh của đơn vị theo quy định của UBND tỉnh.

2. Đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi vi phạm các quy định tại Bộ Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai trên phương tiện thông tin đại chúng và không được tính điểm ưu tiên khi xếp hạng doanh nghiệp taxi và đăng ký mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh của đơn vị theo quy định của UBND tỉnh.

**Chương V**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 11. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân**

**1. Sở Giao thông vận tải**

Là cơ quan Thường trực triển khai, tổ chức thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử.

**2. Sở: Văn hóa và Thể thao; Du lịch; Trung tâm bảo tồn di tích cố đô Huế**

Tùy theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử này và hướng dẫn các cơ sở văn hóa, du lịch, khu tham quan, nghỉ mát niêm yết Bộ Quy tắc này tại nơi đậu đỗ của phương tiện taxi và cùng giám sát việc thực hiện nhằm phát hiện, cổ vũ, động viên những đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi thực hiện tốt; phê phán đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi vi phạm.

**3. Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành của tỉnh, Chủ tịch UBND các, huyện, thị xã và thành phố Huế**

Có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử này trên địa bàn, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý và cùng giám sát việc thực hiện nhằm phát hiện, cổ vũ, động viên những đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi thực hiện tốt; phê phán đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi vi phạm.

**4. Đài phát thanh và truyền hình Thừa Thiên Huế, báo Thừa Thiên Huế.**

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng Bộ Quy tắc ứng xử này tới cán bộ, nhân dân và cùng giám sát việc thực hiện nhằm phát hiện, cổ vũ, động viên những đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi thực hiện tốt; phê phán đơn vị kinh doanh taxi và lái xe taxi vi phạm.

**5. Đơn vị kinh doanh taxi**

- Tổ chức phổ biến, quán triệt đến từng lái xe taxi của đơn vị;

- Niêm yết Bộ Quy tắc này tại văn phòng điều hành hoặc chi nhánh, tại các vị trí dễ quan sát;

- Đưa nội dung của Bộ Quy tắc ứng xử này vào Quy chế của đơn vị, vào nội dung của phỏng vấn, tuyển chọn lái xe và thi lái xe giỏi cấp đơn vị.

**Điều 11. Điều khoản thi hành**

Bộ Quy tắc được phổ biến sâu rộng đến toàn thể lái xe taxi và các đơn vị kinh doanh taxi hoạt động trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, Sở Giao thông vận tải tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

 **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

 **CHỦ TỊCH**