

## VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG Ở THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH<sup>(\*)</sup>

ThS. NGUYỄN THỊ QUỲNH NHƯ<sup>(\*\*)</sup>

ThS. PHẠM MAI PHƯƠNG<sup>(\*\*\*)</sup>

Ngày nhận bài: 17/7/2023

Ngày thẩm định: 05/8/2023

Ngày duyệt đăng: 22/9/2023

**Tóm tắt:** Thành phố Thủ Đức trực thuộc Thành phố Hồ Chí Minh được thành lập vào ngày 01/01/2021 theo Nghị quyết số 1111/NQ-UBTVQH14 ngày 09/12/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã, trên cơ sở sáp nhập 03 quận (Quận 2, Quận 9 và Quận Thủ Đức) với 34 phường. Trong tiến trình phấn đấu hoàn thành những mục tiêu xây dựng Thành phố thông minh, đô thị hiện đại, một trong những nhiệm vụ cấp bách và quan trọng hàng đầu là xây dựng và nâng cao văn hóa công vụ trong thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước ở cấp địa phương, đặc biệt là cấp cơ sở - ủy ban nhân dân phường. Nội dung bài viết tập trung phân tích thực trạng văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân của thành phố Thủ Đức, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.

**Từ khóa:** thành phố Thủ Đức; ủy ban nhân dân phường; văn hóa công vụ

**1. Đặt vấn đề**  
Theo cách hiểu thông thường, văn hóa công vụ là tập hợp các giá trị của một nền công vụ, được xã hội thừa nhận và chia sẻ, trở thành niềm tin, đạo đức của cán bộ, công chức, trở thành nếp sống, thói quen khi thực thi công vụ,

góp phần khẳng định truyền thống và bản sắc riêng của nền công vụ.

Thuật ngữ văn hóa công vụ được giải thích từ các góc độ rộng, hẹp khác nhau, nhưng phần lớn tiếp cận từ góc độ rộng. Theo đó, văn hóa công vụ là tập hợp các định hướng và giá trị, chuẩn mực, do truyền thống hay thói quen tạo nên đặc trưng riêng của hoạt động công vụ tại các cơ quan nhà nước, thể hiện ở mục tiêu của tổ chức, quan điểm, thái độ của con người đối với công việc, cách xử lý các xung đột... là một hệ thống các giá trị tinh thần và vật chất, được hình thành trong quá trình xây dựng và phát triển

<sup>(\*)</sup> Bài viết trong khuôn khổ Đề tài khoa học cấp cơ sở năm 2023: “Văn hóa công vụ trong Ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh” do ThS. Nguyễn Thị Quỳnh Như làm chủ nhiệm

<sup>(\*\*)</sup> và <sup>(\*\*\*)</sup> Học viện Chính trị khu vực II, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

công vụ, có khả năng lưu truyền và có tác động tới tâm lý, hành vi và được cán bộ, công chức, viên chức thừa nhận, tuân thủ và phát huy trong hoạt động thực thi công vụ.

Trong hoạt động công vụ, văn hóa công vụ được hiểu là nhận thức chung của những người thực thi công vụ, là hệ thống giá trị, ý nghĩa chung và có tác động đến hành vi của họ. Theo Tài liệu bồi dưỡng văn hóa công vụ của Học viện Hành chính quốc gia năm 2019, văn hóa công vụ được xem là một hệ thống 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.

Ủy ban nhân dân phường là cơ quan hành chính nhà nước thấp nhất, hoạt động chủ yếu mang tính thừa hành theo chỉ đạo cấp trên, vận dụng linh hoạt vào thực tiễn đặc thù từng phường. Do vậy, văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường là tinh thần, thái độ làm việc; là chuẩn mực giao tiếp, ứng xử; là đạo đức, lối sống và trang phục của cán bộ, công chức trong hoạt động công vụ của ủy ban nhân dân phường đó.

