

GIẢI PHÁP XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, THỊ TRẤN Ở HUYỆN MÊ LINH

I HOÀNG THỊ LAN ANH

Email: hoanganh84.vn@gmail.com

Học viên Quản lý Văn hóa Khóa 13 - Trường ĐHSP Nghệ thuật TW

I NGUYỄN THẢO HIỀN

Email: thaohien@gmail.com

Trường THPT chuyên Hà Nội - Amsterdam

BUILDING OFFICE CULTURE AT THE PEOPLE'S COMMITTEE COMMUNES AND TOWNS IN ME LINH DISTRICT

TÓM TẮT

Trong bối cảnh xã hội ngày càng phát triển, cuộc cách mạng chuyển đổi số cùng với cuộc cải cách hành chính thì văn hóa công sở giữ một vai trò đặc biệt quan trọng vừa là mục tiêu nhưng đồng thời cũng là “cú hích” cần thiết để phát triển trong các cơ quan hành chính nhà nước. Xây dựng văn hóa công sở hiệu quả và phát triển sẽ góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại, minh bạch và vững mạnh, tạo “giá đỡ” cần thiết để thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, của địa phương. Xây dựng văn hóa công sở phát triển dựa trên cơ sở thực hiện hiệu quả bộ quy tắc ứng xử đối với cán bộ công chức, người lao động trong công sở và tại nơi công cộng.

Từ khóa: Văn hóa, Công sở, Văn hóa công sở, Xây dựng văn hóa công sở, Cải cách hành chính, uy tắc ứng xử

Văn hóa công sở (VHCS) là hệ thống những giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của công sở, tạo nên niềm tin của nhân dân đối với các cán bộ, công chức làm việc trong công sở. Giá trị VHCS luôn quyết định hành vi và thái độ của con người trong tổ chức. Những hành vi và thái độ tốt sẽ nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của công sở và ngược lại, nếu hành vi và thái độ không tốt sẽ làm giảm hiệu quả hoạt động của công sở. Trong hoạt động công sở, những giá trị đạo đức được thể hiện dưới dạng trách nhiệm đối với công việc chung, không tham ô, lãng phí của công, không mưu hại đồng nghiệp để tiến thân, không ganh đua đố kỵ vì mưu cầu lợi ích cá nhân.

Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã, thị trấn có vị trí, vai trò đặc biệt quan trọng trong việc tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của cấp trên. Đây là cấp gần dân, sát dân nhất, là cầu nối chuyên tải và tổ chức thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước tới quần chúng nhân dân. Xây dựng

ABSTRACT

In the context of increasingly developing society, the digital transformation revolution along with the administrative reform, office culture plays a particularly important role as both a goal and a "push" needed for development in public administrations. Building an effective and developed office culture will contribute to building a professional, modern, transparent and strong administration, creating the necessary "support" to successfully carry out the task of economic development. - national and local society. Building a developed office culture based on the effective implementation of the code of conduct for civil servants and employees in the office and in public places.

Keywords: Culture, Office, Office culture, Building office culture, Administrative reform, Code of conduct

VHCS tại UBND các xã, thị trấn giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền các xã, thị trấn nói riêng và hiệu quả của cả nền hành chính nhà nước ở Việt Nam nói chung. Trong bối cảnh đất nước ta đang trên đà phát triển và hội nhập, ảnh hưởng của nhiều nền văn hóa trên thế giới, chúng ta cũng đang thực hiện cuộc cách mạng chuyển đổi số, cải cách hành chính... thì việc xây dựng VHCS trong các cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt đối với các xã, thị trấn ở huyện Mê Linh là huyện ngoại thành ngoài trung tâm của Thủ đô Hà Nội, nơi nền văn hóa vẫn mang đậm nét dấu ấn của văn hóa truyền thống vùng nông thôn gắn liền văn hóa làng, xã thì việc xây dựng VHCS là điều rất cần thiết.

