ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12 **TRƯỜNG MẦM NON BÔNG SEN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 246/QĐ-BS	*Quận 12, ngày 21 tháng 10 năm 2024*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Bộ tiêu chí Trường học Hạnh phúc

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON BÔNG SEN

Căn cứ Quyết định số 3442/QĐ-SGDĐT ngày 16 tháng 10 năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh về việc Ban hành Bộ tiêu chí Trường học Hạnh phúc trong các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 1380/KH-GDĐT ngày 23 tháng 10 năm 2023 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 12 về việc triển khai Trường học Hạnh phúc trong các cơ sở giáo dục trên địa bàn Quận 12;

Căn cứ Kế hoạch số 201/KH-BS ngày 13 tháng 9 năm 2024 của Trường Mầm non Bông Sen về Kế năm học 2024-2025;

Xét đề nghị của Hội đồng trường Trường Mầm non Bông Sen.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định Bộ tiêu chí Trường học Hạnh phúc trong Trường Mầm non Bông Sen, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh.

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

Điều 3. Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên và phụ huynh Trường Mầm non Bông Sen chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: - Như điều 3; - Lưu: VT.	**HIỆU TRƯỞNG** ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12 TP HỒ CHÍ MINH TRƯỜNG MẦM NON BÔNG SEN **Bùi Thị Chường**

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12 **TRƯỜNG MẦM NON BÔNG SEN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

BỘ TIÊU CHÍ TRƯỜNG HỌC HẠNH PHÚC CỦA TRƯỜNG MẦM NON BÔNG SEN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-BS ngày 21 tháng 10 năm 2024 của Trường Mầm non Bông Sen)

Bộ tiêu chí Trường học hạnh phúc gồm 18 tiêu chí, với 03 nhóm tiêu chuẩn, cụ thể:

- Nhóm tiêu chuẩn về Con người: gồm 06 tiêu chí;
- Nhóm tiêu chuẩn về Dạy học và hoạt động giáo dục: gồm 08 tiêu chí;
- Nhóm tiêu chuẩn về Môi trường: gồm 04 tiêu chí.

Cụ thể nội dung của từng nhóm tiêu chuẩn như sau:

A. Tiêu chuẩn về Con người	
Tiêu chí 1	Tình bạn và mối quan hệ tích cực trong nhà trường dựa trên nền tảng tin tưởng, tôn trọng, bao dung, công bằng. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Hướng dẫn, khuyến khích trẻ xây dựng tình bạn đẹp.* *- Chăm lo tới từng trẻ, không thiên vị, định kiến, giúp cho mỗi trẻ đều tiến bộ mỗi ngày.* *- Phát huy giá trị khoan dung trong mối quan hệ giữa giáo viên với trẻ, giữa trẻ với trẻ.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □Tốt
Tiêu chí 2	Cán bộ, giáo viên, nhân viên lắng nghe tích cực, phản hồi mang tính xây dựng, chia sẻ, hỗ trợ với đồng nghiệp và trẻ; tiếp tục học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh và phát huy đạo đức nhà giáo. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Trong mối quan hệ với cấp trên và với đồng nghiệp, phát huy tinh thần lắng nghe tích cực và phản hồi mang tính xây dựng, chia sẻ để giúp nhau cùng tiến bộ.* *- Giáo viên tích cực lắng nghe, thể hiện sự đồng cảm, phản hồi mang tính xây dựng trong quá trình giáo dục. Tôn trọng sự khác biệt của các cá nhân trong nhà trường.* *- Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trong toàn trường; phát huy đạo đức nhà giáo trong bối cảnh mới.* ** Tự đánh giá:*

	□ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 3	Tinh thần dân chủ được đảm bảo; tôn trọng sự đa dạng và khác biệt về văn hoá, tôn giáo, giới tính, bản dạng giới, xu hướng tính dục hay các khó khăn, khuyết tật về thể chất và học tập. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Đảm bảo thực hiện đầy đủ, hiệu quả Quy chế dân chủ ở cơ sở.* *- Không kì thị, phân biệt, tôn trọng sự khác biệt của cá nhân trong nhà trường.* *- Đảm bảo sự hoà nhập, bình đẳng cho mọi học sinh có các khó khăn, khuyết tật về thể chất và học tập.* *- Tổ chức các hoạt động tình nguyện, văn hóa, thể thao, nghệ thuật để học sinh, giáo viên có cơ hội giao lưu, hỗ trợ và chia sẻ với nhau và với những người xung quanh.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 4	Những giá trị, thái độ tích cực như: chính trực, tận tâm, lòng biết ơn, hợp tác, thấu cảm, sáng tạo, tự tin và những hành vi tích cực được khuyến khích. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Đề cao các giá trị chính trực, tận tâm, hợp tác, thấu cảm, sáng tạo, tự tin trong các mối quan hệ trong nhà trường.* *- Thường xuyên thực hành lòng biết ơn trong nhà trường một cách phù hợp.* *- Khuyến khích các hành vi tích cực trong văn hoá ứng xử trong môi trường học đường.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 5	Sự khoẻ mạnh về thể chất và tinh thần của giáo viên, nhân viên, trẻ thông qua việc đảm bảo điều kiện làm việc, tôn vinh, ghi nhận vai trò của của giáo viên, nhân viên, trẻ. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Đảm bảo sự an toàn trường học, chăm sóc sức khoẻ thể chất đầy đủ cho cán bộ, giáo viên, nhân viên, trẻ.* *- Đảm bảo điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học cho giáo viên theo hướng khoa học, hiện đại; ghi nhận và tôn vinh vai trò của giáo viên, nhân viên một cách xứng đáng.* *- Đảm bảo chính sách về lương và các khoản thu nhập khác của giáo viên, nhân viên hợp lý, phù hợp với chuyên môn và công việc được giao.* *- Chăm sóc sức khoẻ tinh thần toàn diện thông qua tổ chức hoạt động tham vấn học đường, hướng dẫn kỹ năng quản lý sự căng thẳng, giải quyết vấn đề...*

	** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 6	Năng lực và kỹ năng của giáo viên được thể hiện; phát huy được các phương pháp dạy học mới, sáng tạo. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Tạo điều kiện cho giáo viên tham gia đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.* *- Khuyến khích tinh thần đổi mới, sáng tạo trong hoạt động giáo dục, chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ của giáo viên.* *- Giáo viên học tập không ngừng để đổi mới, sáng tạo, nuôi dưỡng đam mê với công việc và vì sự nghiệp giáo dục của bản thân.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
B. Tiêu chuẩn về dạy học và hoạt động giáo dục	
Tiêu chí 7	Giao nhiệm vụ học tập hợp lý và công bằng; chú trọng dạy học phát huy phẩm chất và năng lực người học; đổi mới hoạt động kiểm tra, đánh giá, coi trọng sự tiến bộ của trẻ, tránh gây áp lực quá mức và đảm bảo công bằng, bình đẳng giữa các trẻ với nhau. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Nội dung giáo viên truyền đạt phù hợp với mục tiêu học tập và mang lại giá trị thực tiễn cho trẻ.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 8	Các môn học và hoạt động giáo dục được áp dụng các phương pháp tích cực, phát huy tinh thần làm việc nhóm và hợp tác; người học được thể hiện sự sáng tạo và gắn kết với nhau, coi những lỗi sai như một phần của quá trình học; dạy và khuyến khích trẻ đặt câu hỏi, tư duy phản biện. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Phát huy tinh thần làm việc nhóm và hợp tác trong các hoạt động giáo dục, dạy học ở nhà trường.* *- Chấp nhận, xem lỗi sai của người học như một phần của quá trình dạy học để hướng dẫn trẻ ngày càng tiến bộ.* *- Trong dạy học, khuyến khích trẻ trao đổi, đặt câu hỏi và phản biện; tạo động lực để trẻ phát huy tính sáng tạo.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt

Tiêu chí 9	Trẻ có được ý thức về thành tích, sự công nhận, khuyến khích, động viên từ giáo viên, cha mẹ và nhà trường; vinh danh những trẻ điển hình trong quá trình học tập, rèn luyện. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Ghi nhận sự tiến bộ của trẻ trong quá trình dạy học ở các mặt khác nhau.* *- Xây dựng mối quan hệ tích cực giữa gia đình và nhà trường, ghi nhận sự tiến bộ của trẻ một cách phù hợp với từng cá thể.* *- Thường xuyên khuyến khích, động viên, ghi nhận trẻ tích cực, điển hình một cách đa dạng, hiệu quả.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 10	Nội dung học tập bổ ích, lôi cuốn, mang tính ứng dụng cao, gắn với thực tiễn. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Thay đổi phương pháp để thực hiện mục tiêu giáo dục vì trẻ và dạy trẻ làm người tử tế.* *- Kỹ thuật dạy học tích cực để truyền cảm hứng học tập, đổi mới sáng tạo cho trẻ.* *- Khuyến khích trẻ sáng tạo.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 11	Các hoạt động trải nghiệm, ngoại khoá và các sự kiện ở trường được tổ chức hiệu quả. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Các hoạt động luôn hướng đến hạnh phúc của trẻ và cha mẹ trẻ.* *- Trải nghiệm gắn với năng lực của trẻ; giúp trẻ định hướng được nghề nghiệp trong tương lai.* *- Hoạt động trải nghiệm, ngoại khóa an toàn, giúp trẻ có được kỹ năng tồn tại, kỹ năng sống.* *- Tổ chức các sự kiện của nhà trường để khuyến khích ý thức tập thể, xây dựng các câu lạc bộ truyền thống mang những nét đặc sắc.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 12	Triển khai các chương trình sức khỏe học đường, đảm bảo dinh dưỡng hợp lý và tăng cường thể lực cho học sinh. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Chú trọng bữa ăn học đường cân bằng dinh dưỡng; phối hợp với gia đình để*