Với vị trí là một trong những trung tâm kinh tế, chính trị, văn hóa lớn của Thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Thủ Đức là mô hình kiểu mẫu “thành phố trong lòng thành phố”, đã và đang trong tiến trình phấn đấu hoàn thành mục tiêu việc xây dựng Thành phố thông minh, đô thị hiện đại. Trong đó, một trong những nhiệm vụ cấp bách và quan trọng hàng đầu là xây dựng và nâng cao văn hóa công vụ trong thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước ở cấp địa phương, đặc biệt là cấp cơ sở - ủy ban nhân dân phường. Tuy nhiên, xuất phát từ những nguyên nhân khách quan và chủ quan, công tác bảo đảm và nâng cao

văn hóa công vụ trong các ủy ban nhân dân các phường trên địa bàn thành phố Thủ Đức còn gặp không ít khó khăn, hạn chế nhất định, từ đó đặt ra các yêu cầu cần khắc phục và hoàn thiện trong thời gian tới.

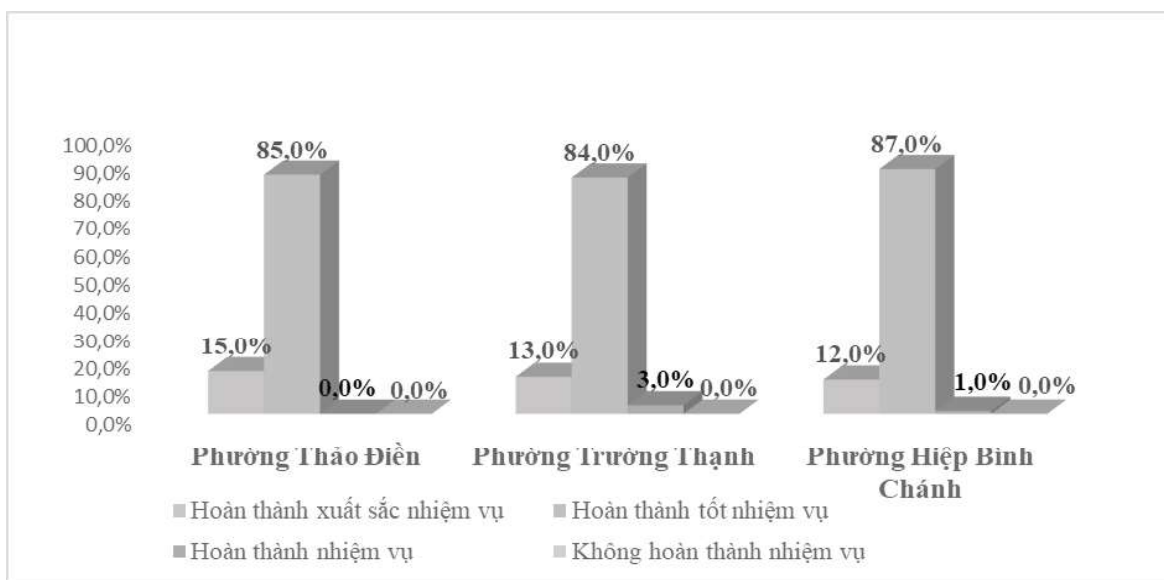
## **2. Thực trạng văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh**

Trên cơ sở lựa chọn và tiến hành khảo sát ở 03 ủy ban nhân dân phường (Thảo Điền, Trường Thạnh, Hiệp Bình Chánh) và dựa trên Báo cáo số 638/BC-UBND ngày 25/11/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức về Kết quả triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ, cải cách chế độ công vụ theo Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 01/7/2019; Quyết định số 2679/QĐ-UBND ngày 08/8/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, nhóm nghiên cứu khái quát *một số mặt tích cực đạt được trong thực thi văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức* như sau:

*Thứ nhất, cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm cao và luôn hoàn thành tốt công việc được giao*

