

**TỈNH ỦY BÌNH PHƯỚC  
TRƯỜNG CHÍNH TRỊ**

\*



## **ĐỀ TÀI KHOA HỌC**

**VĂN HOÁ CÔNG SỞ CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH  
CẤP CƠ SỞ Ở TỈNH BÌNH PHƯỚC HIỆN NAY (TỪ  
THỰC TIỄN Ở THÀNH PHỐ ĐỒNG XÒÀI, HUYỆN  
HỚN QUẢN VÀ HUYỆN ĐỒNG PHÚ)**

**Chủ nhiệm đề tài: TS. Hoàng Thị Thanh**

*Bình Phước, tháng 10, năm 2022*

TỈNH ỦY BÌNH PHƯỚC  
TRƯỜNG CHÍNH TRỊ

\*



## ĐỀ TÀI KHOA HỌC

VĂN HOÁ CÔNG SỞ CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH  
CẤP CƠ SỞ Ở TỈNH BÌNH PHƯỚC HIỆN NAY (TỪ  
THỰC TIỄN Ở THÀNH PHỐ ĐỒNG XÒÀI, HUYỆN  
HỚN QUẢN VÀ HUYỆN ĐỒNG PHÚ)

**Chủ nhiệm đề tài:** TS. Hoàng Thị Thanh

**Thành viên đề tài:**

CN. Trần Thị Quỳnh, Khoa NN&PL - Thư ký

ThS. Lê Trọng Đức, Khoa Nhà nước và Pháp luật

CN. Đoàn Quê Chi, Khoa Lý luận cơ sở

CN. Phạm Minh Triều, khoa Xây dựng Đảng

ThS. Vũ Minh Thanh, Phòng QLĐT

Đ/c Trương Văn Nga, Phó Bí thư TT Đảng ủy, UBND xã  
Phước An, huyện Hớn Quản

ThS. Trần Phạm Thị Phương Thảo, Phó Bí thư Huyện  
đoàn Đồng Phú, tỉnh Bình Phước

*Bình Phước, tháng 10, năm 2022*

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	5
1. Sự cần thiết của vấn đề nghiên cứu.....	5
2. Tổng quan về đề tài nghiên cứu .....	8
3. Mục tiêu của đề tài .....	12
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	14
5. Phương pháp nghiên cứu .....	14
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài .....	14
7. Cấu trúc đề tài.....	15
<b>CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ XÂY DỰNG VĂN HOÁ CÔNG SỞ</b> .....	16
1.1. Cơ sở lý luận của văn hoá công sở.....	16
1.1.1. Khái niệm văn hoá, công sở, văn hoá công sở.....	16
1.1.2. Văn hoá công vụ .....	20
1.1.3. Chính quyền địa phương cơ sở .....	20
1.1.4. Đặc điểm của văn hóa công sở .....	22
1.1.5. Xây dựng văn hóa công sở.....	23
1.1.6. Tầm quan trọng của văn hoá công sở .....	24
1.1.7. Các tiêu chí văn hoá công sở .....	26
1.1.8. Các yếu tố tác động đến VHCS .....	29
1.2. Các văn bản làm căn cứ nghiên cứu .....	35
1.2.1. Các văn bản của Đảng, Nhà nước.....	35
1.1.2. Các văn bản của tỉnh Bình Phước.....	36
1.3. Văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay.....	37
1.3.1. Mục đích văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay .....	38
1.3.2. Chủ thể văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay.....	38
1.3.3. Các tiêu chí văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay .....	38

<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VĂN HOÁ CÔNG SỞ Ở TỈNH BÌNH PHƯỚC HIỆN NAY - TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ ĐỒNG XOÀI, HUYỆN HÓN QUẢN, HUYỆN ĐỒNG PHÚ .....</b>	<b>44</b>
2.1. Khái quát về điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội huyện Hón Quản, huyện Đồng Phú và thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước.....	44
2.2. Thực trạng công tác quán triệt, chỉ đạo, tổ chức thực hiện văn hoá công sở cấp cơ sở ở huyện Hón Quản, Huyện Đồng Phú, thành phố Đồng Xoài hiện nay. ....	45
2.3. Thực trạng thực hiện các tiêu chí VHCS tại tỉnh Bình Phước tại ba đơn vị hành chính cấp huyện: huyện Hón Quản, Huyện Đồng Phú, thành phố Đồng Xoài hiện nay.....	47
2.3.1. Kết quả đạt được và nguyên nhân.....	47
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	56
2.4. Vấn đề đặt ra trong xây dựng, tổ chức, triển khai VHCS ở tỉnh Bình Phước hiện nay.....	651
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO VĂN HOÁ CÔNG SỞ Ở CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ ( PHƯỜNG, THỊ TRẤN) CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC HIỆN NAY.....</b>	<b>67</b>
3.1. Giải pháp nâng cao VHCS ở các cơ quan hành chính tỉnh Bình Phước hiện nay.....	67
3.1.1. Đối với UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước.....	67
Thứ sáu, tiếp tục nêu cao vai trò gương mẫu của người đứng đầu các đơn vị, tổ chức, cơ quan trong quá trình xây dựng, phát triển và thực thi văn hóa công sở.....	73
3.1.2. Đối với cán bộ, công chức ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước.....	74
3.1.3. Xây dựng môi trường văn hoá, lối sống văn hoá.....	80
3.1.4. Phát huy vai trò chủ thể của nhân dân trong đánh giá, phản biện, đề xuất quy chế, tiêu chí VHCS ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước.....	85
3.1.5. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng về VHCS, văn hoá giao tiếp ứng xử và kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống...cho CB, CC ở UBND cấp xã, phường, thị trấn của tỉnh Bình Phước.....	87
3.2. Kiến nghị .....	87
3.2.1. Kiến nghị đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước.....	88
3.2.2. Kiến nghị đối với UBND các huyện (thị xã, thành phố) trong tỉnh Bình Phước .....	89
3.2.3. Kiến nghị đối với UBND các xã (phường, thị trấn) trong tỉnh Bình Phước.....	90

<b>PHẦN 3. KẾT LUẬN</b> .....	93
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	95
<b>PHỤ LỤC</b> .....	95

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

VHCS	VĂN HOÁ CÔNG SỞ
TTHC	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
GTUX	GIAO TIẾP ỨNG XỬ
CT	CHỈ THỊ
TU	TRUNG ƯƠNG
CB, CC	CÁN BỘ, CÔNG CHỨC
TP	THÀNH PHỐ
NLĐ	NGƯỜI LAO ĐỘNG
CQ HCNN	CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC
UBND	ỦY BAN NHÂN DÂN

## MỞ ĐẦU

### 1. Sự cần thiết của vấn đề nghiên cứu

Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa VIII (1998) đã xác định “Văn hóa là nền tảng tinh thần của xã hội, vừa là mục tiêu vừa là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội”. Đồng thời, Nghị quyết cũng đặt ra yêu cầu “Các nhân tố văn hóa phải gắn kết chặt chẽ với đời sống và hoạt động xã hội trên mọi phương diện chính trị, kinh tế, xã hội,...luật pháp, kỷ cương, biến thành nguồn lực nội sinh quan trọng nhất của phát triển” [9; tr.55]. Xuất phát từ định hướng đó, để xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền Việt Nam xã hội chủ nghĩa tất yếu phải đảm bảo văn hoá được thấm sâu vào chính trị, là cơ sở để xây dựng mỗi cơ quan tổ chức vững mạnh, đồng thời là cơ sở để xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đủ đức và tài. Để xây dựng và thực thi quyền lực mà nhân dân giao phó, mỗi cơ quan công sở nhà nước, đặc biệt là UBND các cấp cần dựa trên cơ sở VHCS.

Văn hoá công sở (VHCS) ở Việt Nam là một bộ phận văn hóa dân tộc, được kết tinh từ những giá trị, yêu cầu của công sở mà người cán bộ, công chức (CB, CC) theo đuổi, phụng sự, hình thành trong một thể chế chính trị do Đảng Cộng sản Việt Nam cầm quyền, nhằm tổ chức thực thi quyền lực nhà nước, góp phần xây dựng và bảo vệ vững chắc Tổ quốc Việt Nam XHCN. Văn hoá công sở được hình thành, phát triển, hoàn thiện trong quá trình xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân; là một bộ phận quan trọng của văn hoá, VHCS là sản phẩm của sự tích hợp, kế thừa, phát triển văn hoá chính trị của dân tộc Việt Nam trong môi trường công sở.

Văn hoá công sở 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, trong xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại. Trong đó, đội ngũ CB, CC chính là chủ thể của văn hóa công sở. Ngày 27/12/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1847/QĐ-TTg phê duyệt Đề án văn hóa công vụ, nhằm mục đích “nâng cao văn hóa công vụ, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối 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”, tiếp tục xây dựng và hoàn thiện văn hóa công vụ nước ta trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, hội nhập đa phương với thế giới.

VHCS là một dạng đặc thù của văn hóa xã hội bao gồm tổng thể các giá trị, chuẩn mực, cách hành xử trong công sở mà các thành viên trong công sở thừa nhận và tuân theo để ứng xử trong nội bộ công sở và phục vụ xã hội. Văn hóa công sở xuất phát từ chính vai trò của công sở trong đời sống xã hội và trong hoạt động của bản thân bộ máy hành chính nhà nước. VHCS luôn thay đổi cùng với quá trình vận động biến đổi của xã hội và nền hành chính nhà nước, quyết định đến chất lượng, uy tín, cũng như hiệu quả công tác; 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, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

Xây dựng, tổ chức và triển khai VHCS là nhiệm vụ quan trọng, có ý nghĩa vô cùng to lớn trong cải cách nền hành chính nhà nước theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, liêm chính, phục vụ nhân dân. Trong đó, đội ngũ CB, CC là chủ thể quyết định trực tiếp quá trình xây dựng văn hóa công sở. Đồng thời các quy chế VHCS đi vào thực tiễn nhằm đảm bảo kỷ luật, kỷ cương hành chính góp phần hình thành thái độ,



phong cách ứng xử chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức. Nâng cao nhận thức, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ cho cán bộ, công chức, viên chức về tinh thần, thái độ làm việc, các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, đạo đức, lối sống, để xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có kỷ cương, trách nhiệm, tận tụy, chuyên nghiệp; phấn đấu đưa việc thực hiện văn hóa công sở trở thành một trong những tiêu chí thi đua gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

Ở tỉnh Bình Phước, các cơ quan hành chính nhà nước đã và đang triển khai văn hoá công sở. Tuy nhiên, hiện nay một số cơ quan, công sở chưa quan tâm đúng mức đến văn hoá công sở, chưa thấy được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của nó tới xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp hiện đại. Thiết nghĩ, ngoài việc triển khai những quy định của Chính phủ về văn hoá công sở, căn cứ vào chức năng nhiệm vụ của từng cơ quan đơn vị cần xây dựng những quy chế VHCS, qua đó tạo ra hiệu quả cao nhất trong thực thi công vụ.

Bên cạnh đó, hiện nay các cơ quan công quyền ngày càng hướng đến tính chuyên nghiệp, hiện đại cần thiết phải xây dựng quy chế, tiêu chí văn hoá công sở tại tỉnh Bình Phước, có như vậy mới tác động tích cực đến chất lượng cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức đồng thời tạo ra hiệu quả công tác, sự gần gũi, thân thiện, lịch sự trong phục vụ nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức. Xuất phát từ vấn đề có tính nguyên tắc và từ đòi hỏi của thực tiễn, chúng tôi đã lựa chọn đề tài ***“Văn hoá công sở các cơ quan hành chính cấp cơ sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay (Từ thực tiễn ở thành phố Đồng Xoài, huyện Hớn Quản và huyện Đồng Phú)”*** làm đề tài khoa học cấp trường với mong muốn gắn lý luận với thực tiễn xây dựng văn hoá công sở tại tỉnh Bình Phước hiện nay.

## 2. Tổng quan về đề tài nghiên cứu

Trong thời gian gần đây, văn hoá công sở đã và đang được nhiều nhà nghiên cứu khoa học và các nhà lãnh đạo, quản lý với những phương diện, mức độ và mục tiêu khác nhau quan tâm nghiên cứu. Ở khía cạnh nghiên cứu về văn hoá công sở có một số công trình đã được công bố, như sau:

Công trình “*Cơ sở lý luận và thực tiễn xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức*” do các tác giả Thang Văn Phúc và Nguyễn Minh Phương (Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2005) [27]. Trong cuốn sách trên, các tác giả đã chỉ ra những cơ sở lý luận về xây dựng cán bộ, công chức. Đồng thời, nhóm tác giả cũng đã phân tích vị trí, vai trò của đội ngũ công chức trong xây dựng Nhà nước pháp quyền của dân, do dân, vì dân. Trong cuốn sách các tác giả còn đánh giá thực trạng đội ngũ cán bộ, công chức ở nước ta hiện nay. Tập thể tác giả rút ra những kinh nghiệm xây dựng đội ngũ công chức ở một số nước trên thế giới, từ đó vận dụng vào xây dựng đội ngũ công chức ở Việt Nam.

Công trình “*Pháp luật về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã ở Việt Nam hiện nay - Những vấn đề lý luận và thực tiễn*” do tác giả Nguyễn Minh Sản (Chủ biên) [28]. Tác giả làm rõ các nội dung sau: khái niệm về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã; đặc điểm của cán bộ, công chức chính quyền cấp xã; vị trí, vai trò của cán bộ, công chức chính quyền cấp xã trong xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam; đưa ra khái niệm và đặc điểm pháp luật về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã; về tuyển dụng cán bộ, công chức chính quyền cấp xã; về sử dụng và quản lý đội ngũ cán bộ, công chức trên; về đào tạo, bồi dưỡng... Qua đó, đưa ra các quan điểm, phương hướng và đề xuất hệ thống các giải pháp khác nhau nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả việc hoàn thiện pháp luật

về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã đáp ứng yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân ở nước ta hiện nay.

Trong Luận án tiến sĩ chuyên ngành quản lý hành chính công *Hoàn thiện việc xây dựng đội ngũ công chức hành chính nhà nước chuyên nghiệp ở Việt Nam* [17], tác giả Chu Xuân Khánh đã làm rõ nhiều vấn đề về xây dựng công chức hành chính nhà nước ở Việt Nam. Tác giả luận án trình bày quan niệm về công chức nhà nước, công chức hành chính và tính chuyên nghiệp của đội ngũ công chức hành chính; các mô hình chế độ công vụ; nội dung hoạt động xây dựng đội ngũ công chức; sự cần thiết tiếp tục xây dựng đội ngũ công chức hành chính chuyên nghiệp ở Việt Nam. Đánh giá thực trạng xây dựng và phát triển, phân tích quan điểm và đề ra hệ thống các giải pháp nhằm hoàn thiện việc xây dựng đội ngũ công chức hành chính nhà nước Việt Nam.

*Tập bài giảng Quản trị văn phòng và văn hoá công sở dành cho lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chức danh công chức văn phòng - thống kê xã khu vực trung du, miền núi và dân tộc của Bộ nội vụ (Ban hành kèm theo Quyết định số: 384/ QĐ- BNV ngày 19 tháng 4 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Hà Nội 2012).* Trong đó, Bài 3 đề cập đến những vấn đề cơ bản về văn hoá công sở như: khái niệm văn hoá công sở, một số đặc điểm của văn hoá công sở tại cơ quan UBND xã ở Việt Nam, một số đặc trưng văn hoá công sở tại một số vùng miền của Việt Nam, một số yếu tố cấu thành văn hoá công sở tại cơ quan UBND xã, vai trò của văn hoá công sở trong hoạt động hàng ngày của cơ quan UBND xã, chức năng của văn hoá công sở tại cơ quan UBND xã [6].

Luận văn Thạc sỹ Quản lý công của tác giả Hoàng Xuân Tuyền (2005): “*Yếu tố văn hóa trong việc nâng cao hiệu quả quản lý công sở*”.

Tác giả nghiên cứu về một lĩnh vực khá trừu tượng trong việc tạo động lực làm việc cho công chức là yếu tố văn hóa công sở. Luận văn nêu lên những tác động của VHCS đến tinh thần làm việc, hiệu quả công việc của công chức; qua đó đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn công tác quản lý công chức [38].

Bài viết “*Nội dung văn hoá trong tổ chức công*” của Nguyễn Hữu Hải đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 238 (11/2015). Bài viết đã đưa ra khái niệm và đặc điểm văn hoá trong tổ chức công; các yếu tố cấu thành văn hoá trong tổ chức công; ý nghĩa của xây dựng văn hoá trong tổ chức công; nội dung xây dựng văn hoá trong tổ chức công [13].

Bài viết “*Quan điểm tiếp cận trong đánh giá văn hoá công vụ*” của Huỳnh Văn Thới đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 238 (11/2015). Bài viết đã đưa ra văn hoá công vụ và cải cách hành chính; quan điểm xác định phương pháp tiếp cận trong đánh giá văn hoá công vụ; các quan điểm đối với việc xác định phương pháp tiếp cận trong đánh giá văn hoá công vụ ở Việt Nam hiện nay [31].

Bài viết “*Nhận diện đạo đức công chức và trách nhiệm công vụ*” của Phan Anh Hồng đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 234 (7/2015). Bài viết đã nhận diện đạo đức về tính chất công vụ; nhận diện đạo đức về tính chất tổ chức [16].

Bài viết “*Giải pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ của công chức hành chính*” của Nguyễn Thị Thanh Loan đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 250 (11/2016). Bài viết đã khẳng định vai trò của đội ngũ công chức trong bộ máy hành chính nhà nước; qua đó tác giả nêu lên nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức hành chính [19].

Bài viết “*Huấn luyện công chức để nâng cao hiệu quả thực thi công vụ*” của Nguyễn Thị Hồng Hải đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số

187 (8/2011). Bài viết đã khẳng định năng lực thực thi công vụ và khả năng đóng góp của từng công chức là nhân tố quan trọng để nâng cao hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan hành chính nhà nước, do đó tác giả đã triển khai hai nội dung chính: về huấn luyện trong thực thi công vụ và sự cần thiết phải huấn luyện công chức trong thực thi công vụ ở Việt Nam và một số đề xuất [14].

Bài viết “*Một số giải pháp nâng cao đạo đức và văn hoá công vụ ở Việt Nam hiện nay*” của Lê Thanh Bình đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 253 (2/2017). Bài viết đã khẳng định và làm rõ một số quan điểm về đạo đức và văn hoá công vụ; thực tiễn trong xây dựng đạo đức và văn hoá công vụ ở nước ta; Qua đó, tác giả cũng đưa ra một số giải pháp nâng cao đạo đức và văn hoá công vụ trong thời gian tới [5].

Bài viết “*Văn hoá công vụ - thực trạng và giải pháp phát triển văn hoá công vụ ở Việt Nam*” của Đoàn Văn Dũng đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 254 (3/2017). Bài viết đã làm rõ văn hoá công vụ và những tác động của văn hoá công vụ; thực trạng văn hoá công vụ ở Việt Nam hiện nay. Qua đó, tác giả cũng đưa ra một số giải pháp phát triển văn hoá công vụ [8].

Bài viết “*Những yếu tố ảnh hưởng đến ý thức trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức*” của Vũ Thị Hương Thảo đăng trên Tạp chí Tổ chức Nhà nước số 10 (2017). Bài viết đã khẳng định và làm rõ những biểu hiện tích cực về ý thức trách nhiệm trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức. Qua đó, tác giả cũng đưa ra những biểu hiện hạn chế về ý thức trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức; nguyên nhân của sự hạn chế về ý thức trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ công chức [30].

Bài viết “*Mối quan hệ giữa đạo đức công vụ và nền hành chính nhà*

nước” của Cao Minh Công đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 252 (1/2017). Tác giả đã khẳng định: bản chất đạo đức của nền hành chính thông qua mối quan hệ giữa đạo đức và hành chính nhà nước. Trong đó tác giả triển khai hai nội dung chính: bản chất đạo đức của nền hành chính nhà nước và các khía cạnh khác nhau của mối quan hệ giữa hành chính nhà nước và đạo đức trong đời sống hiện thực. Đây cũng chính là những nhân tố tạo nên VHCS [7].

