

# XÂY DỰNG VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI ĐƠN VỊ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH

I DƯƠNG NGỌC THỦY

Email: thuydn.vpub@gmail.com

Học viên K8 - ngành Quản lý văn hóa, Trường ĐHSP Nghệ thuật TW

## BUILDING A CULTURAL BEHAVIOR AT PROVINCIAL-LEVEL ADMINISTRATIVE UNIT

### TÓM TẮT



### ABSTRACT

Đơn vị Phục vụ Hành chính công tỉnh là đơn vị đầu mối quản lý, tiếp nhận và xử lý các công việc giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành, đơn vị của địa phương. Chính vì thế, văn hóa ứng xử có vai trò quan trọng và cần thiết để xây dựng một nền hành chính công văn minh, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả công tác cải cách hành chính hiện nay và phát triển kinh tế - xã hội (KT-XH) của địa phương. Do đó, cần xây dựng văn hóa ứng xử tại đơn vị phục vụ hành chính công (HCC) để đổi mới công tác cải cách thủ tục hành chính để có bước tiến nhanh và đột phá hơn về công tác cải cách hành chính trong thời gian tới.

Bài viết tập trung làm rõ khái niệm văn hóa ứng xử, những vấn đề đặt ra trong xây dựng văn hóa ứng xử trong đơn vị phục vụ hành chính công cấp tỉnh, từ đó đề xuất một số giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử tại đơn vị phục vụ hành chính công cấp tỉnh trong thời gian tới.

**Từ khóa:** Văn hóa ứng xử, hành chính công

Provincial-level administrative unit is the focal unit to manage, receive and handle the administrative procedure-solving tasks of the local departments, branches and units. Therefore, cultural behavior plays an important and necessary role in building a civilized and modern public administration that operates effectively and efficiently today's administrative reform and socio-economic development. Consequently, it is necessary to build a cultural behavior at public administrative unit to innovate administrative procedure reform in order to make faster and more breakthrough progress in administrative reform in the coming time.

The article focuses on clarifying the concept of cultural behavior, the problems in building a cultural behavior at the provincial-level administrative unit, thereby proposing some solutions to build a cultural behavior at the provincial-level administrative unit in the near future.

**Keywords:** Cultural behavior, public administration

### 1. Về văn hóa ứng xử tại đơn vị phục vụ hành chính công

Văn hóa ứng xử là hệ thống thái độ, khuôn mẫu, kỹ năng ứng xử của cá nhân và cộng đồng người trong mối quan hệ với môi trường tự nhiên và môi trường xã hội, trên cơ sở những chuẩn mực văn hóa đạo đức xã hội nhất định.

Văn hóa ứng xử có vai trò quan trọng trong đời sống của con người, là nhu cầu thiết yếu trong đời sống tinh thần xã hội, thể hiện trình độ phát triển chung của một đất nước, một thời đại. Văn hóa ứng xử thể hiện khát vọng sống của con người hướng về Chân - Thiện - Mỹ. Văn hóa ứng xử trở thành công cụ quan trọng của con người.

Văn hóa ứng xử được hình thành từ các khuôn mẫu ứng xử; từ các hoạt động trong quan hệ của con người với môi trường thiên nhiên, môi trường xã hội đã hình thành những khuôn mẫu ứng xử của con người đối với thế giới thiên nhiên, xã hội và đối với nhau. Khái niệm văn hóa ứng xử đã được gián tiếp, trực tiếp làm rõ gồm: thái độ, cách thức quan hệ, hành động và cả kỹ năng lựa chọn nhằm tận dụng, ứng phó và thể hiện tình người với môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và với bản thân. Thái độ, cách thức quan hệ, hành động và cả kỹ năng lựa chọn đều bị chi phối bởi các giá trị được biểu hiện dưới dạng chuẩn mực cơ bản của xã hội.