Thời gian qua, thành phố Thủ Đức luôn chú trọng xây dựng tinh thần, thái độ làm việc nghiêm túc cho đội ngũ cán bộ, công chức trong các ủy ban nhân dân phường. Theo thống kê của Phòng Nội vụ thành phố Thủ Đức, từ năm 2021 đến tháng 6/2023, nhìn chung, cán bộ, công chức trong các ủy ban nhân dân phường đều hoàn thành nhiệm vụ, không có cán bộ, công chức nào không hoàn thành nhiệm vụ. Ở cả 03 phường, số lượng cán bộ, công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ khá cao, đều trên 80%, còn lại là hoàn thành nhiệm vụ. Nếu nhìn vào đánh giá này có thể thấy, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức của 03 phường rất tốt, có thái độ làm việc nghiêm túc, chấp

**Biểu đồ 1. Mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức tại ủy ban nhân dân phường Thảo Điền, phường Trường Thạnh, phường Hiệp Bình Chánh**



Nguồn: Phòng Nội vụ thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh

hành tốt sự phân công của cấp trên; sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công; tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao (xem Biểu đồ 1). Tuy nhiên, việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức phường vẫn theo phương pháp truyền thống, cụ thể là cuối năm thực hiện việc đánh giá và ghi nhận kết quả dựa trên phiếu đánh giá cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường. Điều này chưa phản ánh đúng thực tế mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức. Có trường hợp chỉ tập trung công việc trước các kỳ đánh giá 06 tháng hay cuối năm; có trường hợp làm việc cầm chừng, không để sai phạm nghiêm trọng thì vẫn được đánh giá hoàn thành nhiệm vụ và không ảnh hưởng đến chế độ lương, thưởng,...

*Thứ hai, cán bộ, công chức thể hiện tính minh bạch trong hoạt động công vụ, tôn trọng và tận tụy phục vụ nhân dân*

Đa số cán bộ, công chức tại ủy ban nhân dân 34 phường của thành phố Thủ Đức

thể hiện tính minh bạch trong hoạt động thực thi công vụ, đồng thời có sự chuyên biến tích cực ngay trong hoạt động công vụ hằng ngày như: tiếp công dân tại trụ sở, văn phòng làm việc; bố trí camera tại phòng tiếp công dân, các bộ phận nhạy cảm dễ gây bức xúc, như nhà đất, tư pháp - hộ tịch, sao y, chứng thực,... (xem Biểu đồ 2).

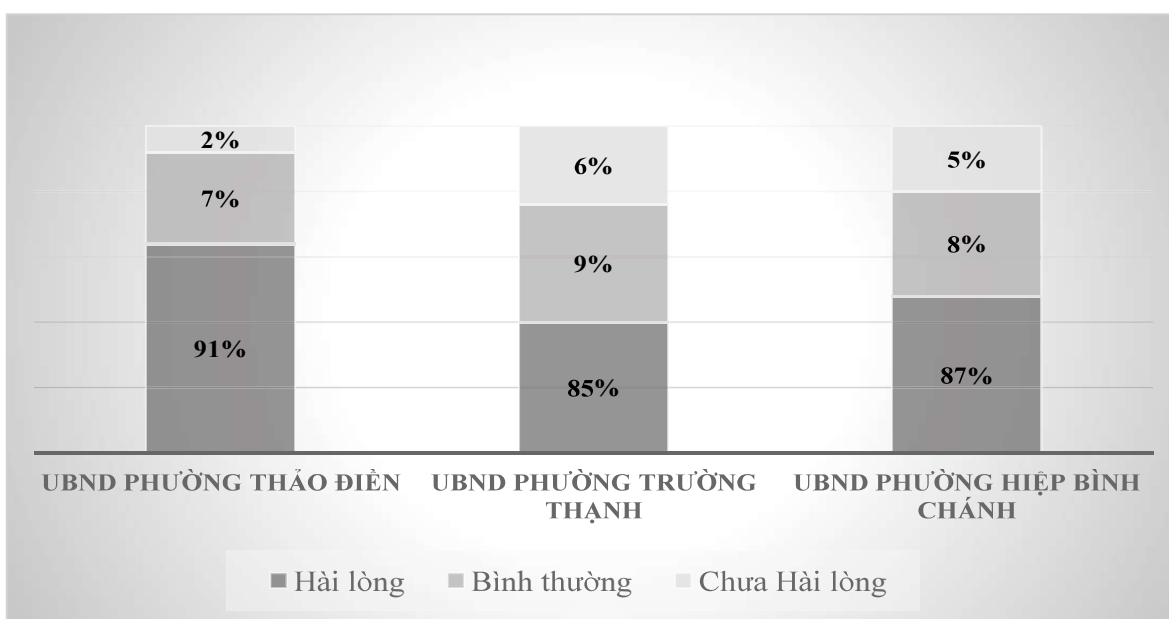
Biểu đồ 2 cho thấy, mức độ hài lòng của người dân về hoạt động thực thi công vụ của cán bộ, công chức tại 03 ủy ban nhân dân phường khảo sát đều trên 85%. Điều này được người dân đánh giá trên hiệu quả hoạt động công vụ của cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường. Đây là kết quả từ sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường tại thành phố Thủ Đức, đáp ứng được kỳ vọng của nhân dân đối với việc thành lập thành phố Thủ Đức (mô hình mới của cả nước, thành phố trong thành phố), góp phần tạo đà tăng trưởng mạnh cho Thành phố Hồ Chí Minh.

