

VĂN HÓA XIN LỖI TRONG THỰC THI CÔNG VỤ TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

● NGUYỄN LÊ DÂN

TÓM TẮT:

Trong quá trình thực thi công vụ, đội ngũ cán bộ, công chức sẽ khó tránh khỏi những thiếu sót, gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của tổ chức, công dân. Bài viết trao đổi một số vấn đề về việc cơ quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện xin lỗi tổ chức, công dân khi có lỗi trong thực thi công vụ. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số giải pháp kiến nghị.

Từ khóa: văn hóa xin lỗi, đạo đức công vụ, cơ quan hành chính nhà nước.

1. Đặt vấn đề

Công vụ là hoạt động mang tính quyền lực nhà nước do đội ngũ cán bộ, công chức tiến hành nhằm thực hiện chức năng nhiệm vụ của Nhà nước trong việc quản lý mọi mặt đời sống xã hội và được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước. Trong quá trình thực thi công vụ, đội ngũ cán bộ, công chức phải thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ của mình. Để làm được điều đó, đội ngũ này phải nắm vững những quy định của pháp luật để tiến hành hoạt động công vụ một cách hợp pháp và có hiệu quả. Đồng thời, đội ngũ này phải thực hiện tốt những chuẩn mực văn hóa công vụ để đáp ứng đòi hỏi của nền công vụ hiện đại, phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn.

Tuy nhiên, trong quá trình thực thi công vụ, đội ngũ cán bộ, công chức sẽ khó tránh khỏi những thiếu sót gây ảnh hưởng đến quyền và lợi

ích của tổ chức, công dân. Trong trường hợp này, đội ngũ cán bộ, công chức cần phải có những ứng xử và hành động phù hợp để thể hiện trách nhiệm là công bộc của nhân dân trong nền công vụ hiện đại.

2. Vấn đề xin lỗi trong hoạt động công vụ

Trong giai đoạn hiện nay, Việt Nam đang hướng đến việc xây dựng một nền công vụ hiệu lực, hiệu quả, dựa trên cơ sở đề cao tính trách nhiệm với tinh thần tận tụy, mẫn cán và làm tròn bổn phận của cán bộ, công chức. Trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức trước hết phải thể hiện qua việc thực hiện một cách công bằng, khách quan, đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Đặc biệt, đội ngũ cán bộ, công chức phải kịp thời sửa chữa những sai sót của mình trong thực thi công vụ nếu như trong quá trình đó đã có những hạn chế, thiếu sót gây ảnh hưởng đến

tổ chức, công dân. Việc sửa chữa sai sót này thông qua việc tiến hành xin lỗi tổ chức, công dân và đồng thời phải hành động để kịp thời sửa chữa những lỗi sai đó.

Hơn thế nữa, trong giai đoạn hiện nay, cùng với quá trình đổi mới mạnh mẽ về kinh tế, chúng ta đang tiến hành đổi mới mạnh mẽ về tổ chức và phương thức hoạt động của bộ máy nhà nước, đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức để phục vụ nhân dân tốt hơn. Nếu như trước đây, chúng ta quan niệm bộ máy nhà nước lập ra để thực hiện chức năng quản lý và cai trị, thì ngày nay, cơ quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức thực thi công vụ nhằm định hướng, hỗ trợ, cung cấp dịch vụ cho tổ chức và công dân. Đó là chức năng quản lý, định hướng và phục vụ của Nhà nước vì lợi ích chung của xã hội. Do đó, tổ chức và công dân có quyền được hưởng các dịch vụ từ Nhà nước và dĩ nhiên họ được quyền nhận lời xin lỗi và hành động sửa lỗi từ chính Nhà nước.

Việc tiến hành xin lỗi tổ chức, công dân và hành động để sửa chữa lỗi sai của mình trong thực thi công vụ được xem là một biểu hiện của văn hóa công vụ trong giai đoạn mới. Bởi lẽ, văn hóa công vụ “là một 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”¹. Như vậy, văn hóa công vụ chính là hệ thống các giá trị, niềm tin và các chuẩn mực trong cách tư duy về nền công vụ và thực tiễn thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, đồng thời thể hiện bản chất, mục tiêu hoạt động của nền công vụ. Đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ nếu có sai sót, khiếm khuyết mà chân thành xin lỗi và kịp thời có hành động sửa sai, thì đó là giá trị và là một bộ phận của văn hóa công vụ trong giai đoạn hiện nay.

