

MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH THỰC HIỆN VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

HOÀNG THỊ HOÀI HƯƠNG*

Văn hóa công vụ có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, hoạt động của các cơ quan nhà nước và quá trình thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Văn hóa công vụ là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước và giúp cho hoạt động của các cơ quan nhà nước được thông suốt, phân công, phân nhiệm rõ ràng; trụ sở, cảnh quan môi trường làm việc văn minh, hiện đại.

Từ khóa: Văn hóa công vụ; cán bộ, công chức, viên chức; cơ quan nhà nước.

Civil service culture plays a crucial role in the organization and operation of public organizations and in the civil service duty performance of cadres, civil servants, and public employees. Civil service culture is an important factor to improve effectiveness and efficiency of public organizations, make public organizations run smoothly, define clearly tasks and responsibility division, make physical office landscape modern.

Keywords: Civil service culture; cadres, civil servants, and public employees; public organizations.

NGÀY NHẬN: 13/6/2020

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 15/7/2020

NGÀY DUYỆT: 17/8/2020

1. Công vụ là hoạt động mang tính quyền lực - pháp lý được thực thi bởi đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức (CBCCV) nhà nước hoặc những người được Nhà nước trao quyền, nhằm thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của Nhà nước trong quá trình quản lý toàn diện các mặt hoạt động của đời sống xã hội. Hoạt động công vụ hướng tới mục tiêu phục vụ Nhân dân, phục vụ xã hội ngày càng hiệu quả, bảo đảm đặc trưng cơ bản của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân, tất cả quyền lực nhà nước thuộc về Nhân dân.

Công vụ thường gắn liền với văn hóa công vụ (VHCV), với những giá trị cơ bản của

hoạt động công vụ. VHCV là hệ thống những giá trị, cách ứng xử, biểu tượng, chuẩn mực được hình thành trong quá trình xây dựng và phát triển công vụ, có khả năng lưu truyền và có tác động tới tâm lý, hành vi của người thực thi công vụ.

VHCV bao giờ cũng gắn liền với đạo đức công vụ, tạo nên phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ công chức, là động lực tạo nên sự phát triển và tiến bộ xã hội. Nâng cao VHCV là góp phần phòng ngừa tham nhũng có hiệu quả, đặc biệt là căn bệnh "tham nhũng vặt" vẫn đang diễn ra hiện nay.

* ThS, Học viện Hành chính Quốc gia

Trong VHCV có nhiều yếu tố thường được nhắc đến, các yếu tố này là những phần cơ bản của không gian VHCV. Xét về phương diện cấu trúc, có thể xác định không gian VHCV gồm các trụ cột (yếu tố cấu thành) cơ bản sau: (1) Hệ thống các quy tắc ứng xử trong thực thi công vụ. (2) Thực tiễn thực thi chức trách, nhiệm vụ của các cơ quan, tổ chức, đơn vị và người có thẩm quyền trong hoạt động công vụ. (3) Lý tưởng chính trị, năng lực, đạo đức, lối sống, ứng xử của người có thẩm quyền trong thực thi nhiệm vụ công vụ.

Qua nhiều nghiên cứu cho thấy, giá trị cơ bản, cốt lõi của VHCV là tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, minh bạch, trung thực, khách quan, hiệu quả trên tinh thần phục vụ xã hội, phục vụ công dân. Trong đó, tính chuyên nghiệp là một trong những giá trị cơ bản nhất. Chuyên nghiệp thể hiện không chỉ ở năng lực làm việc tốt, chuẩn mực của đội ngũ những người thực thi công vụ mà còn ở việc các thủ tục, các quy trình công việc được quy chuẩn hóa để mọi người đều biết mà thực hiện. Bảo đảm tính chuyên nghiệp chính là bảo đảm thực hiện các tiêu chuẩn nghề nghiệp từ quy trình thực hiện công vụ đến các tiêu chuẩn về tác phong, phong cách làm việc...