*Thứ ba, cán bộ, công chức giao tiếp tốt và có thái độ ứng xử phù hợp trong hoạt động công vụ*

Qua khảo sát cho thấy, cán bộ, công chức trong các ủy ban nhân dân phường tại thành phố Thủ Đức luôn tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc.

nghiệp. Mặc dù, khối lượng công việc rất nhiều, nhưng với tinh thần hướng tới xây dựng mô hình kiểu mẫu, cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường tại thành phố Thủ Đức luôn tận tâm, tận lực phục vụ người dân/doanh nghiệp bằng cả tâm lực và trí lực, gắn với phương châm “văn minh, hiện đại, nghĩa tình”.

**Biểu đồ 2. Mức độ hài lòng của người dân về hoạt động thực thi công vụ của cán bộ, công chức tại ủy ban nhân dân phường Thảo Điền, phường Trường Thạnh, phường Hiệp Bình Chánh**



*Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu (tháng 5/2023)*

Giao tiếp, ứng xử với người dân trong giải quyết công việc theo phương châm “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 (xem Bảng 1).

Nhìn chung, trong quá trình thực thi công vụ đối với người dân/doanh nghiệp, cán bộ, công chức luôn quan tâm tới chào hỏi, tiếp đón; tận tâm tiếp nhận, tận tình hướng dẫn và giải quyết các thủ tục liên quan; lắng nghe tâm tư, nguyện vọng người dân/doanh nghiệp. Rất ít trường hợp thờ ơ, quan cách đối với người dân/doanh

*Thứ tư, cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bẻ phái gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức*

Theo số liệu tổng hợp tại Bảng 2, đa số cán bộ, công chức cảm thấy thoải mái, dễ dàng hoàn thành công việc khi phối hợp cùng đồng nghiệp (đều trên 80% ở cả 03 phường). Về nội dung khi thực hiện nhiệm vụ cần sự phối hợp với đồng nghiệp, thì tại phường Thảo Điền, chỉ báo “Thoải mái, dễ dàng hoàn thành công việc nhanh chóng” cũng như

**Bảng 1. Đánh giá của người dân về giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức tại ủy ban nhân dân phường Thảo Điền, phường Trường Thạnh, phường Hiệp Bình Chánh**