Xây dựng văn hóa ứng xử chính là xây dựng những

## CULTURE

nội quy, quy chế, quy tắc, các quy định chung để áp dụng vào công việc thực tế của đơn vị, dựa trên những văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, địa phương và đơn vị. Xây dựng những chuẩn mực về cử chỉ, lời nói trong giao tiếp; tinh thần, thái độ làm việc; trang phục hợp lý khi đến cơ quan,... đảm bảo văn minh trong giao tiếp, lịch sự trong cách ứng xử tạo môi trường làm việc thân thiện, hiệu quả, chuyên nghiệp và hiện đại. Trong quá trình làm việc luôn đảm bảo sự hợp lý, đúng quy định, kỷ cương, nề nếp, nâng cao hiệu quả công việc, không mất đi tính dân chủ. Tạo động lực cho cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) làm việc, không khí làm việc thi đua công hiến.

Như vậy, xây dựng văn hóa ứng xử tại đơn vị phục vụ hành chính công chính là đưa ra những chuẩn mực về giao tiếp, ứng xử trong thi hành nhiệm vụ, trong nội bộ cơ quan, khi giao tiếp với công dân và qua điện thoại với mỗi thành viên trong đơn vị, từ đó nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong hoạt động công vụ, đạt hiệu quả trong giao tiếp, kết quả cao trong công việc. Đồng thời, xây dựng những chuẩn mực trong lựa chọn trang phục đảm bảo lịch sự, kín đáo, sạch sẽ trong thi hành công vụ, nhiệm vụ và tạo cảnh quan môi trường làm việc luôn xanh - sạch - đẹp.

Đơn vị Hành chính công Các địa phương đã căn cứ Nghị quyết 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; Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước. Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Từ đó, một số địa phương thành lập lên Trung tâm Phục vụ HCC.

Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) hoặc Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyên hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

Trung tâm phục vụ HCC là đơn vị hành chính đặc thù, luôn đảm bảo hoạt động chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC; tạo sự tin tưởng, hài lòng về chất lượng phục vụ đối với cá nhân, tổ chức khi thực hiện các TTHC tại Trung tâm, không để cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần, nhằm góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, phát triển KT-XH của địa phương.

Chính vì thế, Trung tâm cần có những chuẩn mực về văn hóa ứng xử thể của đơn vị đối với đội ngũ CBCCVC làm nhiệm vụ tại Trung tâm để nâng cao chất lượng phục vụ, trong khi thi hành nhiệm vụ, đổi mới trong giao tiếp, ứng xử nội bộ, với công dân, giao tiếp qua điện thoại mang đến chất lượng phục vụ tốt nhất, tạo sự tin tưởng, hài lòng trong giải quyết công việc và văn hóa ứng xử cho CBCCVC Trung tâm đáp ứng yêu cầu ngày càng phát triển của địa phương và cải cách hành chính của Chính phủ.

### **2. Những vấn đề đặt ra để xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh**

Trong giai đoạn hiện nay, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, chúng ta đang tiếp tục đẩy mạnh xây dựng nền hành chính hiện đại, đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước, một trong những nội dung cần tập trung là làm tốt công tác xây dựng đội ngũ CBCCVC có năng lực cao, trình độ chuyên môn giỏi, trang bị văn hóa công vụ chuyên nghiệp, làm việc khoa học, hiệu quả, vì dân. Trong hoạt động thực thi công vụ, vai trò của văn hóa ứng xử rất quan trọng, đó chính là hình thức thể hiện ra bên ngoài của nền hành chính nhà nước. Văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức được thể hiện qua thái độ, hành vi, cách thức thực hiện trong hoạt động quản lý văn hóa công vụ từ đó góp phần tạo lên hình ảnh và thực hiện thành công mục tiêu của nền hành chính nhà nước. Văn hóa ứng xử, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ CBCCVC; đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả là một trong những mục tiêu quan trọng trọng đặt ra trong quá trình phát triển. Xây dựng văn hóa ứng xử, đề cao trách nhiệm và đạo đức công vụ là yêu cầu đặt ra đối với nền công vụ Việt Nam hiện nay.

