

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VĂN HÓA CÔNG VỤ ĐỂ THỰC HIỆN TỐT NHIỆM VỤ TINH GỌN BỘ MÁY GÓP PHẦN PHÁT TRIỂN VÀ PHỤC VỤ NHÂN DÂN

NGUYỄN TẮT ĐẠT\*

**Tóm tắt:** Văn hóa công vụ một yếu tố góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả, gắn với trách nhiệm của bộ máy nhà nước để phục vụ Nhân dân. Trong bối cảnh đổi mới hệ thống chính trị và xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, việc nâng cao văn hóa công vụ gắn với tinh gọn bộ máy hành chính được xem là một yêu cầu tất yếu nhằm đáp ứng yêu cầu của sự phát triển và phục vụ Nhân dân. Bài viết phân tích vai trò của văn hóa công vụ trong xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN và tinh gọn bộ máy để phục vụ Nhân dân, đáp ứng sự phát triển của đất nước khi bước vào kỷ mới. Đồng thời, bài viết đưa ra một số giải pháp để nâng cao chất lượng văn hóa công vụ đối với đội ngũ cán bộ công chức, viên chức.

**Từ khóa:** văn hóa công vụ, vai trò, tinh gọn bộ máy nhà nước, kỷ nguyên mới.

**Abstract:** Civil service culture is a factor that contributes to enhancing the effectiveness and efficiency of the state apparatus, intrinsically linked to its responsibility to serve the People. In the context of political system reform and the building of the Socialist Rule of Law State of Vietnam, improving civil service culture alongside the streamlining of the administrative apparatus is considered an essential requirement to meet the demands of development and public service. This article analyzes the role of civil service culture in building the Socialist Rule of Law State and in streamlining the apparatus to serve the People and meet the nation's development in the new era. Concurrently, the article proposes a number of solutions to improve the quality of civil service culture for the contingent of cadres, civil servants, and public employees.

**Keywords:** civil service culture, role, streamlining the state apparatus, new era.

## 1. Đặt vấn đề

Văn hóa công vụ không chỉ phản ánh phẩm chất, chuẩn mực ứng xử và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, mà còn là nền tảng tạo dựng niềm tin xã hội đối với bộ máy công quyền. Đồng thời, quá trình sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy theo hướng hiệu lực, hiệu quả là cơ sở để phát huy vai trò phục vụ, giảm thiểu tình trạng quan liêu, chông chéo chức năng, góp phần xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân: “xây dựng văn hóa công vụ là điều kiện cơ bản bảo đảm nâng cao chất lượng hoạt động của bộ máy nhà nước, góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong sạch, vững mạnh, hoạt động hiệu lực, hiệu quả” (1). Văn hóa công vụ

có vai trò quan trọng trong việc xác định nền hành chính công vụ mức độ chuyên nghiệp, liêm chính và phục vụ vì nội hàm văn hóa công vụ gồm các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đội ngũ, cán bộ công chức, viên chức: “Văn hóa công vụ là sự tổng hợp nhuần nhuyễn của 3 yếu tố: đạo đức công vụ, tri thức công vụ và hành vi công vụ” (2). Đạo đức công vụ yêu cầu đội ngũ công chức, viên chức luôn lấy lợi ích quốc gia, lợi ích cộng đồng làm cao nhất. Khi thực hiện công vụ đòi hỏi sự liêm chính, công tâm, khách quan: không vụ lợi, không tham nhũng, tránh thiên vị, với tinh thần tận tụy, trách nhiệm cao trong thực thi công vụ, đặt hiệu quả và chất lượng công việc lên trên. Trong khi đại diện công quyền cán bộ, công chức phải tôn trọng, lắng nghe nhân dân: ứng xử văn minh,