	học sinh có được chế độ dinh dưỡng hợp lý. *- Thành lập các câu lạc bộ thể dục thể thao để giáo viên, học sinh rèn luyện thể lực.* *- Mỗi học sinh biết chơi một môn thể thao.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 13	Quan tâm đến sức khỏe tâm thần, quản lý căng thẳng thông qua công tác tham vấn tâm lý học đường, công tác xã hội trường học; đưa nội dung chương trình giáo dục cảm xúc, xã hội, đạo đức (SEE), năng lực cảm xúc, xã hội, học tập (SEL) và sự chú tâm, lòng biết ơn vào giảng dạy. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Giáo viên ghi chép nhận xét về lỗi của học sinh vào sổ nhật ký (hành vi cư xử, quá trình tiếp thu, ...) để nắm bắt và chuyển hóa học sinh, tạo mối quan hệ đồng cảm, thấu hiểu.* *- Phòng tư vấn tâm lý được khai thác hiệu quả, công tác tư vấn tâm lý được bảo mật.* *- Thiết lập hệ thống tư vấn, hướng nghiệp và giải quyết vấn đề cho học sinh, giáo viên và phụ huynh để giúp họ đối phó với những khó khăn, áp lực và thách thức trong cuộc sống.* *- Giúp học sinh học được cách làm chủ bản thân, làm chủ các mối quan hệ và biết cách đưa ra quyết định có trách nhiệm.* *- Các em sẽ học được cách nhận thức giá trị của bản thân, biết đâu là điểm mạnh và điểm yếu của mình, có khả năng tự nhận thức đúng đắn và tin vào năng lực của bản thân.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 14	Ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo, chuyển đổi số trong quản lý và dạy học. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Sử dụng trí tuệ nhân tạo để phân tích dữ liệu học tập của học sinh, đưa ra gợi ý cá nhân hóa, cải thiện chất lượng giảng dạy và hỗ trợ quá trình học tập cho học sinh.* *- Ứng dụng công nghệ vào giáo dục, giúp học sinh trải nghiệm môi trường học tập trên nền tảng số, tương tác và gần gũi hơn với thực tế.* *- Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên về kiến thức, kỹ năng công nghệ thông tin, an toàn thông tin cần thiết để tác nghiệp trên môi trường số, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số. Lựa chọn nội dung và tổ chức các khóa bồi dưỡng chuyên đề kỹ năng ứng dụng CNTT và chuyển đổi số cho giáo viên, nhân viên, cán bộ quản lý giáo dục và học sinh. Nội dung bồi dưỡng gắn với nhu cầu*

	thực tiễn về triển khai ứng dụng CNTT và chuyển đổi số trong nhà trường. ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
C. Tiêu chuẩn về môi trường	
Tiêu chí 15	Môi trường học tập thân thiện, an toàn, không có bạo lực, bắt nạt, kể cả bắt nạt trực tuyến. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Cơ sở vật chất đảm bảo an toàn, phòng chống tai nạn thương tích.* *- Tổ chức các hoạt động tình nguyện mang tính hướng thiện và giáo dục nhân cách cho học sinh, giúp học sinh phát huy những đức tính tốt đẹp nhất.* *- Giáo dục, định hướng cho giáo viên, học sinh về internet an toàn.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 16	Kỷ luật tích cực được áp dụng trong nhà trường. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Học bạ là sự ghi nhận suốt hành trình học tập và theo suốt hành trình về sau của mỗi con người, vì thế cần ghi nhận mặt ưu điểm còn nhược điểm, khuyết điểm chỉ là một phần của thời học sinh; khi đánh giá khuyết điểm cần xem xét cả quá trình theo dõi sau khi đã phối hợp gia đình hỗ trợ học sinh; xem xét kĩ câu chữ khi nhận xét vào học bạ của học sinh.* *- Nhà trường lưu giữ hồ sơ liên quan đến kỉ luật học sinh theo quy định. Không ghi hình thức kỉ luật vào học bạ của học sinh.* *- Vinh danh, khen thưởng học sinh, tập thể lớp như là sự khích lệ động viên những hành vi tốt, những tiến bộ tích cực.* *- Có hệ thống phản hồi và ghi nhận thành tích/ kết quả của học sinh một cách công bằng, khách quan và kịp thời để khuyến khích học sinh tiếp tục cố gắng và phấn đấu.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 17	Trường học đạt tiêu chuẩn về trường học xanh. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Xây dựng trường học xanh - sạch - an toàn (không khí sạch, nước sạch, không gian xanh, giảm rác thải hiệu quả).* *- Khu vệ sinh bố trí hợp lý theo từng khối chức năng và đáp ứng yêu cầu sử dụng của giáo viên và học sinh.* *- Nhà trường phải đảm bảo nhà vệ sinh sạch đẹp, không làm ô nhiễm môi*