STT	Thái độ, ứng xử của cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường	Đơn vị		
		Phường Thảo Điền	Phường Trường Thạnh	Phường Hiệp Bình Chánh
1	<i>Câu hỏi 1: Cán bộ, công chức nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tác phong nghiêm túc không?</i>			
	Thường xuyên	91%	87%	88%
	Bình thường	8%	10%	9%
	Không bao giờ	1%	3%	3%
	Ý kiến khác			
2	<i>Câu hỏi 2: Cán bộ, công chức có tận tâm tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của người dân/doanh nghiệp không?</i>			
	Tận tâm	95%	93%	93%
	Bình thường	5%	7%	7%
	Không			
	Ý kiến khác			
3	<i>Câu hỏi 3: Trong quá trình thực thi công vụ, cán bộ, công chức có tôn trọng, lắng nghe người dân không?</i>			
	Cán bộ, công chức tôn trọng, biết cách lắng nghe người dân	96%	95%	96%
	Cán bộ, công chức chưa biết cách tôn trọng, lắng nghe người dân	4%	5%	4%
	Ý kiến khác			
4	<i>Câu hỏi 4: Ông/bà vui lòng cho biết khi đến làm việc tại ủy ban nhân dân phường có được chào hỏi, tiếp đón không?</i>			
	Luôn được chào hỏi, tiếp đón	98%	97%	96%
	Đôi khi được chào hỏi, tiếp đón	2%	3%	4%
	Không bao giờ không được chào hỏi, tiếp đón	0%	0%	0%
5	<i>Câu hỏi 5: Ông/bà vui lòng cho biết trong quá trình thực thi công vụ, cán bộ công chức trong ủy ban nhân dân phường có những nhiều nhân dân không?</i>			
	Thường xuyên những nhiều	0%	0%	0%
	Đôi khi những nhiều	1%	2%	1%
	Không bao giờ những nhiều	99%	98%	99%

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu (tháng 5/2023)

chỉ báo “Khó chịu, bất đồng quan điểm trong công việc” đều chiếm tỷ lệ cao nhất (87% và 03%). Như vậy, có thể thấy, tùy theo cách làm việc tại mỗi phường mà cán bộ, công chức có thái độ thể hiện khác nhau khi phối hợp với đồng nghiệp. Những yếu tố này có vai trò quan trọng trong việc tạo ra bầu

không khí làm việc với tinh thần hợp tác, gần gũi, cởi mở, tin cậy, góp phần thắt chặt củng cố thêm sự đoàn kết và các giá trị tập thể.

*Thứ năm, cán bộ, công chức có phẩm chất, đạo đức tốt, lối sống lành mạnh*

Xuất phát điểm của mỗi người trước khi trở thành cán bộ, công chức tại các ủy

ban nhân dân phường là khác nhau tạo nên sự phong phú, đa dạng nhất định về kinh nghiệm và vốn sống, tuổi đời, khả năng tự nhìn nhận và đánh giá về bản thân được khẳng định rõ ràng khi trải qua các vị trí quản lý, lãnh đạo, được tu dưỡng và rèn luyện trong thực tiễn hoạt động chính trị - xã hội. Theo đó, trong quá trình thực thi hoạt động công vụ, họ có khả năng nhìn nhận và đánh giá các vấn đề phát sinh từ thực tiễn cuộc sống một cách tương đối khách quan, toàn diện, có năng lực xử lý tình huống đa dạng, phù hợp với nguyện vọng, nhu cầu, bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân.

*Thứ sáu, cán bộ, công chức luôn đảm bảo trang phục đúng quy định*

Trong quá trình thực thi công vụ, lãnh đạo ủy ban nhân dân các phường thường xuyên chỉ đạo kiểm tra, nhắc nhở cán bộ, công chức bảo đảm đúng quy định về trang phục. Trong các buổi lễ, trang phục của cán bộ, công chức: Nam: bộ comple, áo sơ mi, cravat; Nữ: áo dài truyền thống, bộ comple nữ; cán bộ, công chức là người dân tộc thiểu số, trang phục ngày hội dân tộc cũng coi là lễ phục. Bên cạnh đó, các phường đã trang bị đồng phục cho đội ngũ cán bộ, công chức phường và quy định thời