Để thực hiện được mục tiêu này, đòi hỏi cần có một đội ngũ những người thực thi công vụ có năng lực và phẩm chất tốt đáp ứng được yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính hiện nay. Cùng với đó, văn hóa ứng xử tạo điều kiện cho các bên tham gia vào quan hệ hành chính ở cơ quan, đơn vị thực hiện quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Văn hóa ứng xử thể hiện mối quan hệ giữa nhà nước và nhân dân thông qua giao tiếp hành chính góp phần hình thành nên chuẩn mực, giá trị văn hóa mà cả hai bên cùng tham gia vào. Mối quan hệ giữa người dân với CBCCVC và giữa các thành viên trong cơ quan, đơn vị với nhau phải được cân bằng bằng cán cân của hệ thống giá trị văn hóa. Văn hóa ứng xử giúp cho CBCCVC và người dân biết cách thức giải quyết công việc, giúp họ hiểu rõ những việc cần làm, phải làm; đặc biệt giúp họ thực hiện quyền và nghĩa vụ một cách hiểu biết, tự nguyện. Qua đó người CBCCVC thực hiện việc trao đổi quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia quan hệ

## CULTURE

ở cơ quan, đơn vị nhà nước, đơn vị phục vụ công một cách tốt đẹp hơn.

Đồng thời, văn hóa ứng xử là điều kiện phát triển tinh thần và nhân cách cho con người. Khả năng gây ảnh hưởng, để người khác chấp nhận giá trị của mình là một nghệ thuật. Nhờ có văn hóa con người có thể hưởng thụ những giá trị vật chất và tinh thần như ý thức, trách nhiệm, nghĩa vụ, lòng tự trọng,... Từ đó phát triển tinh thần và nhân cách của mỗi CBCCVC góp phần vào sự phát triển, cải cách nền hành chính công.

Nhân tố con người rất quan trọng trong sự phát triển của các cơ quan, đơn vị hành chính công, thực tế cho thấy toàn bộ giá trị văn hóa làm nên những phẩm chất, năng lực và tinh thần của con người; vai trò văn hóa ứng xử quyết định trong các mối quan hệ: của cấp trên với cấp dưới, cấp dưới đối với cấp trên, giữa các thành viên với nhau, trong hoạt động của đơn vị, góp phần nâng cao đạo đức công vụ, gia tăng hiệu quả công việc, thúc đẩy sự phát triển KT-XH. Văn hóa ứng xử xuất hiện trong cơ quan, đơn vị hành chính nhà nước xuất phát từ chính vai trò của cơ quan, đơn vị trong đời sống xã hội và trong hoạt động của bộ máy hành chính.

Tuy nhiên, trong quá trình thực thi công vụ tại đơn vị phục vụ Hành chính vẫn còn một số cán bộ, công chức tại Trung tâm chưa nắm vững các quy tắc cơ bản trong văn hóa ứng xử dẫn đến tình trạng ứng xử chưa đúng chuẩn mực, chưa đạt hiệu quả như mong muốn. Vẫn còn một số công chức chưa vận dụng một cách thống nhất cách thực hiện văn hóa ứng xử trong công việc, trong cơ quan, đơn vị.

Trong quá trình ứng xử đối với công dân, tổ chức vẫn còn hạn chế trong việc áp dụng, vận dụng văn hóa ứng xử như chưa đảm bảo tính lịch sự, trang trọng trong văn hóa công vụ mà vẫn còn mang tính đơn giản, xuề xòa; việc giải thích, hướng dẫn các quy trình, thủ tục cho công dân, tổ chức có lúc chưa hết trách nhiệm, chưa nhiệt tình... Những điều này không phổ biến, không thường xuyên, nhưng cũng tạo nên hình ảnh không đẹp về đội ngũ cán bộ, công chức tại nơi dịch vụ hành chính công của công vụ trong nhận thức, tư duy của công dân, tổ chức.

Việc vận dụng văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức tại Trung tâm chưa phát huy hết công năng cần thiết của mình nhằm góp phần vào xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp; chưa đáp ứng được các yêu cầu cải cách hành chính trong tình hình mới, văn minh, hiện đại của ngày nay và của nền hành chính quốc gia.