2. Những năm qua, Đảng và Nhà nước ta đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách, văn bản pháp luật nhằm xây dựng VHCV, hình thành nền chuẩn mực, nề nếp, kỷ cương làm việc trong tổ chức và hoạt động của các cơ quan nhà nước, như *Luật Cán bộ, công chức* (CBCC) năm 2008; *Luật Viên chức* năm 2010 (bổ sung, sửa đổi năm 2019); Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước; Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020... Thực hiện các văn bản trên, các bộ, ngành và địa phương đã cụ thể hóa, xây dựng và ban hành

quy chế văn hóa công sở và tổ chức thực hiện. Từ phương diện phòng ngừa tham nhũng, các quy định về văn hóa công sở đã góp phần hình thành nên các quy tắc ứng xử của CBCCVC.

Đặc biệt, trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, xuất phát từ yêu cầu thực tiễn, ngày 27/12/2018, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án VHCV tại Quyết định số 1847/QĐ-TTg. Đề án đã xác định mục tiêu nâng cao VHCV, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực cho đội ngũ CBCCVC; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ; đáp ứng yêu cầu phục vụ Nhân dân, phục vụ xã hội. Đề án VHCV đã chỉ ra những nội dung cơ bản của VHCV, về tinh thần, thái độ làm việc, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, trang phục của CBCCVC, đồng thời đưa ra các giải pháp và cách thức tổ chức thực hiện.

Có thể nói, việc nâng cao VHCV theo Đề án chính là góp phần xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, trách nhiệm, minh bạch, hiệu quả, vì Nhân dân phục vụ; kế thừa, phát huy các giá trị văn hóa tốt đẹp của dân tộc, đồng thời đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Bên cạnh đó, giúp nâng cao đạo đức công vụ của CBCC, đạo đức nghề nghiệp của viên chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phòng, chống tham nhũng; để cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong thực hiện VHCV.

Gần đây nhất, ngày 14/6/2019, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc ký Quyết định số 733/QĐ-TTg về việc ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện phong trào thi đua, CBCCVC thi đua thực hiện văn hóa công sở giai đoạn 2019 - 2025. Phát biểu chỉ đạo tại Lễ phát động phong trào CBCCVC thi đua thực hiện văn hóa công sở (sáng 19/5/2019), Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc yêu cầu mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương phải xóa bỏ ngay thứ văn hóa "không nhúc nhích", để "nước đến chân mới

nhảy”, đợi nhắc thì mới làm, chậm trễ trong xử lý nhiệm vụ được giao. Thủ tướng nhấn mạnh, văn hóa công sở phải gắn với gia đình và văn hóa xã hội. Văn hóa công sở là đúng giờ, không đi trễ về sớm, xóa bỏ thói văn hóa đang trong giờ rời nhiệm sở không có lý do chính đáng. Thủ tướng yêu cầu cán bộ, công nhân viên không được bỏ bê công việc, không ăn lạm từng giây, từng phút, từng đồng thuế của người dân. Thực hành làm hết giờ sang làm hết việc, xóa bỏ văn hóa “sáng cấp ô đi chiều cấp về”¹.

Như vậy, văn hóa công sở gắn với trách nhiệm công vụ, trong đó trách nhiệm công vụ là trung tâm, văn hóa là cái gốc. Mỗi CBCCVC cần phát huy tinh thần tự tôn dân tộc, đoàn kết chung sức, thể hiện trí tuệ, bản lĩnh, thi đua thực hiện văn hóa công sở, đạo đức công vụ, dốc lòng phục vụ Nhân dân, phụng sự Tổ quốc.