**Bảng 2. Kết quả điều tra về mối quan hệ đồng nghiệp với nhau của cán bộ, công chức tại ủy ban nhân dân phường Thảo Điền, phường Trường Thạnh, phường Hiệp Bình Chánh**

Phương án chọn	Số phiếu		
	Phường Thảo Điền	Phường Trường Thạnh	Phường Hiệp Bình Chánh
<i>1. Trả lời câu hỏi 1: Ông/bà đánh giá thái độ lịch sự, tôn trọng đồng nghiệp của ủy ban nhân dân phường mình đang công tác hiện nay đang ở mức nào?</i>			
a. Rất cao	88%	84%	81%
b. Cao	10%	8%	9%
c. Trung bình	2%	8%	10%
d. Thấp	0%	0%	0%
<i>2. Trả lời câu hỏi 2: Ông/bà đánh giá việc lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp trong ủy ban nhân dân phường mình đang công tác đối với các vấn đề liên quan đến công việc ở mức độ nào?</i>			
a. Rất cao	86%	84%	80%
b. Cao	12%	11%	15%
c. Trung bình	2%	4%	5%
d. Thấp	0%	0%	0%
<i>3. Trả lời câu hỏi số 3: Khi thực hiện nhiệm vụ cần sự phối hợp với đồng nghiệp, ông/bà cảm thấy thế nào?</i>			
a. Thoải mái, dễ dàng hoàn thành công việc nhanh chóng	87%	82%	81%
b. Bình thường, không hứng thú, làm cho xong việc	10%	17%	19%
c. Khó chịu, bất đồng quan điểm trong công việc	3%	1%	0%
d. Ý kiến khác	0%	0%	0%

*Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu (tháng 5/2023)*

gian mặc. Việc đeo thẻ của cán bộ, công chức khi thực hiện nhiệm vụ dần đi vào nề nếp.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực đạt được nói trên, việc thực hiện văn hóa công vụ của cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức thời gian qua vẫn còn một số hạn chế, vướng mắc, cụ thể: (1) Việc chấp hành quy định về thời gian làm việc chưa được thực hiện nghiêm túc, vẫn còn tình trạng đi muộn, về sớm hay trong giờ làm việc đi ra ngoài giải quyết công việc riêng. Mặc dù đã có quy định nhưng việc đeo thẻ của cán bộ, công chức thực hiện chưa nghiêm túc. (2) Một số cán bộ, công chức vẫn còn thái độ chưa chừng mực khi nói chuyện với người dân, hút thuốc không đúng nơi quy định. Chưa thực hiện tốt “4 xin, 4 luôn” khi tiếp xúc với người dân. (3) Mỗi quan hệ giữa lãnh đạo và cấp dưới đôi khi chưa được gần gũi, thiếu dân chủ. (4) Một số cán bộ, công chức vẫn còn tùy tiện, dẫn đến tình trạng thiếu chín chu về trang phục công sở, thiếu tính nghiêm trang khi tham dự các buổi họp giao ban, hội nghị tại đơn vị. (5) Một số cán bộ, công chức còn thiếu ý thức trách nhiệm trong công tác, xử lý thông tin chưa nhanh nhạy làm ảnh hưởng tới hiệu quả công việc chung. Ý thức thực hiện văn hóa công vụ của số ít cán bộ, công chức vẫn chưa đi vào nề nếp. Thái độ, hành vi ứng xử của viên chức còn biểu hiện thiếu lịch sự, niềm nở, nhiệt tình. Ở một số viên chức vẫn còn hiện tượng gây khó khăn khi phối hợp giải quyết công việc với đồng nghiệp.

Những hạn chế trên do nhiều nguyên nhân khác nhau, trong đó có một số nguyên nhân cơ bản sau: nhận thức, ý thức của một số cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường chưa cao; hệ thống thể chế quy định về văn hóa công vụ còn chưa

cụ thể, rõ ràng; khối lượng công việc tại phường lớn, gây áp lực cho cán bộ, công chức; công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường chưa tiến hành thường xuyên và khoa học; công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá chưa tiến hành thường xuyên.