1. Một số khái niệm cơ bản

1.1. Văn hóa công sở

VHCS cũng là khái niệm khá phong phú về mặt nhận thức với nhiều cách định nghĩa theo phạm vi rộng, hẹp khác nhau.

Tại bài viết Suy nghĩ về VHCS ở nước ta hiện nay

CULTURE

được đăng tải trên Tạp chí Quản lý Nhà nước, tác giả Trần Đức Long cho rằng: “ VHCS là một phạm trù rộng, bao gồm tất cả các hoạt động diễn ra ở công sở của một cơ quan, tổ chức nhà nước hay tư nhân như thực hiện công việc được giao, giao tiếp với đồng nghiệp trong nội bộ cơ quan, giao tiếp với nhân dân, giao tiếp với đối tác, xây dựng môi trường cảnh quan nơi công sở, thái độ làm việc nơi công sở...” [tr.29].

Cùng xem xét khái niệm VHCS theo nghĩa rộng, tác giả Nguyễn Đăng Dung quan niệm:

VHCS bao gồm những giá trị văn hóa vật thể như: cơ sở vật chất, môi trường làm việc ở công sở, quần áo, trang phục, phù hiệu của công chức làm việc tại công sở... và văn hóa phi vật thể như: văn hóa ứng xử, giao tiếp, văn hóa lãnh đạo, văn hóa nghe và văn hóa trả lời điện thoại... [tr.8].

VHCS là toàn bộ những giá trị tinh thần và vật chất được gây dựng nên trong quá trình tồn tại và phát triển của một công sở. VHCS bao gồm các tập quán, truyền thống ăn sâu vào hoạt động của cộng đồng, chi phối tình cảm, nếp suy nghĩ và hành động của mọi thành viên trong triển khai công việc và thực hiện các mục đích của tổ chức.

1.2. Xây dựng Văn hóa công sở

Xây dựng VHCS là xây dựng một trật tự nền nếp làm việc khoa học, với những nguyên tắc nhất định và cách vận hành đặc thù. Những trật tự, nguyên tắc này đòi hỏi các nhà lãnh đạo, quản lý cũng như các cán bộ công chức trong cơ quan phải cùng nhau thực hiện một cách nghiêm túc nhằm hướng tới hiệu quả hoạt động chung của cơ quan, đơn vị mình.

Xây dựng VHCS tại cơ quan đều phải dựa trên những nguyên tắc, quy định chung. Tuy nhiên việc vận dụng thực hiện một cách hiệu quả thì mỗi cơ quan đơn vị triển khai khác nhau. Trong các cơ quan nhà nước đã thực hiện nghiêm túc các quy định về môi trường cảnh quan, bài trí công sở theo hướng trang trọng, lịch sự tuy nhiên vẫn phải phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương, đồng thời đảm bảo thuận tiện cho người dân đến giải quyết công việc. Thái độ ứng xử hay nói cách khác văn hóa ứng xử của cán bộ công chức với nhân dân là yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả thực hiện xây dựng VHCS tại cơ quan đó. Thực hiện tốt với các quy định về “4 xin” và “4 luôn” (xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn và xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe và luôn giúp đỡ khi tiếp xúc với người dân và doanh nghiệp), thể hiện đúng bản chất của nền hành chính phục vụ. VHCS không chỉ được thực hiện nghiêm ở nơi làm việc mà còn được thực hiện tại nơi công cộng và nơi cư trú của cán bộ công chức và người dân.

2. Những yếu tố tác động tới xây dựng VHCS hiện

nay

Xây dựng VHCS là nhiệm vụ thường xuyên, mang tính lâu dài của các cấp, các ngành từ Trung ương tới địa phương, góp phần mang lại những lợi ích thiết thực cho người dân, tạo nền tảng để đẩy nhanh quá trình phát triển, hội nhập của đất nước, của địa phương trong bối cảnh hội nhập và cuộc cách mạng chuyển đổi công nghệ số. Bên cạnh những yếu tố thuận lợi chúng ta cũng đang đối diện với nhiều khó khăn, thách thức chính đó là những yếu tố không thuận lợi ảnh hưởng đến quá trình xây dựng VHCS.