## SẮP XẾP LẠI GIANG SƠN, VƯỜN MÌNH PHÁT TRIỂN

lịch sự, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Còn hành vi công vụ là cách thức, phương pháp và biểu hiện cụ thể trong quá trình cán bộ, công chức thực hiện chức trách, quyền hạn. Văn hóa công vụ yêu cầu cán bộ, công chức phải tuân thủ pháp luật và kỷ luật hành chính: không vượt quá thẩm quyền, không làm trái quy định, chuẩn mực trong giao tiếp, lịch sự, lắng nghe, giải thích rõ ràng, không hách dịch, cửa quyền, hồ sơ tài liệu khi giải quyết công vụ phải minh bạch, công khai, bảo đảm công dân có thể tiếp cận thông tin, giảm tiêu cực, nhũng nhiễu. Hành vi công vụ phải được thể hiện ở xử lý công việc kịp thời, không trì trệ, không gây phiền hà có hiệu quả thực tế. Tri thức công vụ yêu cầu cán bộ công chức, viên chức nắm vững hiến pháp, luật, văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực công tác; có kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ về công việc được phân công, đồng thời có kiến thức về quản lý nhà nước: nắm được nguyên tắc quản lý, công cụ, phương pháp quản lý, đối tượng và mục tiêu quản lý, am hiểu quy trình, thủ tục hành chính, kỹ năng soạn thảo văn bản, kỹ năng công nghệ số, chuyển đổi số. Chính vì vai trò ảnh hưởng của văn hóa công vụ đến chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức nên Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 1847/QĐ-TTg ngày 27-12-2018 phê duyệt Đề án văn hóa công vụ. Đề án khẳng định: “Nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lobi làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; đảm bảo tính 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” (3). Cụ thể hóa Đề án và các quy định của luật liên quan đến văn hóa công vụ, ngày 14-6-2019, Thủ tướng Chính phủ ra Quyết định số 733/QĐ-TTg về việc ban hành: Về việc ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện Phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” giai đoạn 2019-2025 (4). Việc thực hiện văn hóa công vụ có ý nghĩa thực tiễn sâu sắc trong tiến trình xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, minh bạch, phục vụ Nhân dân.

### 2. Thực trạng văn hóa công vụ ở Việt Nam hiện nay

Qua quá trình thực hiện Nghị quyết số

18-NQ/TW ngày 25-10-2017 của Trung ương, trong quản lý nhà nước, chúng ta đã đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm thiểu chi phí tuân thủ, từ đó tạo môi trường văn hóa công vụ để cán bộ, công chức, viên chức có thái độ, trách nhiệm phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn: “Không can thiệp hành chính vào hoạt động sản xuất kinh doanh, trái với nguyên tắc thị trường, xây dựng mối quan hệ giữa chính quyền và doanh nghiệp cởi mở, thân thiện, đồng hành, liêm chính phục vụ, kiến tạo phát triển” (5). Tuy nhiên, thực tế vẫn còn một bộ phận cán bộ công chức, viên chức còn thiếu tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ chưa tận tâm, còn xảy ra tình trạng thờ ơ, thiếu nhiệt tình, ứng xử cứng nhắc, nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân. Một số cán bộ vẫn giữ tư duy ban phát thay vì phục vụ, cũng có trường hợp cán bộ cố tình kéo dài thời gian giải quyết, hồ sơ bị trả đi, trả lại nhiều lần vì thiếu giấy tờ bổ sung hồ sơ mà luật không bắt buộc, hoặc hồ sơ thiếu, nhưng không hướng dẫn rõ ràng để “gợi ý” bồi dưỡng, phong bì. Báo chí nhiều lần phản ánh về tình trạng hành dân trong cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, như việc người dân phải đi lại nhiều lần vì cán bộ yêu cầu bổ sung hồ sơ không cần thiết. Một số cán bộ đùn đẩy trách nhiệm, không dám chịu trách nhiệm khi hồ sơ có vướng mắc, khiến hồ sơ bị ngâm lâu chờ giải quyết. Tình trạng “xin ý kiến cấp trên” hoặc đùn đẩy bộ phận khác, đơn vị khác vẫn tồn tại làm người dân di chuyển nhiều thời gian dẫn đến mất niềm tin vào cơ quan công quyền. Theo báo cáo Chỉ số PAPI năm 2024 (Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh) vẫn cho thấy người dân còn phàn nàn về tình trạng nhũng nhiễu khi làm thủ tục hành chính: “Kết quả PAPI 2024 cũng cho thấy một số tỉnh, thành phố có những bước cải thiện đáng kể, song cũng không ít địa phương hoặc rơi vào trạng thái chững lại hoặc giảm sút trong năm 2024 so với ba năm đầu của nhiệm kỳ 2021-2026” (6). Cụ thể trên địa bàn thành phố Hà Nội khi tiến hành thanh tra, kiểm tra kỷ luật hành chính đã phát hiện và xử lý nhiều cán bộ công chức nhất là trong lĩnh vực đất đai, xây dựng: “Theo UBND TP.Hà Nội, trong 6 tháng qua, đã có 24 cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật hành chính do có hành vi tham nhũng, tiêu cực” (7). Ngoài ra, cũng còn một số hành vi ứng