3. Thực hiện xin lỗi trong hoạt động công vụ hiện nay

Hoạt động công vụ của các cơ quan hành chính nhà nước liên quan và tác động trực tiếp

đến quyền và lợi ích của tổ chức và công dân. Biểu hiện rõ nhất là việc các cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ công chức giải quyết những hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân. Do đó, các cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ công chức phải kịp thời xin lỗi tổ chức và công dân khi có sự chậm trễ, hoặc có những sai sót trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân và kịp thời có hành động sửa chữa những thiếu sót này.

Hiện nay, vấn đề xin lỗi tổ chức và công dân khi cơ quan nhà nước có sự chậm trễ hoặc có sai sót trong giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính đã được pháp luật đề cập đến. Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương đã quy định cơ quan, tổ chức giải quyết thủ tục hành chính phải xin lỗi cá nhân, tổ chức trong các trường hợp: hồ sơ bị quá hạn giải quyết, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết do lỗi công chức tiếp nhận hồ sơ.

Đồng thời Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính cũng đã quy định người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính phải bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người dân và doanh nghiệp; kịp thời xử lý nghiêm cơ quan, đơn vị để xảy ra tình trạng chậm công bố, công khai, niêm yết thủ tục hành chính hoặc thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức. Ngoài việc xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức trực tiếp làm nhiệm vụ, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó cũng phải kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm với tư cách là người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xảy ra vi phạm và thực hiện việc xin lỗi cá nhân, tổ chức.

Thực tế hiện nay, một số cơ quan hành chính nhà nước cũng đã tiến hành thực hiện xin lỗi tổ

chức và công dân. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là xin lỗi như thế nào (xin lỗi bằng văn bản, gọi điện thoại xin lỗi, hay đến xin lỗi trực tiếp...) và đặc biệt là sau khi xin lỗi các cơ quan, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức phải có hành động để sửa lỗi đó như thế nào.

Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước cũng quy định trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu bằng văn bản về việc khôi phục danh dự của người bị thiệt hại hoặc người đại diện hợp pháp của họ, cơ quan có trách nhiệm bồi thường đã thụ lý vụ việc phải thực hiện việc xin lỗi, cải chính công khai. Việc xin lỗi, cải chính công khai được thực hiện bằng các hình thức: trực tiếp xin lỗi, cải chính công khai tại nơi cư trú hoặc nơi làm việc của người bị thiệt hại có sự tham dự của đại diện chính quyền địa phương nơi người bị thiệt hại cư trú, đại diện của cơ quan nơi người bị thiệt hại làm việc, đại diện của một tổ chức chính trị - xã hội mà người bị thiệt hại là thành viên; đăng trên một tờ báo trung ương và một tờ báo địa phương trong 3 số liên tiếp theo yêu cầu của người bị thiệt hại hoặc đại diện hợp pháp của họ.

Tuy nhiên thực tế áp dụng quy định này ở một số địa phương đôi lúc còn chưa thể hiện tốt tinh thần trách nhiệm, cầu thị của cơ quan nhà nước². Bởi lẽ, “Luật chỉ quy định chung: cơ quan làm sai phải nói lời xin lỗi, cải chính công khai tại nơi cư trú hoặc nơi làm việc. Do quy định như vậy, nên không ít nơi đã tổ chức buổi xin lỗi gần như rất chiếu lệ. Đã từng có nhiều vụ khi người được xin lỗi chưa kịp nói câu nào thì người xin lỗi đã bỏ về, bất kể người ta có thông cảm, tha thứ hay không”³. Đây là điều cần xem xét rút kinh nghiệm, vì việc xin lỗi của những cơ quan này phải thể hiện sự cầu thị, không phải chỉ xin lỗi cho xong.

Như vậy, trong hoạt động công vụ, có lúc đội ngũ cán bộ, công chức sẽ có những lỗi sai, có thể ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của tổ chức, công dân. Dưới góc độ văn hóa công vụ, đội ngũ này không những phải tiến hành xin lỗi, mà còn phải

có hành động để sửa chữa những lỗi sai đó. Thực hiện điều này chính là thực hiện giá trị của văn hóa công vụ mà người công bộc trong nền công vụ hiện đại cần thực hiện.