2.1. Giá trị văn hóa truyền thống

Giá trị văn hóa truyền thống có thể coi là yếu tố nền tảng, mang tính cốt lõi tác động trực tiếp đến mọi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc trong cơ quan công sở. Giá trị văn hóa truyền thống là những giá trị thuộc về tư tưởng, lối sống, chuẩn mực đạo đức, thái độ, hành vi được truyền qua các thế hệ. Đặc tính của văn hoá là có tính kế thừa và phát triển nên dù muốn, dù không nó vẫn cứ tồn tại từ thế hệ này qua thế hệ khác. Bất kỳ một cơ quan, tổ chức nào, dù hoạt động trong lĩnh vực nào cũng không thể vượt ra quỹ đạo của sự ảnh hưởng đó. Tại UBND các xã, thị trấn ngoại thành Hà Nội như huyện Mê Linh thì nền văn hoá gốc mang đậm chất của nền văn hóa nông nghiệp, văn hóa làng xã. Người dân chất phác, yêu hoà bình, do vậy đâu đó ở một góc độ nhỏ vẫn còn cách giải quyết nhu cầu công việc mang tính nể nang, nặng tình làng, nghĩa xóm, hay lối ứng xử “dễ hòa vi quý”, “phép Vua thua lệ làng”. Vì vậy trước những quy định của Nhà nước, trong cơ quan công sở vẫn tồn tại những “luật” riêng, và chính lối sống và làm việc “duy tình” thiếu nguyên tắc là một rào cản rất lớn trong việc xây dựng VHCS và cho công cuộc cải cách hành chính hiện nay.

Chính vì vậy, trong quá trình xây dựng VHCS tại các xã, thị trấn hiện nay chúng ta cần phải có kế thừa những giá trị tốt đẹp, thông qua quá trình giao lưu tiếp biến văn hóa loại bỏ những hủ tục, những truyền thống lạc hậu đồng thời đón nhận, tiếp thu chọn lọc những giá trị văn hóa tinh hoa của nhân loại phù hợp yêu cầu của tình hình mới, với mục tiêu xây dựng con người mới, bổ sung những giá trị mới nhằm hình thành một nền VHCS tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc, vừa giữ gìn và phát triển được nền tảng tốt đẹp của mình, đồng thời đảm bảo tính văn minh, hiện đại.

2.2. Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương

VHCS được tạo dựng lên từ nhận thức của con người và nguồn lực để thực hiện mà nguồn lực phụ thuộc rất nhiều vào điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Chúng ta không thể xây dựng một cơ quan công sở hiện đại, chuyên nghiệp nếu không có sự đầu

tư từ nguồn lực về tài chính. Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương là một yếu tố quan trọng trong xây dựng VHCS. Kinh tế - xã hội của địa phương phát triển hay đi xuống đều ảnh hưởng đến vấn đề xây dựng VHCS từ việc xây dựng chính sách, xác định các giá trị chuẩn mực cho đến các nguồn lực dành cho quan công sở văn minh, hiện đại, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc của cán bộ công chức... Ở một địa phương có điều kiện kinh tế - xã hội phát triển sẽ có điều kiện dành nhiều nguồn lực hơn cho việc xây dựng VHCS. Và ngược lại nếu điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương kém phát triển thì việc quan tâm hay đầu tư các nguồn lực cho xây dựng VHCS gặp nhiều khó khăn và hạn chế.