xử thiếu chuẩn mực, câu gắt, thờ ơ nói trống không, thiếu tôn trọng khi tiếp dân. Khi người dân chờ đợi lâu, hỏi thì bị trả lời qua loa, thiếu thiện chí, một số nơi hiện tượng cán bộ tại trung tâm hành chính công nói chuyện riêng, dùng điện thoại khi tiếp dân, thậm chí tỏ thái độ khó chịu khi công dân thắc mắc... Đây là những hành vi cần được chấn chỉnh trong văn hóa công sở.

### **3. Giải pháp nâng cao chất lượng văn hóa công vụ để thực hiện chủ trương cách mạng tinh gọn bộ máy nhà nước khi bước vào kỷ nguyên mới**

*Đẩy mạnh công tác giáo dục chính trị, tư tưởng cho cán bộ công chức, viên chức xác định rõ vai trò, nhiệm vụ mà nhà nước giao cho là phục vụ Nhân dân*

Từ người lãnh đạo đến cán bộ công chức mà nhất là người đứng đầu cần là tấm gương sáng về đạo đức, lối sống, trách nhiệm và thái độ phục vụ. Sự gương mẫu của lãnh đạo sẽ tạo động lực và lan tỏa tinh thần tích cực đến toàn bộ đội ngũ hiểu rõ mục tiêu nhiệm vụ mà Đảng đã đề ra khi xây dựng *Đề án về văn hóa công vụ*, cũng như sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp là để gần dân, sát dân, tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cải tiến, nâng cao chất lượng công vụ, khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới với mục đích phục vụ Nhân dân tốt hơn.

*Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức vì nguồn nhân lực con người là yếu tố then chốt*

Để làm được điều đó cần xây dựng khung vị trí việc làm và tiêu chuẩn năng lực, xác định rõ từng vị trí công việc cần bao nhiêu người, yêu cầu về năng lực, trình độ như thế nào; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, coi tinh thần trách nhiệm và sự hài lòng của Nhân dân là tiêu chí đánh giá cán bộ; triển khai mạnh mẽ phong trào “Công chức, viên chức nói không với những nhiễu”, gắn với cơ chế giám sát trực tuyến. Các cơ quan tổ chức hành chính cần ban hành và áp dụng *Bộ Quy tắc ứng xử văn hóa công sở* mang tính ràng buộc, đưa phong trào “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) thành chuẩn mực thường xuyên; đưa nội dung thái độ phục vụ tân tụy vào chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) của từng cơ quan, đồng thời tổ chức tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp hành chính cho cán bộ, công

chức, viên chức. Bên cạnh đó, phải đổi mới công tác tuyển dụng, đào tạo và đánh giá, áp dụng các tiêu chí tuyển dụng chặt chẽ, minh bạch, ưu tiên năng lực thực tế. Hằng năm, cần có chương trình đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng quản lý, tư duy đổi mới cho đội ngũ cán bộ, đồng thời xây dựng cơ chế đãi ngộ hấp dẫn, thu hút người tài vào khu vực công theo chỉ đạo của Tổng Bí thư Tô Lâm: “Có chính sách đãi ngộ đặc biệt (vượt khung lương, nhà ở, môi trường làm việc) để thu hút ít nhất 100 chuyên gia hàng đầu về nước làm việc” (8).

*Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ và chuyển đổi số*

Trước hết, là xây dựng Chính phủ điện tử, hướng tới Chính phủ số ở bộ, ngành. Ở chính quyền địa phương, cần tích cực thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính bằng công nghệ, số hóa toàn bộ các quy trình, thủ tục hành chính, tiến tới phổ cập các dịch vụ công trực tuyến mức mức độ 3, 4 để người dân và doanh nghiệp có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi, giảm thiểu thời gian và chi phí đi lại, ứng dụng công nghệ thông tin vào mọi hoạt động quản lý. Đẩy mạnh chuyển đổi số để giảm thiểu thủ tục giấy tờ và cải thiện điều kiện làm việc xây dựng quy trình tiếp dân khoa học, minh bạch. Thực hiện mô hình trung tâm hành chính công hiện đại để tăng tính tiện lợi, tăng cường công khai, minh bạch trong quản lý và sử dụng ngân sách nhà nước ở mọi cấp, mọi ngành, nâng cao trách nhiệm giải trình để phòng chống tham nhũng, lãng phí nhất là khi kiểm kê xử lý trụ sở, tài sản công trong quá trình sáp nhập cơ quan, bỏ cấp huyện, quận.

*Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về văn hóa công vụ, đạo đức công vụ, trách nhiệm công chức*

Khi Nhà nước xây dựng bộ quy tắc về chuẩn mực ứng xử trong công sở rõ ràng, dễ áp dụng, sát với đặc thù từng ngành, từng địa phương sẽ điều chỉnh hiệu quả văn hóa công sở. Trong bộ quy tắc nên khen thưởng kịp thời biểu dương những cán bộ, công chức, viên chức tận tâm với công vụ, tận tình phục vụ Nhân dân; xử phạt, đồng thời xử lý nghiêm các hành vi những nhiễu, gây phiền hà cho Nhân dân. Việc xử lý nghiêm các hành vi vi phạm bộ quy tắc văn hóa công sở sẽ cải thiện mối quan hệ giữa cán bộ, công chức, viên chức với người dân và

## SẮP XẾP LẠI GIANG SƠN, VƯỜN MÌNH PHÁT TRIỂN

doanh nghiệp, đồng thời tăng trách nhiệm của cán bộ công chức đối với việc thực thi công vụ, khắc phục tình trạng đi muộn, về sớm, lạm dụng giờ hành chính, kỷ luật chưa nghiêm; xóa bỏ tình trạng sáng cấp ô đi, tối cấp ô về, hiệu quả công việc thấp, ý thức chấp hành nội quy, giờ làm việc không nghiêm túc.

*Tăng cường các biện pháp giám sát của các đoàn thể, người dân, báo chí, mạng xã hội đối với việc chấp hành văn hóa công sở của cán bộ, công chức, viên chức*

Mở rộng, chuẩn hóa kênh tiếp nhận mọi phản ánh liên quan thái độ phục vụ, hành vi những thiếu sót của cán bộ, công chức; bắt buộc phải công khai quy trình, thành phần hồ sơ, thời hạn xử lý mọi thủ tục tại bộ phận trung tâm hành chính công; đồng thời cập nhật lưu trữ hồ sơ trên mạng thông tin, áp dụng chữ ký số cho từng bước xử lý để tránh “ngâm hồ sơ” và kiểm soát tiến độ giải quyết công việc. Để tạo điều kiện cho sự giám sát của người dân nên trang bị camera tại trung tâm hành chính công để ghi âm, ghi hình phục vụ xác minh khi có tố cáo, khiếu nại, đồng thời quy định thời hạn phản hồi và công khai kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo trên nền tảng mạng xã hội để người khiếu nại, tố cáo biết. Sau khi hoàn thành thủ tục hành chính, người dân và doanh nghiệp sẽ đánh giá mức độ hài lòng đối với thái độ phục vụ, năng lực giải quyết công việc của cán bộ, công chức.