Nhìn chung, các cuốn sách, các công trình nghiên cứu trên đã có đóng góp nhất định trong việc nêu rõ những vấn đề lý luận và thực tiễn xây dựng VHCS ở Việt Nam hiện nay; đã làm sáng tỏ ở mức độ nhất định vai trò của VHCS và việc tổ chức triển khai VHCS ở các địa phương, đề ra một số phương hướng, giải pháp để nâng cao hiệu quả nền công vụ ở Việt Nam hiện nay. Các công trình và bài viết nêu trên chưa tập trung nghiên cứu một cách có hệ thống, bài bản và chuyên sâu về VHCS ở cấp cơ sở tỉnh Bình Phước; chưa khảo sát, đánh giá thực trạng VHCS cấp cơ sở ở một số địa bàn đặc thù trong tỉnh như: thành phố Đồng Xoài, huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú. Vì vậy, việc triển khai nghiên cứu đề tài *“Văn hoá công sở các cơ quan hành chính cấp cơ sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay (Từ thực tiễn ở thành phố Đồng Xoài, huyện Hớn Quản và huyện Đồng Phú)* góp phần lý giải những vấn đề thực tiễn VHCS ở Bình Phước hiện nay. Tuy nhiên, những tài liệu trên chính là những gợi mở quan trọng để tác giả tiếp tục nghiên cứu, kế thừa và vận dụng trong triển khai đề tài.

### **3. Mục tiêu của đề tài**

- Góp phần xây dựng VHCS tại tỉnh Bình Phước hiện nay, qua đó nâng cao ý thức và hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong ứng xử, trong hành vi công tác.

- Trên cơ sở những vấn đề lý luận về VHCS, đánh giá thực trạng và

nguyên nhân của VHCS ở tỉnh Bình Phước, qua đó đề ra những giải pháp cơ bản nhằm xây dựng công sở thực sự xứng tầm với chức năng, nhiệm vụ quyền hạn được giao.

- Góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập trong chương trình Trung cấp lý luận chính trị và các chương trình bồi dưỡng khác.

- Tổng kết thực tiễn và có ý nghĩa khuyến nghị trong việc triển khai văn hoá công sở ở cấp cơ sở tỉnh Bình Phước nói chung, các cơ sở các huyện Đồng Phú, Hớn Quản và thành phố Đồng Xoài nói riêng trong giai đoạn hiện nay.

- Đề tài còn có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho hệ thống cơ quan hành chính nhà nước cấp cơ sở trên địa bàn tỉnh Bình Phước; nghiên cứu, vận dụng tại cơ quan, đơn vị hành chính các cấp.

- Nâng cao năng lực nghiên cứu khoa học cho các cá nhân tham gia thực hiện đề tài.

- Tôn vinh những điển hình tiên tiến trong phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở" trên địa bàn tỉnh.

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về ý thức và hành động; tự tu dưỡng, rèn luyện, nâng cao ý thức, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức; tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính; phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí qua đó tiếp tục xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức gương mẫu, tận tụy, chuẩn mực, chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ cương, tận tình, thân thiện; đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh thông qua những việc làm cụ thể hàng ngày, trên mọi lĩnh vực công tác.

- Khắc phục những hạn chế, tồn tại trong thực hiện VHCS thời gian

qua ở các cơ quan, đơn vị góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người động; bảo đảm tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả trong thực thi nhiệm vụ, công vụ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, xã hội của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

#### **4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng: văn hoá công sở các cơ quan hành chính nhà nước ở cấp cơ sở, tỉnh Bình Phước, trong đó chủ thể là cán bộ, công chức.

Phạm vi: văn hoá công sở ở UBND cấp xã (phường, thị trấn) ở: thành phố Đồng Xoài, huyện Hớn Quản và huyện Đồng Phú, tỉnh Bình Phước.

Thời gian: từ năm 2018 đến nay.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Đề tài được thực hiện dựa trên quan điểm của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về văn hoá và văn hoá công sở. Đồng thời sử dụng tổng hợp các phương pháp chủ nghĩa duy vật biện chứng; so sánh; lôgic - lịch sử; phân tích - tổng hợp nhằm đạt mục đích và hoàn thành nhiệm vụ mà đề tài đặt ra.

#### **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài**

##### **6.1. Ý nghĩa lý luận**

Kết quả nghiên cứu của đề tài góp phần khẳng định giá trị lý luận và thực tiễn của văn hoá công sở các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay.

##### **6.2. Ý nghĩa thực tiễn**

Đề tài có thể dùng làm tài liệu tham khảo, nghiên cứu, giảng dạy trong phần Đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước Việt Nam (Bài 3: Xây dựng, phát triển văn hoá, con người Việt Nam) và phần Kiến thức bổ



trợ (Bài 10: Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong tình hình mới) trong chương trình Trung cấp lý luận chính trị và các chương trình bồi dưỡng khác.

Cung cấp khung lý thuyết cho các cơ quan hành chính nhà nước cấp cơ sở ở tỉnh Bình Phước trong nâng cao chất lượng, hiệu quả văn hoá công sở hiện nay.

### **7. Cấu trúc đề tài**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, đề tài được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận chung về xây dựng văn hoá công sở

Chương 2: Thực trạng văn hoá công sở tại tỉnh Bình Phước hiện nay - từ thực tiễn ở thành phố Đồng Xoài, huyện Hớn Quản và huyện Đồng Phú

Chương 3: Giải pháp nâng cao văn hoá công sở ở các cơ quan hành chính cấp xã (phường, thị trấn) của tỉnh Bình Phước hiện nay

# CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ XÂY DỰNG VĂN HOÁ CÔNG SỞ

## 1.1. Cơ sở lý luận của văn hoá công sở

### 1.1.1. Khái niệm văn hoá, công sở, văn hoá công sở

Văn hóa được đề cập đến trong nhiều lĩnh vực nghiên cứu như: dân tộc học, dân gian học, văn hóa học, xã hội học, kinh tế học, ... và trong mỗi lĩnh vực nghiên cứu đó định nghĩa về văn hóa cũng khác nhau. Có nhiều định nghĩa khác nhau về văn hóa, mỗi định nghĩa phản ánh một cách nhìn nhận và đánh giá khác nhau. Ngay từ năm 1952, hai nhà nhân loại học Mỹ là Alfred Kroeber và Clyde Kluckhohn đã từng thống kê có tới 164 định nghĩa khác nhau về văn hóa trong các công trình nổi tiếng thế giới.

Văn hóa, từ tiếng La tinh (cultus), trong các hệ thống ngôn ngữ như tiếng Anh, tiếng Pháp (culture), tiếng Nga (kybrypa), đều có nghĩa ban đầu là gieo trồng. Ở nghĩa Hán - Việt, văn hóa là văn vật và giáo hóa - dùng văn tự mà giáo hóa cho người, hàm nghĩa trồng người.

Từ “văn hóa” có rất nhiều nghĩa, trong tiếng Việt văn hóa được dùng theo nghĩa thông dụng để chỉ học thức, lối sống; theo nghĩa rộng thì văn hóa bao gồm tất cả, từ những sản phẩm tinh vi, hiện đại, cho đến tín ngưỡng, phong tục, lối sống ... Theo Đại từ điển tiếng Việt thì: “Văn hóa là những giá trị vật chất, tinh thần do con người sáng tạo ra trong lịch sử” [43]. Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng cho rằng: “Văn hóa là sự tổng hợp của mọi phương thức sinh hoạt cùng với biểu hiện của nó mà loài người đã sản sinh ra nhằm thích ứng những nhu cầu đời sống và đòi hỏi của sự sinh tồn”. Với những ý nghĩa đó, văn hóa có mặt ở mọi nơi, ở mọi hoạt động sản xuất vật chất, tinh thần của con người. Văn hóa là tổng thể các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo, tích lũy, bảo tồn, duy trì và phát triển theo dòng lịch sử phát triển của nhân loại.

**Công sở** dùng để chỉ trụ sở của cơ quan nhà nước, là một bộ phận hợp thành tất yếu của thiết chế bộ máy quản lý nhà nước, được thành lập theo quy định của pháp luật. Công sở bao gồm các cơ quan quản lý nhà nước các cấp và các cơ quan hành chính sự nghiệp có tư cách pháp nhân công quyền nhằm thực hiện chức năng quản lý nhà nước hoặc dịch vụ công.

Công sở trong xã hội là một chủ thể văn hóa gắn liền với các yếu tố tổ chức quyền lực và tâm lý, tình cảm của con người. Công sở cũng là nơi văn hóa được đề cao, phản ánh thói quen, phong tục tập quán, văn hóa của cơ quan đó.

Công sở là một tổ chức đặt dưới sự quản lý trực tiếp của nhà nước để tiến hành một công việc chuyên ngành của nhà nước. Công sở là một tổ chức thực hiện cơ chế điều hành, kiểm soát công việc hành chính.

Công sở là một thiết chế xã hội. Mỗi nhân viên cần có hiểu biết về văn hóa công sở nơi đó, cần thích nghi thay đổi sao cho phù hợp nhất với môi trường văn hoá công sở nơi mình công tác.

Như vậy, văn hóa công sở là hệ thống các giá trị vật chất và tinh thần có tính chuẩn mực chung, phản ánh cách hành xử đúng đắn, tính nhân văn, nét đẹp và niềm tin được hình thành trong quá trình hoạt động, phát triển của công sở, được thừa nhận và tuân theo, làm nền tảng cho các hoạt động và sự gắn kết giữa cán bộ, công chức, viên chức, người lao động khi thực hiện các nhiệm vụ được giao; được mọi người tuân thủ, tự giác thực hiện vì mục tiêu quản lý hành chính nhà nước ở cơ sở.

VHCS là hệ thống biểu tượng, chuẩn mực, giá trị, niềm tin được hình thành bởi những con người trong bộ máy nhà nước, tạo nên tầm nhìn, tác động đến hành vi và lễ lối làm việc, cách sống của người thực thi công vụ, của môi trường tổ chức, có khả năng lưu truyền và ảnh hưởng tới chất lượng công vụ.

Trong giai đoạn hiện nay, VHCS tiếp tục kế thừa và phát huy những giá trị tích cực và tiến bộ của thời kỳ trước đó, đồng thời sáng tạo và bổ sung những giá trị mới, khắc phục những hạn chế, tiếp tục đổi mới không ngừng để đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước, vì tiêu dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh.

Từ khái niệm trên, văn hóa công sở mang những bản chất cơ bản như:

Văn hóa công sở là hệ thống các giá trị vật chất (con người, cơ sở vật chất, môi trường cảnh quan...) và tinh thần được hình thành trong quá trình hoạt động, phát triển của công sở, có tính chuẩn mực chung (các nguyên tắc, quy định, tinh thần, thái độ ứng xử...), làm nền tảng cho các hoạt động và sự gắn kết giữa cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

VHCS được xây dựng dựa trên các văn bản của trung ương và địa phương, phản ánh cách hành xử đúng đắn, tính nhân văn, nét đẹp, niềm tin và được CB, CC và người dân thừa nhận, làm theo. VHCS yêu cầu mọi người tuân thủ, tự giác thực hiện, trong đó chủ thể chính là CB, CC, viên chức. VHCS là một trong những yếu tố góp phần quản lý hành chính nhà nước ở cơ sở hiệu quả và bền vững.

Từ khái niệm VHCS, có thể rút ra cấu trúc của văn hóa công sở:

*Thứ nhất*, các giá trị, các chuẩn mực của cơ quan, tổ chức công sở

Các giá trị ở đây có thể hiểu là các triết lý khái quát về cơ quan, tổ chức. Các chuẩn mực là các quy định, nội quy, có tính chất khuôn mẫu, quy phạm để thực hiện các giá trị được tuyên bố. Các giá trị và chuẩn mực của văn hóa công sở được ở nước ta trong giai đoạn hiện nay bao gồm:

Giá trị chủ đạo của văn hóa công sở nước ta vẫn được xác lập gắn với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hướng tới mục tiêu độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội, vì một nước Việt Nam dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh.

- Giá trị quyền lực chính trị: công sở là nơi đại diện cho quyền tự do cho nhân dân; quyền hạnh phúc cho con người, khẳng định quyền độc lập dân tộc.

- Các giá trị nghề nghiệp: công sở thể hiện chức năng phục vụ nhân dân cho nên trong giai đoạn hiện nay để đáp ứng đòi hỏi của thực tiễn công sở cần hướng tới sự chuyên nghiệp, phục vụ, dân chủ, công khai, minh bạch, trung thực và khách quan, tuân thủ luật pháp và thực hiện công bằng xã hội.

- Giá trị đạo đức, nhân văn: công sở không chỉ là cơ quan công quyền mà thông qua đó khẳng định, lan tỏa và chia sẻ các chuẩn mực của văn hóa công sở như: “cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”; tinh thần trách nhiệm; thái độ công tâm, tận tụy với công việc; không tham nhũng, quan liêu, hách dịch, của quyền...

*Thứ hai, các thể chế và thiết chế văn hóa trong cơ quan công quyền.*

Thể chế văn hóa công sở: công sở ra đời và hoạt động dựa trên những quy định mang tính pháp lý. Trong đó, công sở với tư cách là cơ quan quyền lực nhà nước được công bố một cách rõ ràng, cụ thể về: trách nhiệm, nghĩa vụ của cơ quan công quyền và đội ngũ cán bộ, công chức.

Thiết chế văn hóa công sở: bao gồm toàn bộ cơ sở vật chất, các trang thiết bị cơ sở hạ tầng đảm bảo điều kiện thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, bao gồm không gian cảnh quan kiến trúc, trang trí nội thất, bài trí công sở, các phương tiện công nghệ thông tin...các thiết chế văn hóa hỗ trợ phòng truyền thống, sơ đồ chỉ dẫn, hướng dẫn...

*Thứ ba, các giá trị văn hóa công sở của đội ngũ cán bộ, công chức*

Đội ngũ cán bộ, công chức là chủ thể văn hóa công sở, có vai trò quyết định quá trình xây dựng, phát triển, thực hiện các giá trị văn hóa công sở. Cán bộ, công chức Việt Nam là những người được các cơ quan nhà nước tuyển dụng, sau đó tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng, bố trí vào bộ máy công

quyền để thực hiện sứ mệnh và trách nhiệm mà Đảng, nhà nước và nhân dân giao phó, có trách nhiệm và nghĩa vụ sử dụng quyền lực nhà nước để quản lý xã hội.

### ***1.1.2. Văn hoá công vụ***

Văn hóa công vụ là văn hóa đặc thù của một tổ chức được xây dựng trên nền tảng các giá trị, chuẩn mực của cơ quan công quyền; được đội ngũ công chức tôn trọng, chia sẻ, thực hành, xác lập niềm tin, đạo đức, nếp sống, truyền thống và bản sắc của nền công vụ; giúp nâng cao năng lực, hiệu quả, hiệu lực thực thi công vụ và đạt được mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

Về cơ bản, văn hóa công vụ hàm chứa bốn đặc trưng: Tính hệ thống, gồm các yếu tố hữu hình và vô hình đan xen nhau cùng tác động đến nhận thức, thái độ và hành vi của mỗi thành viên trong hoạt động công vụ; Tính giá trị, giúp mỗi chủ thể công vụ nhận diện, đánh giá hiện trạng văn hóa công vụ trong hệ thống; Tính nhân sinh, để từng thành viên, đặc biệt là người đứng đầu trong đơn vị, tổ chức, cơ quan công quyền kiến tạo sự khác biệt về văn hóa; Tính lịch sử, với quá trình hình thành, phát triển của các giá trị truyền thống và hiện đại trong thực thi công vụ. Văn hóa công vụ không chỉ là cơ sở để khẳng định chất và lượng của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, của tổ chức trong hiện tại, mà còn thể hiện phẩm chất đạo đức, năng lực cá nhân của họ xét về mặt hệ giá trị con người Việt Nam, thể hiện hiệu lực, hiệu quả công vụ xét về mặt nền văn hóa công vụ trên con đường phát triển bền vững [48].

Trong phạm vi nghiên cứu đề tài, nhóm tác giả đề cập chủ yếu đến khái niệm “văn hoá công sở” với mục đích ngoài nghiên cứu về văn hoá công vụ, nhóm tác giả còn tập trung nghiên cứu về môi trường văn hoá công sở - đây là điểm khác biệt cần tập trung nghiên cứu, qua đó làm sâu sắc thêm các tiêu chí VHCS ở cơ sở.

### ***1.1.3. Chính quyền địa phương cơ sở***

Theo cách hiểu phổ biến của khoa học hành chính là chính quyền cấp thấp nhất. Ở Việt Nam hiện nay, chính quyền địa phương cấp thấp nhất được gọi là "cấp xã". Theo quy định tại Điều 118, Hiến pháp 1992, sửa đổi bổ sung năm 2001 và Luật Tổ chức hội đồng nhân dân và ủy ban nhân dân năm 2003, đối với cấp xã bao gồm: xã, phường và thị trấn. Chính quyền địa phương cơ sở là chính quyền được tổ chức ra nhằm bảo đảm, bảo vệ và phục vụ quyền, lợi ích của nhân dân, nhân dân là đối tượng cơ bản để chính quyền phục vụ. Dưới góc độ vai trò của nhà nước; nhân dân chính là chủ thể của quyền lực nhà nước. Theo đó, chính quyền địa phương cơ sở phải là chính quyền do nhân dân tổ chức ra, của nhân dân và hoạt động vì nhân dân.

Những biểu hiện căn bản của chính quyền địa phương cơ sở là: về tổ chức do nhân dân tổ chức ra và chịu trách nhiệm trước nhân dân; về hoạt động do cán bộ, công chức tiến hành phải xuất phát trên nền tảng lợi ích của nhân dân và vì nhân dân để phục vụ.

Chính quyền cấp xã về cơ bản đã thể hiện được quyền làm chủ của nhân dân, thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước. Về hoạt động của chính quyền cấp xã được phản ánh thông qua những giải pháp mà Chính phủ tiến hành trong thời gian qua như: cải cách thủ tục hành chính theo hướng xây dựng mô hình hành chính "một cửa, một dấu"; công khai các thủ tục hành chính xây dựng bộ thủ tục hành chính; mạnh dạn phân cấp chức năng, nhiệm vụ cho cấp xã trong thực hiện các nhiệm vụ y tế, văn hoá, giáo dục...[47].

Để chính quyền cấp xã phát huy được quyền làm chủ của nhân dân, thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước, cần thiết phải xây dựng quy chế VHCS và đưa ra các tiêu chí VHCS cụ thể để CB, CC tự đánh giá và sự tham gia của nhân dân, doanh nghiệp trong đánh giá chất lượng, hiệu quả, môi trường VHCS ở cấp xã, qua đó tạo động lực nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân của CB, CC, phát triển địa phương và nâng cao đời sống nhân dân.

#### ***1.1.4. Đặc điểm của văn hóa công sở***

*Thứ nhất, VHCS là văn hóa của một tổ chức xã hội đặc thù, trong đó đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước thay mặt nhân dân tổ chức, thực thi quyền lực nhà nước trong quản lý các lĩnh vực của đời sống xã hội.*

Đội ngũ cán bộ, công chức được nhà nước tuyển chọn, bồi dưỡng, sử dụng, bổ nhiệm theo vị trí việc làm và chức năng, nhiệm vụ cụ thể trong bộ máy nhà nước, được nhà nước và nhân dân tin cậy, giao phó cho nhiệm vụ đại diện cho nhân dân, cho pháp luật để quản lý xã hội, nhà nước. CB, CC được trả lương và đảm bảo các điều kiện làm việc và các chính sách xã hội khác nhằm tạo điều kiện để họ hoàn thành nhiệm vụ của mình theo quy định của luật pháp. Do đó đội ngũ CB, CC phải có trách nhiệm cao trong công việc.

*Thứ hai, VHCS đại diện cho ý chí, niềm tin và khát vọng của nhà nước, nhằm thực hành Hiến pháp, pháp luật pháp một cách tối ưu.*

Mọi hành động và quyết định của CB, CC đều dựa trên những cơ sở về mặt pháp lý để thực hiện, cho nên CB, CC luôn phải thể hiện tính khoa học, tính nghiêm túc và tính pháp lý trong thực thi nhiệm vụ.

*Thứ ba, VHCS được xây dựng trên nền tảng các giá trị và chuẩn mực văn hóa của cơ quan công quyền, góp phần nâng cao năng lực, phẩm chất phục vụ nhà nước phục vụ nhân dân của các cơ quan công quyền và đội ngũ CB, CC*

Các giá trị văn hóa và các chuẩn mực văn hóa của VHCS mang tính đại diện cho mong muốn của xã hội về một nhà nước dân chủ, kỷ cương, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả. Trong đó, đội ngũ cán bộ, công chức phải là người làm gương đi đầu, tạo nên uy tín và sự liêm chính, nghiêm minh của bộ máy nhà nước.