Đồng thời, cần thi đua thực hiện tốt chuyên môn, nghiệp vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc, luôn sẵn sàng chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ. Đặc biệt, phải không ngừng học tập, nghiên cứu khoa học, nâng cao năng lực, đáp ứng yêu cầu thực thi công vụ trong tình hình mới. Thực hiện giao tiếp tốt, tác phong chuyên nghiệp, làm việc khoa học, kỷ cương, kỷ luật hành chính; tôn trọng, lắng nghe, tận tình với người dân; hợp tác chặt chẽ, tương trợ với đồng nghiệp. Cấp trên phải công tâm, khách quan, lắng nghe và tôn trọng cấp dưới. Cấp dưới phải phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công của cấp trên theo đúng quy định. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải đi đầu, gương mẫu trong thực hiện văn hóa công sở².

Thông qua hệ thống chính sách, pháp luật trên, đội ngũ CBCCVC ngày càng hướng đến sự chuyên nghiệp. Phong cách giao tiếp, ứng xử ngày càng có những tiến bộ rõ rệt. CBCCVC ở nhiều cơ quan, ban ngành, đơn vị cơ sở trong giao tiếp với người dân đã có thái độ cầu thị hơn trong lắng nghe, thể hiện sự tôn trọng bằng việc tận tình giải thích và

hướng dẫn về quy trình xử lý công việc. CBCC cũng thực hành “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.

Đặc biệt, các công chức thuộc bộ phận một cửa, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của các đơn vị đã cầu thị tiếp thu ý kiến của người dân (bằng nhiều hình thức khác nhau như máy chấm điểm, thư góp ý, phiếu khảo sát...). Nhiều bộ, ngành, địa phương đã nỗ lực đơn giản hóa TTHC cũng như kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, không gây phiền hà, nhưng nhiều trong khi giải quyết TTHC cho Nhân dân, doanh nghiệp...

3. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, việc thực hiện VHCV còn không ít bất cập. Nhận thức của đội ngũ CBCCVC về VHCV, về trách nhiệm xây dựng nền hành chính công vụ chưa đồng đều, thiếu nhất quán, thậm chí một số CBCCVC chậm đổi mới tư duy, hành động, không muốn thay đổi, tạo những độ “vênh” nhất định với tình trạng “trên nóng dưới lạnh” khi triển khai chỉ thị, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

Ở một số nơi, công tác tiếp công dân chưa thường xuyên, chưa đi vào thực chất. Một bộ phận CBCC mang nặng tư duy của quyền, thiếu trách nhiệm với người dân, không nghiêm túc chấp hành nội quy, quy chế, có lời nói, hành xử không chuẩn mực, không tôn trọng cấp trên, thiếu công bằng với cấp dưới, gây bức xúc trong Nhân dân, cộng đồng doanh nghiệp. Một bộ phận công chức, viên chức lại che giấu sự hách dịch, cửa quyền bằng thái độ “hòa nhã”, “đúng mực” trong các mối quan hệ trực tiếp với người dân, doanh nghiệp, nhưng không giải quyết công việc kịp thời, bản chất là sách nhiễu, với mình một cách uthì vi.

Bên cạnh đó, một bộ phận CBCC chưa cập nhật đầy đủ kiến thức về hành chính công vụ, chưa ý thức được trách nhiệm, vị trí việc làm của cá nhân khi được tuyển dụng,

tạo sức ý nhất định cho cơ quan, đơn vị, ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết công việc.

Tình trạng suy thoái về tư tưởng, đạo đức chính trị của một bộ phận không nhỏ cán bộ, đảng viên trong các cơ quan Đảng, Nhà nước có diễn biến phức tạp với những biểu hiện đi ngược lại lợi ích dân tộc, tham nhũng, làm thất thoát ngân sách quốc gia, vi phạm pháp luật và chuẩn mực đạo đức xã hội; có lối sống xa hoa, xa rời quần chúng nhân dân, vi phạm nghiêm trọng kỷ luật Đảng; độc đoán, chuyên quyền, mất dân chủ, cấu kết với các phần tử, nhóm lợi ích ở bên ngoài, tạo bình phong và “sân sau” để chi phối và thao túng cơ quan nhà nước...