2.3. Trình độ, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức

Trình độ, năng lực nhận thức của các cán bộ công chức được biểu hiện qua việc nắm vững kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, chức trách, quyền và nghĩa vụ của mình; việc thực hiện bộ quy tắc ứng xử với cấp trên, ứng xử với đồng nghiệp và ứng xử với nhân dân trong quá trình giải quyết công việc tại cơ quan, tại nơi cư trú và tại cộng đồng... Ngoài ra, còn được biểu hiện qua việc tự giác thực hiện các quy chế, quy định làm việc của cơ quan, các quy tắc, chuẩn mực ứng xử. Nếu cán bộ công chức có nhận thức rõ đồng thời có ý thức tuân thủ những quy định đó trong hoạt động thực thi công vụ thì VHCS sẽ không ngừng được nâng cao. Và ngược lại, nếu cán bộ công chức không nhận thức tốt và không có ý thức nghiêm túc thực hiện các quy chế, quy định thì VHCS sẽ đi xuống. Vì vậy, để góp phần xây dựng VHCS, một giải pháp rất quan trọng là tăng cường công tác giáo dục nâng cao nhận thức cho cán bộ công chức về chức năng, nhiệm vụ, định hướng hoạt động của cơ quan, tổ chức; quy định rõ chức trách, quyền và nghĩa vụ của cán bộ công chức; cụ thể hóa hệ thống các quy tắc ứng xử thể hiện qua thái độ, hành vi ứng xử... để CBCC nắm vững và tự giác thực hiện.

2.4. Mức độ hiện đại hóa của công sở hành chính địa phương

VHCS luôn có mối liên hệ chặt chẽ với hiện đại hóa công sở. VHCS chỉ có thể được xây dựng và phát triển trên cơ sở có sự đảm bảo của cơ sở vật chất cũng như trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho cán bộ công chức. Với tốc độ khoa học kỹ thuật ngày càng phát triển, các kỹ thuật tiên tiến, công nghệ thông tin được cập nhật thường xuyên, tạo điều kiện cho việc giao dịch giải quyết các thủ tục hành chính giữa cán bộ công chức với người dân, doanh nghiệp được thực hiện một cách nhanh chóng, hiệu quả hơn. Một địa phương được đầu tư đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại đáp ứng với tốc độ phát triển của hiện đại hóa công nghệ số sẽ tạo điều kiện cho xây dựng VHCS phát triển, người dân được tiếp cận,

thực hiện các dịch vụ công trên nền hành chính số thuận tiện, nhanh chóng và ngược lại nếu cơ sở vật chất, trang thiết bị lạc hậu, không được đầu tư thì việc thực hiện giao dịch hành chính của người dân sẽ hết sức khó khăn từ đó ảnh hưởng đến công tác xây dựng VHCS.

2.5. Đặc thù của nghề nghiệp

Tính chất đặc thù công việc cũng ảnh hưởng không nhỏ tới việc thực hiện và xây dựng VHCS tại cơ quan đơn vị hàng ngày. Chức năng, nhiệm vụ hay đặc thù của nghề nghiệp ảnh hưởng đến tác phong làm việc của cán bộ công chức. Bởi tính chất nghề nghiệp luôn tạo cho con người một suy nghĩ, một thói quen, một phương pháp làm việc gắn liền với đặc thù của công việc đó. Xã hội phát triển, công nghệ phát triển hiện đại văn minh hơn đòi hỏi ở cán bộ công chức phải hoàn thiện cả về nghiệp vụ, chuyên môn, năng lực và tinh thần trách nhiệm với công việc. Nếu không được phân công, bố trí hợp lý thì rất dễ có những tiêu cực xảy ra, điều này ảnh hưởng không nhỏ đến việc thực hiện cũng như xây dựng VHCS hàng ngày tại cơ quan công sở.