*Thứ tư, văn hóa công sở có tính chất liên thông và lan tỏa giữa văn hóa công sở này với văn hoá công sở khác, giữa VHCS nói chung với văn hóa của toàn thể xã hội, tạo nên sự tương tác, hỗ trợ và ảnh hưởng đến nhau.*

Tính liên thông thể hiện giữa các công sở luôn có những giá trị chuẩn mực VHCS chung có tính tương đồng, VHCS ở cơ quan đơn vị này có thể được kế thừa và phát huy ở VHCS ở cơ quan khác.

Tính lan tỏa của văn hóa công sở thể hiện ở sự cảm hóa, thuyết phục, hấp dẫn của bộ máy công quyền đối với đối tượng phục vụ là nhân dân. Qua đó người dân tin cậy, trân trọng, cảm mến và sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ đội ngũ CB, CC và bộ máy công quyền thực hiện nhiệm vụ. Nếu đội ngũ CB, CC của các cơ quan công quyền yếu kém, làm mất lòng dân, vi phạm kỷ luật, kỷ cương sẽ gây tác động xấu, ảnh hưởng đến niềm tin của xã hội vào bộ máy nhà nước.

#### ***1.1.5. Xây dựng văn hóa công sở***

Trong giai đoạn hiện nay, xây dựng văn hóa công sở có vai trò vô cùng quan trọng, điều này được cụ thể hoá thông qua các nội dung cơ bản sau:

*Một là, xây dựng văn hóa công sở là điều kiện cơ bản đảm bảo 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.*

Khi được hình thành, VHCS tạo ra niềm tự tin tinh thần cho đội ngũ CB, CC và trong tổ chức bộ máy nhà nước, định hướng, đánh giá và điều chỉnh hành vi của tổ chức và cá nhân trong bộ máy công quyền.

*Hai là, xây dựng văn hóa công sở có vai trò quan trọng đối với việc tăng cường khát vọng, lý tưởng xã hội và sự cống hiến của đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước cho sự nghiệp phát triển chung của đất nước*

Xây dựng văn hóa công sở có ý nghĩa quan trọng để mỗi cán bộ, công chức tự ý thức và nâng cao tính chủ động, tích cực trong việc thực hiện những

nhiệm vụ được giao, nâng cao tính tự giác, tinh thần kỷ luật, tinh thần hợp tác, tính liêm chính, tự trọng, tự chịu trách nhiệm để hoàn thành nhiệm vụ.

*Ba là, xây dựng văn hóa công sở giúp tăng cường tinh kỷ cương, kỷ luật, đạo đức công quyền và trách nhiệm xã hội của từng cán bộ, công chức và tập thể trong xây dựng cơ quan công quyền, tạo lập tâm gương tốt để xã hội tin cậy và noi theo.*

Công sở là cơ quan hành chính nhà nước ở các địa phương. Trong đó đội ngũ CB, CC nhà nước thay mặt nhà nước thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao. Do đó, đòi hỏi họ phải vừa có đức vừa có tài, đồng thời phải đảm bảo tính kỷ cương, kỷ luật, đạo đức công quyền và trách nhiệm xã hội. Qua đó không chỉ giúp đội ngũ CB, CC hoàn thành nhiệm vụ, chức trách được giao mà còn góp phần hoàn thiện nhân cách, phẩm chất, năng lực của đội ngũ CB, CC, là tấm gương để xã hội noi theo.

*Bốn là, xây dựng văn hóa công sở là cơ sở để chống lại các tiêu cực xã hội trong các cơ quan công quyền, làm trong sạch bộ máy nhà nước chống các biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong nội bộ.*

Trong thời kỳ phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế, bên cạnh những thành tựu đạt được trong quá trình xây dựng bộ máy nhà nước và đội ngũ CB, CC nhà nước, chúng ta cũng đang phải đối mặt với tình trạng xuống cấp về tư tưởng, đạo đức, lối sống, tình trạng "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong một bộ phận CB, CC. Vì vậy, xây dựng VHCS góp phần đặc biệt quan trọng vào chống suy thoái về tư tưởng, đạo đức, lối sống của CB, CC, củng cố niềm tin của nhân dân vào sự lãnh đạo của Đảng và quản lý của Nhà nước, góp phần xây dựng nền công vụ trong sạch, liêm chính, dân chủ và trách nhiệm cao trước nhân dân và xã hội.

#### ***1.1.6. Tầm quan trọng của văn hoá công sở***

Trong tiến trình hội nhập quốc tế sâu rộng và cải cách nền hành chính nhà nước mang tính chuyên nghiệp, hiện đại hướng đến xây dựng chính phủ kiến tạo, phục vụ thì việc xây dựng VHCS có vai trò quan trọng như sau:

*Văn hóa công sở góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, văn minh, hiện đại.* VHCS tạo điều kiện cho mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước và nhân dân thông qua quá trình thực hiện công vụ, thủ tục hành chính hoặc qua hoạt động giao tiếp hành chính trở nên hiệu quả và chuyên nghiệp. VHCS tạo thành sợi dây kết nối, gắn kết các thành viên trong cơ quan lại với nhau, tạo sự đồng thuận giữa lãnh đạo với nhân viên, thủ trưởng cơ quan, đơn vị. Tác động đến xây dựng và hoàn thiện nền hành chính công vụ phục vụ và kiến tạo và có ảnh hưởng tốt đến toàn xã hội. Vì vậy, VHCS phải dựa trên những giá trị, chuẩn mực cơ bản, hướng tới xây dựng phong cách ứng xử chuyên nghiệp, đậm chất văn hoá của CB, CC, viên chức gắn với tăng cường kỷ luật, kỷ cương, bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan, tổ chức. Đối với mỗi cơ quan, đơn vị, VHCS luôn gắn với việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống công vụ, phục vụ lợi ích nhà nước, Nhân dân và xã hội. Thực hiện tốt VHCS ở cơ quan, đơn vị sẽ tạo nên giá trị, thương hiệu của cơ quan, tổ chức góp phần hình thành mối quan hệ phối hợp, tạo môi trường công vụ lành mạnh, văn minh. VHCS có sức ảnh hưởng lớn đến hiệu quả, mục tiêu, công tác điều hành và sự phát triển bền vững của cơ quan, đơn vị đó.

*VHCS là động lực để hoàn thiện, phát triển toàn diện cho CB, CC.* CB, CC là chủ thể xây dựng, định hình VHCS, đồng thời VHCS với những giá trị bền vững của nó sẽ tác động trở lại đối với việc hoàn thiện nhân cách, phẩm chất, năng lực của mỗi CB, CC. Những giá trị mà VHCS mang lại không chỉ là các giá trị tinh thần mà còn hướng đến các giá trị về hoàn thiện con người

và tổ chức tạo ra tính bền vững, hoạt động có hiệu lực và hiệu quả. VHCS cũng có sự kế thừa và tiếp thu có chọn lọc những giá trị văn hóa từ bên trong và bên ngoài công sở, tạo nên những chuẩn mực, tiêu chí để định hướng thái độ, hành vi ứng xử của CB, CC. Qua đó, CB, CC hoàn thiện các giá trị đạo đức và văn hoá, hạn chế và tránh được hành vi quan liêu, hạch sách, cửa quyền...trong giao tiếp hành chính với người dân, doanh nghiệp.

*Văn hóa công sở tạo điều kiện cho các bên tham gia vào quan hệ hành chính ở công sở thực hiện quyền lợi và nghĩa vụ của mình.* VHCS thể hiện mối quan hệ giữa nhà nước và nhân dân thông qua quá trình giao tiếp hành chính góp phần hình thành nên những chuẩn mực, quy tắc ứng xử. Mối quan hệ ứng xử giữa người dân với CB, CC, viên chức và giữa các thành viên trong công sở với nhau phải được cân bằng bằng cán cân của hệ thống các tiêu chí, quy tắc VHCS. VHCS giúp cho CB, CC, viên chức và người dân biết phương hướng, cách thức giải quyết công việc, giúp họ hiểu rõ những công việc cần làm, phải làm và nên làm; đặc biệt giúp họ thực hiện quyền và nghĩa vụ một cách hiểu biết, tự nguyện.

### ***1.1.7. Các tiêu chí văn hoá công sở***

Căn cứ vào những quy định của Nhà nước về VHCS: Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế Văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ, theo nhóm tác giả tiêu chí VHCS thể hiện ở các nội dung cơ bản như sau:

#### ***a) Tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức:***

- 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, bao gồm:

- 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. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào “tư duy nhiệm kỳ”.

- Phải có ý thức tổ chức kỷ 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.

- Không được gây khó khăn, phiền hà, vùi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

- Cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ thuộc quyền quản lý; không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm người thân quen; chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

*b) Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức:*

- 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 lý 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 bè phái 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.

- Cán bộ, công chức, viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý không được duy ý chí, áp đặt, bảo thủ; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến của cấp dưới; gương mẫu trong giao tiếp, ứng xử.

*c) Chuẩn mực về đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức:*

- Cán bộ, 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 kỷ, ganh ghét, đố kỵ.

- Cán bộ, công chức, viên chức không được đánh bạc, sa vào các tệ nạn xã hội; không được sử dụng đồ uống có cồn trong thời gian làm việc và giờ nghỉ trưa; hút thuốc lá đúng nơi quy định; phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, phiến diện, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ.

- 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.

*d) Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức:*

Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi 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 [36].

#### ***1.1.8. Các yếu tố tác động đến VHCS***

VHCS nội hàm phong phú, đa dạng nên văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính chịu sự tác động của nhiều nhân tố, từ các nhân tố khách quan và các nhân tố chủ quan. Cụ thể:

##### ***Thứ nhất, điều kiện kinh tế - xã hội địa phương***

Về điều kiện kinh tế - xã hội địa phương được hiểu những điều kiện về kinh tế như các thế mạnh về cơ cấu kinh tế (cơ cấu ngành, vùng, thành phần kinh tế...) về thành phần dân tộc, tôn giáo, tâm lý, tập quán sinh hoạt, lối sống... Nhìn chung điều kiện kinh tế - xã hội địa phương tạo ra đặc trưng và tính chất riêng có.

Về điều kiện kinh tế - xã hội địa phương cũng là một trong những nhân tố ảnh hưởng tới VHCS địa phương. Ở những nơi có những điều kiện kinh tế - xã hội thuận lợi như kinh tế phát triển, trình độ dân trí cao, cơ sở vật chất đảm bảo, có đội ngũ CB, CC đáp ứng được năng lực chuyên môn nghiệp vụ... sẽ có môi trường và điều kiện để triển khai VHCS dễ dàng và hiệu quả hơn. Ngược lại, ở những nơi những điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, không thuận lợi, sẽ có nhiều khó khăn, bất cập trong tổ chức, triển khai VHCS.

##### ***Thứ hai, thể chế chính trị, chức năng nhiệm vụ của cơ quan hành chính nhà nước địa phương***

Hiện nay, nước ta đang xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân, quyền lực

thuộc về nhân dân do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo. Nhân dân là chủ thể ủy quyền, trao quyền lực cho các cơ quan nhà nước và Nhân dân có quyền kiểm kiểm soát các cơ quan nhà nước.

Ở nước ta, chính quyền địa phương có vị trí hết sức quan trọng trong tổ chức bộ máy nhà nước, luôn được ghi nhận trong các bản hiến pháp. Hiến pháp năm 2013 đã đổi tên gọi của Chương từ “Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân” thành “Chính quyền địa phương”. Khẳng định rõ nét hơn vị trí, vai trò của chính quyền địa phương trong hệ thống hành chính thống nhất, thông suốt của một Nhà nước đơn nhất [44]. Chính quyền địa phương có hai loại nhiệm vụ: tổ chức và bảo đảm việc thi hành Hiến pháp và pháp luật tại địa phương, quyết định các vấn đề của địa phương do luật định; chịu sự kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước cấp trên. Điều 8 - Luật số: 77/2015/QH13 - Luật tổ chức chính quyền địa phương đã nêu: UBND do Hội đồng nhân dân cùng cấp bầu, là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước Nhân dân địa phương, Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên. UBND gồm Chủ tịch, Phó Chủ tịch và các Ủy viên.

Nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương ở huyện được cụ thể hoá trong Điều 24 - Luật số: 77/2015/QH13 - Luật tổ chức chính quyền địa phương: Tổ chức và bảo đảm việc thi hành Hiến pháp và pháp luật trên địa bàn huyện; Quyết định những vấn đề của huyện trong phạm vi được phân quyền, phân cấp theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan; Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn do cơ quan hành chính nhà nước cấp trên ủy quyền; Kiểm tra, giám sát tổ chức và hoạt động của chính quyền địa phương cấp xã; Chịu trách nhiệm trước chính quyền địa phương cấp tỉnh về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương ở huyện; Quyết định và tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm phát



huy quyền làm chủ của Nhân dân, huy động các nguồn lực xã hội để xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh trên địa bàn huyện.

Những yếu tố về thể chế chính trị và chính quyền địa phương ở Việt Nam có ảnh hưởng vô cùng quan trọng đến VHCS ở Việt Nam, trong đó biểu hiện trong quy tắc, quy chế làm việc; cách thức giao tiếp, hành vi ứng xử của CB, CC trong quá trình làm việc với đồng nghiệp và nhân dân (tổ chức, doanh nghiệp); phong cách làm việc CB, CC; năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của CB, CC; cách bài trí phòng làm việc, trụ sở, cảnh quan môi trường của các CQHCCN.

***Thứ ba, phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực và trình độ chuyên môn của CB, CC, ở các cơ quan hành chính nhà nước***

Đối với chính quyền cấp xã (phường, thị trấn), để xây dựng VHCS và hiện thực hoá các giá trị của VHCS cần một đội ngũ CB, CC có đủ đức và tài. Đại hội XIII của Đảng yêu cầu: “Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất, năng lực, uy tín, phục vụ nhân dân và sự phát triển đất nước” [11; tr. 178]. Điều này được biểu hiện cụ thể như sau:

*Thứ nhất, những biểu hiện về phẩm chất đạo đức, lối sống của CB, CC ở các cơ quan hành chính nhà nước được biểu hiện ở các nội dung sau:*

*Về nội dung phẩm chất chính trị:*

Có quan điểm, lập trường chính trị vững vàng trước mọi khó khăn, thử thách; giác ngộ và bảo vệ lợi ích của giai cấp công nhân, lợi ích của nhân dân lao động trung thành và kiên định với mục tiêu độc lập dân tộc gắn liền với chủ nghĩa xã hội. Quyết tâm hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị, góp phần thực hiện thắng lợi đường lối đổi mới của Đảng. Kiên quyết đấu tranh chống tư tưởng phản động, quan điểm sai trái của các thế lực thù địch và bảo vệ quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của

Nhà nước. Có ý thức tổ chức kỷ luật, gương mẫu thực hiện chủ trương đường lối, nghị quyết của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

*Về nội dung đạo đức, lối sống:*

Trung thành với Tổ Quốc, với Đảng, tôn trọng nhân dân phục vụ nhân dân; Cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; Thường xuyên học tập, tiến bộ; Có ý thức tổ chức kỷ luật nghiêm; Tự giác rèn luyện, chống chủ nghĩa cá nhân [15; tr. 296 - 298]

*Thứ hai, những biểu hiện về trình độ, năng lực của CB, CC ở các cơ quan hành chính nhà nước*

Trình độ, năng lực của cán bộ, công chức, viên chức gồm các yếu tố sau: Năng lực hiểu biết tri thức bao gồm: kiến thức về chủ nghĩa Mác-Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; quản lý nhà nước quản lý kinh tế - xã hội; kiến thức về một số ngành của khoa học tự nhiên, khoa học xã hội - nhân văn...; Nắm chắc các quy định, kiến thức liên quan đến giải quyết công việc mình phụ trách; Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin trong hoạt động công vụ; Kỹ năng là sự vận dụng kiến thức vào thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao, bao gồm: Kỹ năng triển khai những công việc; Kỹ năng phối hợp hoạt động; Kỹ năng tham gia công tác xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị; Kỹ năng thu thập, xử lý thông tin và điều chỉnh kịp thời... [15; tr. 300 – 301].

Phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực và trình độ chuyên môn của CB, CC ở cấp xã (phường, thị trấn) ảnh hưởng đến hiệu quả công tác cũng như chất lượng, uy tín của công sở trước nhân dân và xã hội. Qua đó cũng ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng VHCS của từng địa phương. Nếu CB, CC tuân thủ đúng các quy định, quy tắc của cơ quan, các quy định của pháp luật, đáp ứng các yêu cầu về phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn ... sẽ góp phần củng cố và phát triển công sở, địa phương nói chung, qua đó tạo sự lan

toả các giá trị tốt đẹp đến đồng nghiệp và người dân, khẳng định uy tín của chính quyền với nhân dân và xã hội. Ngược lại, nếu CB, CC không tuân thủ đúng các quy định, quy chế của cơ quan, vi phạm pháp luật, không tu rèn phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực chuyên môn yếu kém... sẽ làm ảnh hưởng đến hiệu quả công tác, mất niềm tin của nhân dân với chính quyền và chế độ.

### ***Thứ tư, phong tục tập quán địa phương***

Phong tục tập quán là những thói quen văn hóa có tính dân tộc và tính lịch sử được hình thành trong đời sống của con người, trở thành những chuẩn mực văn hóa được mọi người thừa nhận và tuân theo.

Mỗi một chính quyền địa phương đều được xây dựng trên những điều kiện địa lý tự nhiên nhất định. Điều kiện địa lý tự nhiên là một trong những cơ sở nảy sinh phong tục, tập quán nhất định. Trong quá trình thực thi nhiệm vụ mà nhà nước và nhân dân giao phó, chính quyền địa phương phải căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình để phát huy những mặt mạnh của phong tục, tập quán còn phù hợp với sự phát triển của xã hội. Đồng thời cũng cần định hình xây dựng những quy định, quy tắc văn hoá công sở để CB, CC căn cứ vào đó để thực hiện, đáp ứng đòi hỏi công tác.

Tuy nhiên, phong tục tập quán cũng ảnh hưởng không nhỏ đến VHCS, đối với mỗi chính quyền địa phương, ngoài việc căn cứ vào các quy định của pháp luật, thì bản thân chính quyền địa phương cũng phải căn cứ vào phong tục tập quán của từng địa phương để xây dựng các quy định, quy tắc ứng xử phù hợp, sao cho vừa phát huy được những lợi thế tích cực của phong tục tập quán, vừa không mâu thuẫn với các quy định của VHCS.

Trong quá trình xây dựng VHCS hiện nay phải tiếp thu, kế thừa những giá trị truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, đồng thời 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.

### ***Thứ năm, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030***

Chính phủ vừa ban hành Nghị quyết số 76/NQ-CP Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030. Cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021- 2030 tập trung vào 6 nội dung, đó là: Cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính (TTHC), cải cách tổ chức bộ máy hành chính Nhà nước, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công và xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số. Một trong những nhiệm vụ của Chương trình là tăng cường kỷ luật đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức - chủ thể của văn hóa công sở - có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của đất nước. Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030 là một trong những cơ sở để góp phần hoàn thiện VHCS, đồng thời tạo động lực để cải cách nền hành chính nhà nước theo hướng hiện đại, công khai, minh bạch, hiệu quả.