### **3. Giải pháp nâng cao văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh**

Văn hóa công vụ tiếp tục được xác định là giải pháp then chốt, là “đòn bẩy” trong việc nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả quản lý nhà nước và cải cách nền hành chính nhà nước. Để nâng cao văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức trong thời gian tới, ***cần thực hiện đồng bộ, hiệu quả một số giải pháp*** sau:

*Thứ nhất, tăng cường quán triệt chủ trương, nghị quyết của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến văn hóa công vụ.* Quán triệt, triển khai sâu, rộng trong đảng viên, cán bộ, công chức tại ủy ban nhân dân phường về văn hóa công vụ thông qua việc tổ chức hội nghị triển khai, các hội nghị chuyên đề, sinh hoạt chuyên đề, các tư liệu, sách liên quan, các hội thi văn nghệ, sân khấu hóa,... và cụ thể hóa bằng việc triển khai đăng ký thực hiện những công trình, phần việc thiết thực gắn với đặc thù của phường. Mỗi cán bộ, công chức phải xây dựng kế hoạch học tập cụ thể, có lộ trình thực hiện. Định kỳ đánh giá việc thực hiện, xem đó là căn cứ để đánh giá, xếp loại công chức cuối năm.

*Thứ hai, hoàn thiện thể chế, quy định về văn hóa công vụ.* Hệ thống thể chế, quy định là cơ sở để xác định các chuẩn mực hành vi của đội ngũ cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường. Quy định, quy chế làm việc trong ủy ban nhân dân phường phải cụ thể. Về tác phong, tinh thần, thái độ làm việc: cán bộ, công

chức phải có tác phong làm việc khoa học; có thái độ văn minh, lịch sự trong quan hệ xã hội, trong giao tiếp với đồng nghiệp, với người dân; giải quyết công việc khách quan, tận tình, chu đáo.

Về văn hóa giao tiếp, ứng xử: Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để thực hiện vi trái pháp luật, quy chế, quy định; không những nhiều với nhân dân; Không xúc phạm danh dự, nhân phẩm của đồng nghiệp, người khác,...

Về trang phục, lễ phục, đeo thẻ của cán bộ, công chức: Trang phục đóng vai trò rất quan trọng, nói lên cán bộ, công chức là ai, cơ quan nào, tạo nét thiện cảm cho người dân khi tới làm việc tại các cơ quan hành chính nhà nước. Cán bộ, công chức phải đeo thẻ khi làm việc và khi tham gia các cuộc họp, hội nghị nhằm nhận biết và xác định vị trí, chức danh của từng người trong cơ quan, đơn vị. Thẻ phải thể hiện đầy đủ thông tin tên cơ quan, đơn vị quản lý và sử dụng; ảnh, họ và tên, chức vụ hoặc vị trí việc làm của cán bộ, công chức; mã số thẻ.

Do đó, cần xây dựng và hoàn thiện các thể chế tổ chức và hoạt động công vụ theo mục tiêu tăng cường tính công khai, minh bạch, quản lý nhà nước bằng pháp luật trong Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Đây là cơ sở để đẩy lùi bệnh vô cảm, vô trách nhiệm, tham nhũng, lãng phí của một bộ phận cán bộ, công chức một cách chủ động, tích cực, hiệu quả.

*Thứ ba, tăng cường bồi dưỡng, nâng cao nhận thức về văn hóa công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức phường.* Chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức là yếu tố cơ bản, quyết định tới hiệu lực và hiệu quả hoạt động của ủy ban nhân dân phường. Do đó, cần tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nhận thức về văn hóa công vụ cho cán bộ, công chức.