#### 4. Kết luận

Văn hóa công sở có vị trí quan trọng trong việc hình thành diện mạo, uy tín và hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước. Văn hóa công vụ là hệ thống các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử và các quy tắc hành chính, văn hóa công sở cũng phản ánh sâu sắc mức độ chuyên nghiệp, đạo đức công vụ và năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức đối với Nhân dân. Trong bối cảnh cách mạng tinh gọn bộ máy nhằm xây dựng nền hành chính hiện đại, minh bạch và hiệu quả, văn hóa công sở trở thành một “hệ giá trị mềm”, nhưng có tác động mạnh mẽ tới chất lượng thực thi chính sách cũng như niềm tin của người dân và doanh nghiệp đối với Nhà nước. Nơi nào văn hóa công sở được duy trì ở mức cao, nơi đó hiệu quả công vụ và sự hài lòng của người dân được nâng lên, đồng thời giảm thiểu tình trạng quan liêu, hình thức và lãng phí nguồn lực. Để nâng

cao chất lượng văn hóa công sở, cần triển khai đồng bộ nhiều mặt như đẩy mạnh giáo dục đạo đức công vụ, coi trọng việc rèn luyện tác phong, thái độ phục vụ Nhân dân trên cơ sở chuẩn mực “công bộc của dân”; hoàn thiện hệ thống thể chế và quy định về văn hóa công sở, gắn trách nhiệm pháp lý với trách nhiệm đạo đức nhằm bảo đảm tính nghiêm minh trong thực thi; ứng dụng công nghệ số, dịch vụ công trực tuyến và các mô hình quản trị hiện đại; phát huy vai trò giám sát của Nhân dân, báo chí đối với những hành vi vi phạm chuẩn mực văn hóa công sở. Như vậy, văn hóa công sở vừa là biểu hiện của phẩm chất người cán bộ, vừa là thước đo mức độ thành công của tiến trình tinh gọn bộ máy. Việc nâng cao văn hóa công sở không chỉ giúp tối ưu hóa hiệu quả hoạt động hành chính, mà quan trọng hơn, còn củng cố niềm tin và sự đồng thuận xã hội đối với sự nghiệp xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN của dân, do dân và vì dân ■

N.T.Đ

1. Nguyễn Thị Quế Anh, *Xây dựng văn hóa công vụ ở Việt Nam hiện nay*, tapchiconsan.org.vn, 1-4-2022.
  2. Lê Thị Hồng Yến, *Xây dựng văn hóa công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức hiện nay*, tcnn.vn, 4-6-2022.
  3. Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27-12-2018 Phê duyệt Đề án văn hóa công vụ.
  4. Thủ tướng Chính phủ, Quyết định số 733-QĐ-TTg ngày 14-6-2019 về việc ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện Phong trào thi đua: “Cán bộ công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” giai đoạn 2019-2025.
  5. Ban Chấp hành Trung ương, Nghị quyết số 68-NQ/TW về phát triển kinh tế tư nhân, ngày 4-5-2025.
  6. CECODES, RTA & UNDP, *PAPI 2024, Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam: Đo lường từ thực tiễn của người dân năm 2024*, congbo2024.papi.org.vn, 2025.
  7. Nguyễn Trường, *Hà Nội kỷ luật 24 cán bộ tham nhũng, tiêu cực*, thanhnien.vn, 7-7-2025.
  8. Thành Chung, *Tổng Bí thư: Có chính sách đãi ngộ đặc biệt thu hút ít nhất 100 chuyên gia hàng đầu về nước*, tuoitre.vn, 6-7-2025.
- Ngày Tòa soạn nhận bài: 5-9-2025; Ngày phản biện, đánh giá, sửa chữa: 20-9-2025; Ngày duyệt bài: 20-10-2025.