Tuy nhiên, hiện nay, việc thực hiện xin lỗi và sửa lỗi của đội ngũ cán bộ, công chức vẫn còn nhiều vấn đề cần quan tâm xem xét. Bởi lẽ, trên thực tế, có những cán bộ, công chức nhận lỗi, xin lỗi để trấn an dư luận, nhưng vẫn không hành động để sửa sai, khắc phục hậu quả. Cũng có những cán bộ, công chức nhận lỗi, xin lỗi, sửa sai, nhưng lại sửa sai không đến nơi đến chốn. Thậm chí, có người nhận lỗi, xin lỗi, sửa sai nhưng rồi vẫn cứ tiếp tục phạm lại lỗi cũ... Đội ngũ cán bộ, công chức khi có lỗi phải nhận lỗi, xin lỗi và hành động sửa sai phải chân thành, thực tâm, thực chất. Đó chính là giá trị của văn hóa công vụ trong giai đoạn hiện nay.

4. Một số kiến nghị

Thông qua việc xin lỗi và hành động sửa lỗi, các cơ quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức thể hiện tinh thần trách nhiệm của nền công vụ đối với tổ chức và công dân, đồng thời thể hiện phép lịch sự, thiện chí, tấm lòng của đội ngũ công bộc trong nền công vụ hiện đại. Đây chính là biểu hiện của văn hóa công vụ trong giai đoạn mới. Vì vậy, tác giả có một số kiến nghị sau đây:

Thứ nhất, quy định chính thức vấn đề xin lỗi thành văn hóa xin lỗi trong quy định về văn hóa công vụ, đạo đức công vụ.

Hiện nay vấn đề xin lỗi chưa được quy định một cách đầy đủ và rõ ràng dưới góc độ là một biểu hiện của văn hóa công vụ. Chính vì vậy, tác giả kiến nghị cần chính thức quy định vấn đề này trong Quy chế văn hóa công sở, thậm chí quy định chính thức trong Luật Cán bộ, công chức (quy định về văn hóa công sở, đạo đức công vụ của công chức)⁴.

Đồng thời chúng ta cũng cần quy định cụ thể về thủ tục xin lỗi. Bởi lẽ xin lỗi một ai đó trong cuộc sống đã đòi hỏi người xin lỗi phải chân thành, cầu thị hướng chi là việc đội ngũ cán bộ, công chức nhân danh cơ quan nhà nước xin lỗi tổ

chức và người dân. Cách thức xin lỗi này thể hiện nét văn minh pháp lý của một chính quyền, một quốc gia trong xã hội pháp quyền.

Do đó, tác giả kiến nghị cần ban hành quy định cụ thể vấn đề này. Cụ thể cần quy định về hình thức mà cơ quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức xin lỗi tổ chức, công dân (xin lỗi bằng văn bản, hay đến xin lỗi trực tiếp⁵...). Nếu xin lỗi bằng văn bản thì quy định về hình thức văn bản xin lỗi là gì. Xin lỗi trực tiếp cần quy định cụ thể về thành phần đại diện tham gia, nghi thức của buổi xin lỗi để đảm bảo tính cầu thị, trang trọng.

Theo tác giả, nếu vấn đề xin lỗi là những vấn đề lớn ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của công dân, như: việc ban hành văn bản trái luật, thiếu tính khả thi, tố tụng làm oan sai,... thì cần quy định việc xin lỗi trực tiếp và thủ tục xin lỗi phải đảm bảo tính trang trọng và cầu thị (quy định địa điểm tổ chức, thành phần tham gia, nội dung xin lỗi, thời gian xin lỗi,...). Nếu như vấn đề xin lỗi là những vấn đề nhỏ hơn, ví dụ như liên quan đến việc giải quyết hồ sơ, thủ tục của công dân chậm trễ thì có thể xin lỗi bằng hình thức văn bản, hoặc gọi điện thoại xin lỗi.

Thứ hai, tuyên truyền để nâng cao nhận thức về ý nghĩa của vấn đề xin lỗi trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Chúng ta thấy rằng, vấn đề xin lỗi là vấn đề liên quan đến văn hóa, liên quan đến ý thức của người thực thi công vụ. Do đó, dù ban hành quy định về vấn đề này, nhưng ý thức đội ngũ cán bộ, công chức vẫn là điều quan trọng.