Theo đó, tăng cường bồi dưỡng, tập huấn các quy định pháp luật hiện hành về đạo đức công vụ, như Luật Cán bộ, công chức, Luật Phòng, chống tham nhũng, Luật Tiếp công dân, Đề án Văn hóa công vụ, Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức,... phải thực hiện thường xuyên, lâu dài, có kế hoạch cụ thể, bảo đảm chất lượng, hiệu quả sau bồi dưỡng.

*Thứ tư, tăng cường kiểm tra, giám sát, thanh tra việc thực thi văn hóa công vụ của cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường*

Kiểm tra, giám sát, thanh tra là nội dung không thể thiếu trong hoạt động công vụ, giúp thấy được những ưu điểm và những hạn chế, khuyết điểm của cán bộ, công chức trong thực thi văn hóa công vụ. Vì vậy, công tác kiểm tra, giám sát hoạt động này cần phải được lồng ghép nội dung vào hoạt động kiểm tra, giám sát công tác cải cách hành chính của ủy ban nhân dân phường. Tiến hành kiểm tra, giám sát, thanh tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện văn hóa công vụ của cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường ở Thành phố Thủ Đức.

*Thứ năm, thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân về việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức.* Quyết định số 1383/QĐ- BNV ngày 18/12/2012 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Theo đó, đa dạng các hình thức tiếp nhận ý kiến của người dân như: đánh giá trên bảng điện tử, hòm thư góp ý, phiếu đánh giá, tiếp dân của người đứng đầu cấp ủy chính quyền, địa phương. Thông qua đó, ủy ban nhân dân phường nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

*Thứ sáu, xây dựng môi trường văn hóa công vụ.* Xây dựng môi trường văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường ở thành phố Thủ Đức lành mạnh, mọi thành viên trong tổ chức phải thực sự đoàn kết, gắn bó với nhau, cùng hướng tới việc đạt được mục tiêu của tổ chức. Tạo môi trường làm việc thân thiện, bảo đảm hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, thiết kế, tạo lập các không gian chức năng phục vụ nhu cầu của cán bộ, công chức.

*Tóm lại,* xây dựng và phát triển văn hóa công vụ trong ủy ban nhân dân phường trên địa bàn thành phố Thủ Đức chính là góp phần vào cải cách hành chính phục vụ nhân dân; kế thừa những giá trị truyền thống tốt đẹp, xây dựng và phát triển những giá trị mới đáp ứng xu hướng chung của nền công vụ trong giai đoạn hội nhập quốc tế hiện nay. Những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao văn hóa công vụ của cán bộ, công chức trong ủy ban nhân dân phường tạo chuyển biến tích cực trong hoạt động công vụ tại ủy ban nhân dân phường thời gian tới. Đặc biệt, giải pháp về đánh giá, nâng cao hiệu quả của văn hóa công vụ sẽ tạo nên động lực làm việc cho cán bộ, công chức, đồng thời, hướng đến việc đáp ứng nhu cầu chính đáng của người dân thông qua kênh thông tin phản hồi về những việc làm cụ thể của cán bộ, công chức phường. Thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân một cách thực chất, gắn với đời sống hằng ngày của người dân. Xây dựng cán bộ, công chức “trọng dân, tin dân, nghe dân nói, làm vì dân”. Một khi những giá trị cốt lõi của văn hóa công vụ thấm sâu trong nhận thức và hành động của mỗi cán bộ, công chức, hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước sẽ được nâng lên và uy tín của mỗi cán bộ, công chức được khẳng định. Mỗi cán bộ, công chức thật sự là

người “đầy tớ” của nhân dân, phục vụ nhân dân trong Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân □

---

#### **Tài liệu tham khảo**

1. Học viện Hành chính quốc gia, *Tài liệu bồi dưỡng văn hóa công vụ*, Hà Nội, 2019
2. Báo cáo số 638/BC-UBND ngày 25/11/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức về *Kết quả triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ, cải cách chế độ công vụ theo Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 01/7/2019; Quyết định số 2679/QĐ-UBND ngày 08/8/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh*