

NÂNG CAO VĂN HÓA CÔNG VỤ TẠI CẤP CƠ SỞ Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

NGUYỄN KHÁNH TÙNG⁽¹⁾

Tóm tắt: Thời gian qua, ðội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngày càng hướng ðến sự chuyên nghiệp. Phong cách giao tiếp, ứng xử ðã có những tiến bộ rõ rệt. Tuy nhiên, tinh thần thiếu trách nhiệm, làm chưa hết trách nhiệm, thiếu văn hóa trong giao tiếp, ứng xử vẫn tồn tại... trong một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức, viên chức hiện nay. Thực trạng này làm cho hình ảnh của công sở trở nên thiếu thân thiện ðối với người dân. Để khắc phục những hạn chế, yếu kém này, ngày 27/12/2018, Thủ tướng Chính phủ ðã phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ, với mục tiêu hình thành phong cách ứng xử, lễ l貌 làm việc, chuẩn mực của ðội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; bảo ðảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng ðộng, minh bạch, hiệu quả trong hoạt ðộng thực thi nhiệm vụ, công vụ; ðáp ứng nhu cầu phục vụ nhân dân, xã hội. Bài viết này hướng ðến ðề xuất một số giải pháp nâng cao văn hóa công vụ tại cấp cơ sở ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: cán bộ, công chức, viên chức; cấp cơ sở; văn hóa công vụ

1. Đặt vấn ðề

Sau hơn 30 năm thực hiện công cuộc ðổi mới, Việt Nam ðã ðạt ðược nhiều thành tựu to lớn về kinh tế - xã hội, đời sống vật chất và tinh thần của người dân ngày càng ðược nâng cao, vị thế quốc gia trên trường quốc tế ngày càng ðược khẳng ðịnh. Tuy nhiên, những tác ðộng tiêu cực của nền kinh tế thị trường

trong xu hướng hội nhập quốc tế ðã và ðang làm cho một bộ phận cán bộ, công chức suy thoái, xuống cấp về ðạo ðức. Tinh thần, trách nhiệm trong giải quyết công việc của một số cán bộ, công chức, viên chức còn chưa cao, hiện tượng né tránh, ðùn ðẩy trách nhiệm vẫn còn xảy ra; thái ðộ quan liêu hách dịch trong quan hệ ứng xử, giao tiếp với công dân gây ra rất nhiều bức xúc trong đời sống xã hội. Điều này vô hình chung làm xấu ði hình ảnh của cơ quan nhà nước cũng như gây ảnh hưởng không nhỏ ðến hiệu lực, hiệu quả của quản lý nhà nước.

⁽¹⁾ Học viên Chính trị khu vực II, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Thực tiễn cho thấy, Việt Nam muốn hội nhập sâu rộng với thế giới cần thực hiện thành công cải cách hành chính, mà một trong những yếu tố quan trọng để góp phần cải cách hành chính thành công phải kể đến là yếu tố văn hóa công vụ. Văn hóa công vụ đã trở thành nội dung chủ đạo trong các tiêu chí của nền công vụ. Qua đó, góp phần giúp Việt Nam thực hiện thắng lợi mục tiêu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân: “dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh”.

Văn hóa công vụ có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, hoạt động của các cơ quan nhà nước và trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Thời gian qua, mặc dù Nhà nước đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách nhằm xây dựng nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc, trong đó có xây dựng văn hóa công vụ, hình thành chuẩn mực, nền nếp làm việc kỉ cương, dân chủ, nhưng việc tổ chức thực hiện văn hóa công vụ trong các cơ quan nhà nước vẫn còn hạn chế nhất định. Thực trạng trên đòi hỏi phải tiếp tục nâng cao văn hóa công vụ, góp phần bảo đảm nền nếp làm việc, tăng cường hiệu quả hoạt động, kỉ luật, kỉ cương trong các cơ quan nhà nước, nhất là nâng cao văn hóa công vụ ở cấp cơ sở hiện nay.

Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở là một bộ phận của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong hệ thống chính trị Việt Nam. Đội ngũ này có vai trò quan trọng trong việc thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước tại cơ sở. Việc xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở có đủ trình độ, năng lực và phẩm chất là nhiệm vụ thường xuyên, có ý nghĩa quan trọng cả trước mắt cũng như lâu dài trong sự nghiệp cách mạng của Đảng và Nhà nước. Đây là bộ phận cần được quan tâm mang tính ưu tiên trong việc thực hiện nâng cao văn hóa công vụ.