Thời gian qua, có nhiều hiện tượng khiến người dân không hài lòng hoặc hành vi phản cảm, hành vi vi phạm lối sống văn hóa của CBCC. Sau vụ việc nữ Đại úy Lê Thị Hiền có hành vi lăng mạ nhân viên, làm náo loạn tại sân bay Tân Sơn Nhất ngày 11/8/2019 thì ngày 10/11/2019, vụ việc Thượng úy Nguyễn Xô Việt - công tác tại Công an Thị xã Phố Yên (Thái Nguyên) ném xúc xích vào mặt nhân viên trạm dừng nghỉ Hải Đăng (trên cao tốc Hà Nội - Thái Nguyên) và có hành vi tát vào mặt một nhân viên khác cũng là một việc khá bất ngờ, gây sốc với nhiều người, làm dư luận bất bình... bởi hành vi ứng xử thiếu văn hóa nơi đông người của những người đòi hỏi mức độ chuẩn mực cao trong xã hội... Đây chính là vấn đề nhức nhối gây nên những hệ lụy xấu, tạo ra hình ảnh xấu về cơ quan đại diện cho quyền lợi và tiếng nói của Nhân dân. Đây cũng chính là những “điểm nghẽn”, cản lực làm giảm hiệu lực nền công vụ nước ta.

4. Trước thực trạng trên, việc đẩy mạnh thực hiện VHCV trong các cơ quan nhà nước là hết sức cần thiết, theo đó, cần tập trung vào các nội dung sau:

Một là, tiếp tục nghiên cứu, đề xuất hoàn thiện quy định về VHCV, nghiên cứu, sửa đổi các quy định, nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức nhằm tạo cơ sở pháp lý

ngăn ngừa một cách căn cơ, bài bản những vi phạm về VHCV. Trên cơ sở Đề án VHCV đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, từng ngành, từng địa phương phải vừa căn cứ vào các giá trị chung, vừa căn cứ vào điều kiện, yêu cầu đặc thù của mình để xây dựng bộ giá trị VHCV phù hợp. Trong đó, các giá trị chung cần được bảo đảm là: minh bạch đi đôi với công khai (minh bạch trong quy trình, thủ tục và phải được công khai để Nhân dân biết); danh dự đi đôi với trách nhiệm giải trình (trách nhiệm được chỉ ra rõ ràng gắn với từng cá nhân cụ thể và cá nhân phải ý thức việc thực thi trách nhiệm chính là bảo vệ danh dự cho bản thân); tự kiểm soát đi đôi với bị kiểm soát (từng cá nhân tự ý thức, tự kiểm soát hành vi đi đôi với những ràng buộc phải tuân thủ, nếu vi phạm sẽ bị xử lý); đạt mục tiêu đi đôi với việc Nhân dân được phục vụ tốt nhất (mục tiêu để ra của tổ chức phải được đánh giá dựa trên hiệu quả phục vụ Nhân dân, mức độ hài lòng của Nhân dân).

Hai là, đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến và quán triệt thực hiện các nội dung của VHCV cho đội ngũ CBCCVC trong thực thi nhiệm vụ nhằm nâng cao nhận thức về tinh thần, thái độ làm việc, các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, đạo đức lối sống, góp phần tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của nền công vụ, tạo ra sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, sự đồng thuận và phát huy sức mạnh tổng hợp của CBCCVC trong cơ quan, đơn vị để triển khai thi công thực hiện có hiệu quả kế hoạch của Chính phủ.

Các cơ quan, đơn vị, tổ chức tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 08/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh...

Biên soạn tài liệu bồi dưỡng về VHCV và tổ chức bồi dưỡng về VHCV cho đội ngũ CBCCVC.