	trường. *- Tạo môi trường tích cực thuận lợi cho việc học tập đồng thời thực hành tiết kiệm năng lượng, tài nguyên môi trường trong mọi hoạt động, bao gồm cả việc nâng cao nhận thức trong cộng đồng.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt
Tiêu chí 18	Tầm nhìn và công tác Lãnh đạo của nhà trường hướng đến những ưu tiên xây dựng Trường học hạnh phúc. ** Gợi ý các nội dung thực hiện tiêu chí:* *- Hiệu trưởng, lãnh đạo cơ sở giáo dục xây dựng Tầm nhìn, chiến lược phát triển của nhà trường theo hướng phát triển toàn diện cho giáo viên và học sinh.* *- Nâng cao năng lực lãnh đạo quản lý và tạo thêm nhiều giá trị cho cộng đồng, xã hội và môi trường giáo dục.* *- Tình yêu thương là cấp độ cao nhất của quan hệ lãnh đạo.* *- Hiệu trưởng nhà trường nghiên cứu các tiêu chí trong Bộ Tiêu chí Trường học hạnh phúc để xây dựng kế hoạch thực hiện chi tiết, cụ thể phù hợp tình hình thực tế tại đơn vị. Đảm bảo việc xây dựng Trường học hạnh phúc tại đơn vị đi vào thực chất, không mang tính hình thức.* ** Tự đánh giá:* □ Cần cải thiện □ Khá □ Tốt

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy định Quy tắc ứng xử trong Trường Mầm non Bông Sen, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Đối tượng áp dụng: Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên, phụ huynh trong Trường Mầm non Bông Sen, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh

Điều 2. Mục đích xây dựng Bộ Quy tắc ứng xử

1. Điều chỉnh cách ứng xử của các thành viên trong trường theo chuẩn mực đạo đức xã hội và thuần phong mỹ tục của dân tộc, phù hợp với đặc trưng văn hóa của địa phương và điều kiện thực tiễn của trường; ngăn ngừa, xử lý kịp thời, hiệu quả các hành vi tiêu cực, thiếu tính giáo dục trong cơ sở giáo dục.

2. Xây dựng văn hóa học đường; đảm bảo môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện và phòng, chống bạo lực học đường.

Điều 3. Nguyên tắc xây dựng Bộ Quy tắc ứng xử

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật; phù hợp với chuẩn mực đạo đức, thuần phong mỹ tục và truyền thống văn hóa của dân tộc.

2. Thể hiện được các giá trị cốt lõi: Nhân ái, tôn trọng, trách nhiệm, hợp tác, trung thực trong mối quan hệ của mỗi thành viên trong cơ sở giáo dục đối với người khác, đối với môi trường xung quanh và đối với chính mình.

3. Bảo đảm định hướng giáo dục đạo đức, lối sống văn hóa, phát triển phẩm chất, năng lực của người học; nâng cao đạo đức nghề nghiệp của cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên và trách nhiệm người đứng đầu cơ sở giáo dục.

4. Dễ hiểu, dễ thực hiện; phù hợp với lứa tuổi, cấp học và đặc trưng văn hóa mỗi vùng miền.

5. Việc xây dựng, sửa đổi, bổ sung nội dung Bộ Quy tắc ứng xử phải được thảo luận dân chủ, khách quan, công khai và được sự đồng thuận của đa số các thành viên trong trường.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 4. Quy tắc ứng xử chung

1. Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về quyền và nghĩa vụ của công dân, của công chức, viên chức, nhà giáo, người lao động, người học.

2. Thực hiện lối sống lành mạnh, tích cực, quan tâm chia sẻ và giúp đỡ người khác.

3. Bảo vệ, giữ gìn cảnh quan của trường; xây dựng môi trường giáo dục an toàn, thân thiện, xanh, sạch, đẹp.

4. Cán bộ quản lý, giáo viên phải sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp với môi trường và hoạt động giáo dục; nhân viên phải sử dụng trang phục phù hợp với môi trường giáo dục và tính chất công việc; người học phải sử dụng trang phục sạch sẽ, gọn gàng phù hợp với lứa tuổi và hoạt động giáo dục; phụ huynh và khách đến trường phải sử dụng trang phục phù hợp với môi trường giáo dục.

5. Không sử dụng trang phục gây phản cảm.

6. Không hút thuốc, sử dụng đồ uống có cồn, chất cấm trong cơ sở giáo dục theo quy định của pháp luật; không tham gia tệ nạn xã hội.

7. Không sử dụng mạng xã hội để phát tán, tuyên truyền, bình luận những thông tin hoặc hình ảnh trái thuần phong mỹ tục, trái đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước hoặc làm ảnh hưởng xấu đến môi trường giáo dục.

8. Không gian lận, dối trá, vu khống, gây hiềm khích, quấy rối, ép buộc, đe dọa, bạo lực với người khác.

9. Không làm tổn hại đến sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của bản thân, người khác và uy tín của tập thể.

10. Thực hiện đúng phương châm **"4 xin, 4 luôn":**

- 4 xin: Xin chào; Xin lỗi; Xin cảm ơn; Xin phép.

- 4 luôn: Luôn mỉm cười; Luôn nhẹ nhàng; Luôn lắng nghe; Luôn giúp đỡ.

11. Giữ điện thoại ở chế độ im lặng trong mọi cuộc họp. Trường hợp cấp bách cần trao đổi công việc thì nhận cuộc gọi bên ngoài phòng họp, hoặc trao đổi qua tin nhắn để không làm ảnh hưởng đến các thành viên khác đang dự họp.