### 3. Giải pháp xây dựng Văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công

#### *Đối với chủ thể xây dựng văn hóa ứng xử*

Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục phổ biến về văn hóa ứng xử, kết hợp với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng làm cho đội ngũ CBCCVC có nhận thức đầy đủ và ngày càng sâu sắc về vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trong đời sống hàng ngày. Hình thức tuyên truyền cần phong phú, đa dạng, thông qua nhiều kênh khác nhau. Thời gian tuyên truyền cần định kỳ, hàng tuần thông qua các buổi nói chuyện chuyên đề, nghe các bài viết về chuyên đề, tổ chức các buổi tự học tập,... Cập nhật, đổi mới các hình thức tuyên truyền, thường xuyên cập nhật thông tin tuyên truyền giúp cho CBCC nhận thức rõ tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong hoạt động của đơn vị.

Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ CBCCVC đáp ứng yêu cầu công việc hiện nay và thời gian tới. Hàng năm, Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan có Kế hoạch tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, học tập kinh nghiệm, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, năng lực ứng xử văn hóa, lối sống văn hóa, kỹ năng giao tiếp, thuyết phục, phổ biến quy định về văn hóa công sở, văn hóa công vụ, văn hóa ứng xử,... Tăng cường sự giao lưu, chia sẻ để học kinh nghiệm giữa CBCCVC với nhau. Đào tạo, tập huấn cho CBCCVC sử dụng các hệ thống phần mềm phục vụ cơ chế một cửa, ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong cải cách hành chính (CCHC) nhằm nâng cao tính minh bạch trong hoạt động, nâng cao chất lượng, hiệu quả năng động, trách nhiệm, hiện đại đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

Tăng cường cơ chế phối hợp, có quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm phục vụ HCC tỉnh với sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có TTHC giải quyết tại Trung tâm, đưa ra nguyên tắc phối hợp đảm bảo mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm, nâng cao chất lượng phục vụ của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC của các sở, ngành, đơn vị; đảm bảo giải quyết TTHC nhanh chóng, kịp thời, thuận tiện, đúng pháp luật, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các sở, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm và ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC, các nội dung đào tạo, bồi dưỡng khác để nâng cao chất lượng CBCCVC trước khi cử ra và đến làm việc tại Trung tâm. Tạo điều kiện để CBCCVC tham gia đầy đủ, hiệu quả, nghiêm túc kế hoạch tổ chức, hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử. Trung tâm

## CULTURE

xác định nhiệm vụ xây dựng văn hóa ứng xử trong đơn vị là nội dung quan trọng, để đánh giá người đứng đầu; đưa nội dung xây dựng văn hóa ứng xử trong Trung tâm thành một trong các nội dung công tác của đơn vị và được tổng kết, đánh giá hàng năm.

Hoàn thiện các văn bản quản lý, xây dựng các văn bản như Quy chế tổ chức và hoạt động; Quy định danh mục, thời hạn giải quyết TTHC thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Quy chế hoạt động Công dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; Nội quy của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh, Quy định thời gian làm việc; xây dựng, ban hành Quy định về Quy chế văn hóa ứng xử đưa ra các chuẩn mực về giao tiếp ứng xử, trang phục, ý thức kỷ luật,... phù hợp với đặc điểm, tình hình của đơn vị; Xây dựng cơ chế xử lý nghiêm về đánh giá, giám sát hoạt động của công chức, đặc biệt là cơ chế giám sát trực tiếp từ phía Nhân dân, cơ quan báo chí, tham gia phát hiện và góp ý, phê bình những hiện tượng sách nhiễu, gây phiền hà trong tiếp nhận, giải quyết công việc của người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, xây dựng cơ chế khen thưởng xứng đáng cho những CBCCVC chấp hành nghiêm chỉnh các chuẩn mực văn hóa ứng xử, những điển hình tốt về tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử và các quy định, quy chế công vụ, bằng cả vật chất và tinh thần. quy định và cơ chế cụ thể để xây dựng kế hoạch đào tạo, tập huấn, nâng cao trình độ văn hóa ứng xử, nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng ứng xử, giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, học tập kinh nghiệm, đạo đức công vụ, trách nhiệm cá nhân,... Từ đó, phổ biến sâu, rộng đến các đơn vị, phòng, ban; gửi tới từng cơ quan, sở, ban, ngành có CBCCVC cử ra Trung tâm; công khai đưa lên website của đơn vị, niêm yết tại các bảng thông báo, sảnh chính của đơn vị và một số nơi cần thiết của Trung tâm;...