3. Giải pháp xây dựng VHCS

Từ nghiên cứu thực tế thực trạng trong việc xây dựng VHCS tại UBND các xã, thị trấn ở huyện Mê Linh, để nâng cao trong việc xây dựng VHCS trong thời gian tới cần tập trung thực hiện một số giải pháp như sau:

3.1. Đảm bảo công tác lãnh đạo của Đảng, chính quyền địa phương trong xây dựng, phát triển và cụ thể hóa các tiêu chí về văn hóa công sở

Cần có sự thống nhất trong lãnh đạo, chỉ đạo từ huyện tới UBND các xã, thị trấn để thực hiện tốt các quy định về VHCS. Các tổ chức Đảng, đoàn thể tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra giám sát về thực hiện VHCS. Nhằm tạo điều kiện cho CBCC thực hiện tốt VHCS, đề nghị Hội đồng nhân dân xã, thị trấn cần xem xét, ban hành các cơ chế chính sách cụ thể. UBND các xã, thị trấn cần đảm bảo công tác lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện VHCS; Ban hành các quy định, kế hoạch cụ thể phù hợp với tình hình thực tế của địa phương nhằm triển khai thực hiện VHCS một cách hiệu quả. Những nội dung trong các quy định, văn bản chỉ đạo về VHCS cần quy định rõ trách nhiệm của đội ngũ CBCC đồng thời cần chú trọng đến việc quan tâm, tạo điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường làm việc cho CBCC thực hiện nhiệm vụ một cách hiệu quả nhất.

3.2. Nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức tại Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn ở huyện Mê Linh tạo sự đồng đều về trình độ, năng lực và nhận thức

UBND huyện cũng như UBND các xã, thị trấn cần quan tâm trong công tác đào tạo, bồi dưỡng xây dựng

CULTURE

đội ngũ CBCC, chấn chỉnh lề lối làm việc, đạo đức, tác phong, kỹ năng giao tiếp đặc biệt là CBCC làm việc tại bộ phận “Một cửa”. Để nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC, tạo sự đồng đều về trình độ, năng lực và nhận thức thì cần phải tập trung làm tốt một số nội dung sau:

Một là, nâng cao nhận thức về VHCS cho đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động. Chuẩn hóa về trình độ của đội ngũ CBCC ngay từ khâu tuyển dụng đầu vào.

Hai là, đề nghị cấp trên thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ công chức.

Ba là, nêu cao vai trò của người đứng đầu trong xây dựng và phát triển VHCS.

3.3. Quan tâm đầu tư đồng bộ về các điều kiện về vật chất và các yếu tố tác động đến xây dựng văn hóa công sở giữa ủy ban nhân dân các xã, thị trấn

3.3.1. Đồng bộ về xây dựng trụ sở làm việc và cách bài trí cảnh quan, khuôn viên công sở giữa UBND các xã, thị trấn

Về trụ sở làm việc: Hiện nay còn một số xã trên địa bàn huyện chưa được quy hoạch, đầu tư xây dựng trụ sở làm việc mới, do vậy UBND huyện cần quan tâm, tạo điều kiện đẩy nhanh tiến độ xin chủ trương, nguồn kinh phí xây dựng trụ sở làm việc mới để tạo môi trường, không gian làm việc thuận lợi, tạo sự đồng bộ trên địa bàn toàn huyện.

Về cách bài trí cảnh quan, khuôn viên: Cần có sự thống nhất về quy cách đặt biển tên trụ sở làm việc đảm bảo đúng quy định về kiến trúc, màu sơn, trang trí. Tại lối vào hoặc tại cổng trụ sở UBND xã, thị trấn cần có Bảng sơ đồ chỉ dẫn các phòng làm việc tạo điều kiện cho người dân đến giao dịch trên các lĩnh vực không phải hỏi thăm. Bố trí nhân viên bảo vệ tiếp đón, chỉ dẫn người dân khi đến giao dịch và liên hệ công tác. Chỉnh trang, tăng cường trồng cây xanh, vệ sinh môi trường thường xuyên đảm bảo không gian xanh - sạch - đẹp. Vận dụng thực hiện phương pháp 5S của Nhật Bản: (1. Sàng lọc: loại bỏ những thức không cần thiết; 2. Sắp xếp: sắp xếp mọi thứ gọn gàng, ngăn nắp, tiện dụng; 3. Sạch sẽ: luôn luôn vệ sinh sạch sẽ; 4. Săn sóc: luôn duy trì các nội dung 1, 2, 3 và tiêu chuẩn hóa; 5. Sẵn sàng: nâng cao kỷ luật và ý thức tự giác) nhằm xây dựng cảnh quan, môi trường công sở sạch sẽ, ngăn nắp, tiêu chuẩn hóa và nâng cao kỷ luật, ý thức tự giác của CBCC.