12. Khi giao tiếp qua điện thoại:

- Đối với CBQL-GV-NV khi tiếp điện thoại của phụ huynh, khách liên hệ:

+ CBQL-GV-NV luôn cần xưng tên, chức danh, chức vụ, đơn vị công tác.

+ Trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc.

+ Âm lượng vừa đủ nghe.

+ Giữ thái độ lịch sự, không gắt gỏng hay nói trống không.

+ Không ngắt điện thoại đột ngột.

- Đối với phụ huynh khi gọi cho giáo viên chủ nhiệm:

+ Nói lời chào qua điện thoại.

+ Giới thiệu thông tin về bản thân: Tôi là mẹ/ba/ông/bà của bé …đang học lớp….

+ Trao đổi về vấn đề cần hỏi với giáo viên một cách nhẹ nhàng, lịch sự, tôn trọng.

+ Kết thúc: Xin lỗi đã làm phiền cô giờ này! Cám ơn cô đã trao đổi!

Điều 5. Ứng xử của cán bộ quản lý (hiệu trưởng, phó hiệu trưởng)

1. Ứng xử với trẻ: Ngôn ngữ chuẩn mực, dễ hiểu; yêu thương, trách nhiệm, bao dung; tôn trọng sự khác biệt, đối xử công bằng, lắng nghe và động viên, khích lệ người học. Không xúc phạm, ép buộc, trù dập, bạo hành.

2. Ứng xử với giáo viên, nhân viên: Ngôn ngữ chuẩn mực, tôn trọng, khích lệ, động viên; nghiêm túc, gương mẫu, đồng hành trong công việc; bảo vệ uy tín, danh dự, nhân phẩm và phát huy năng lực của giáo viên và nhân viên; đoàn kết, dân chủ, công bằng, minh bạch. Không hách dịch, gây khó khăn, xúc phạm, định kiến, thiên vị, vụ lợi, né tránh trách nhiệm hoặc che giấu vi phạm, đổ lỗi.

3. Ứng xử với phụ huynh: Ngôn ngữ chuẩn mực, tôn trọng, hỗ trợ, hợp tác, chia sẻ, thân thiện. Không xúc phạm, gây khó khăn, phiền hà, vụ lợi.

4. Ứng xử với khách đến trường: Ngôn ngữ chuẩn mực, tôn trọng, lịch sự, đúng mực. Không xúc phạm, gây khó khăn, phiền hà.

Điều 6. Ứng xử của giáo viên

1. Ứng xử với trẻ: Ngôn ngữ chuẩn mực, dễ hiểu, khen hoặc phê bình phù hợp với đối tượng và hoàn cảnh ***(không gọi trẻ bằng ông/bà, con A/thằng B, nó,…).*** Mẫu mực, bao dung, trách nhiệm, yêu thương. Tôn trọng sự khác biệt, đối xử công bằng, tư vấn, lắng nghe và động viên, khích lệ trẻ. Tích cực phòng, chống bạo lực học đường, xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện. Không xúc phạm, gây tổn thương, vụ lợi. Không trù dập, định kiến, bạo hành, xâm hại.

2. Ứng xử với cán bộ quản lý: Ngôn ngữ tôn trọng, trung thực, cầu thị, tham mưu tích cực và thể hiện rõ chính kiến. Phục tùng sự chỉ đạo, điều hành và phân công

của lãnh đạo theo quy định. Không xúc phạm, gây mất đoàn kết. Không thờ ơ, né tránh hoặc che giấu các hành vi sai phạm của cán bộ quản lý.

3. Ứng xử với đồng nghiệp và nhân viên: Ngôn ngữ đúng mực ***(không xưng hô mày – tao, ông/bà - tui)***, trung thực, thân thiện, cầu thị, chia sẻ, hỗ trợ. Tôn trọng sự khác biệt. Bảo vệ uy tín, danh dự và nhân phẩm của đồng nghiệp, nhân viên. Không xúc phạm, vô cảm, gây mất đoàn kết.

4. Ứng xử với phụ huynh: Ngôn ngữ đúng mực, trung thực, tôn trọng, thân thiện, hợp tác, chia sẻ. Không xúc phạm, áp đặt, vụ lợi.

5. Ứng xử với khách đến trường: Ngôn ngữ đúng mực, tôn trọng. Không xúc phạm, gây khó khăn, phiền hà.

Điều 7. Ứng xử của nhân viên (Bảo vệ, Kế toán, Văn thư, Y tế, Cấp dưỡng, Phục vụ)

1. Ứng xử với trẻ: Ngôn ngữ chuẩn mực, tôn trọng, trách nhiệm, khoan dung, giúp đỡ. Không gây khó khăn, phiền hà, xúc phạm, bạo lực.

2. Ứng xử với cán bộ quản lý, giáo viên: Ngôn ngữ đúng mực, trung thực, tôn trọng, hợp tác. Chấp hành các nhiệm vụ được giao. Không né tránh trách nhiệm, xúc phạm, gây mất đoàn kết, vụ lợi.

3. Ứng xử với đồng nghiệp: Ngôn ngữ đúng mực, hợp tác, thân thiện. Không xúc phạm, gây mất đoàn kết, né tránh trách nhiệm.