Phát huy vai trò của các tổ chức Công đoàn, Đoàn Thanh niên, Ban Nữ công tổ chức các hoạt động xây dựng đơn vị văn hóa, văn hóa ứng xử trong Trung tâm. Có kế hoạch cụ thể về nội dung công tác kiểm tra, giám sát có trọng tâm và trọng điểm rõ ràng.

### ***Về nguồn lực cơ sở vật chất và tài chính***

Tăng cường cơ sở vật chất trang thiết bị hiện đại đáp ứng yêu cầu công việc, xây dựng đề án, nhu cầu mua sắm, xây dựng dự toán ngân sách hàng năm để hiện đại hóa cơ sở vật chất; đảm bảo nguồn lực, trang thiết bị, ứng dụng CNTT; triển khai động bộ phần mềm liên thông các cấp ứng dụng CNTT trong CCHC; nâng cấp các phần mềm "một cửa" điện tử dùng chung có khả năng tích hợp với các phần mềm chuyên ngành; số hóa một số chữ ký để thực hiện dịch vụ công trực tuyến các mức độ; thực hiện đồng bộ toàn diện xây dựng chính quyền điện tử, phần mềm ứng dụng CNTT hiện đại, các phần mềm một

cửa liên thông phục vụ hiệu quả việc giải quyết TTHC trong tỉnh, giữa cơ quan nhà nước trong tỉnh, đảm bảo liên thông được với cơ sở dữ liệu quốc gia, tạo thuận lợi, tiết kiệm chi phí, thời gian giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

Hàng năm, đơn vị cân đối các nguồn thu, nguồn kinh phí hỗ trợ và bố trí kinh phí hàng năm thực hiện hiệu quả Kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền, nâng cao nhận thức về văn hóa ứng xử cho CBCCVC; nâng cao kỹ năng ứng xử, văn hóa giao tiếp, văn hóa ứng xử, chuẩn mực trong giao tiếp, phương pháp xử lý tình huống, tạo sự chuyên biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của đội ngũ CBCCVC khi thi hành nhiệm vụ. Đồng thời, có Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao kỹ năng hành chính, năng lực chuyên môn, nâng cao trình độ CNTT cho đội ngũ CBCCVC sử dụng hiệu quả các phần mềm CNTT vào hoạt động của đơn vị hành chính công đem lại hiệu quả cao trong hoạt động và CCHC cũng như tạo thuận lợi tối đa cho công dân, tổ chức. khắc phục hạn chế, yếu kém trong công tác chỉ đạo điều hành; chấn chỉnh và tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; củng cố vai trò, uy tín của đội ngũ CBCCVC; chuyển biến mạnh mẽ nhận thức của CBCCVC về văn hóa ứng xử trong thi hành công vụ.

### ***Về tổ chức các hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử***

Thực hiện tốt các quy định về giao tiếp công sở, như những quy định chung, khi thi hành nhiệm vụ, công vụ phải thực hiện đầy đủ và đúng các quy định về nghĩa vụ của công chức theo quy định tại Luật Cán bộ, công chức; Luật Viên chức; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật có liên quan. Công chức phải có trách nhiệm tự giám sát, nhắc nhở lẫn nhau trong quá trình làm việc. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu tại Trung tâm có thẩm quyền quản lý và sử dụng công chức có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CBCCVC thẩm quyền và xử lý vi phạm đối với CBCCVC vi phạm các quy định của pháp luật theo phân cấp quản lý CBCCVC.