CCHC và VHCS có mối quan hệ biện chứng tác động qua lại. CCHC là tiền đề động lực để hiện thực hoá VHCS, ngược lại VHCS là động lực để thúc đẩy CCHC. Mục tiêu chính của CCHC là xây dựng một nền hành chính dân chủ, hiện đại, đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực để quản lý có hiệu lực, hiệu quả các công việc của Nhà nước, làm đòn bẩy hữu hiệu để xây dựng môi trường công sở văn minh sạch đẹp, hiện đại. Tuy nhiên, CCHC là quá trình chuyển đổi liên quan đến những vấn đề cơ bản của hệ thống thể chế, tổ chức

bộ máy và quản lý nguồn nhân lực của nền hành chính. CCHC vừa có tính cấp bách vừa có tính phức tạp, lâu dài nên phải triển khai thường xuyên, liên tục. Mục tiêu cơ bản CCHC không thay đổi nhưng cách thức CCHC phải linh hoạt theo sự biến đổi của tình hình thực tiễn trong nước và quốc tế. Nội dung tổng thể của CCHC phải gắn với mục tiêu phát triển các cơ quan hành chính nhà nước theo hướng toàn diện, nhất quán, có sự chỉ đạo thống nhất từ trung ương tới cơ sở, với bước đi vững chắc, có trọng tâm và phương pháp khoa học, nhân rộng khoa học, có lộ trình để tạo sự đồng thuận xã hội cao nhất. Để tạo động lực cho môi trường văn hoá công sở phát triển đáp ứng yêu cầu đòi hỏi của thực tiễn, cần đẩy mạnh CCHC trên ba phương diện chủ yếu: hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật nhằm thúc đẩy VHCS phát triển nhanh và bền vững, tạo tiền đề để hội nhập quốc tế; xây dựng bộ máy hành chính năng động, cởi mở, hiệu quả, nhạy bén với yêu cầu của văn hoá công sở; nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, đáp ứng yêu cầu của thời kỳ mới.

## **1.2. Các văn bản làm căn cứ nghiên cứu**

### ***1.2.1. Các văn bản của Đảng, Nhà nước***

Căn cứ vào các văn bản dưới đây của Thủ tướng chính phủ đã thể hiện tính hệ thống trong việc ban hành, tổ chức triển khai VHCS. Cụ thể:

Về phía định hướng lãnh đạo của Đảng có: Kết luận số 76-KL/TW ngày 04/6/2020 của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 33-NQ/TW đã chỉ ra “xây dựng và phát triển văn hóa, con người là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của cả hệ thống chính trị”; “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của Nhà nước về xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước”;

Về phía các cơ quan trong bộ máy nhà nước có các quyết định và quy chế của Thủ tướng Chính phủ như: Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế văn hóa công sở tại

các cơ quan hành chính nhà nước; Chỉ thị số 05/2008/CT-TTg ngày 31/01/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc nâng cao hiệu quả sử dụng thời giờ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; Chỉ thị 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Quyết định 45/2018/QĐ-TTg ngày 09/11/2018 quy định chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước...; Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Ngày 19 tháng 5 năm 2019, Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Hội đồng Thi đua - Khen thưởng Trung ương đã phát động Phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở”; Quyết định số 733/QĐ-TTg, ngày 14/6/2019 của Thủ tướng Chính phủ 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 hoá công sở” giai đoạn 2019 – 2025...

Về phía Bộ Nội vụ có Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18/4/2019 của Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án Văn hóa công vụ; Công văn số 887/BNV-VKH ngày 10/3/2022 của Bộ Nội vụ về việc sơ kết 03 năm thực hiện Đề án Văn hóa công vụ và đề xuất xây dựng văn bản quy định về Văn hóa công vụ...

Ngoài ra, văn hoá công sở liên quan trực tiếp đến cán bộ, công chức nên cần phải căn cứ vào: Luật cán bộ, công chức năm 2008; Luật số 52/ 2019/QH 14 Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của luật cán bộ, công chức và luật viên chức ngày 25/11/2019; Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015.

### ***1.1.2. Các văn bản của tỉnh Bình Phước***

Căn cứ vào các văn bản của Đảng và nhà nước, để tổ chức, triển khai VHCS, UBND tỉnh Bình Phước và các sở, ngành đã cụ thể hoá thành các kế hoạch cụ thể thông qua các văn bản sau:

Về phía UBND tỉnh: Quyết định 54/2007/QĐ- UBND của UBND tỉnh Bình Phước ngày 21/10/2007 Ban hành quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp của nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Phước; Kế hoạch số 167/KH-UBND Ngày 09/7/2019 của UBND tỉnh Bình Phước về việc tổ chức triển khai thực hiện Phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở" giai đoạn 2019 - 2025 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 13/8/2019 của UBND tỉnh Bình Phước về việc triển khai thực hiện Quyết định số 1847/ QĐ- TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án Văn hoá công vụ;

Về phía một số sở ban ngành: Quyết định số 28 /QĐ-SNV Ngày 19/01/2022 của Sở Nội vụ tỉnh Bình Phước về việc Ban hành Quy định về đối tượng, tiêu chuẩn đối với điển hình tiên tiến trong phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, chức thi đua thực hiện văn hóa công sở"; Quyết định số 534/ QĐ-SVHTTDL, ngày 12/3 /2020 của Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Bình Phước ban hành tiêu chí và thang điểm đánh giá công chức, nhân viên thực hiện phong trào thi đua văn hoá công vụ hàng tháng;

Liên quan đến cải cách hành chính và chuyển đổi số có tác động rất lớn đến VHCS, UBND tỉnh Bình Phước ban hành Kế hoạch 162/KH-UBND phát động phong trào thi đua “Chuyển đổi số giai đoạn 2022-2025” trên địa bàn tỉnh Bình Phước;

Ở cấp huyện trong tỉnh Bình Phước tiếp tục triển khai và cụ thể hoá quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước, triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ theo chỉ đạo của UNND tỉnh và Sở nội vụ tỉnh.

### **1.3. Văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay**

### ***1.3.1. Mục đích văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay***

Việc thực hiện văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước nhằm các mục đích sau đây:

Mang lại lợi ích tập thể, bảo đảm phục vụ nhân dân và tổ chức, doanh nghiệp hiệu quả, đảm bảo chức năng, nhiệm vụ được giao của các cơ quan hành chính nhà nước, thực thi công vụ với tinh thần trách nhiệm cao.

Góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lobi làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

Hình thành phong cách ứng xử chuẩn mực của cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ, hướng tới mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

Xây dựng môi trường công sở trở nên chuyên nghiệp, hiện đại, môi trường làm việc dân chủ và có sự tôn trọng, vui vẻ, hoà đồng, hợp tác.

Góp phần xây dựng môi trường văn hoá công sở xanh, sạch, đẹp, ở đó con người biết ứng xử hài hoà với thiên nhiên, giữ gìn vệ sinh công cộng và môi trường cảnh quan xanh, sạch, đẹp.

Xây dựng một nền nếp làm việc khoa học, với những nguyên tắc nhất định và cách vận hành đặc thù. Bảo đảm tính trang nghiêm, hiệu lực và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. CB, CC, viên chức phải tôn trọng kỷ luật cơ quan, phải chú ý đến danh dự của cơ quan trong cư xử với mọi người, đoàn kết và hợp tác trên những nguyên tắc chung, chống lại bệnh quan liêu, hách dịch, cơ hội, bè phái; đảm bảo kỷ cương, dân chủ.

### ***1.3.2. Chủ thể văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay***

Chủ thể chính tổ chức thực hiện, triển khai VHCS đó chính là CB, CC, viên chức nhà nước tại các cơ quan hành chính nhà nước ở tỉnh Bình Phước.

### ***1.3.3. Các tiêu chí văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay***



Căn cứ vào các văn bản Trung ương và của tỉnh Bình Phước, theo nhóm đề tài tiêu chí VHCS ở tỉnh Bình Phước gồm các nội dung như sau:

*Thứ nhất, về việc thực hiện quy chế làm việc của CB, CC được biểu hiện ở:*

Nghiêm túc chấp hành các quy định của cơ quan; Tuân thủ nghiêm túc thời gian làm việc; Tuân thủ nghiêm túc, đúng quy trình các thủ tục hành chính; Không lợi dụng vị trí công tác để bỏ nhiệm người thân quen; Chủ động xin thôi giữ chức vụ khi nhận thấy bản thân còn hạn chế về năng lực và uy tín.

*Thứ hai, về phẩm chất chính trị, đạo đức, tinh thần, thái độ làm việc của CB, CC được biểu hiện ở:*

Cán bộ, công 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 phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân, bao gồm:

- 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. Tâm huyết, tận tụy, gương mẫu làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao; không vướng vào “tư duy nhiệm kỳ”.

- Phải có ý thức tổ chức kỷ 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.

- Không được gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của cơ quan, tổ chức và người dân; không thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

*Thứ ba, về giao tiếp và hành vi ứng xử của CB, CC trong quá trình làm việc với đồng nghiệp và nhân dân (tổ chức, doanh nghiệp)*

Với nhân dân, hoạt động giao tiếp, ứng xử của CB,CC với nhân dân và doanh nghiệp, tổ chức khi giải quyết công việc phải đứng ở vị trí là CB, CC nhà nước, thay mặt Nhà nước để giao tiếp với công dân. Cách thức giao tiếp, hành vi ứng xử của CB, CC với nhân dân (tổ chức, doanh nghiệp) được biểu hiện ở: có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc; Thân thiện, nhiệt tình; Chủ động chào hỏi, giúp đỡ; Giải quyết công việc nhanh chóng, triệt để; Nghiêm túc, thận trọng; Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc; Tận tình hướng dẫn thủ tục cho người dân và tổ chức; Đón tiếp hướng dẫn tận tình, niềm nở, chu đáo; Tôn trọng Nhân dân, doanh nghiệp; Nét mặt vui vẻ, thái độ lịch sự, cư xử đúng mực; Làm việc có trách nhiệm, tận tình lắng nghe, hướng dẫn; Nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tư thế tác phong nghiêm túc. Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức, viên chức phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột. Trong giao tiếp và ứng xử, công chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc

*Với đồng nghiệp, căn cứ vào mối quan hệ công tác, trong quá trình phối hợp công tác với đồng nghiệp CB, CC cần có thái độ lịch sự, tôn trọng đồng nghiệp có tinh thần phối hợp, sẻ chia, đoàn kết tương trợ trong công tác. Ngoài ra, căn cứ vào mối quan hệ cần đảm bảo các yêu cầu sau:*

*Với cấp trên:* chấp hành các mệnh lệnh hành chính do cấp trên giao phó, làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, sáng tạo trong cách làm, nhiệt tình với công việc được giao phó.

*Với cấp dưới:* cán bộ lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ thuộc quyền quản lý cán bộ lãnh đạo, quản lý luôn hỗ

trợ đồng nghiệp cấp dưới, quan tâm, lắng nghe, chia sẻ ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của CB, CC mình phụ trách; phân công công việc, nhiệm vụ công bằng, hợp lý; luôn tận tâm với công việc, hướng dẫn giúp đỡ CB, CC cấp dưới; nhiệt tình với công việc...

CB, CC, viên chức tích cực tham gia các phong trào thi đua yêu nước do cơ quan, địa phương phát động, tổ chức. Bên cạnh đó, những việc CB, CC không được làm: trốn tránh trách nhiệm, thoái thác nhiệm vụ được giao; gây bè phái, mất đoàn kết; tự ý bỏ việc hoặc tham gia đình công; sử dụng tài sản của Nhà nước và của nhân dân trái pháp luật; lợi dụng, lạm dụng nhiệm vụ, quyền hạn...

*Thứ tư, về phong cách làm việc CB, CC ở các CQ HCNN:*

Phong cách làm việc CB, CC ở các cơ quan hành chính nhà nước được biểu hiện ở: Thi hành đúng pháp luật, đúng chức năng, thẩm quyền; Lịch sự, tôn trọng mọi người; Làm việc dân chủ, công khai; Sắp xếp, xử lý giải quyết công việc một cách khoa học, hiệu quả; Luôn lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của cấp dưới, đồng nghiệp, nhân dân; Đoàn kết, hỗ trợ lẫn nhau; Thời gian làm việc theo quy định của Nhà nước; Giải quyết công việc linh hoạt, nhanh chóng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật; Hướng dẫn cặn kẽ, dễ hiểu, đúng pháp luật trong giải quyết thắc mắc của người dân; Tích cực học tập nâng cao trình độ chuyên môn; Kết quả giải quyết công việc đạt hiệu quả, đáp ứng yêu cầu đề ra; Hỗ trợ người dân sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính; Luôn có ý thức nâng cao sáng kiến trong công việc để đạt hiệu quả cao nhất.

*Thứ năm, về trang phục CB, CC trong các CQ HCNN:* sạch sẽ, gọn gàng, lịch sự, trang nhã.

Trong các ngày lễ thì CB, CC đối với nam mặc áo trắng và quần tây tối màu, đối với nữ: mặc áo dài truyền thống (CB, CC là người dân tộc thiểu số có thể mặc trang phục dân tộc)

*Thứ sáu, môi trường VHCS (phòng làm việc, trụ sở, cảnh quan môi trường...)*

*Đối với cơ quan công sở:*

- Biển tên cơ quan: Cơ quan phải có biển tên được đặt tại cổng chính, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt và địa chỉ của cơ quan;

- Treo biển nội duy cơ quan dễ nhìn, nội dung dễ hiểu, dễ nhớ

- Treo Quốc huy, Quốc kỳ và một số khẩu hiệu đúng quy định, trích dẫn chính xác và rõ ràng nguồn trích dẫn.

- Công khai nội quy VHCS tại nơi dễ nhìn thấy

- Phòng làm việc: phòng làm việc phải có biển tên ghi rõ tên đơn vị, họ và tên, chức danh cán bộ, công chức. Việc sắp xếp, bài trí phòng làm việc phải bảo đảm sạch sẽ, lịch sự; gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý; Không lập bàn thờ, thấp hương, không đun, nấu trong phòng làm việc; Diện tích đủ tiêu chuẩn; Bố trí hợp lý, khoa học như: biển hiệu, bảng thông báo; Sử dụng hợp lý, tiết kiệm các phương tiện thiết bị làm việc, điện nước, điện thoại, máy điều hoà không khí.

- Khu vực để phương tiện giao thông: cơ quan có trách nhiệm bố trí khu vực để phương tiện giao thông của cán bộ, công chức, viên chức và của người đến giao dịch, làm việc. Không thu phí gửi phương tiện giao thông của người dân và doanh nghiệp đến giao dịch, làm việc.

*Đối với CB, CC:*

CB, CC đến cơ quan công tác cần đeo thẻ; sắp xếp phòng làm việc và bàn làm việc khoa học, sạch đẹp, gọn gàng, ngăn nắp; để phương tiện giao thông đúng nơi quy định; giữ gìn vệ sinh chung, không xả rác bừa bãi, giữ gìn

cảnh quan môi trường xung quanh, bảo vệ cây xanh, sử dụng điện, nước tiết kiệm.

Như vậy, các tiêu chí VHCS trên luôn có tính ràng buộc và tác động qua lại với nhau, cho nên xây dựng văn hóa công sở phải mang tính đồng bộ.

### **Tiểu kết chương I**

Trong những năm gần đây, đã có nhiều công trình nghiên cứu về VHCS nói chung. Các công trình nghiên cứu cũng đã đề cập tới nhiều góc độ khác nhau về VHCS. Trên cơ sở các công trình nghiên cứu trước đó, nhóm đề tài nghiên cứu về VHCS về các cơ quan hành chính cấp cơ sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay từ thực tiễn ở 03 đơn vị hành chính cấp huyện: thành phố Đồng Xoài, huyện Hớn Quản và huyện Đồng Phú hiện nay, trên cơ sở khái quát về cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn, nhóm đề tài cũng đã chỉ rõ khái niệm, tiêu chí, vai trò của VHCS, những nhân tố tác động tới VHCS để từ đó đưa ra những quan điểm về mục đích, chủ thể, nội dung của VHCS ở Bình Phước hiện nay.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VĂN HOÁ CÔNG SỞ Ở TỈNH BÌNH PHƯỚC HIỆN NAY - TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ ĐỒNG XOÀI, HUYỆN HÓN QUẢN, HUYỆN ĐỒNG PHÚ**

### **2.1. Khái quát về điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội huyện Hón Quản, huyện Đồng Phú và thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước**

Bình Phước là một tỉnh miền núi thuộc miền Đông Nam bộ, được tách ra từ tỉnh Sông Bé ngày 01/01/1997, thành tỉnh Bình Phước và tỉnh Bình Dương; Bình Phước có diện tích 6.876,6 km<sup>2</sup> (số liệu của Tổng cục Thống kê, năm 2019). Dân số là 997.766 khẩu, trong đó, đồng bào dân tộc thiểu số có 193.860 khẩu, chiếm 20,14% dân số toàn tỉnh; 41 dân tộc sinh sống phân tán, đan xen trên địa bàn 111 xã, phường, thị trấn của 11 huyện, thị xã, thành phố.

Huyện Hón Quản được tái lập theo Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 11/8/2009 của Chính phủ trên cơ sở chia tách và đổi tên một phần diện tích từ huyện Bình Long (cũ). Huyện có 13 xã, thị trấn. Dân số khoảng trên 96.000 người (năm 2020). Trong đó đồng bào dân tộc thiểu số chiếm 25% dân số toàn huyện, với các dân tộc Stiêng, Khome, Hoa, Tày,...

Đồng Phú là huyện trung du miền núi nằm ở phía Nam tỉnh Bình Phước thuộc vùng trung du miền Đông Nam Bộ, dân số của huyện 25.853 hộ với 98.182 khẩu. Tổng diện tích đất tự nhiên là 93.623 ha, với 11 đơn vị hành chính gồm các xã; có 30 thành phần dân tộc cùng sinh sống, trong đó dân tộc thiểu số chiếm tỷ lệ 19,86% dân số toàn huyện.

Ngày 01- 9 - 1999, Chính phủ ban hành Nghị quyết về việc thành lập thị xã Đồng Xoài (nay là thành phố Đồng Xoài). Đến ngày 05/9/2019, Đồng Xoài đã được Bộ Nội vụ công nhận là đơn vị hành chính loại I [2]. Tổ chức bộ máy Khối chính quyền: gồm 12 cơ quan chuyên môn với 104 biên chế và 44 đơn vị sự nghiệp công lập với 1520 người làm việc. Ủy ban nhân dân cấp xã có 8 đơn vị với 104 cán bộ, công chức và 176 người hoạt động không chuyên trách; có

156 người hoạt động không chuyên trách ở 52 ấp, khu phố. Đồng bào dân tộc thiểu số 5.147 người, chiếm 3,43%. Đơn vị hành chính gồm có 06 phường, 02 xã với 52 khu phố, ấp [1; tr 324 - 325].

## **2.2. Thực trạng công tác quán triệt, chỉ đạo, tổ chức thực hiện văn hoá công sở cấp cơ sở ở huyện Hớn Quản, Huyện Đồng Phú, thành phố Đồng Xoài hiện nay.**

Thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 13/8/2019 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ; Quyết định số 34/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 về quy định trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Quyết định số 1716/QĐ-UBND ngày 27/7/2020 về việc thành lập Tổ Kiểm tra liên ngành chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước; Chỉ thị số 18/CT-UBND ngày 29/12/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Thực hiện nhiệm vụ được phân công tại Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 13/8/2019 của UBND tỉnh về triển khai thực Đề án Văn hóa công vụ trên địa bàn tỉnh và theo chức năng nhiệm vụ được giao, trong thời gian qua, Sở Nội vụ - Cơ quan được giao làm đầu mối chủ trì triển khai thực hiện luôn chủ động, phối hợp đồng bộ, nhịp nhàng cùng các cơ quan, đơn vị và UBND các huyện, thị xã, thành phố triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án Văn hóa

công vụ trên địa bàn tỉnh qua đó đã góp phần nâng cao hơn nữa nhận thức của các cấp, các ngành, chính quyền địa phương, từ đó tạo sự chuyển biến rõ nét trong tinh thần, thái độ làm việc, hành vi, ứng xử... của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh. Trên cơ sở quy định của UBND tỉnh về tổ chức bộ máy, kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức,... các cơ quan, đơn vị, địa phương đã tổ chức quán triệt và triển khai đến toàn bộ CB, CC, viên chức.

Căn cứ vào các văn bản của Trung ương và tỉnh Bình Phước về VHCS, trong thời gian qua, UBND tỉnh Bình Phước luôn quan tâm chỉ đạo các cơ quan, đơn vị và UBND huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các nội dung về VHCS, kịp thời nêu gương người tốt, việc tốt, cách làm hay, sáng tạo, phê phán các hiện tượng cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định về VHCS.