3.3.2. Quan tâm, chú trọng trong cách bài trí phòng làm việc và các thiết bị trong phòng làm việc của cán bộ công chức

Cần sắp xếp, bố trí phòng làm việc đầy đủ cho CBCC, gắn biển tên, chức vụ, chức danh của CBCC ngoài phòng làm việc. Bố trí đầy đủ trang thiết bị phục vụ

cho công việc như: bàn ghế, máy tính, máy in, tủ đựng hồ sơ và một số vật dụng phục vụ đảm bảo cho CBCC làm việc. Hệ thống các phương tiện máy tính cần được khấu hao, nâng cấp và thay thế để đáp ứng tương thích với các phần mềm quản lý hiện đại. Mỗi xã, thị trấn nên có phòng truyền thống nhằm lưu lại những giá trị qua từng thời kỳ, việc treo bằng khen, giấy khen phải được thực hiện một cách khoa học, đảm bảo tính trang nghiêm. Đồng thời cần bố trí kho lưu trữ hồ sơ nhằm giải phóng không gian phòng làm việc của CBCC bởi hiện nay tại UBND xã thị trấn việc lưu giữ tài liệu, hồ sơ đều được thực hiện tại phòng làm việc của CBCC.

Đặc biệt tại bộ phận Một cửa của các xã, thị trấn là nơi cần được quan tâm đầu tư một cách đồng bộ, hiện đại, phải được xây dựng biệt lập với các phòng làm việc chuyên môn, cần được đầu tư về diện tích, không gian thoáng đãng, sạch sẽ. Để việc thực hiện giải quyết các thủ tục theo đúng trình tự trước sau thì việc đầu tư máy bấm số tự động là điều hết sức cần thiết. Ngoài ra, việc đầu tư hệ thống máy tính và phần mềm hướng dẫn cho công dân thực hiện các giao dịch tại dịch vụ công trực tuyến một cách dễ hiểu, dễ thực hiện cũng là điều rất cần thiết. Nó thể hiện sự quan tâm, sự chuyên nghiệp, giảm bớt gánh nặng cho CBCC trong khâu hướng dẫn, thậm chí phải thực hiện đăng ký hộ công dân các thủ tục khi hiện nay chúng ta đang thực hiện trên nền hành chính số nhưng người đến giao dịch chủ yếu là người trung, cao tuổi không thành thạo về công nghệ. Đồng thời tạo tinh thần thoải mái, không áp lực trong việc thực hiện các giao dịch trực tuyến khi công dân đến thực hiện tại bộ phận Một cửa.

3.3.3. Ban hành chính sách và xây dựng cơ chế quan tâm, chăm lo đến đời sống của cán bộ công chức và các chi phí phục vụ công tác quản lý hành chính.

Lợi ích về kinh tế luôn song hành cùng hiệu quả làm việc, lợi ích kinh tế luôn là động lực quan trọng thúc đẩy, kích thích tính tích cực, ý thức, trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ của CBCC. Chính vì vậy, để CBCC chuyên tâm công tác, các cấp, các ngành cần phải quan tâm hơn nữa đến thu nhập cũng như đời sống của CBCC như việc tăng lương thường kỳ, đề xuất hưởng lương theo vị trí công tác, khen thưởng kịp thời, cải thiện thu nhập, chăm lo đời sống vật chất và điều kiện làm việc ... giúp CBCC có thu nhập ổn định đảm bảo chi phí cho bản thân và gia đình như vậy CBCC mới chuyên tâm thực hiện nhiệm vụ, nâng cao hiệu quả làm việc, tăng ý thức và khả năng cống hiến.