Trong giao tiếp và ứng xử với công dân, CBCCVC chủ động chào hỏi công dân khi tiếp xúc. Có thái độ niềm nở, nhã nhặn, luôn tươi cười, bày tỏ thái độ thân thiện, lịch sự, tôn trọng. Thực hiện "4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép và "4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn lắng nghe, luôn nhẹ nhàng, luôn giúp đỡ. Giải quyết yêu cầu, công việc của tổ chức, công dân đúng quy trình, quy định; trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể những thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các quy định liên quan đến giải quyết công việc; chỉ được tiếp tổ chức, cá nhân tại đơn vị.

Ưu tiên, hỗ trợ, tạo điều kiện nhất cho người già yếu, khuyết tật, phụ nữ đang mang thai, người có con nhỏ

## CULTURE

đi cùng đến. Chủ động chào, hỏi, bày tỏ thái độ thân thiện, lịch sự trong giao tiếp với khách, phóng viên đến Trung tâm tham quan; trả lời rõ ràng, đầy đủ những câu hỏi trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao theo yêu cầu.

Quản lý, sử dụng hộp thư điện tử công vụ của tổ chức, cá nhân theo Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 04/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ trong các cơ quan nhà nước tỉnh Bắc Giang.

Trang phục Công sở thực hiện đúng quy định trong Quy chế văn hóa công sở tại cơ quan hành chính Nhà nước tại Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt để bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước. Ngoài các ngày mặc đồng phục, khuyến khích CBCCVC thực hiện mặc đồng phục công sở các ngày làm việc trong tuần; Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc.

Bài trí cảnh quan, giữ gìn vệ sinh chung nơi làm việc; phải đảm bảo môi trường làm việc luôn sạch sẽ và thoáng mát. Tôn trọng môi trường sinh thái xung quanh. Phòng bảo vệ, an ninh cơ quan đảm bảo thoáng, sáng, bàn ghế kháng trang, lịch sự, ngăn nắp; nhân viên trực phải mặc đồng phục đúng quy định, lịch sự. Thái độ đón tiếp và hướng dẫn khách niềm nở, chu đáo, lịch sự, tạo được thiện cảm đối với khách đến liên hệ làm việc.

Phát huy vai trò cán bộ, công chức, viên chức, mỗi CBCCVC cần nâng cao nhận thức, ý thức tự giác, bồi dưỡng kiến thức văn hóa ứng xử, không ngừng rèn luyện thái độ, hành vi ứng xử của cá nhân theo chuẩn mực quy định, xây dựng ý thức tôn trọng Nhân dân, tận tụy phục vụ. Đặc biệt, CBCCVC phải có ý thức tổ chức kỷ luật, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức; không gây khó khăn, phiền hà, kéo dài thời gian xử lý công việc; không thờ ơ, vô cảm trước những khó khăn của người dân và doanh nghiệp. Không ngừng nỗ lực hoàn thiện bản thân, nâng cao nghiệp vụ, nêu cao tinh thần, trách nhiệm, đổi mới tư duy, nhận thức, thái độ trong công việc phục vụ doanh nghiệp, nhà đầu tư tạo được niềm tin và sự hài lòng của công dân, tổ chức.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng, triển khai xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát hàng năm, hàng quý, hàng tháng trong nội bộ về các nội dung hoạt động của đơn vị như thực thi công vụ, văn hóa ứng xử, văn hóa công sở, thực hiện quy chế, nội quy, quy định... Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền, lãnh đạo cơ quan, đơn vị đối với

công tác CCHC, văn hóa ứng xử CBCCVC nâng cao chất lượng, hiệu quả chuyên môn, nghiệp vụ cũng như trách nhiệm của người đứng đầu; xây dựng Quy chế dân chủ tại cơ sở đảm bảo thiết thực, hiệu quả. Hàng năm, gắn trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị vào triển khai thực hiện nhiệm vụ, kết quả thực hiện văn hóa ứng xử. Đồng thời, đưa nội dung nâng cao văn hóa ứng xử vào chương trình làm việc của các cấp ủy, lãnh đạo của các cơ quan, đơn vị trong công tác chỉ đạo, kiểm tra, thanh tra, giám sát, sơ kết, tổng kết đảm bảo xây dựng hành chính công chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả.