Trong hoạt động công vụ, việc sai sót khó tránh khỏi cho dù nền công vụ có đạt đến mức độ hiện đại và ngày càng hoàn thiện. Chính vì vậy, đội ngũ cán bộ, công chức trong thực thi công vụ khi có lỗi, thiếu sót, cần phải xin lỗi và có hành động kịp thời khắc phục lỗi và thiếu sót đó. Đây chính là ứng xử và hành động văn hóa của người công bộc, thể hiện văn minh của nền công vụ.

Lẽ dĩ nhiên, không được lạm dụng vấn đề xin lỗi mà từ đó có tư duy làm việc tùy tiện, kém hiệu quả và thiếu tinh thần trách nhiệm. Vì vậy, bên

cạnh việc tuyên truyền nâng cao nhận thức về ý nghĩa của vấn đề xin lỗi trong hoạt động của cơ quan nhà nước, bản thân mỗi công chức phải không ngừng hoàn thiện năng lực bản thân mình để trong quá trình thực thi công vụ hạn chế đến mức thấp nhất những lỗi, thiếu sót.

Ngoài ra, công tác tuyên truyền cần phải góp phần loại bỏ tư tưởng “ban cho” trong một bộ phận cán bộ, công chức. Người đứng đầu các cơ quan nhà nước cần nghiêm túc thực hiện kỷ cương hành chính và gương mẫu thực hiện quy định xin lỗi dân khi trễ hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hoặc khi công chức của mình làm sai, gây thiệt hại cho người dân.

Thứ ba, tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện văn hóa xin lỗi.

Người đứng đầu là người chịu trách nhiệm về toàn bộ hoạt động của cơ quan, tổ chức. Vì vậy, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cũng sẽ phải chịu trách nhiệm về sai sót, hạn chế trong hoạt động thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức thuộc cơ quan, đơn vị mình quản lý. Do đó, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cũng phải có trách nhiệm xin lỗi tổ chức, công dân khi cơ quan, đơn vị mình có hạn chế, sai sót ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan nhà nước để hình thành văn hóa xin lỗi trong cơ quan nhà nước. Theo đó, người đứng đầu cần nêu gương về thực hiện văn hóa xin lỗi và chỉ đạo đội ngũ cán bộ, công chức trong cơ quan mình phải thực hiện nghiêm túc vấn đề này. Đồng thời, người đứng đầu cơ quan, tổ chức phải tăng cường công tác kiểm tra, chỉ đạo khắc phục hạn chế, thiếu sót để đảm bảo lợi ích cho nhân dân, tránh tình trạng tăng cường xin lỗi nhưng lại không hành động để sửa lỗi.

Thứ tư, quy định trách nhiệm, chế tài trong thực hiện văn hóa xin lỗi.

Để thực hiện tốt văn hóa xin lỗi, tác giả kiến nghị cần có cơ chế xem xét việc giảm nhẹ các hình thức trách nhiệm, kỷ luật khi cán bộ, công chức có lỗi sai đã xin lỗi tổ chức, công dân và có

hành động khắc phục lỗi sai đó. Đồng thời, có thể quy định chế tài, thậm chí xem đây là căn cứ để xử lý trách nhiệm các tổ chức, công dân trong thực thi công vụ nếu như có lỗi sai mà không xin lỗi và sửa lỗi. Quy định này sẽ góp phần đảm bảo cho đội ngũ cán bộ, công chức có ý thức và trách nhiệm hơn trong thực thi công vụ.

5. Kết luận

Trong hoạt động thực thi công vụ, nếu có những sai sót, khuyết điểm, các cơ quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức phải tìm nguyên nhân dẫn đến lỗi và xử lý hậu quả do lỗi gây ra. Các cơ

quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức cần phải tiến hành xin lỗi tổ chức, công dân và hành động để sửa lỗi.