4. Ứng xử với phụ huynh và khách đến trường: Ngôn ngữ đúng mực, tôn trọng. Không xúc phạm, gây khó khăn, phiền hà. Tận tình hướng dẫn.

Điều 8. Ứng xử của phụ huynh

1. Ứng xử với trẻ: Ngôn ngữ đúng mực, tôn trọng, chia sẻ, khích lệ, thân thiện, yêu thương. Không xúc phạm, bạo lực. Sẵn sàng cùng trẻ tham gia hoạt động của nhà trường.

2. Ứng xử với cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên: Tôn trọng, trách nhiệm, hợp tác, chia sẻ. Không bịa đặt thông tin. Không xúc phạm tinh thần, danh dự, nhân phẩm. Không nói tục, chửi thề, lớn tiếng cãi nhau trong phạm vi trường học.

3. Ứng xử với môi trường: bỏ rác đúng quy định, phân loại rác theo hướng dẫn của nhà trường. Hướng dẫn trẻ bỏ rác đúng nơi, đúng chỗ.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ TÁC PHONG LÀM VIỆC CỦA CBQL-GV-NV

Điều 9. Khuôn mặt

1. Khi làm việc: Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên phải luôn giữ thái độ niềm nở, tươi tắn, ánh mắt nhìn người giao tiếp, có thể trang điểm nhẹ (đối với nữ).

2. Ngoại hình

- Đối với nam: Tóc cắt ngắn, không phủ mắt, không phủ vành tai trên, không phủ cổ áo sơ mi. Không nhuộm tóc màu. Không bấm lỗ tai hoặc đeo khuyên tai.

- Đối với nữ: Tóc gọn gàng, không phủ mắt, không nhuộm tóc màu sáng. Không sơn móng tay, móng chân. Không để móng tay dài, nhọn (đối với giáo viên,

nhân viên trực tiếp chăm sóc trẻ và nhân viên cấp dưỡng).

Điều 10. Trang phục

Khi thực hiện nhiệm vụ: CBQL-GV-NV phải mặc trang phục lịch sự, phù hợp, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục được quy định như sau:

- Đối với nam: Quần tây, áo sơ mi hoặc đồng phục (đối với bảo vệ).

- Đối với nữ: Mặc quần tây dài phủ mắt cá chân, áo công sở (không mỏng, có tay) hoặc comple, hoặc áo công tác do trường quy định.

- Những buổi học tập chuyên môn, chính trị, cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên mặc quần áo lịch sự, kín đáo (đối với nữ: Có thể mặc váy dài qua đầu gối chân; mặc đầm công sở; mặc đầm lịch sự có tay áo, không mặc đầm sát nách).

- Giáo viên được phép mặc quần thể thao, áo thun có cổ khi tổ chức hoạt động thể chất cho trẻ.

- Cán bộ quản lý, nhân viên văn phòng có thể mặc váy dài qua đầu gối chân; mặc đầm công sở đến cơ quan làm việc (trong những ngày nhà trường không quy định mặc quần áo đồng phục).

Điều 11. Giao tiếp

1. CBQL-GV-NV và phụ huynh thực hiện theo nguyên tắc:

- Giữa CBQL-GV-NV với phụ huynh, người liên hệ công tác: CBQL-GV-NV phải chào trước.

- Giữa CBQL-GV-NV với nhau: Ai thấy trước chào trước, người nhỏ tuổi chào trước, cấp dưới chào cấp trên trước.

2. Sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục; biết nói cám ơn, xin lỗi đúng lúc, đúng nơi, đúng việc.

3. Đeo thẻ tên khi thực hiện nhiệm vụ, đảm bảo mặt trước của thẻ được nhìn thấy.

Điều 12. Ý thức

1. Có tinh thần chủ động, trách nhiệm, tận tâm trong công việc; dám chịu trách nhiệm khi phạm lỗi.

2. Có mặt tại các cuộc họp, hội nghị, học tập trước 10 phút. Khi đến trễ hoặc vắng mặt, phải xin phép người có thẩm quyền.

3. Có thái độ tích cực, khỏe mạnh, nhanh nhẹn. Thể hiện sự khiêm nhường. Bình tĩnh, biết làm chủ cảm xúc.

Điều 13. Những hành vi bị cấm

1. Hút thuốc lá trong khuôn viên trường.

2. Sử dụng đồ uống có cồn tại công sở, trong giờ làm việc (trừ trừng hợp được sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan vào các dịp liên hoan, lễ tết, tiếp khách ngoại giao).

3. Quảng cáo, trao đổi hàng hóa, dịch vụ có tính chất kinh doanh trong giờ làm việc.

4. Tàng trữ, sử dụng vật liệu nguy hại, cháy nổ, vũ khí trái quy định ở nơi làm việc.

5. Sử dụng điện thoại vào việc riêng trong giờ làm việc (lướt web, lướt facebook). Đối với cuộc gọi đến, nếu nội dung không quan trọng (tư vấn bảo hiểm, vay tín dụng…) thì cần từ chối cuộc gọi để đảm bảo công tác.