3.4. Nâng cao ý thức thực hiện và chấp hành quy chế, các chuẩn mực về văn hóa công sở của đội ngũ cán bộ công chức và người dân

3.4.1. Xây dựng tác phong, thái độ và tinh thần làm việc chuyên nghiệp cho đội ngũ cán bộ công chức

CULTURE

Việc xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC. Từ đó củng cố niềm tin yêu của nhân dân với cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương. Xây dựng cho CBCC ý thức làm việc có trách nhiệm, luôn coi công việc tại cơ quan như công việc của chính mình từ đó dốc hết tâm huyết, sức lực để hoàn thành mọi nhiệm vụ được giao. Tuyệt đối không có hành vi “chọn việc” hay “né tránh”, làm việc cầm chừng, không phát huy năng lực, tính sáng tạo để ảnh hưởng đến hiệu quả chung của tập thể.

3.4.2. Nâng cao hiệu quả thực hiện Bộ quy tắc ứng xử, giao tiếp đối với cán bộ công chức và người dân
Triển khai thực hiện hiệu quả quy tắc “4 xin, 4 luôn” một cách hiệu quả: Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép; Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ. Để Bộ quy tắc ứng xử, giao tiếp được thực hiện một cách hiệu quả trong cơ quan và tại công cộng cần thực hiện một số giải pháp sau:

Một là tăng cường công tác tuyên truyền dưới nhiều hình thức như: tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh của xã, thị trấn, tờ rơi, pano, áp phích, lồng ghép qua các hội nghị, các buổi sinh hoạt của các tổ chức chính trị, các hội dưới thôn, tổ dân phố... để từ CBCC đến người dân hiểu về vai trò của văn hóa ứng xử trong đời sống hàng ngày cũng như trong thực tiễn VHCS.

Hai là thường xuyên tổ chức các cuộc khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân đối với từng lĩnh vực gắn với từng CBCC khi thực thi nhiệm vụ để đánh giá một cách khách quan nhất từ đó thấy được những ưu điểm, những hạn chế để phát huy và điều chỉnh phù hợp.

Ba là phát huy vai trò người lãnh đạo tiên phong là tấm gương từ trong cách thức giao tiếp, ứng xử để CBCC cảm thấy thoải mái, cảm thấy được tôn trọng trong lúc thực thi nhiệm vụ từ đó có thái độ, giao tiếp đúng mực với đồng nghiệp, với người dân.

3.4.3. Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có đạo đức tốt, lối sống lành mạnh

Tại cơ quan của UBND các xã, thị trấn cần đề cao vai trò nêu gương trong đội ngũ CBCC, đặc biệt là người đứng đầu cơ quan bởi vai trò của đứng đầu giữ một vị trí quan trọng trong việc định hướng, xây dựng và là tấm gương để CBCC noi gương và học tập. Ngoài ra việc xây dựng cơ chế, chính sách khen thưởng kịp thời đối với CBCC chấp hành, thực hiện tốt các nguyên tắc, quy tắc đạo đức công vụ; có biện pháp xử lý nghiêm, kịp thời khi phát hiện những sai phạm CBCC, những hành vi lệch chuẩn đạo đức công vụ là việc làm vô cùng cần thiết vừa khuyến khích vừa răn đe nhằm giáo dục và chấn chỉnh CBCC đồng thời

củng cố niềm tin của nhân dân vào Đảng, Nhà nước và pháp luật. Tăng cường và nâng cao hiệu quả trong công tác kiểm tra, giám sát nhằm phát huy tính dân chủ, tạo điều kiện để nhân dân tham gia xây dựng và giám sát các hoạt động của đội ngũ CBCC và cơ quan nhà nước.