Trong thực thi công vụ, đội ngũ cán bộ, công chức cần có phong cách làm việc khoa học, có trách nhiệm và thái độ ứng xử có văn hóa. Đồng thời, nền công vụ cần hình thành văn hóa xin lỗi, đội ngũ cán bộ, công chức cần tiến hành xin lỗi và sửa sai. Đồng thời, kèm với việc xin lỗi, cơ quan nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức phải tìm ra nguyên nhân và thực hiện giải pháp để sửa chữa những lỗi sai đó ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

¹Ngô Thành Can (2015). Những đặc điểm và giá trị cơ bản của văn hóa công vụ. Truy cập tại https://tcnn.vn/news/detail/18833/Nhung_dac_diem_va_gia_tri_co_ban_cua_van_hoa_cong_vuall.html

²Tháng 8/2015, Báo Pháp luật TP. Hồ Chí Minh từng phản ánh vụ Ông Trương Bá Nhân bị bắt oan 1.346 ngày về tội giết người cướp của, sau đó Viện kiểm sát nhân dân TP. Hồ Chí Minh tổ chức xin lỗi nhưng thời gian tổ chức xin lỗi chỉ có 5 phút (Xem <http://phapluattp.vn/phap-luat/1346-ngay-tu-oan-va-5-phut-xin-loi-573332.html>). Sau đó VKSND Tối cao cho biết lãnh đạo Viện này đã yêu cầu Viện Kiểm sát nhân dân TP. Hồ Chí Minh kiểm tra lại vụ xin lỗi.

³Đinh Văn Quế (2015). Xin lỗi thì phải chân thành! Truy cập tại <http://phapluattp.vn/thoi-su/theo-dong/xin-loi-thi-phai-chan-thanh-573359.html>

⁴Trong Luật Cán bộ, Công chức năm 2008 đã có một số quy định về đạo đức, văn hóa giao tiếp của cán bộ, công chức (Điều 15 - Điều 17). Thiết nghĩ, Luật có thể quy định thêm những vấn đề liên quan đến đạo đức công vụ và văn hóa công vụ để làm cơ sở cho việc ban hành những chuẩn mực về văn hóa công vụ.

⁵Tháng 8/2015, Báo Tuổi trẻ TP. Hồ Chí Minh có bài viết "Hơn 7.200 trường hợp chứng minh nhân dân (CMND) bị trùng số". Sau đó Phòng cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội (PC64) Công an TP. Hồ Chí Minh, cùng tổ công tác đã xin lỗi và làm lại CMND mới cho người dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quốc hội (1946, 1959, 1980, 1992, 2013), *Hiến pháp năm 1946, 1959, 1980, 1992 2013*;
2. Quốc hội (2005). *Luật số 55/2005/QH11: Luật Phòng, chống tham nhũng, ban hành ngày 29 tháng 11 năm 2005*.
3. Quốc hội (2008). *Luật số 22/2008/QH12: Luật Cán bộ, công chức, ban hành ngày 13 tháng 11 năm 2008*.
4. Quốc hội (2010). *Luật số 58/2010/QH12: Luật Viên chức, ban hành ngày 15 tháng 11 năm 2010*.
5. Chính phủ (2011). *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*.

6. Chính phủ (1979). *Nghị định số 217-CP ngày 08/6/1979 của Chính phủ ban hành Quy định về chế độ trách nhiệm, chế độ kỷ luật, chế độ bảo vệ của công và chế độ phục vụ nhân dân của cán bộ, nhân viên và cơ quan nhà nước.*
7. Thủ tướng Chính phủ (2001). *Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010.*
8. Thủ tướng Chính phủ (2007). *Quyết định số 64/2007/QĐ-TTg ngày 10/5/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế về việc Việt Nam hiện nay.*
9. Vũ Đình Quyền, Trương Công Lý (2006). *Công sở và điều hành công sở trong công cuộc đổi mới, phát triển đất nước. Hà Nội: NXB Lao động.*

Ngày nhận bài: 6/10/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 28/10/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 14/11/2021

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN LÊ DÂN

Viện Nhà nước và Pháp luật

THE APOLOGY CULTURE OF PUBLIC ADMINISTRATIVE AGENCIES FOR MISTAKES WHICH HAPPEN DURING THE PERFORMANCE OF OFFICIAL DUTIES

● **Master. NGUYEN LE DAN**

Institute of State and Law

ABSTRACT:

In the process of performing official duties, it is difficult for cadres and civil servants to avoid issues which affect the rights and interests of organizations and citizens. This paper presents a number of issues about how public administrative agencies, cadres and civil servants apologize organizations and citizens for mistakes which happen during the performance of official duties.

Keywords: apology culture, public service ethics, public administrative agency.