6. Lấy tài sản công mang ra khỏi trường mà không báo cáo với cấp trên.

7. Tiết lộ thông tin nội bộ ra bên ngoài.

8. Chia sẻ những trang xã hội chống phá Đảng, xuyên tạc Nhà nước.

9. Tuyên truyền mê tín dị đoan, văn hóa phẩm đồi trụy.

10. Sử dụng facebook, Zalo,… để đăng những thông tin cực đoan, gây mất đoàn kết nội bộ.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị

1. Thủ trưởng đơn vị quy định cụ thể Bộ Quy tắc ứng xử để thực hiện trong trường.

2. Công khai Bộ Quy tắc ứng xử của Trường Mầm non Bông Sen trên trang thông tin điện tử và niêm yết tại bảng tin của trường. Thường xuyên tuyên truyền, quán triệt nội dung Bộ Quy tắc ứng xử trong CBQL-GV-NV và phụ huynh.

3. Tổ chức thực hiện, đánh giá, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện và tổng kết, báo cáo kết quả thực hiện Bộ Quy tắc ứng với cấp quản lý trực tiếp theo định kỳ mỗi năm học.

4. Thực hiện công tác tuyên dương, khen thưởng, kỷ luật đối với các cá nhân, tập thể trong triển khai Bộ Quy tắc ứng xử theo quy định.

Điều 17. Điều khoản thi hành

1. Quy định về Quy tắc ứng xử này được phổ biến rộng rãi đến tất cả CBQL-GV-NV và phụ huynh thuộc Trường Mầm non Bông Sen, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. CBQL-GV-NV vi phạm các quy định tại Quy tắc ứng xử này, tùy mức độ, sẽ bị nhắn nhở, phê bình công khai trong đơn vị. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh thì Hội đồng trường xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

PHỤ LỤC
QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ GIAO TIẾP ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN

Điều 1. Quy định đối với nhân viên bảo vệ

- Khi giao tiếp trực tiếp

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Vui vẻ Lịch sự Chủ động	- Tư thế đứng thẳng - Hướng mắt về phía người đối diện - Gật đầu chào - Nở nụ cười ***Hỏi: "Chào anh/chị/bác. Tôi có thể giúp gì cho anh/chị/bác?"***
Tác nghiệp	Yêu cầu	- Nắm vững sơ đồ tổ chức của trường. - Nắm vững tất cả CB-GV-NV đang làm việc tại trường
	Hướng dẫn	**- Đối với khách đến liên hệ:** Hỏi thông tin sau đó ghi nhận thông tin vào sổ trực bảo vệ. + Đối với khách lạ: Khi khách đến liên hệ, cần đề nghị khách cung cấp Giấy tờ tùy thân (có ảnh). ***Hỏi:*** ***Câu 1: "Mời anh/chị/bác ngồi ghế!"*** ***Câu 2: "Anh/chị/bác vui lòng cho xem giấy chứng minh nhân dân (nếu không có thì yêu cầu trình bằng lái xe)"*** **** Lưu ý: đưa nhận vật bằng 2 tay, một tay cầm vật, tay còn lại đặt nhẹ lên cẳng tay của tay kia và nói cảm ơn.*** ***Câu 3: "Tôi sẽ liên hệ bộ phận mà anh/chị/bác cần. Anh/chị/bác vui lòng đợi vài phút".*** + Đối với khách quen: ***"Tôi sẽ liên hệ bộ phận mà anh/chị/bác cần. Anh/chị/bác vui lòng đợi vài phút"*** - Sau khi được sự đồng ý của bộ phận cần liên hệ, bảo vệ hướng dẫn khách di chuyển và sử dụng tay chỉ để hướng dẫn cho khách rõ ràng. ***"Anh/chị/bác vui lòng đi lên Lầu 1, rẽ phải sẽ đến Phòng cô A/ Phòng cô B"....*** **- Đối với CBQL-GV-NV cần hỗ trợ công tác:** ***Hỏi "Cô A/cô B....cần tôi giúp đỡ điều gì?".***

		- Đối với phụ huynh đến đón trẻ về sớm: ***Hỏi:*** *+ Anh/chị/bác cần gì?* ***+ Giáo viên chủ nhiệm có gọi điện cho anh/chị/bác chưa? (Nếu phụ huynh xác nhận thông tin xong thì mở cửa cho phụ huynh vào, không để phụ huynh đứng ngoài cổng)*** ***+ Anh/chị/bác vui lòng ngồi ghế đợi. Tôi sẽ báo giáo viên lớp dẫn trẻ xuống.*** ***Sau đó, gọi điện thoại cho giáo viên lớp, thông báo "Cô A/cô B vui lòng dẫn trẻ A xuống, có phụ huynh đến rước",.....***
	Kiểm tra	- Thường xuyên kiểm tra bên ngoài, bên trong khu vực trường, đồ dùng đồ chơi ngoài trời của trẻ. - Kiểm tra trước khi bàn giao ca trực, đảm bảo môi trường sạch sẽ, thông thoáng. - Khi phát hiện các dấu hiệu bất thường tại khu vực chung: vật dụng cản trở khu vực đi lại; các trường hợp có khả năng gây cháy nổ; hệ thống điện, nước; cây xanh,...phải kịp thời thông báo đến lãnh đạo nhà trường. - Sắp xếp nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ theo mô hình 5S.