2. Văn hóa công vụ và nội dung xây dựng văn hóa công vụ ở Việt Nam hiện nay

Văn hóa công vụ được hiểu là một hệ thống

những giá trị về đạo đức, trách nhiệm, kỉ luật, truyền thống, phong cách, biểu trưng, ngôn ngữ... hình thành và chi phối cách ứng xử, giao tiếp trong quá trình xây dựng, phát triển nền công vụ, có khả năng lưu truyền, tác động tới tâm lí, hành vi của người thực thi công vụ. Đó chính là các hoạt động hằng ngày, các cách làm, thói quen, nếp nghĩ được lặp đi lặp lại trong thực thi quyền lực công của cán bộ, công chức, viên chức.

Văn hóa công vụ có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, hoạt động của các cơ quan hành chính 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 hành chính 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.

Để nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, nề nếp làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; bảo đảm tinh 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, xã hội, ngày 27/12/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1847/QĐ-TTg về phê duyệt *Đề án Văn hóa công vụ*. Đề án đã xác định xây dựng văn hóa công vụ trong cơ quan hành chính bao gồm *các nội dung chính sau*:

Về tinh thần, thái độ làm việc: Cán bộ, công chức, viên chức phải trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ danh dự Tổ quốc và lợi ích quốc gia; tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, như: phải sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; không kén chọn vị trí công tác, chọn việc dễ, bỏ việc khó; âm huýt, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào “tư duy nhiệm kì”; phải có ý

thức tổ chức kỉ luật; sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc; tránh hiện tượng trung bình chủ nghĩa, làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ...

Về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử: Trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lí công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc của người dân. 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. Đối với đồng nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức phải có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bẻ phải gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức. Đối với lãnh đạo cấp trên, cán bộ, công chức, viên chức phải tuân thủ thứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ; không nịnh bợ lấy lòng vì động cơ không trong sáng.

Về chuẩn mực về đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức: công chức, viên chức phải không ngừng học tập, tu dưỡng, rèn luyện về đạo đức, lối sống. Thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; không có biểu hiện cơ hội, sống ích kỉ, ganh ghét, đố kị... Cán bộ, công chức, viên chức phải tuân thủ chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc; không mê tín dị đoan và có những hành vi phản cảm khi tham gia lễ hội.

Về trang phục của cán bộ, công chức, viên chức: cán bộ, công chức, viên chức phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, di giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù trang phục của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Đối với những ngành có trang phục riêng thì phải thực hiện theo quy định của ngành.

3. Vai trò của cán bộ, công chức ở cấp cơ sở trong việc thực hiện văn hóa công vụ

Cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở có vai trò quan trọng, thậm chí mang tính ưu tiên trong việc thực thi văn hóa công vụ. Sinh thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh luôn đặc biệt coi trọng công tác cán bộ và luôn đặt nó lên vị trí hàng đầu trong xây dựng Đảng và chính quyền nhà nước. Tư tưởng về công tác cán bộ của Người không chỉ phát huy vai trò trong sự nghiệp cách mạng giải phóng dân tộc, mà còn có ý nghĩa quan trọng đối với sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước hiện nay. Chủ tịch Hồ Chí Minh chỉ rõ: "Cán bộ là cái gốc của mọi công việc"⁽¹⁾; "Muốn việc thành công hoặc thất bại, đều do cán bộ tốt hoặc kém"⁽²⁾; "Bất cứ chính sách, công tác gì nếu có cán bộ tốt thì thành công, tức là có lãi. Không có cán bộ tốt thì hỏng việc, tức là lỗ vốn"⁽³⁾. Vì vậy, ngay từ những ngày đầu cách mạng, Hồ Chí Minh đã quan tâm đặc biệt đến việc đào tạo, đánh giá và sử dụng cán bộ, giao cho họ những trọng trách và giúp đỡ họ hoàn thành nhiệm vụ cách mạng giao phó.

Cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở giữ vai trò quyết định trong việc hiện thực sự lãnh đạo và quản lí của Đảng và Nhà nước về mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội ở cơ sở; là người giữ vai trò quyết định trong việc quản trị, tổ chức thực hiện mọi quyết định của cấp ủy cấp trên, cấp ủy cùng cấp và mọi chủ trương, kế hoạch, sự chỉ đạo của chính quyền cấp trên, cũng như mọi chương trình, kế hoạch của chính quyền xã. Chính vì vậy, cán bộ, công chức cấp cơ sở là một trong những nhân tố có ý nghĩa chiến lược, là nhân tố không nhỏ góp phần quyết định sự thành bại của công cuộc xây dựng và phát triển đất nước.

Cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở là cầu nối giữa Đảng, Nhà nước với nhân dân; là những người trực tiếp giải đáp, hướng dẫn, tuyên truyền, vận động nhân dân thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, trực tiếp lắng nghe, giải quyết hoặc kiến nghị lên cấp trên những kiến nghị, ý kiến, nguyện vọng của nhân dân. Vì vậy, chất lượng hoạt động của công chức cấp cơ sở ảnh hưởng trực tiếp đến sức mạnh của hệ

thống chính trị ở cơ sở, tác động đến sự nghiệp cách mạng và đổi mới của Đảng và Nhà nước.

Cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở có vai trò quan trọng trong việc duy trì ổn định an ninh chính trị, phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương, là động lực của sự nghiệp đổi mới, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân. Như vậy, chất lượng cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở là tổng hợp các yếu tố về phẩm chất chính trị tư tưởng, phẩm chất đạo đức, sức khỏe, tri tuệ khoa học, chuyên môn nghề nghiệp, ý chí, niềm tin, năng lực, gắn bó với tập thể, cộng đồng và khả năng thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ được giao.

Hiện nay, yêu cầu đối với cán bộ, công chức, viên chức ngày càng cao, không những có trình độ, phẩm chất theo tiêu chuẩn cán bộ, công chức, mà còn phải gương mẫu, đi tiên phong về lý luận và thực tiễn, có tinh thần kỉ luật cao, có tư duy khoa học, lí luận sắc bén, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm, gắn bó với tập thể, với cộng đồng, có kĩ năng tốt trong việc kết hợp tri thức khoa học, kinh nghiệm, kĩ năng thực tiễn một cách nhạy bén, linh hoạt.

4. Giải pháp nâng cao văn hóa công vụ ở cấp cơ sở

Thứ nhất, cần đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức, tăng cường bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở về văn hóa công vụ. Bởi, thực tế hiện nay, nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở về văn hóa công vụ, về trách nhiệm xây dựng nền hành chính công vụ chưa đồng đều, thiếu nhất quán, thậm chí một số cán bộ, công chức, viên chức chậm đổi mới tư duy, hành động, không muốn thay đổi, muốn giữ nguyên tình trạng hiện có để bề bộn tưng, điều hành cơ quan, đơn vị theo ý muốn chủ quan cá nhân, 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.

Nhiều cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở 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, coi Nhà nước, công sở là nơi trú thân an toàn để hưởng lương và biến chế suốt đời, rơi vào tâm lý an phận thủ thường, tạo sức ỳ nhất định cho cơ quan, đơn vị, ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết công việc. Vì mục tiêu quyền lực và lợi ích vật chất mà nhiều cán bộ, công chức xa rời tôn chỉ, mục đích của cơ quan công quyền là "công bộc, đầy tớ" của dân, là người được nhân dân ủy thác, trao quyền để phục vụ và quản lí đời sống xã hội.

Thứ hai, hoàn thiện cơ chế tổ chức bộ máy hành chính cấp cơ sở. Cơ chế, xây dựng hành lang pháp lí, tổ chức bộ máy còn nhiều bất cập, vướng mắc. Bộ máy cấp cơ sở còn công kênh, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở đông, nhưng hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết công việc yếu kém không chỉ là gánh nặng cho ngân sách quốc gia, mà còn tạo ra những mối xung đột lợi ích, những nhóm lợi ích đầu đá, tranh giành quyền lực, gây mất đoàn kết nội bộ, tạo những hệ lụy xấu ảnh hưởng đến uy tín, danh dự của cơ quan, tổ chức.

Thứ ba, đấu tranh mạnh mẽ với tình trạng suy thoái về tư tưởng, đạo đức lối sống của bộ phận cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở nhằm làm trong sạch bộ máy nhà nước gần nhân nhất. 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 cấp cơ sở 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 kỉ luật Đảng; độc đoán, chuyên quyền, mất dân chủ. Ở nhiều cơ quan công quyền cấp cơ sở, tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tham nhũng, nhất là tình trạng tham nhũng vặt, vòi vĩnh, gây khó dễ cho người dân và các doanh nghiệp để trục lợi với những biểu hiện tinh vi, thường xuyên diễn ra và khó kiểm soát, gây bất bình trong dư luận. Đây là vấn đề nhức nhối gây nên những hệ lụy xấu, tạo ra hình ảnh xấu xí về cơ quan đại diện cho

quyền lợi và tiếng nói của nhân dân, khiến cho việc hình thành, tạo dựng hình ảnh về văn hóa công vụ sẽ mất một lộ trình dài và gian nan.