Nhiều cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã có nhiều cách làm hay, mô hình hiệu quả như: Đài Phát thanh truyền hình và Báo Bình Phước tổ chức Chương trình nói chuyện Chuyên đề "Văn hóa công sở và Văn hóa Báo chí", Chương trình "Người Bình Phước nói lời hay, làm việc tốt". Đặc biệt trong năm 2020 tỉnh đã tổ chức được 02 lớp Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp ứng xử với 140 học viên tham dự. Ngoài ra, công tác tuyên truyền về VHCS tại các Sở, ngành, đơn vị luôn được đổi mới, thông tin ngắn gọn, gần gũi, dễ hiểu, dễ tiếp cận. Việc tổ chức triển khai được thực hiện bảo đảm nghiêm túc, chất lượng, hiệu quả, qua đó tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về ý thức và hành động; tự tu dưỡng, rèn luyện, nâng cao ý thức, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, tiếp tục xây dựng hình ảnh, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 (kèm theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021), trong



đó nêu rõ quan điểm “cải cách hành chính phải gắn với nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy và hành động sáng tạo; đổi mới lề lối làm việc, phương thức quản trị hiện đại”; Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030, trong đó chỉ đạo rõ cần phải “xây dựng hình ảnh đội ngũ công chức chuyên nghiệp, trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương, thân thiện và tận tình phục vụ Nhân dân”.

Trong thời gian qua, các cấp, các ngành chính quyền địa phương trên địa bàn tỉnh luôn quan tâm chỉ đạo, thực hiện nghiêm túc và đồng bộ các quy định về VHCS trên tất cả các ngành và lĩnh vực, tổ chức ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong hoạt động nội bộ của các cơ quan, đơn vị; nhằm nâng cao năng suất lao động, giảm hội họp, giấy tờ hành chính và chế độ báo cáo, tạo nền tảng phát triển Chính quyền điện tử, chính quyền số. Đồng thời, thực hiện tốt việc cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến mức độ cao và trên diện rộng cho người dân và doanh nghiệp; nghiêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính tại trụ sở nhằm làm cho hoạt động của cơ quan, đơn vị được minh bạch hơn, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn.

**2.3. Thực trạng thực hiện các tiêu chí VHCS tại tỉnh Bình Phước tại ba đơn vị hành chính cấp huyện: huyện Hớn Quản, Huyện Đồng Phú, thành phố Đồng Xoài hiện nay.**

### ***2.3.1. Kết quả đạt được và nguyên nhân***

*Thứ nhất, về việc thực hiện quy chế làm việc của CB, CC*

Để đảm bảo việc thực hiện Đề án Văn hóa công vụ trên địa bàn tỉnh thực hiện một cách hiệu quả, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 1716/QĐ-UBND ngày 27/7/2020 về việc thành lập Tổ Kiểm tra liên ngành chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước. Bên

cạnh đó, UBND tỉnh luôn quan tâm chỉ đạo các các Sở, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức rà soát nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị để kịp sửa đổi, bổ sung các quy định có liên quan đến VHCS thuộc thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi các quy định có liên quan đến VHCS; hình thành phong cách, lề lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ, công vụ. Thực hiện nghiêm việc siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định về VHCS. Hằng năm, UBND tỉnh đều ban hành các Kế hoạch về việc kiểm tra công tác chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh và chỉ đạo Tổ kiểm tra liên ngành chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tổ chức kiểm tra thường xuyên và đột xuất về công tác kỷ cương, kỷ luật hành chính tại các cơ quan, đơn vị. Kết quả, trong 03 năm kiểm tra được 81 đợt tại cơ quan, đơn vị. Qua kiểm tra, Tổ kiểm tra đã kịp thời nhắc nhở và chấp hành những những sai sót của cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan trong việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính. Qua đó, đã tạo được sự chuyển biến rõ nét trong nhận thức, hành động và tác phong làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Hầu hết, cán bộ, công chức ở ba đơn vị hành chính cấp huyện về cơ bản đều đáp ứng được các yêu cầu về năng lực chuyên môn công tác. Lãnh đạo UBND xã (phường, thị trấn) đã quan tâm trong việc chỉ đạo rà soát, xây dựng, bổ sung, hoàn thiện, tổ chức thực hiện các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, đạo đức công vụ theo Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 08/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ, thực hiện tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính.

*Thứ hai, về phẩm chất chính trị, đạo đức và tinh thần, thái độ làm việc của CB, CC*

Hầu hết, cán bộ, công chức ở ba đơn vị hành chính cấp huyện có quan điểm, lập trường chính trị vững vàng trước mọi khó khăn, thử thách; giác ngộ và bảo vệ lợi ích của giai cấp công nhân, lợi ích của nhân dân lao động; trung thành và kiên định với mục tiêu độc lập dân tộc gắn liền với chủ nghĩa xã hội. Quyết tâm hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị, góp phần thực hiện thắng lợi đường lối đổi mới của Đảng. Gương mẫu thực hiện chủ trương đường lối, nghị quyết của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Hầu hết, cán bộ, công chức người lao động luôn thường xuyên tự học tập, tu dưỡng, rèn luyện đạo đức, tác phong, lối sống của bản thân, thường xuyên học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. 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 kỷ, ganh ghét, đố kỵ; Trung thành với Tổ Quốc, với Đảng, tôn trọng nhân dân phục vụ nhân dân; Thường xuyên học tập, tiến bộ; Có ý thức tổ chức kỷ luật nghiêm; Tự giác rèn luyện, chống chủ nghĩa cá nhân. Tuân thủ kỷ luật phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, phiến diện, một chiều ảnh hưởng đến thực thi nhiệm vụ.

*Thứ ba, về giao tiếp và hành vi ứng xử của CB, CC trong quá trình làm việc với đồng nghiệp và nhân dân (tổ chức, doanh nghiệp)*

Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức ở UBND xã (phường), huyện (thị xã, thành phố) ở tỉnh Bình Phước, đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, liêm chính, minh bạch, hiệu quả trong hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính hướng tới mục tiêu nâng cao văn hóa công sở, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lề lối làm việc chuẩn mực của CB, CC.

Căn cứ vào Bảng 4: Những biểu hiện về thái độ, ứng xử, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ, công chức ở huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài (điều tra xã hội học CB, CC), nhìn chung có điểm chung đó là: Giao tiếp, ứng xử với người dân trong giải quyết công việc đối với tổ chức và nhân dân: luôn tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc. 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. Tại UBND xã, phường, thị trấn ở tỉnh Bình Phước trong những năm qua chưa phát sinh trường hợp hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà, kéo dài thời gian xử lý công việc của tổ chức và cá nhân. Thực hiện đúng quy định về cơ chế một cửa trong tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC. Cập nhật các TTHC mới một cách kịp thời, đúng quy định tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức thực hiện và tìm hiểu, hạn chế tối đa việc người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần.

Tại huyện Đồng Phú, UBND 2 xã đã cụ thể hoá các nội dung CB, CC, người lao động thực hiện 11 nguyên tắc giao tiếp, ứng xử với nhân dân gồm: Dân đến được chào hỏi; Dân ở, luôn nở nụ cười; Dân hỏi, luôn tư vấn; Dân yêu cầu, phải tận tâm; Dân cần, được thông báo; Dân vội, giải quyết nhanh; Dân chờ, được xin lỗi; Dân phàn nàn, phải lắng nghe; Dân chờ luôn chu đáo; Dân về được hài lòng; Dân khó, gọi: Chủ tịch Mai Xuân Long 0913.832.779, Chủ tịch: Hà Trung Tuấn: 0973.222.990.

Căn cứ vào Bảng 5: Đánh giá của QCND về thái độ, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài. Có thể khái quát một số nội dung cơ bản sau:

Trong Bảng 5, ở nội dung 5 (Nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tư thế tác phong nghiêm túc). Thường xuyên nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tư thế tác phong nghiêm túc: Cụ thể: ở Hớn Quản (42% ), ở Đồng Phú (48%), ở TP.

Đồng Xoài (62%). Trong Bảng 5, ở nội dung 7 (Chậm trả lời hoặc trả lời không cần nhìn mặt người dân). Không bao giờ CB, CC chậm trả lời hoặc trả lời không cần nhìn mặt người dân: Cụ thể: ở Hớn Quản (56% ), ở Đồng Phú (58%), ở TP. Đồng Xoài (76%). Trong Bảng 5, ở nội dung 8 (CB, CC thờ ơ, quan cách). Không bao giờ CB, CC thờ ơ, quan cách với QCND: Cụ thể: ở Hớn Quản (70% ), ở Đồng Phú (79%), ở TP. Đồng Xoài (88%). Nhìn chung CB, CC rất quan tâm đến phục vụ người dân, rất ít trường hợp thờ ơ, quan cách đối với QCND.

Trong Bảng 5, ở nội dung 9 (CB, CC chưa biết cách lắng nghe, hay phủ đầu người dân). Không bao giờ CB, CC chưa biết cách lắng nghe, hay phủ đầu QCND: Cụ thể: ở Hớn Quản (72% ), ở Đồng Phú (76%), ở TP. Đồng Xoài (86%). Nhìn chung CB, CC biết cách lắng nghe tâm tư, nguyện vọng QCND.

Trong Bảng 5, ở nội dung 10 (QCND không được chào hỏi, tiếp đón). Theo số liệu khảo sát không bao giờ QCND không được chào hỏi, tiếp đón: Cụ thể: ở Hớn Quản (74% ), ở Đồng Phú (70%), ở TP. Đồng Xoài (82%). Nhìn chung CB, CC luôn quan tâm tới chào hỏi, tiếp đón QCND, nhiều địa phương rất chủ động trong việc tiếp đón nhân dân như có phòng tiếp công dân với đầy đủ tiện nghi và có CB, CC thường trực ở phòng tiếp đón như ở phường Tân Đồng (Đồng Xoài) thậm chí một số lần đến khảo sát nhóm tác giả nhận thấy CB, CC ở bộ phận một cửa vẫn còn làm việc sau 17h.

Trong Bảng 5, ở nội dung 11 (CB, CC đòi hỏi lộ, những nhiễu QCND, doanh nghiệp). Theo số liệu khảo sát không bao giờ CB, CC đòi hỏi lộ, những nhiễu QCND: Cụ thể: ở Hớn Quản (94% ), ở Đồng Phú (94%), ở TP. Đồng Xoài (98%). Nhìn chung với cơ chế giám sát chặt chẽ như hiện nay, đồng thời với đó là việc lắp đặt hệ thống camera ở bộ phận một cửa (Phường Tân Đồng) CB, CC không dám đòi hỏi lộ, những nhiễu QCND, nhiều địa phương cán bộ

lãnh đạo cũng rất quan tâm đến việc quản lý nhắc nhở CB, CC trong việc tiếp đón nhân dân tận tình chu đáo, không được gây khó dễ cho nhân dân, doanh nghiệp.

Trong Bảng 5, ở nội dung 12 (CB, CC đùn đẩy trách nhiệm). Theo số liệu khảo sát không bao giờ CB, CC đùn đẩy trách nhiệm: Cụ thể: ở Hớn Quản (86%), ở Đồng Phú (92%), ở TP. Đồng Xoài (94%). Nhìn chung với cơ chế quản lý trong điều kiện cải cách nền hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 hiện nay, CB, CC phải đảm nhận khối lượng công việc lớn, tuy nhiên mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyên môn nghiệp vụ càng phải đảm bảo tính chất chuyên nghiệp, hiện đại, do đó các cơ quan không ngừng gắn trách nhiệm với vị trí công tác, cho nên rất ít trường hợp CB, CC có thái độ đùn đẩy trách nhiệm.

Bên cạnh đó, hầu hết, cán bộ, công chức ở ba đơn vị hành chính cấp huyện trong giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không bẽ phái gây mất đoàn kết nội bộ cơ quan; tôn trọng, bảo vệ và không làm hại đến uy tín, danh dự của đồng nghiệp; luôn lắng nghe, tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp.

*Thứ tư, về phong cách làm việc CB, CC ở UBND xã (phường, thị trấn) ở ba đơn vị hành chính cấp huyện: TP Đồng Xoài, huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú*

Ở ba đơn vị hành chính cấp huyện (huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài) nhìn chung CB, CC đáp ứng được các yêu cầu về trình độ, năng lực, nắm vững và nghiêm túc thực hiện kiến thức về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; quản lý nhà nước quản lý kinh tế - xã hội, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ. Ở bộ phận một cửa, công tác tuyển dụng thực hiện theo các quy định của nhà nước: CB, CC nắm chắc các quy định, kiến thức

liên quan đến giải quyết công việc mình phụ trách; Sử dụng thành thạo công nghệ thông tin trong hoạt động công vụ; thường xuyên cập nhật kiến thức. Hàng năm, UBND xã, phường, huyện, thành phố ở tỉnh Bình Phước đã cử công chức tham dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn chuyên môn nghiệp vụ do Trường Chính trị, trung tâm bồi dưỡng chính trị huyện, Sở thông tin và truyền thông tổ chức...

Căn cứ vào Bảng 2: Ở ba đơn vị hành chính cấp huyện (huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài) nhìn chung CB, CC tuân thủ nghiêm túc nội quy cơ quan, thời gian làm việc thực hiện tương đối nghiêm túc nhất là bộ phận một cửa. Tuân thủ nghiêm túc các thủ tục hành chính; chấp hành các mệnh lệnh hành chính do cấp trên giao phó, hỗ trợ đồng nghiệp cấp dưới, đoàn kết tương trợ trong công tác.

Trong Bảng 4, ở nội dung 1 (Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời) thì ở mỗi đơn vị hành chính cấp huyện kết quả điều tra có sự khác nhau: thường xuyên giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời: ở Hớn Quản (78%), ở Đồng Phú (74%), ở TP. Đồng Xoài (84%). Ở nội dung 2 (Phân công công việc hợp lý, công bằng, khách quan), ở mỗi đơn vị hành chính cấp huyện kết quả điều tra có sự khác nhau: Thường xuyên có sự phân công công việc hợp lý, công bằng, khách quan. Cụ thể: ở Hớn Quản (74%), ở Đồng Phú (78%), ở TP. Đồng Xoài (84%).

Có thể khẳng định trong ba đơn vị hành chính thì TP. Đồng Xoài được đánh giá cao nhất về quyết công việc nhanh chóng, kịp thời bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân: Ở Đồng Xoài đội ngũ CB, CC tương đối đảm bảo về số lượng và chất lượng, tinh thần thái độ làm việc, năng lực CB, CC và các điều kiện về cơ sở vật chất và hệ thống máy tính, đường truyền tương đối hiện đại đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ công tác. Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời gắn liền với nắm chắc các quy định, kiến thức liên quan đến giải

quyết công việc mình phụ trách. Thường xuyên nắm chắc các quy định, kiến thức liên quan đến giải quyết công việc mình phụ trách, trong đó ở TP. Đồng Xoài được đánh giá cao nhất là (96%), còn ở Hớn Quản (92% ), ở Đồng Phú (88%).

Trong Bảng 4, ở nội dung 4 (Giải quyết công việc linh hoạt, nhanh chóng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật). Thường xuyên giải quyết công việc linh hoạt, nhanh chóng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật: Cụ thể: ở Hớn Quản (84% ), ở Đồng Phú (90%), ở TP. Đồng Xoài (94%). Ở nội dung 5 (Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cận kẽ, dễ hiểu). Thường xuyên hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cận kẽ, dễ hiểu: Cụ thể: ở Hớn Quản (90% ), ở Đồng Phú (92%), ở TP. Đồng Xoài (94%). Ở nội dung 6 (Ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa công tác quản lý, điều hành, tác nghiệp). Thường xuyên ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa công tác quản lý, điều hành, tác nghiệp : Cụ thể: ở Hớn Quản (74% ), ở Đồng Phú (82%), ở TP. Đồng Xoài (96%). Ở nội dung 7 (Hướng dẫn người dân sử dụng công nghệ thông tin trong tra cứu, đăng ký, kê khai, giải quyết các thủ tục hành chính). Thường xuyên hướng dẫn người dân sử dụng công nghệ thông tin trong tra cứu, đăng ký, kê khai, giải quyết các thủ tục hành chính: Cụ thể: ở Hớn Quản (70% ), ở Đồng Phú (74%), ở TP. Đồng Xoài (92%). Có thể nhận thấy TP. Đồng Xoài là đơn vị đạt tỷ lệ phần trăm cao nhất trong đánh giá của người dân, được biểu hiện ở: giải quyết công việc linh hoạt, nhanh chóng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật; hướng dẫn cận kẽ, dễ hiểu, đúng pháp luật trong giải quyết thắc mắc của người dân; kết quả giải quyết công việc đạt hiệu quả, đáp ứng yêu cầu đề ra; hỗ trợ người dân sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính ...

*Thứ năm, về trang phục CB, CC trong các CQHCCN: sạch sẽ, gọn gàng, lịch sự, trang nhã.*



UBND ba đơn vị hành chính cấp huyện Đồng Xoài, Đồng Phú, Hớn Quản CB, CC luôn chấp hành tốt các quy định về trang phục, trong thời gian làm việc luôn mặc gọn gàng, lịch sự, có đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định. Theo số liệu khảo sát ở huyện Đồng Phú 76% thường xuyên mặc trang phục lịch sự; ở huyện Hớn Quản 70% thường xuyên mặc trang phục lịch sự; ở Đồng Xoài 80% thường xuyên mặc trang phục lịch sự.

*Thứ sáu, môi trường VHCS (phòng làm việc, trụ sở, cảnh quan môi trường...)*

*Đối với cơ quan công sở:*

Nhìn chung, qua khảo sát tại UBND các xã (phường, thị trấn) các cơ quan, đơn vị luôn đảm bảo vệ sinh sạch, đẹp, phòng làm việc được bố trí gọn gàng, ngăn nắp, có bảng nội quy, bảng quy tắc ứng xử, bảng niêm yết thủ tục hành chính, hòm thư góp ý ...CB, CC đến cơ quan công tác đeo thẻ nghiêm túc, sắp xếp phòng làm việc và bàn làm việc khoa học, sạch đẹp, gọn gàng, ngăn nắp; để phương tiện giao thông đúng nơi quy định; giữ gìn vệ sinh chung, không xả rác bừa bãi. Theo số liệu khảo sát trong Bảng 6, ở nội dung 1 (môi trường công sở trong 3 đơn vị hành chính cấp huyện thường xuyên sạch sẽ, lịch sự). Cụ thể: ở Hớn Quản (72%), ở Đồng Phú (56%), ở TP. Đồng Xoài (72%). Biển tên cơ quan được đặt tại cổng chính, trên đó ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt và địa chỉ của cơ quan. Ở Phường Tân Đồng bộ phận một cửa rất sạch đẹp, không gian thoáng mát, nơi để phương tiện giao thông quy cũ, gọn gàng. Ngoài ra, tại UBND xã, phường, huyện, thành phố ở tỉnh Bình còn đặt hòm thư góp ý, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân phản ánh về thái độ giao tiếp, phục vụ của công chức để người đứng đầu cơ quan kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý cá nhân sai phạm, nâng cao chất lượng công việc và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về thái độ phục vụ của CB, CC.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, phường, huyện, thành phố ở tỉnh Bình Phước được đầu tư tương đối đầy đủ gồm các thiết bị như: máy vi tính, máy in, tủ đựng hồ sơ, bàn làm việc, bàn tiếp dân, dãy ghế chờ... với diện tích phòng làm việc tương đối rộng rãi, đáp ứng được yêu cầu công việc.

*Để đạt được những kết quả nêu trên, có rất nhiều nguyên nhân cả về chủ quan và khách quan, trong đó:*

Được sự quan tâm, chỉ đạo thường xuyên và kịp thời của cấp ủy Đảng, lãnh đạo Tỉnh ủy, UBND tỉnh, lãnh đạo các Sở, ngành, UBND xã, phường, huyện, thành phố trong việc thực hiện Đề án Văn hóa công vụ trên địa bàn tỉnh nên đã góp phần xây dựng nên hành chính chuyên nghiệp, trách nhiệm, minh bạch, hiệu quả.

Cán bộ, công chức đã nhận thức sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc kiện toàn, tổ chức sắp xếp bộ máy các cơ quan, đơn vị tinh gọn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả; siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính; quản lý chặt chẽ biên chế, vị trí việc làm.

### ***2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân***

Bên cạnh những kết quả đạt được, trong quá trình triển khai thực hiện VHCS, do đặc thù của từng địa phương, đội ngũ CB, CC cũng như công tác chỉ đạo điều hành và tổ chức thực hiện VHCS vẫn còn những tồn tại, hạn chế. Cụ thể:

*Thứ nhất, về việc thực hiện quy chế làm việc của CB, CC được biểu hiện ở:*

Một số UBND xã (phường, thị trấn) chủ yếu vẫn căn cứ vào Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ, chưa quan tâm đến ban hành và cụ thể hoá quy chế văn hoá công sở gắn với chức năng, nhiệm vụ của cơ quan. Một

số đơn vị căn cứ chủ yếu vào nội quy cơ quan để hoạt động. Ở một vài cơ quan vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức ý thức tổ chức kỷ luật, chưa chấp hành nghiêm về giờ giấc làm việc, còn đi muộn về sớm; chưa sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc; làm việc qua loa, đại khái, kém hiệu quả; chưa nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức; chưa chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ. Việc chấp hành giờ giấc, chế độ hội họp có lúc chưa nghiêm túc. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính ở một số cơ quan, đơn vị còn chưa nghiêm, khi thực thi nhiệm vụ CB, CC đôi lúc thực hiện chưa thường xuyên. Mặc dù, huyện Đồng Phú đã xây dựng và ban hành quy chế VHCS của xã, tuy nhiên quá trình tổ chức, triển khai còn có những bất cập; cơ quan chưa cụ thể hoá các quy định VHCS. Một số CC, CB nắm chưa chắc các nội dung trong quy chế VHCS ở Trung ương, tỉnh và địa phương, do đó chưa trở thành thói quen trong công tác của các CB, CC.

Căn cứ vào Bảng 3: ở ba đơn vị hành chính cấp huyện (huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài) chủ yếu chỉ căn cứ vào Đề án văn hoá công vụ (2018) của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định 54/2007/QĐ-UBND của UBND tỉnh Bình Phước ngày 21/10/2007 để tổ chức triển khai VHCS. Qua điều tra tại 3 đơn vị hành chính cấp huyện: 100% cơ quan chưa công khai quy chế VHCS của cơ quan tại cổng chính của cơ quan hoặc bộ phận thường trực cơ quan; 100% cơ quan chưa xây dựng kế hoạch và tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện VHCS ở cơ quan của CC, NLĐ; 100% cơ quan chưa quan tâm đến kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội quy, quy chế VHCS cơ quan của CC, NLĐ; 100% cơ quan chưa xây dựng các tiêu chí đánh giá VHCS; 100% cơ quan chưa xây dựng các điển hình tiên tiến về thực hiện VHCS; 100% cơ quan chưa tổ chức sơ, tổng kết, đánh giá hàng năm việc thực hiện VHCS; 100% cơ quan chưa có cơ chế kịp thời động viên, khen thưởng các cá nhân có sáng kiến kinh nghiệm trong xây dựng và thực hiện VHCS ở

cơ quan; phần đa các cơ quan chưa có biện pháp xử lý kịp thời, chấn chỉnh những hành vi vi phạm quy định về VHCS.

*Thứ hai, về phẩm chất chính trị, đạo đức, tinh thần, thái độ làm việc của CB, CC được biểu hiện ở:*

Cán bộ, công chức vẫn còn chưa thật sự tôn trọng và tận tụy phục vụ Nhân dân. Khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ, CB, CC phải còn chưa khéo léo trong đối thoại với nhân dân, giải quyết công việc còn cứng nhắc. Còn chưa sẵn sàng nhận và nỗ lực hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được phân công, còn chọn việc dễ, bỏ việc khó, chưa làm tròn chức trách, nhiệm vụ được giao. Một bộ phận nhỏ CB, CC còn gây khó khăn, phiền hà, vòi vĩnh, kéo dài thời gian xử lý công việc của tổ chức và người dân; thậm chí thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm trước những khó khăn, bức xúc của người dân.

Trong Bảng 5, ở nội dung 4, nhìn chung QCND thường xuyên cảm nhận CB, CC có trách nhiệm, tận tình hướng dẫn, lắng nghe: Cụ thể: ở Hớn Quản (50%), ở Đồng Phú (64%), ở TP. Đồng Xoài (60%). Tuy nhiên, ở Hớn Quản (44%) thỉnh thoảng QCND cảm nhận được CB, CC có trách nhiệm, tận tình hướng dẫn, lắng nghe QCND. Điều này phản ánh, CB, CC chưa quan tâm sâu sắc đến chất lượng phục vụ nhân dân, chưa thực sự tận tình hướng dẫn và lắng nghe quần chúng nhân dân.

Hiện nay, số lượng CB, CC ở các địa phương chưa đảm bảo, bên cạnh đó khối lượng công việc lớn và phát sinh trong thời gian gần đây, nhất là huyện Đồng Phú. Do vậy, trong Bảng 5, ở nội dung 6 (Giải quyết công việc nhanh, hợp lý). Thường xuyên giải quyết công việc nhanh, hợp lý: Cụ thể: ở Hớn Quản (38%), ở Đồng Phú (44%), ở TP. Đồng Xoài (68%). Thỉnh thoảng giải quyết công việc nhanh, hợp lý: Cụ thể: ở Hớn Quản (56%), ở Đồng Phú (50%). Ở bộ phận hành chính tư pháp nhìn chung thường xuyên giải quyết công việc nhanh chóng, tuy nhiên ở bộ phận địa chính, xây dựng còn liên

quan và vướng mắc tới nhiều cá nhân, tổ chức nên có nơi, có lúc còn chậm trễ.

*Thứ ba, về giao tiếp và hành vi ứng xử của CB, CC trong quá trình làm việc với đồng nghiệp và nhân dân (tổ chức, doanh nghiệp)*

Với nhân dân, một bộ phận nhỏ CB,CC khi giao tiếp, ứng xử của với nhân dân và doanh nghiệp còn có thái độ quan liêu, chưa thực sự tôn trọng Nhân dân. Chưa thể hiện sự chủ động chào hỏi, giúp đỡ Nhân dân; còn kéo dài thời gian giải quyết công; Người dân còn chưa được đón tiếp, hướng dẫn tận tình, niềm nở, chu đáo. Với đồng nghiệp, trong quá trình phối hợp công tác với đồng nghiệp CB, CC còn có thái độ chưa tôn trọng đồng nghiệp; tinh thần phối hợp, sẻ chia, đoàn kết tương trợ trong công tác còn chưa đáp ứng được đòi hỏi công tác. Với cấp trên: còn làm việc với tinh thần trách nhiệm chưa cao, chưa sáng tạo trong cách làm và chưa nhiệt tình với công việc được giao phó. Với cấp dưới: cán bộ lãnh đạo còn chưa công tâm, khách quan, chưa lắng nghe, chia sẻ ý kiến, tâm tư, nguyện vọng hỗ trợ đồng nghiệp cấp dưới.

Trong Bảng 5, ở nội dung 2 (Được cán bộ, công chức tôn trọng). Thường xuyên được cán bộ, công chức tôn trọng. Cụ thể: ở Hón Quản (44%), ở Đồng Phú (58%), ở TP. Đồng Xoài (68%). Tuy nhiên, ở Hón Quản (48%) thỉnh thoảng QCND nhận được sự tôn trọng của CB, CC. Điều này có một phần nguyên nhân đó là đôi khi phòng tiếp đón công dân còn chưa mở cửa thường xuyên, việc tuân thủ thời gian làm việc chưa nghiêm túc và bộ phận một cửa chưa đủ nhân lực, còn phải huy động từ các bộ phận khác từ công an và đoàn thanh niên nên công tác tiếp đón công dân còn chưa chuyên nghiệp và người dân chưa nhận được sự tôn trọng, tận tình tiếp đón của CB, CC.

Trong Bảng 5, ở nội dung 1 (Được đón tiếp niềm nở, chu đáo). Thường xuyên được đón tiếp niềm nở, chu đáo: Cụ thể: ở Hón Quản (34%), ở Đồng

Phú (44%), ở TP. Đồng Xoài (56%). Tuy nhiên, ở Hớn Quản (60% ) thỉnh thoảng được đón tiếp niềm nở, chu đáo, điều này phản ánh công tác tiếp đón công dân tại phòng tiếp đón và bộ phận 1 của còn nhiều bất cập cần khắc phục.

Trong Bảng 5, ở nội dung 3 (Nét mặt vui vẻ, thái độ lịch sự, cư xử đúng mực). Nhìn chung, QCND thường xuyên cảm nhận được nét mặt vui vẻ, thái độ lịch sự, cư xử đúng mực của CB, CC. Tuy nhiên, ở Đồng Phú (36%), Hớn Quản (52%) thỉnh thoảng QCND cảm nhận được nét mặt vui vẻ, thái độ lịch sự, cư xử đúng mực. Điều này phản ánh, CB, CC chưa tuân thủ nghiêm túc Đề án văn hoá công vụ do Thủ tướng ban hành, quy chế VHCS còn chưa được xây dựng và quán triệt sâu sắc trong các cơ quan hành chính nhà nước, bên cạnh đó tinh thần thái độ phục vụ nhân dân còn hạn chế.

*Thứ tư, về phong cách làm việc CB, CC ở các CQ HCNN:*

Một số CB, CC chưa sắp xếp, xử lý giải quyết công việc một cách khoa học, hiệu quả; chưa hướng dẫn cặn kẽ những thắc mắc của người dân. Ở một số địa phương điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn như Phước An (Hớn Quản), Tân Lợi (Đồng Phú) công chức ở bộ phận một cửa chưa đáp ứng được yêu cầu công tác nên việc hỗ trợ người dân sử dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính còn hạn chế. Thỉnh thoảng chậm trả lời hoặc trả lời không cần nhìn mặt người dân, cụ thể: ở Hớn Quản (36% ), ở Đồng Phú (40%), ở TP. Đồng Xoài (22%).

*Thứ năm, về trang phục CB, CC trong các CQ HCNN*

Thực tế, trong ba đơn vị hành chính cấp huyện do kinh phí còn hạn chế nên CB, CC được cấp đồng phục còn hạn chế, việc mặc đồng phục ở bộ phận một cửa còn chưa thường xuyên, hàng tuần chỉ mặc khoảng một đến hai lần. Ở một số xã CB, CC chưa nghiêm túc đeo thẻ CC khi thực thi công vụ.

*Thứ sáu, môi trường VHCS (phòng làm việc, trụ sở, cảnh quan môi trường...)*

Môi trường văn hoá công sở vẫn còn những bất cập: một số nơi nhà vệ sinh vẫn còn chưa sạch sẽ, bài trí cơ quan chưa đẹp mắt, điển hình như Phường Tân Phú (Thành phố Đồng Xoài), Xã Tân Lợi (huyện Đồng Phú). Khu vực để phương tiện giao thông của một số nơi còn lộn xộn, chưa khoa học như xã Tân Hoà, Tân Lợi (Đồng Phú) và ngay cả phường Tân Phú (Đồng Xoài).

Cơ sở vật chất về máy tính, đường truyền internet vẫn còn chưa đảm bảo để đáp ứng đòi hỏi trong cải cách thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công. Đặc biệt các thủ tục hành chính trên môi trường mạng người dân và cả cán bộ tiếp nhận thủ tục vẫn còn lúng túng, khó khăn trong các bước thao tác. Người dân còn chưa đủ điều kiện để thực hiện các thao tác trên máy tính. Bên cạnh đó, hiện nay, số lượng CC làm ở bộ phận một cửa ở xã có rất ít, trình độ năng lực chưa đáp ứng yêu cầu cải cách nền hành chính nhà nước, có xã còn điều động công chức chuyên ngành gàn hoặc khác chuyên ngành, huy động cả đoàn thanh niên hỗ trợ người dân kê khai các thủ tục hành chính và tham gia hỗ trợ ở bộ phận một cửa nên hiệu quả thực hiện các thủ tục hành chính trên môi trường mạng còn gặp nhiều khó khăn; chất lượng đường truyền internet còn yếu, bộ phận tiếp công dân của xã thi thoảng mới mở cửa cũng là một thực tế phản ánh mức độ giải quyết các thủ tục hành chính còn nhiều bất cập.

Bảng biểu ở bộ phận một cửa ở phường Tân Phú còn bị rách nát, mờ nhoè, phản cảm, ghé ngòi chờ làm thủ tục hành chính của người dân còn bị hỏng và chưa kịp thời sửa chữa. Ở một số nơi như xã Tân Lợi, Huyện Đồng Phú nhất là bộ phận một cửa còn nhiều bất cập, môi trường cảnh quan không được sạch đẹp, treo biển nội quy cơ quan còn chưa dễ nhìn.

***Những hạn chế trên bắt nguồn từ những nguyên nhân khách quan và chủ quan, trong đó phải kể đến các nguyên nhân cơ bản sau:***

*Về phía cơ quan:*

Đề án văn hoá công vụ của Thủ tướng Chính phủ (Quyết định số 1847/QĐ – TTg ngày 27/12/ 2018) tại một số địa phương chưa được quan tâm đúng mức. Theo kết quả khảo sát: 100% các xã (phường), huyện (thành phố) chưa công khai quy chế VHCS trên bảng của cơ quan, chủ yếu là treo nội quy cơ quan; chưa quan tâm công tác tuyên truyền, phổ biến về VHCS; chưa đưa ra tiêu chí VHCS đối với cơ quan và CB, CC; chưa quan tâm hoạt động kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về văn hóa công sở, chưa có các hình thức xử lý, biện pháp chế tài nghiêm khắc đối với những CB, CC vi phạm quy chế VHCS. Chủ yếu chỉ căn cứ vào nội quy cơ quan để đánh giá thi đua. Chưa chú trọng xây dựng những tấm gương điển hình tiên tiến; chưa có hình thức khuyến khích, chế độ khen thưởng thỏa đáng đối với những tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc xây dựng và triển khai thực hiện văn hóa công vụ. Các cơ quan không căn cứ vào quy chế và tiêu chí VHCS để đánh giá, bình xét thi đua CB, CC. Các chế tài kỷ luật, khen thưởng, xử phạt liên quan đến thực hiện quy chế VHCS chưa rõ ràng, chưa có tác dụng thúc đẩy việc nghiêm túc thực hiện quy chế VHCS. Chưa phân định rõ ràng trách nhiệm của người đứng đầu và cá nhân phụ trách dẫn đến việc triển khai VHCS. Một số nơi đã ban hành quy chế VHCS, tuy nhiên quá trình thực thi chưa bám sát vào các quy định cụ thể, đôi khi thực hiện mang tính đối phó.

Việc triển khai xây dựng chính quyền điện tử ở địa phương còn nhiều bất cập. Dịch vụ công trực tuyến xử lý còn chậm, kỹ năng nghiệp vụ cán bộ chuyên trách còn yếu. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính chưa đảm bảo tính khoa học, có lúc quá tải. Ở một số địa phương, ngành, lĩnh vực, mức độ hài lòng trong các giao dịch công của doanh nghiệp và người dân còn chưa



cao. Có một vài quy trình giải quyết công việc còn kéo dài, chưa kịp thời bổ sung, sửa đổi theo các quy định hiện hành; sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan còn thiếu chặt chẽ.

Ở một số cơ quan còn chưa xây dựng, ban hành và tổ chức triển khai thực hiện chuẩn mực giao tiếp ứng xử công sở gắn với nội quy cơ quan.

Công tác tuyển chọn công chức ở tỉnh chưa quan tâm đến một số các kỹ năng hành chính công sở, đặc biệt chưa đưa ra các bài phỏng vấn trực tiếp, thi các bài tập tình huống và giải quyết tình huống thực tế.

Ở một số UBND cấp xã (phường, thị trấn) chưa quan tâm đúng mức tới xây dựng môi trường ứng xử văn hoá giữa con người với con người, con người với tự nhiên. Môi trường công sở có nơi, có lúc còn chưa có sự ứng xử hài hoà giữa các cấp; tính công tâm, khách quan của người lãnh đạo còn hạn chế, chưa thực sự phát huy những điều kiện để lắng nghe ý kiến phản hồi, đóng góp của cấp dưới.

Ở một số UBND cấp xã (phường, thị trấn) chưa quan tâm đúng mức phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” thiết thực và hiệu quả gắn với đặc thù của từng địa phương, do đó chưa tạo ra phong trào, khí thế trong thực hiện văn hoá công sở trong mỗi cơ quan đơn vị.

#### *Về phía CB, CC:*

Đội ngũ CB, CC rất ít người được trang bị bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính một cách bài bản, phần lớn hành động theo kinh nghiệm bản thân. Quá trình tuyển dụng công chức qua thi tuyển hiện nay cũng chỉ chú trọng vào bằng cấp mà chưa có tiêu chí đánh giá khả năng giao tiếp hành chính [18; tr. 51]. Có lúc, có nơi được bố trí công việc trái với ngành nghề đào tạo, chưa đảm bảo số lượng và chất lượng CB, CC, còn tình trạng làm kiêm nhiệm. Đội ngũ cán bộ, công chức vẫn còn chưa quan tâm sâu sắc đến công tác tự bồi

dưỡng, tu dưỡng, rèn luyện, và thực hành VHCS, vẫn chưa thật sự gắn VHCS với thái độ, ứng xử và hành vi công tác. Một bộ phận CB, CC còn hạn chế về nhận thức, coi thực hiện VHCS chỉ mang tính hình thức, qua loa.

Một bộ phận CB, CC về trình độ công nghệ thông tin và khai thác thành tựu của công nghệ thông tin trong tự bồi dưỡng và cập nhật thông tin, kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ còn hạn chế. Vẫn còn số ít các công chức chưa thực sự tận tâm với công việc, chưa giải quyết công việc kịp thời, chưa đảm bảo tiến độ và chất lượng công việc được phân công. Đôi lúc đôi khi vẫn còn tình trạng CB, CC chưa chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế cơ quan. Một số CB, CC còn yếu kém về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, còn thiếu tính chủ động, sáng tạo trong công việc, có biểu hiện ngại khó, ngại khổ, trông chờ, ỷ lại. Nhận thức về ý nghĩa, tầm quan trọng của xây dựng VHCS trong một bộ phận công chức còn chưa thật sự đầy đủ.

Tinh thần phục vụ Nhân dân của một bộ phận CB, CC chưa thật sự tận tâm, tận lực, chưa quan tâm đến rèn luyện, thực hành phẩm chất đạo đức cách mạng, đạo đức công vụ, chưa thực sự coi phục vụ người dân là bản phận và trách nhiệm của công chức, chưa thực sự có lòng lòng yêu thương con người, tôn trọng Nhân dân.

Một bộ phận CB, CC còn chưa tích cực bình luận chia sẻ và đăng, phát tin, bài, hình ảnh tuyên truyền đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; gương người tốt, việc tốt của cơ quan, đơn vị; thông tin tích cực từ báo chí chính thống.

*Về phía người đứng đầu:*

Người đứng đầu cơ quan chưa quan tâm đến sâu sắc đến VHCS: từ tổ chức tuyên truyền, triển khai và thực hành VHCS đến chưa nhận thức đầy đủ và toàn diện về tầm quan trọng việc triển khai VHCS chưa thật sự quyết tâm cao và hành động quyết liệt trong tổ chức, triển khai VHCS. Một số cán bộ

lãnh đạo còn yếu kém về quản lý hành chính nhà nước, quản lý công việc chưa sâu sát, cách thức quản lý chưa khoa học, chưa biết phát huy tiềm năng của CB, CC cấp dưới. Chưa có phương án tuyên truyền, tổ chức triển khai VHCS, bên cạnh đó thiếu kiên trì, kiên quyết trong chỉ đạo thực hiện VHCS.

Người đứng đầu ở một số UBND cấp xã (phường, thị trấn) chưa quan tâm đúng mức xây dựng đội ngũ CB, CC về chính trị, tư tưởng, phẩm chất đạo đức, lối sống; chưa chú trọng phương pháp, tác phong làm việc dân chủ, gần dân, còn nể nang, né tránh, trốn tránh trách nhiệm.

*Về nguồn lực và cơ sở vật chất:*

Điều kiện về cơ sở vật chất, phương tiện làm việc còn gặp nhiều khó khăn, thiếu thốn như phòng tiếp dân còn chật chội, chưa mở cửa thường xuyên do thiếu lực lượng chuyên trách. Ở một số địa phương, đường truyền internet chưa đủ mạnh, hệ thống máy tính, máy in, phôi đã cũ, thường bị lỗi, hệ thống máy tính phục vụ nhân dân truy cập vào dịch vụ công có nơi còn chưa có các bước hướng dẫn chưa cụ thể, rõ ràng. Nguồn kinh phí địa phương để bố trí cho công tác đầu tư cơ sở vật chất môi trường công sở còn hạn chế. Việc phân bổ và sử dụng ngân sách cho xây dựng, triển khai VHCS chưa có.