3.4.4. Quan tâm đầu tư đồng bộ về trang phục, thẻ đeo đối với cán bộ công chức tạo nên sự chuyên nghiệp tại cơ quan công sở

Đề tạo sự đồng bộ chuyên nghiệp trong trang phục, thẻ đeo hàng ngày đối với CBCC. UBND các xã, thị trấn cần xây dựng quy chế quy định cụ thể về trang phục hàng ngày đối với cả nam và nữ. Thay vì hiện nay việc thực hiện đồng phục mới được thực hiện tại bộ phận “Một cửa” của UBND xã, thị trấn thì nên thực hiện việc đồng phục đối với tất cả đội ngũ CBCC làm việc tại đơn vị. Coi việc thực hiện nghiêm về trang phục và đeo thẻ hàng ngày làm cơ sở đánh giá thi đua hàng tháng, hàng quý và cả năm đối với CBCC.

3.5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và thi đua khen thưởng

UBND huyện cần tăng cường việc kiểm tra công vụ đột xuất và thường xuyên nhằm tạo cho CBCC ý thức tự giác chấp hành những quy chế, quy định thực hiện VHCS chứ không phải chấp hành theo hình thức chống chế. Đồng thời thường xuyên tổ chức khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công cũng như văn hóa ứng xử, giao tiếp và trách nhiệm, hiệu quả làm việc của đội ngũ CBCC. Ngoài ra cần tăng cường công tác giám sát từ phía người dân, qua các tổ chức chính trị là thành viên của ủy ban mặt trận tổ quốc xã, thị trấn. Điều quan trọng đó là, qua những ý kiến đóng góp, CBCC phải biết lắng nghe, tiếp thu các ý kiến dựa trên tinh thần cầu thị biết nhìn nhận, chất lọc, xử lý những thông tin một cách kịp thời, thỏa đáng, đảm bảo đúng quy định những ý kiến, kiến nghị của người dân để tạo lòng tin của người dân đối với Đảng, Nhà nước và Pháp luật góp phần xây dựng công sở nói riêng và nền hành chính nói chung ngày càng trong sạch, vững mạnh, phát triển hiện đại. Khi nền hành chính trong sạch, vững mạnh, phát triển hiện đại đồng nghĩa VHCS cũng được xây dựng và phát triển theo chiều hướng tương xứng.

4. Kết luận

VHCS thực chất là văn hóa ứng xử nơi công sở, là sự phản ánh đạo đức, lối sống, thái độ, phong cách làm việc của đội ngũ CBCC trong cơ quan hành chính nhà nước. Xây dựng VHCS suy cho cùng là xây dựng đội ngũ CBCC có đầy đủ phẩm chất Cách mạng “Nhân, Nghĩa, Trí, Dũng” làm nền tảng cho việc xây dựng một phong cách làm việc mới - phong cách làm việc trong thời kỳ hội nhập, trong điều kiện phát triển của

công nghệ số, của nền công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước. Thực hiện xây dựng VHCS cũng là một trong những nội dung yêu cầu cải cách hành chính để đạt được mục tiêu xây dựng nề nếp làm việc khoa học, kỷ cương và dân chủ cho đội ngũ CBCC.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1. Nguyễn Đăng Dung (2008), Văn hóa công sở Hà Nội - Thực trạng và giải pháp, Đề tài khoa học cấp thành phố, Hà Nội.**
- 2. Trần Đức Long (2007), Suy nghĩ về Văn hóa công sở ở nước ta hiện nay, Tạp chí Quản lý Nhà nước, tr.29.**
- 3. Bùi Thu Trang (2020), Văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước của Thành phố Hà Nội hiện nay, Luận án tiến sĩ quản lý công, Học viện hành chính Quốc gia**
- 4. Thủ tướng Chính phủ (2018), Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 7/12/2018 về việc phê duyệt đề án văn hóa công vụ**
- 5. Lê Như Hoa (2006), Môi trường văn hóa nơi công sở, Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, Hà Nội.**