Các sở, ngành, đơn vị có CBCCVC làm việc tại Trung tâm cần phối hợp chặt chẽ với Trung tâm phục vụ HCC trong công tác, quản lý, theo dõi, đôn đốc trong công việc chuyên môn, trong văn hóa ứng xử, thái độ, trách nhiệm trong hoạt động công vụ; xử lý, kỷ luật nghiêm minh trong hoạt động quản lý, điều hành; CBCCVC sai phạm, không thực hiện đúng chức trách, thẩm quyền và các hành vi vi phạm các quy định về văn hóa ứng xử và trong giải quyết TTHC. Hàng năm, tổ chức gặp mặt, đối thoại giữa người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị với CBCCVC để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, giải quyết những vấn đề vướng mắc trong quá trình thi hành công vụ, trong quá trình xây dựng văn hóa ứng xử tại đơn vị. Chú trọng công tác biểu dương, khen thưởng, động viên CBCCVC thực hiện tốt văn hóa ứng xử, thi hành công vụ đảm bảo kịp thời, chính xác, công khai, minh bạch, công bằng, đúng người.

### Kết luận

Văn hóa ứng xử đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động công vụ của cơ quan hành chính nhà nước, văn hóa ứng xử quyết định đến chất lượng, hiệu quả công việc, góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, hiệu quả, văn minh, hiện đại. Văn hóa ứng xử của đơn vị cũng thể hiện được đạo đức, trách nhiệm, phẩm chất của CBCCVC trong thi hành công vụ và thể hiện sự hiểu biết và văn hóa của mỗi CBCCVC. Khi văn hóa ứng xử của mỗi thành viên trong một cơ quan, đơn vị phát huy được hiệu quả, cũng chính là cơ quan, đơn vị đó sẽ hoạt động chất lượng cả về chuyên môn, cả về tinh thần cho CBCCVC. Từ đó, có thể thấy được là áp dụng văn hóa ứng xử tại đơn vị có thể nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho công vụ; đảm bảo công bằng, tâm lý ổn định cho mỗi CBCCVC; đảm bảo đời sống cả về vật chất và tinh thần cho CBCCVC. Như vậy, mới phát huy được hiệu quả trong hoạt động công vụ, lấy được sự hài lòng của tổ chức và công dân; tránh được các biểu hiện tiêu cực trong đơn vị hành chính công để cải cách hành chính đi vào thực chất, nâng cao uy tín và lòng tin của người dân, doanh nghiệp đối với chính quyền địa phương, từ đó cải cách hiệu quả nền hành chính nhà nước, thu hút đầu tư, phát triển KT-XH tại mỗi tỉnh.

## CULTURE

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1, Nguyễn Thế Hùng (2006), *Cẩm nang ứng xử bí quyết để trẻ lâu sống lâu*, Nxb. Văn hóa-Thông tin.
- 2, Trần Ngọc Thêm (1999), *Giáo trình cơ sở Văn hóa Việt Nam*, Nxb. Giáo dục.
- 3, Vũ Thị Phụng (25/5/2010), *Văn hóa công sở phản ánh trình độ nhận thức*, <http://ussh.vnu.edu.vn/d6/vi-VN/news/Van-hoa-cong-so-phan-anh-trinh-do-nhan-thuc-1-702-4646>, 25/5/2010.
4. Nghị quyết số 33-NQ/TW ngày 9/6/2014 Hội nghị lần thứ 9 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XI về xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước.
5. Nghị quyết 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. Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ ban hành ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
7. Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ ban hành ngày 26/02/2007 quy định về "Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương".
8. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 02/8/2007 về ban hành "Quy chế văn hóa công sở tại cơ quan hành chính".
9. Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước.
10. Chỉ thị 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.
11. Quyết định số 1847/QĐ-TT của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 27/12/2018 về việc phê duyệt "Đề án Văn hóa công vụ".