#### **2.4. Vấn đề đặt ra trong xây dựng, tổ chức, triển khai VHCS ở tỉnh Bình Phước hiện nay**

*Một là,* UBND các cấp cần có tăng cường tuyên truyền VHCS, xây dựng quy chế VHCS cơ quan, tổ chức triển khai VHCS dựa trên việc đề ra những giá trị, tiêu chí, nguyên tắc VHCS đáp ứng yêu cầu đổi mới. Phát huy trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền và người đứng đầu các cấp trong tổ chức, triển khai và thực hiện quy chế VHCS, quản lý, kiểm tra, giám sát CB, CC thực hiện nghiêm quy chế VHCS.

*Hai là,* mỗi cơ quan, đơn vị có những biện pháp, cách thức để tuyên truyền vận động và phát động phong trào thi đua trong thực hiện Đề án văn

hoá công vụ của Thủ tướng và quy chế VHCS ở cơ quan, đồng thời cần có các hình thức xử lý, chế tài nghiêm khắc đối với những CB, CC vi phạm quy chế VHCS.

*Ba là*, mỗi CB, CC cần không ngừng tự bồi dưỡng, tự nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực công tác và phẩm chất đạo đức để xứng đáng với vai trò, vị trí công tác. Cần ý thức được ý nghĩa, tầm quan trọng của việc tuân thủ quy chế VHCS vừa đáp ứng yêu cầu công vụ, vừa tự tu dưỡng, rèn luyện bản thân.

*Bốn là*, phát huy vai trò người đứng đầu cơ quan trong việc tuyên truyền, tổ chức ban hành và triển khai quy chế VHCS và tổ chức thực hiện cần căn cứ vào đặc thù cơ quan và địa phương.

*Năm là*, tăng cường vai trò lãnh đạo của Đảng, công tác quản lý của Nhà nước và địa phương trong tổ chức triển khai VHCS. Tỉnh Bình Phước cần có những chính sách để tăng nguồn lực về con người và cơ sở vật chất, đặc biệt quan tâm trang bị đầy đủ về phương tiện, cơ sở vật chất để xây dựng môi trường văn hoá công sở ở UBND các cấp đáp ứng yêu cầu của thời kỳ đổi mới đất nước.

## **Tiểu kết chương II**

Trên cơ sở khái quát về điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú và thành phố Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước, nhóm tác giả đề cập đến thực trạng công tác quán triệt, chỉ đạo, tổ chức thực hiện văn hoá công sở tại ba đơn vị hành chính cấp huyện: huyện Hớn Quản, Huyện Đồng Phú, thành phố Đồng Xoài, hiện nay. Qua đó, nhóm đề tài tập trung vào phân tích thực trạng VHCS tại tỉnh Bình Phước trên cơ sở đề cập tới hai nội dung chính đó là kết quả đạt được và nguyên nhân, hạn chế và nguyên nhân, từ đó trình bày những vấn đề đặt ra trong xây dựng, tổ chức, triển khai VHCS ở tỉnh Bình Phước hiện nay.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO VĂN HOÁ CÔNG SỞ Ở CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ ( PHƯỜNG, THỊ TRẤN) CỦA TỈNH BÌNH PHƯỚC HIỆN NAY**

### **3.1. Giải pháp nâng cao VHCS ở các cơ quan hành chính tỉnh Bình Phước hiện nay**

Trong thời gian tới, VHCS tiếp tục được xác định là giải pháp then chốt trong việc nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả quản lý nhà nước và cải cách nền hành chính nhà nước. Chính vì vậy, để VHCS phát huy vai trò “đòn bẩy” trong cải cách nền hành chính, UBND các xã (phường, thị trấn) cần đẩy mạnh thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ như sau:

#### ***3.1.1. Đối với UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước***

***Thứ nhất, tăng cường vai trò lãnh đạo của Đảng và của pháp luật trong xây dựng, triển khai văn hóa công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay***

Xây dựng văn hóa công sở phải gắn với công tác xây dựng Đảng, xây dựng hệ thống chính trị. Xây dựng văn hóa công sở góp phần nâng cao năng lực lãnh đạo của Đảng và quản lý của Nhà nước trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội nhằm thực hiện mục tiêu xây dựng và phát triển bền vững cũng đất nước. Ngược lại, xây dựng Đảng vững mạnh, xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân là cơ sở vững chắc để củng cố VHCS tại cơ quan, đơn vị.

Để xây dựng, phát triển văn hóa công vụ, cần phải xây dựng văn hóa trong Đảng, Chủ tịch Hồ Chí Minh khẳng định: “Đảng ta là đạo đức, là văn minh” [25; tr. 403]. Cán bộ, đảng viên là những người tiên phong gương mẫu, làm trước thiên hạ, hưởng sau thiên hạ. Các gì lợi cho Đảng, cho nhân dân thì khó mấy cũng phải làm, điều gì có hại đến Đảng, đến nhân dân thì cương

quyết chống lại. Khi lãnh đạo nhân dân, cán bộ, đảng viên phải xứng đáng là “công bộc”, là người “đầy tớ trung thành của nhân dân, đại diện cho Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, giải quyết những công việc của người dân và doanh nghiệp theo quy định của Hiến pháp và pháp luật. Để làm được điều đó, theo Chủ tịch Hồ Chí Minh, mỗi đảng viên đều phải quyết tâm rèn luyện đạo đức cách mạng, phải "cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”, phải coi chủ nghĩa cá nhân là kẻ thù nguy hiểm và phải đuổi chủ nghĩa cá nhân ra khỏi mỗi con người.

Trong quá trình giáo dục, rèn luyện, đào tạo và sử dụng đội ngũ cán bộ thực thi công vụ, Đảng, Nhà nước, xã hội và nhân dân, cần phải thường xuyên đảm bảo những điều kiện vật chất và tinh thần cần thiết cho đội ngũ cán bộ, công chức được học tập, rèn luyện nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức và năng lực để họ phát huy hết khả năng trong quá trình thực thi công vụ.

Trong xây dựng VHCS, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức là khâu then chốt, trọng yếu. Trong Đại hội XII, Đảng tiếp tục khẳng định: “Quản trịet và nghiêm túc thực hiện quan điểm Đảng thống nhất lãnh đạo công tác cán bộ và quản lý đội ngũ cán bộ, đi đôi với phát huy quyền và trách nhiệm của các tổ chức và người đứng đầu các tổ chức trong hệ thống chính trị về công tác cán bộ” [10; tr.206].

Đảng lãnh đạo xây dựng đội ngũ CB, CC nhà nước bằng đường lối, chủ trương, chính sách. Đồng thời, Đảng bố trí, sắp xếp đội ngũ công chức vào các cơ quan nhà nước. Đảng lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ văn hóa, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ công chức nhà nước. Đảng giữ vững và tăng cường sự lãnh đạo của mình trong thực hiện chính sách công chức, bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của mỗi công chức. Song song với các quá trình trên, Đảng tăng cường công

tác kiểm tra, giám sát, kịp thời ngăn chặn, răn đe các hành vi tiêu cực, sai trái của đội ngũ công chức nhà nước trong hoạt động công vụ.

***Thứ hai, tuyên truyền Chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, quan điểm của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước cho CB, CC***

Theo Hồ Chí Minh: “Có học tập lý luận Mác - Lênin mới củng cố được đạo đức cách mạng, giữ vững lập trường, nâng cao sự hiểu biết và trình độ chính trị, mới làm được tốt công tác Đảng giao phó cho mình” [24, tr.611]. Chính vì vậy, trong giai đoạn hiện nay, Đảng bộ và chính quyền tỉnh Bình Phước càng phải quan tâm chú trọng tuyên truyền Chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; con đường đi lên chủ nghĩa xã hội ở Việt Nam; chủ trương, quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; thành tựu trong phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, của tỉnh thông qua nhiều hình thức khác nhau để mỗi CB, CC hiểu được ý nghĩa, tầm quan trọng của nền tảng tư tưởng đối với công cuộc xây dựng và phát triển đất nước.

Bên cạnh đó, mỗi CB, CC cần tích cực bình luận chia sẻ và đăng, phát tin, bài, hình ảnh tuyên truyền đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; gương người tốt, việc tốt của cơ quan, đơn vị; thông tin tích cực từ báo chí chính thống (Báo Nhân dân, Thông tấn xã Việt Nam, Báo Quân đội nhân dân Việt Nam, Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước...); các trang mạng xã hội chủ đạo, chính thống của tổ chức chính trị, chính trị - xã hội (đã được kiểm chứng) nhằm lan tỏa thành dòng thông tin chủ lưu, tích cực trên không gian mạng [46]. Ngoài ra, tích cực tuyên truyền gương người tốt việc tốt, những tấm gương điển hình trong đội ngũ CB, CC; tuyên truyền lối ứng xử văn hoá, lối sống văn hoá trong CB, CC.

***Thứ ba, xây dựng, điều chỉnh, bổ sung quy chế VHCS của UBND các cấp trong tỉnh Bình Phước:***

Xây dựng quy chế VHCS ý nghĩa điều chỉnh quan hệ xử sự cụ thể bên trong cơ quan và bên ngoài cơ quan, qua đó hướng dẫn hành vi của mọi CB, CC từ người đứng đầu đến nhân viên nhằm tạo nên những nguyên tắc, nề nếp hoạt động tại công sở một cách công khai, minh bạch, giúp hạn chế các tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong cơ quan, tổ chức, đơn vị, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động, vị thế và uy tín của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

Căn cứ vào các văn bản Trung ương và địa phương cần thiết phải xây dựng "Quy chế văn hóa công sở" của tỉnh, có thể gồm các chương như:

Chương I. Những quy định chung

Chương II. Trách nhiệm của cán bộ, công chức và của cơ quan đơn vị

Chương III. Tinh thần, thái độ làm việc, của CB, CC

Chương IV. Giao tiếp và hành vi ứng xử của CB, CC trong quá trình làm việc với đồng nghiệp và nhân dân (tổ chức, doanh nghiệp)

Chương V. Phong cách làm việc CB, CC ở các cơ quan hành chính nhà nước

Chương VI. Trang phục của cán bộ, công chức

Chương VII. Môi trường VHCS

Chương VIII. Khen thưởng, kỷ luật

Chương IX. Tổ chức thực hiện

Trong quy chế đó cần xác định cụ thể các nội dung, hành vi, trách nhiệm phải thực hiện và những việc cần làm, hành vi không được làm để thực hiện xây dựng nếp sống văn minh, kỷ cương nơi công sở, nhằm góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động quản lý và cũng là góp phần vào công cuộc cải cách hành chính hiện nay ở nước ta. Bên cạnh đó cần xây dựng những chế tài cụ thể trong đánh giá CB, CC trong thực thi các tiêu chí VHCS.



***Thứ tư, xây dựng, ban hành và tổ chức triển khai thực hiện chuẩn mực giao tiếp ứng xử công sở***

*Một là, cần xây dựng ban hành bộ quy tắc ứng xử chung cho CB,CC và áp dụng cho tất cả các cơ quan nhà nước.*

Nhà nước cần xây dựng một bộ quy tắc ứng xử chung cho tất cả CBCC. Trên cơ sở chọn lọc và bổ sung các quy định hiện hành, việc biên soạn bộ quy tắc này cần được giao cho một cơ quan đảm nhiệm (do Chính phủ ban hành hoặc Chính phủ giao cho Bộ Nội vụ). Nội dung của bộ quy tắc ứng xử phải bao quát tất cả vấn đề về giao tiếp ứng xử công sở, trong đó xác định rõ các nguyên tắc, yêu cầu, tiêu chí đánh giá và những quy định cụ thể về thái độ, tác phong, cử chỉ, hành vi, ngôn ngữ và trang phục của CB,CC khi thực thi công vụ. Bộ quy tắc cũng cần quy định những hành vi được phép hoặc không được phép khi CB, CC giao tiếp ứng xử công sở với cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, khách đến giao dịch, đặc biệt là ứng xử với người dân, đối tác nước ngoài... Đồng thời, xác định rõ chế tài (khen thưởng và mức độ xử lý khi vi phạm). Ngoài ra, khi xây dựng bộ quy tắc này, cơ quan soạn thảo nên tổ chức lấy ý kiến rộng rãi từ khâu chuẩn bị đến khâu ban hành, đặc biệt là ý kiến của chính các CB, CC và đối tượng giao tiếp liên quan đó là người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Trước khi ban hành, bộ quy tắc ứng xử dự thảo cần được áp dụng thử nghiệm trên thực tế ở phạm vi hẹp để kiểm chứng và thu thập ý kiến phản hồi từ nhiều phía, sau đó mới chỉnh sửa, bổ sung và ban hành chính thức.

Trên cơ sở bộ quy tắc ứng xử chung, các cơ quan, tổ chức cần nghiên cứu, ban hành các nguyên tắc, chuẩn mực giao tiếp ứng xử thể hiện tính đặc thù riêng của từng ngành, từng địa phương. Nếu ngành nào hoặc địa phương nào thấy không nhất thiết phải ban hành quy tắc riêng thì có thể áp dụng theo bộ quy tắc chung.

*Hai là, tuyên truyền văn hoá ứng xử trên môi trường mạng:*

Triển khai và thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 17-CT/TU ngày 14/7/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc định hướng tiếp cận, xử lý và chia sẻ thông tin trên mạng xã hội cho cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên các đoàn thể chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh Bình Phước giai đoạn 2022 – 2025. Trong công tác thông tin, tuyên truyền phải nhất quán quan điểm “lấy cái đẹp dẹp cái xấu”, lấy thông tin tích cực đẩy lùi thông tin tiêu cực, lệch lạc, sai trái, thù địch; kết hợp chặt chẽ, hài hòa giữa “xây” và “chống”, trong đó “xây” là nhiệm vụ cơ bản, chiến lược lâu dài, “chống” là nhiệm vụ quan trọng, cấp bách, thường xuyên.

*Đối với Cấp ủy Chi bộ, lãnh đạo cơ quan UBND các cấp:*

Tuyên truyền, vận động cán bộ, đảng viên, công chức cơ quan tham gia mạng xã hội cần sử dụng đúng tên của mình (chính danh) và thông báo, công khai tên tài khoản đến lãnh đạo cơ quan biết để phối hợp quản lý thông tin, hỗ trợ khi bị kẻ xấu lợi dụng. CB, CC sử dụng internet, mạng xã hội tuân thủ Luật An ninh mạng năm 2018 và các quy định có liên quan, tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử trên mạng xã hội do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành năm 2021; tôn trọng các chuẩn mực đạo đức xã hội, văn hóa, phân biệt được thông tin đúng sai, thật giả; tỉnh táo, cảnh giác, không cả tin, không làm theo, không nghe theo sự kích động, lôi kéo, xúi giục hoặc tương tác, chia sẻ, bình luận theo hướng cổ súy, tiếp tay cho kẻ xấu; tích cực đấu tranh, phê phán cái xấu, cái sai, đấu tranh với những tổ chức, cá nhân hay việc lợi dụng những tiêu cực của xã hội để kích động, kêu gọi biểu tình.

*Đối với đảng viên, công chức, người lao động thuộc UBND các cấp*

Khi tham gia mạng xã hội, mỗi đảng viên, công chức, người lao động phải suy nghĩ chín chắn, có nhận thức đúng đắn và nêu cao tinh thần trách nhiệm trong việc sử dụng Internet, mạng xã hội, làm gương để người dân noi

theo; chấp hành nghiêm Luật An ninh mạng và Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội. Trong khai thác, sử dụng và chia sẻ thông tin trên mạng xã hội luôn thận trọng trước mọi bình luận và thông tin chia sẻ. Đây cũng chính là biểu hiện tích cực của VHCS.

#### ***Thứ năm, công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng CB, CC***

Công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng CB, CC cần dựa trên các văn bản Luật như: Luật Cán bộ, công chức (2008) và nhiều văn bản luật khác liên quan đến CB, CC. Trong đó, mỗi đơn vị cần xác định rõ tiêu chuẩn tuyển chọn: điều kiện cần đối với CB, CC: phẩm chất, năng lực, trình độ kiến thức chuyên môn; điều kiện đủ đối với CB, CC: kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng tin học và nhiều kỹ năng khác hỗ trợ cho việc đánh giá chất lượng đội ngũ CB, CC đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới đất nước và nền hành chính trong sạch, chuyên nghiệp, hiện đại. Ngoài ra, công tác tuyển chọn công chức cần quan tâm đến phỏng vấn trực tiếp, thi các bài tập tình huống và giải quyết tình huống thực tế. Đối với cán bộ làm ở UBND các cấp cần gắn với điều kiện địa phương đề ra đề và hướng tới giải quyết các vấn đề thực tiễn địa phương đặt ra.

#### ***Thứ sáu, tiếp tục nêu cao vai trò gương mẫu của người đứng đầu các đơn vị, tổ chức, cơ quan trong quá trình xây dựng, phát triển và thực thi văn hóa công sở***

Thủ trưởng các đơn vị, tổ chức, cơ quan có vai trò quan trọng trong quá trình lãnh đạo, quản lý và xây dựng văn hóa công sở tại đơn vị, tổ chức, cơ quan mình đang công tác. Chính vì vậy, để xây dựng và phát triển văn hóa công sở, đòi hỏi người đứng đầu mỗi cơ quan, tổ chức, đơn vị phải là một tấm gương sáng cho mọi cán bộ, công chức nói theo trong thực thi văn hóa công sở.

Bên cạnh đó, người đứng đầu cơ quan, đơn vị quan tâm chú ý đến phát triển đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là những cán bộ, công chức trẻ tuổi, tài năng, giàu nhiệt huyết cống hiến. Đó là việc làm quan trọng để tăng cường, củng cố tổ chức bộ máy nhà nước cùng với đội ngũ nhân sự tương ứng, đảm bảo yêu cầu chung, hướng tới một nền hành chính hiện đại, hiệu lực, hiệu quả vì nhân dân phục vụ. Khi người đứng đầu là một tấm gương sáng về nhân phẩm, đạo đức và năng lực chuyên môn, nghiệp vụ thì sẽ có uy tín trong tập thể, đơn vị, tổ chức, cơ quan và văn hóa công vụ ở cơ quan đó sẽ ổn định và phát triển. Để xây dựng và phát triển văn hóa công vụ, người đứng đầu cơ quan phải biết phát huy tính tích cực, chủ động, linh hoạt, sáng tạo của đội ngũ cán bộ, công chức qua thực tiễn công tác, thực thi chức năng, nhiệm vụ của cơ quan mình.

Cần phát huy vai trò người đứng đầu trong xây dựng quy chế, tổ chức triển khai VHVS. VHCS không chỉ thể hiện trong môi trường công sở có tác động không nhỏ trong giao tiếp ứng xử hàng ngày của CB, CC. Do vậy mỗi CB, CC đặc biệt là lãnh đạo chủ chốt phải là người đi đầu trong thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; gương mẫu giữ gìn phẩm chất đạo đức, lối sống. Bí thư cấp ủy, lãnh đạo UBND các cấp phải chịu trách nhiệm nếu để công chức gây phiền hà những nhiều, vi phạm kỷ cương, kỷ luật hành chính, kỷ luật đảng và quy định văn hóa công sở. Đối với người đứng đầu cần xây dựng tác phong dám chịu trách nhiệm, sẵn sàng nhận trách nhiệm trước tập thể với mọi công việc mình được giao, không tranh thưởng khi thành công và chối bỏ trách nhiệm khi công việc thất bại.