- Khi giao tiếp qua điện thoại của trường, hỏi:

Câu 1: Trường Mầm non Bông Sen đang nghe máy, xin hỏi ai vậy ạ?

Câu 2: Tôi có thể giúp gì cho anh/chị/bác?

Lưu ý: Trả lời người gọi điện tùy vào nội dung cần liên hệ, nếu không nắm rõ vấn đề thì nói ***"Tôi sẽ ghi nhận câu hỏi của anh/chị/bác và chuyển cho bộ phận có trách nhiệm giải quyết vấn đề. Chúng tôi sẽ liên hệ lại, anh/chị/bác vui lòng để lại số điện thoại để tiện việc liên lạc."***

Sau khi đã ghi nhận lại thông tin, nói "***Xin cám ơn anh/chị/bác, chúc anh/chị/bác vui vẻ và hài lòng về trường chúng tôi!"***

Điều 2. Quy định đối với nhân viên kế toán, văn thư kiêm thủ quỹ.

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Vui vẻ Lịch sự Chủ động	- Tư thế thẳng - Hướng mắt về phía người đối diện - Gật đầu chào

		- Nở nụ cười ***Nói: Dạ, chào anh/chị/bác. Anh/chị/bác cần liên hệ gì?*** - Trường hợp có nhiều người đến liên hệ, mời người dân/phụ huynh đến hàng ghế chờ và sử dụng các tiện ích của cơ quan (nước uống, sách báo, wifi...) trong lúc chờ. ***Nói: Quý phụ huynh hoặc Quý anh/chị/bác vui lòng ngồi đợi giúp em!***
Tác nghiệp	Kiến thức	- Thường xuyên cập nhật và nắm rõ các quy định về lĩnh vực phụ trách, đảm bảo thông tin cung cấp cho người dân/phụ huynh chính xác nhất - Không đưa ra những thông tin chưa chính xác hoặc bất lợi cho cơ quan, đơn vị.
	Hướng dẫn	**- Đối với phụ huynh liên hệ đăng ký học cho con:** Hướng dẫn rõ ràng cách làm hồ sơ, mức thu hàng tháng... **- Đối với phụ huynh xin rút hồ sơ:** ***Nói: Anh/chị/bác vui lòng đợi em kiểm tra hồ sơ của bé!*** + Lập biên bản bàn giao hồ sơ có ký nhận của phụ huynh. ***Nói: Anh/chị/bác vui lòng ký nhận hồ sơ giúp em! Nếu anh/chị/bác có nhu cầu quay lại trường xin cho bé học, trường sẽ nhận bé. Mong anh/chị/bác luôn hài lòng với trường. Chúc bé luôn khỏe, ngoan và học thật giỏi.*** **- Đối với phụ huynh hỏi về thông tin đóng tiền học:** ***Thực hiện đúng Quy trình hướng dẫn đóng tiền học, luôn nhắc phụ huynh ngồi ghế đợi, không để phụ huynh đứng.*** ***Lưu ý: Khi trả tiền thừa cho phụ huynh, 1 tay cầm tiền, tay còn lại đặt lên cẳng tay của tay kia, mắt nhìn phụ huynh và nói "Em gởi lại tiền thừa cho anh/chị/bác" (không vội vàng, không để tiền trên bàn cho phụ huynh tự lấy).*** **- Đối với các nhóm/lớp tư thục:** Nhã nhặn, hướng dẫn tận tình các mẫu báo cáo cần phối hợp

Điều 3. Quy định đối với nhân viên y tế

Giai đoạn	Tiêu chí	Quy định
Chào hỏi	Vui vẻ Lịch sự	- Tư thế thẳng - Hướng mắt về phía người đối diện

	Chủ động	- Gật đầu chào - Nở nụ cười
Tác nghiệp	Kiến thức	- Thường xuyên cập nhật và nắm rõ các quy định về lĩnh vực phụ trách, đảm bảo thông tin cung cấp cho người dân/phụ huynh chính xác nhất - Không đưa ra những thông tin chưa chính xác hoặc bất lợi cho cơ quan, đơn vị.
	Hướng dẫn	**- Đối với phụ huynh gởi thuốc cho trẻ:** Hướng dẫn rõ ràng cho phụ huynh cách ghi, nhận thuốc bằng 2 tay (1 tay cầm thuốc, tay còn lại đặt nhẹ lên cẳng tay (của tay nhận thuốc). **- Đối với trẻ:** + Khi cho trẻ uống thuốc: Mắt nhìn trẻ, khuyến khích và khen trẻ uống thuốc giỏi. + Khi cân đo cho trẻ: Thể hiện sự nhẹ nhàng, quan tâm trẻ. **- Đối với giáo viên:** ***+ Chị vui lòng gọi bé .....ra uống thuốc dùm em!*** ***+ Chị vui lòng thực hiện hồ sơ, bổ sung hồ sơ cho bé...dùm em!*** ***Lưu ý: Nói "Cảm ơn" sau khi hoàn thành công việc.***