Thứ tư, triển khai đồng bộ các quy định về văn hóa công vụ trong tất cả các ngành và lĩnh vực, các cơ quan hành chính nhà nước ta. Ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong hoạt động nội bộ của các cơ quan, tổ chức, hướng tới nâng cao năng suất lao động, giảm hội họp, giấy tờ hành chính và chế độ báo cáo.

Thứ năm, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định về văn hóa công vụ tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải chịu hình thức kỉ luật theo quy định của pháp luật; kiên quyết xử lí nghiêm các hành vi vi phạm, ngăn chặn tệ "tham nhũng vặt", biểu hiện những nhiều phiền hà trong giải quyết công việc đối với người dân và doanh nghiệp; xử lí nghiêm việc chậm trễ trong thực hiện nhiệm vụ được giao; kịp thời biểu dương, khen thưởng những cán bộ, công chức, viên chức có thành tích, gương mẫu trong thực hiện văn hóa công vụ.

Thứ sáu, để xây dựng nền hành chính vì dân phục vụ, mỗi cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở cần ra sức học tập tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh với những lời răn dạy của Người về công tác cán bộ, về tinh thần tận tụy, cần kiệm liêm chính, chí công vô tư, suốt đời phục vụ nhân dân, Tổ quốc, lấy lợi ích dân tộc và hạnh phúc nhân dân là hạnh phúc, niềm vui của chính mình. Cán bộ, công chức, viên chức là công bộc, là đầy tớ trung thành, là đội quân từ nhân dân mà ra, vì nhân dân mà phục vụ. Cán bộ, công chức, viên chức phải luôn thực hành tinh thần nêu gương, xác định rõ bổn phận, trách nhiệm của bản thân, thường xuyên phê bình và tự phê bình với tinh thần dân chủ, lắng nghe tiếng nói và nguyện vọng chính đáng của người dân, hướng về nhân dân để phục vụ, tạo sự thống nhất, đồng lòng để xây dựng đất nước ngày càng giàu đẹp, văn minh⁽⁴⁾.

5. Kết luận

Có thể nói, cán bộ, công chức, viên chức ở cấp cơ sở là những người nắm giữ vị trí hết sức quan trọng, có ý nghĩa quyết định đối với hiệu

quả cụ thể hóa đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước tới mỗi hộ gia đình, mỗi người dân. Tuy nhiên, đội ngũ này lại đang bộc lộ nhiều bất cập về chất lượng hoạt động, đặc biệt là yếu tố văn hóa công vụ. Nâng cao năng lực lãnh đạo, tạo đột phá trong công tác cán bộ, nâng cao văn hóa công vụ, để mắt xích then chốt của bộ máy nhà nước này thật sự phát huy hiệu quả đang là đòi hỏi bức thiết hiện nay.

Văn hoá công vụ phản ánh đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức. Xây dựng văn hóa công vụ suy cho cùng là xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức với đầy đủ phẩm chất cách mạng làm nền tảng cho việc xây dựng một phong cách làm việc của thời kì công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Đó cũng là một mục tiêu định hướng chúng ta cùng học tập và làm theo phong cách làm việc Hồ Chí Minh và được biểu hiện qua phong cách làm việc, phong cách ứng xử, sinh hoạt hằng ngày.

Để xây dựng và phát triển các giá trị cơ bản của văn hóa công vụ ở cấp cơ sở theo hướng: chuyên nghiệp, trách nhiệm, minh bạch, trung thực, khách quan, hiệu quả và phục vụ, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cấp cơ sở phải thực hành cần, kiệm, liêm, chính. Chủ tịch Hồ Chí Minh từng căn dặn: Chính phủ phải lo cho dân, làm cho dân, nếu Chính phủ sai thì dân có quyền đuổi Chính phủ. Người nói: cái gì có lợi cho dân thì hết sức làm, cái gì có hại cho dân thì hết sức tránh. Chắc ai cũng thấm nhuần lời căn dặn đó, nhất là những người có "tâm" với dân, với nước, nhất là bộ phận gần dân nhất là cán bộ, công chức, viên chức ở cấp cơ sở. □

(1) Hồ Chí Minh, *Toàn tập*, tập 5, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, HN, 2011, tr.309 và 280

(2) Hồ Chí Minh, *Sđd*, tập 6, tr 356

(3) TS Nguyễn Huy Phòng (2019), *Thách thức trong xây dựng văn hóa công vụ ở nước ta hiện nay*. <http://lyluanchinhtri.vn/home/index.php/thuc-tien/item/2854-thach-thuc-trong-xay-dung-van-hoa-cong-vu-o-nuoc-ta-hien-nay.htm>