Ba là, kiến tạo môi trường làm việc có văn hóa và hiệu quả. Sẽ không thể có một công sở có văn hóa nếu môi trường làm việc thiếu các chuẩn mực của văn hóa, nội bộ tồn tại căng thẳng, soi xét lẫn nhau, nghi ngờ, đổ kỵ, bất hợp tác; mục tiêu làm việc chỉ chú trọng đến tiền lương thay vì giá trị công việc được tạo ra và cống hiến... Cán hình thành hình ảnh, tác phong, cốt cách của đội ngũ CBCCVC chuyên nghiệp, tận tâm, mẫu mực, sáng tạo, vì người dân phục vụ. Trong mọi vị trí và điều kiện công tác, mỗi CBCCVC phải luôn nỗ lực hoàn thành trách nhiệm được giao, tạo sự tin tưởng và thân thiện với lãnh đạo, với đồng nghiệp và người dân. Tính chuyên nghiệp của đội ngũ CBCCVC thể hiện ở sự chuyên nghiệp trong giao tiếp, ứng xử với cấp trên, đồng cấp và cấp dưới, biết cách thúc tổ chức công việc và hoàn thành các nhiệm vụ được giao đúng hạn, tích cực tham gia các hoạt động của tổ chức, lành mạnh trong quan hệ, thăng tiến dựa trên năng lực và thành quả công tác.

Bốn là, thực thi giá trị chuyên nghiệp, trách nhiệm, minh bạch của VHCV bằng việc tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin, tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử. Điều này đòi hỏi các cơ quan công quyền phải cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến mức độ cao, trên diện rộng, chú ý tính tiện ích và khả thi để người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin. Cùng với đó là niềm yết đầy đủ, nhất quán, chi tiết, có cập nhật điểm mới trong các văn bản pháp luật, các TTHC tại trụ sở đơn vị và trên trang thông tin điện tử nhằm minh bạch hơn, phục vụ người dân và doanh nghiệp nhanh hơn, hiệu quả hơn.

Thực thi giá trị trung thực, khách quan trong VHCV thông qua hoạt động thanh tra công vụ, với nhiều hình thức như tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thực hiện VHCV. Đồng thời, ứng dụng công nghệ cao, thiết kế các phần mềm để giúp người dân có thể theo dõi, giám sát quy trình một cửa trực tuyến,

tăng tính tương tác trong theo dõi, kiểm tra, giám sát “dòng chảy của hồ sơ” xem có đúng quy trình, minh bạch, đúng hẹn hay không...

Năm là, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi pháp luật và sự lành đạo, điều hành, đẩy mạnh thực hiện các biện pháp phòng chống quan liêu, tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, thực hiện các quy định về VHCV, xử lý kịp thời, nghiêm minh công chức, viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý có hành vi vi phạm, ngăn chặn những biểu hiện nhũng nhiễu, phiền hà trong giải quyết công việc đối với người dân, tổ chức và các cơ quan. Xử lý nghiêm việc chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ được giao, góp phần tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của nền công vụ. Triển khai thực hiện có hiệu quả kế hoạch cải cách hành chính; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC đối với người dân, tổ chức nhằm xây dựng bộ máy thân thiện phục vụ người dân, tổ chức. Đồng thời, kịp thời biểu dương, khen thưởng những CBCCVC có thành tích, gương mẫu trong thực hiện VHCV. Công bằng trong khen thưởng, xử lý sẽ tạo ra động lực cho mỗi cá nhân, làm lành mạnh hóa nền công vụ, là cơ sở để xây dựng nền công vụ hiệu quả mang tính phục vụ Nhân dân □

Chú thích:

1. Thủ tướng nêu 3 trụ cột xây dựng văn hóa công sở. <http://baovanhoa.vn>, ngày 19/05/2019.

Tài liệu tham khảo:

1. Luật Cán bộ, công chức năm 2008.
2. Luật Viên chức năm 2010.
3. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức năm 2019.
4. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.
5. Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.