***3.1.2. Đối với cán bộ, công chức ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước***

Tháng 5-1968, khi soạn thảo bản Di chúc thiêng liêng. Chủ tịch Hồ Chí Minh nhắc nhở toàn Đảng, toàn dân phải chú ý. “Đầu tiên là công việc đối với con người” [26; tr. 616]. Trong xây dựng, phát triển văn hóa công sở Việt Nam hiện nay, việc trước tiên cần làm là xây dựng, phát triển đội ngũ cán bộ thực thi công vụ có phẩm chất, năng lực, trình độ, đáp ứng tốt yêu cầu, đòi hỏi mà thực tiễn đặt ra. Trong Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Đảng ta xác định “mục tiêu phát triển văn hóa công vụ trong giai đoạn tới tập trung xây dựng hệ thống pháp luật đầy đủ, kịp thời, đồng bộ, thống nhất, khả thi, công khai, minh bạch, ổn định, lấy quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của người dân, doanh nghiệp làm trọng tâm thúc đẩy đổi mới sáng tạo, đảm bảo phát triển nhanh và bền vững” [11; tr.174-175]. Để thực hiện được mục tiêu trên cần phải “Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất, năng lực, uy tín, phục vụ nhân dân và sự phát triển đất nước” [11; tr.178]

***Thứ nhất, xây dựng đội ngũ CB, CC phải trên cơ sở bảo đảm các giá trị cơ bản sau:***

*Các giá trị đạo đức, nhân văn của CB, CC như lòng yêu thương con người, tôn trọng Nhân dân cần được củng cố, xây dựng và bổ sung thêm những yếu tố mới, phù hợp với sự thay đổi trong văn hóa dân tộc và thời đại. Gắn các giá trị chuẩn mực của văn hóa công vụ với các bộ công cụ đánh giá, đo lường chất lượng, hiệu quả của hoạt động công vụ cần được cụ thể hoá dựa trên: Chỉ số cạnh tranh cấp tỉnh; Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam; Chỉ số cải cách hành chính...*

*Tinh thần phục vụ Nhân dân tận tâm, tận lực của CB, CC trong các cơ quan công quyền ngày càng được biểu hiện rõ, quyết tâm hướng tới sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.*

*Tính chuyên nghiệp của CB, CC thể hiện ở sự chuyên nghiệp trong giao tiếp, ứng xử với cấp trên, đồng cấp, cấp dưới trước cách thức tổ chức công việc và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đúng hạn, tích cực tham gia các hoạt động của tổ chức. Thăng tiến dựa trên năng lực và thành quả công tác.*

Các giá trị đạo đức, nhân văn, tinh thần phục vụ, tính chuyên nghiệp trong công sở ...của CB, CC đã được khẳng định tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Đảng tiếp tục nhấn mạnh về mục tiêu, nhiệm vụ xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa và hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh, đó cũng chính là xây dựng văn hóa công vụ trên phạm vi cả nước “Tập trung xây dựng Đảng về đạo đức, tích cực đấu tranh phòng chống quan liêu, tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; ngăn chặn, đẩy lùi có hiệu quả tình trạng suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ gắn với đẩy mạnh học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức phong cách Hồ Chí Minh; phát huy thật tốt trách nhiệm nêu gương của cán bộ đảng viên theo phương châm chức vụ càng cao càng phải gương mẫu. Đổi mới, hoàn thiện tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, đi đôi với việc củng cố, nâng cao chất lượng tổ chức cơ sở đảng và đội ngũ đảng viên” [11; tr.41- 42]. Để làm tốt điều này cần: có cơ chế lựa chọn, đào tạo, thu hút, trọng dụng nhân tài; khuyến khích bảo vệ cán bộ dám nghĩ, dám nói, dám làm, dám chịu trách nhiệm, dám đổi mới sáng tạo, dám đương đầu với khó khăn, thử thách và quyết liệt trong hành động vì lợi ích chung; có cơ chế sàng lọc, thay thế kịp thời những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm pháp luật, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, không còn uy tín đối với nhân dân.

### ***Thứ hai, xây dựng đội ngũ CB, CC về chính trị, tư tưởng***

Trong quá trình lãnh đạo, chỉ đạo sự nghiệp cách mạng, Hồ Chí Minh luôn chú trọng đến việc xây dựng chính trị tư tưởng cho đội ngũ cán bộ,

công chức. Theo Hồ Chí Minh: “Có học tập lý luận Mác - Lênin mới củng cố được đạo đức cách mạng, giữ vững lập trường, nâng cao sự hiểu biết và trình độ chính trị, mới làm được tốt công tác Đảng giao phó cho mình” [24; tr.611]. Hiện nay, nội dung xây dựng đội ngũ công chức về chính trị tư tưởng cần toàn diện, đa dạng. Xây dựng đội ngũ công chức nhà nước có lập trường chính trị tư tưởng vững vàng, luôn sẵn sàng nhận và hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao. Có hiểu biết sâu sắc, thấm nhuần quan điểm chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, kiên định với mục tiêu của Đảng và lý tưởng của dân tộc. Có khát vọng, niềm tin xây dựng đất nước dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh. Quán triệt và thực hiện tốt 19 điều đảng viên không được làm. Tích cực học tập và nghiêm chỉnh thực hiện, rèn luyện bản thân theo tinh thần nghị quyết Trung ương 4 (khóa XII) của Đảng về chống biểu hiện suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa”. Chủ động, tích cực trong rèn luyện, xây dựng ý chí, động cơ phấn đấu thường xuyên, liên tục, hết lòng, hết sức với công việc, với tập thể và đất nước.

### ***Thứ ba, xây dựng đội ngũ CB, CC về phẩm chất đạo đức, lối sống***

Đạo đức, lối sống là phẩm chất quan trọng, không thể thiếu với mỗi người cán bộ, công chức. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng khẳng định: “Những người trong các công sở đều có nhiều hoặc ít quyền hành. Nếu không giữ đúng Cần, Kiệm, Liêm, Chính thì dễ trở nên hủ bại, biến thành sâu mọt của dân” [23; tr.122]. Xây dựng đạo đức, lối sống cho đội ngũ CB, CC nhà nước cần hướng tới những phẩm chất cốt lõi, căn cơ, phù hợp với yêu cầu của nền công vụ trong bối cảnh, điều kiện mới. Xây dựng đạo đức trong sáng, lối sống trong sạch, lành mạnh, không tham ô, lãng phí, quan liêu. Xây dựng đạo đức, lối sống chính trực, ngay thẳng, cần kiệm, liêm, chính, chí công vô tư. Luôn đặt lợi ích của đất nước, nhân dân, lợi ích của tập thể lên trên hết, không có biểu

hiện vun vén, tư lợi cá nhân. Chống biểu hiện ghen ghét, ganh tị, ích kỷ, vụ lợi, thực dụng. Tận tâm, tận lực, hết lòng với công việc. Luôn gần gũi, chan hòa, hướng dẫn, giúp đỡ nhân dân. Không cục bộ, bè phái, kéo bè, kéo cánh, gây mất đoàn kết nội bộ. Không tham ô, tham nhũng, không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để vòi vĩnh, sách nhiễu nhân dân. Không có biểu hiện chạy công chức, chạy chức, chạy quyền...Có mối liên hệ gắn bó mật thiết với nhân dân, hết lòng, hết sức phụng sự Tổ quốc, phụng sự nhân dân. Quán triệt và học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh theo tinh thần Chỉ thị 05 của Đảng. Kiên quyết đấu tranh với các biểu hiện tiêu cực, sai trái trong cơ quan, đơn vị và tổ chức.

Đối với CB, CC cấp xã, phường, thị trấn là những người gần dân cần chú trọng giữ gìn phẩm giá, nhân cách, thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện đạo đức, lối sống. Xây dựng đức tính khiêm tốn, giản dị, cầu thị khi gặp gỡ và tiếp xúc với nhân dân, với đồng nghiệp. Có phong cách gần dân, vui vẻ, niềm nở, nhiệt tình, trách nhiệm với nhân dân trong thực thi công vụ.

***Thứ tư, xây dựng đội ngũ CB, CC về năng lực, trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ***

Hiện nay, việc xây dựng đội ngũ công chức với năng lực, trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ cần hướng tới các nội dung sau:

Xây dựng đội ngũ công chức nhà nước có trình độ văn hóa, được học hành, đào tạo bài bản qua các cấp học. Đội ngũ công chức nhà nước cần được xây dựng với trình độ văn hóa cao, bảo đảm hướng tới 100% có bằng đại học và trên đại học. Có kiến thức toàn diện trên tất cả các mặt của đời sống xã hội cả kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội. Có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao, am hiểu sâu về pháp luật, chính sách trong thực thi công vụ.

Xây dựng đội ngũ công chức nhà nước có khả năng tự học tập, bắt kịp tri thức của nhân loại, nhất là những thành tựu của cách mạng công nghiệp



lần thứ tư. Có năng lực tự nghiên cứu, học tập, năng lực thích nghi với cái mới để hình thành tri thức, năng lực đúc rút kinh nghiệm...để thực hiện nhiệm vụ công vụ được tốt hơn.

Xây dựng đội ngũ công chức nhà nước làm việc có tính khoa học, kế hoạch. Thực hiện các nhiệm vụ công vụ trên cơ sở xây dựng kế hoạch khoa học, hợp lý, sát thực và chặt chẽ. Trong kế hoạch bảo đảm có kế hoạch dài hạn và ngắn hạn, xây dựng quyết tâm thực hiện kế hoạch đó. Có khả năng, tư duy phân tích, phán đoán tình hình với tầm nhìn xa, trông rộng, chính xác. Làm việc ngăn nắp, gọn gàng, chặt chẽ.

Xây dựng đội ngũ công chức nhà nước có năng lực nắm bắt và giải quyết các vấn đề thực tiễn. Xây dựng kỹ năng phân tích, phán đoán tình huống thực tế. Linh hoạt, sáng tạo, nhạy bén trong nắm bắt và xử lý. Dũng cảm, bình tĩnh, khôn khéo, sáng suốt trước những tình huống khó khăn trong quá trình thực thi công vụ.

#### ***Thứ năm, xây dựng đội ngũ CB, CC về phương pháp và phong cách công tác***

Trong giai đoạn hiện nay, xây dựng phương pháp và phong cách công tác cho đội ngũ công chức nhà nước cần chú trọng phương pháp, tác phong làm việc dân chủ, gần dân, quyết đoán, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm, không nề nang, né tránh. Có phương pháp làm việc khoa học, hợp lý, giữ vững nguyên tắc, đồng thời linh hoạt, sáng tạo, thích ứng phù hợp với thực tiễn từng vấn đề công vụ cần xử lý. Kết hợp chặt chẽ nguyên tắc làm việc tập thể lãnh đạo, gắn với cá nhân phụ trách. Phong cách làm việc gắn giữa lý luận với thực tiễn. Xây dựng phong cách làm việc với thái độ khiêm tốn, cầu thị, không tự cao, tự đại.

Xây dựng đội ngũ công chức nhà nước có phương pháp, tác phong làm việc cụ thể, tỉ mỉ, qua đó giúp hoạt động công vụ chuẩn xác, tránh những sai

làm không đáng có và tránh thái độ chung chung, làm việc theo cảm tính.

Xây dựng phong cách làm việc tự chủ, dám nghĩ, dám làm và dám chịu trách nhiệm, không tranh công, chối tội. Phong cách dám nghĩ, dám làm mạnh dạn trong phân tích, đánh giá và xử lý các nhiệm vụ. Qua đó hình thành tính tự chủ trong hoạt động công vụ.

### ***3.1.3. Xây dựng môi trường văn hoá, lối sống văn hoá***

Môi trường văn hoá là môi trường có sự gắn kết hài hoà giữa con người với con người và giữa con người với tự nhiên. Do đó xây dựng môi trường văn hoá cần đảm bảo các yêu cầu sau:

#### ***Thứ nhất, tổ chức thực hiện tốt quy chế làm việc và nội quy cơ quan***

Nguyên tắc làm việc của cơ quan hành chính căn cứ vào Luật Cán bộ, công chức năm 2008 quy định các nguyên tắc trong thi hành công vụ là: Tuân thủ Hiến pháp và pháp luật; Bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, công dân; Công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền và có sự kiểm tra, giám sát; Bảo đảm tính hệ thống, thống nhất, liên tục, thông suốt và hiệu quả; Bảo đảm thứ bậc hành chính và sự phối hợp chặt chẽ.

Đi liền với quy chế làm việc và nội quy cơ quan cần tăng cường, phát huy vai trò của Ban Thanh tra nhân dân trong công tác kiểm tra, giám sát việc thực hành tiết kiệm, phòng chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu và các biểu hiện tiêu cực khác trong đội ngũ công chức người lao động của cơ quan. Tăng cường giáo dục, nhắc nhở công chức thường trực bộ phận “một cửa” về ý thức trách nhiệm, phối hợp chặt chẽ với các phòng chuyên môn tiếp nhận, xử lý các hồ sơ của tổ chức và công dân nhanh chóng, lịch sự, cố gắng giải quyết hồ sơ sớm hơn thời gian quy định.

***Thứ hai, xây dựng môi trường ứng xử văn hoá giữa con người với con người:***

Môi trường công sở có văn hóa dựa trên các giá trị và chuẩn mực VHCS, trong đó nội bộ ứng xử hài hòa, cấp trên phải công tâm, khách quan, lắng nghe và tôn trọng cấp dưới. Cấp dưới phải phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công của cấp trên theo đúng quy định. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải đi đầu, gương mẫu trong thực hiện văn hóa công sở. Tránh tình trạng soi xét lẫn nhau, nghi ngờ, đố kỵ, bất hợp tác. Biết động viên, chia sẻ, giúp đỡ, hướng dẫn cho đồng nghiệp, cho cấp dưới trong thực hiện công vụ. Biết dung hòa lợi ích, tạo sự đoàn kết trong tập thể cơ quan, đơn vị, tổ chức. Biết kết hợp hài hòa giữa công việc cơ quan với gia đình, cuộc sống. Biết xây dựng môi trường văn hòa lành mạnh, bầu không khí dân chủ, cởi mở, thẳng thắn trong tập thể. Có khả năng khơi dậy sức mạnh, khả năng, sở trường, sở đoản của tập thể nơi mình làm quản lý, lãnh đạo. Biết tập hợp và phát huy các nguồn lực thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ đã đề ra trong kế hoạch.

***Thứ ba, xây dựng môi trường ứng xử văn hoá giữa con người với tự nhiên:***

Môi trường công sở là nơi bảo đảm vệ sinh môi trường, nhất là không có khói thuốc lá, hạn chế rác thải nhựa trong các công sở, tăng cường sử dụng chai thủy tinh trong các buổi hội, họp; sử dụng điện, nước, giấy và văn phòng phẩm tiết kiệm hiệu quả và chùng mực. Xây dựng môi trường ứng xử văn hoá giữa con người với tự nhiên cần đảm bảo cảnh quan xung quanh công sở xanh, sạch, đẹp để CB, CC cảm thấy an tâm, vui vẻ và hài lòng khi đến công sở; người dân, doanh nghiệp đến liên hệ công tác cảm thấy tin cậy và an tâm từ hình thức bài trí bên ngoài, môi trường nhìn thấy đến chất lượng hiệu quả công tác bên trong, xứng đáng với sự tin cậy, uỷ thác của Nhân dân đối với chính quyền các cấp.

***Thứ tư, tổ chức các phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” thiết thực và hiệu quả gắn với đặc thù của từng địa phương***

Cần triển khai cụ thể, sâu rộng tới UBND các cấp phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở" giai đoạn 2019 - 2025 với nội dung, hình thức phong phú, thiết thực, có tiêu chí rõ ràng, cụ thể phù hợp các quy định của Đảng, Nhà nước và tình hình thực tiễn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Cụ thể:

*Đối với tập thể cần* “Thi đua xây dựng cơ quan, đơn vị văn minh, hiện đại, xanh, sạch, đẹp”. Đó là: xây dựng, ban hành các chính sách, quy định, nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị về văn hóa công sở; thực hiện đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, công khai, minh bạch, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết công việc tại cơ quan, đơn vị; thực hiện ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị; Xây dựng và giữ gìn cơ quan, đơn vị văn minh, hiện đại, xanh, sạch, đẹp; tổ chức các phong trào thi đua thiết thực, hiệu quả với nội dung, hình thức phong phú, đa dạng, bám sát các nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị để thu hút, tập hợp sự tham gia của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, góp phần hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Chẳng hạn: tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về Luật Cán bộ, công chức, Luật An ninh mạng; Tìm hiểu về cải cách thủ tục hành chính...

*Đối với cán bộ, công chức, viên chức cần* “Thi đua thực hiện kỷ cương, trách nhiệm, tận tụy, chuyên nghiệp”. Đó là thi đua về thực hiện chấp hành nghiêm túc kỷ cương, kỷ luật hành chính; thi đua về thực hiện chuyên nghiệp về chuyên môn, nghiệp vụ: hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc, luôn sẵn sàng chủ động phối hợp trong thực hiện

nhiệm vụ. Đặc biệt, phải không ngừng thi đua học tập, nghiên cứu khoa học, nâng cao năng lực, bảo đảm tính chuyên nghiệp, hiện đại, đáp ứng yêu cầu thực thi công vụ trong tình hình mới; thi đua về thực hiện tốt chuẩn mực đạo đức lối sống, đạo đức công vụ, cần, kiệm, liêm chính, chí công vô tư, trung thực, giản dị, thẳng thắn, chân thành; thi đua thực hiện tốt chuẩn mực đạo đức gia đình và xã hội, thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc; thi đua về thực hiện giao tiếp tốt, tác phong chuyên nghiệp, làm việc khoa học, kỷ cương, kỷ luật hành chính; thi đua về tinh thần, thái độ làm việc tận tụy, nghiêm túc, trách nhiệm; thi đua về thực hiện chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử; thi đua xây dựng môi trường làm việc dân chủ, văn hóa, thân thiện, hiện đại, cơ quan xanh - sạch – đẹp – an toàn, công sở văn minh, khoa học, niềm yết đầy đủ thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan...

### ***Thứ năm, xây dựng lối sống văn hoá***

Lối sống văn hoá là lối sống dựa trên nền tảng chính trị vững chắc đó là Nhà nước pháp quyền Việt Nam XHCH của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, độc lập dân tộc gắn liền với chủ nghĩa xã hội, dựa trên nền tảng chủ nghĩa Mác – Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh. Đồng thời lối sống văn hoá trong giai đoạn hiện nay còn dựa trên việc kế thừa có chọn lọc các giá trị đạo đức, văn hoá truyền thống của dân tộc và xu thế phát triển tiến bộ của thời đại, của nhân loại, đáp ứng nhu cầu xây dựng nhân cách con người Việt Nam phát triển toàn diện để phục vụ cho sự nghiệp phát triển bền vững đất nước.

Xây dựng lối sống có văn hóa trong CB, CC là một nhiệm vụ quan trọng trong sự nghiệp xây dựng nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc. Lối sống có văn hoá của CB, CC cần phải đáp ứng các yêu cầu cơ bản sau:

Yêu lao động, hăng say lao động, tìm tòi sáng tạo và tâm huyết với công việc là phẩm chất cần có của đội ngũ CB, CC để góp phần nâng cao chất

lượng công việc và hiệu quả chuyên môn, công tác, góp phần xây dựng và phát triển đất nước. Yêu lao động, hăng say lao động còn là biểu hiện của lòng yêu nước và trách nhiệm công dân, trách nhiệm công chức. Yêu lao động đòi hỏi mỗi CB, CC phải tích cực học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ về mọi mặt để có thể cống hiến nhiều nhất cho đất nước.

Tôn trọng các giá trị đạo đức và nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật thể hiện ở cái thiện, lòng tốt, sự chính trực, liêm chính nảy sinh trong quan hệ giữa người với người, biểu hiện của một trình độ văn hoá cao, qua đó cá nhân xác lập được sự hài hoà trong các mối quan hệ vừa là một nhân cách văn hoá vừa là một công dân tốt.

Quan tâm và tham gia tích cực vào những vấn đề chung của đất nước, xã hội. Cuộc sống của mỗi cá nhân, gia đình không thể tách rời đời sống chung của xã hội, của đất nước. Sự quan tâm và tham gia tích cực vào các vấn đề chung của đất nước, xã hội thể hiện ý thức trách nhiệm của công dân, sự gắn bó với cộng đồng và đất nước. Thái độ thờ ơ, vô trách nhiệm của công dân đối với những vấn đề chung của đất nước là biểu hiện của lối sống vị kỷ rất đáng lên án.

Mỗi CB, CC cần hình thành ý thức và hành vi tôn trọng và bảo vệ môi trường sống. Tự nhiên được xem là thân thể vô cơ của con người. Con người và tự nhiên sống trong mối quan hệ cộng tồn, cộng sinh và cộng cảm. Ứng xử với tự nhiên cũng là ứng xử với đồng loại, bởi lẽ môi trường sống là tài sản chung của nhân loại. Trong điều kiện hiện nay, mỗi CB, CC cần quan tâm chăm lo cho môi trường làm việc của mình một cách trân trọng như trân trọng bản thân mình mới có thể bảo vệ môi trường sống trong lành. Môi trường sống trong lành, xanh, sạch, đẹp là cơ sở để giữ chân người lao động, tạo động lực sáng tạo trong lao động, tạo sự hài hoà và gắn kết giữa người với

người. Môi trường công sở xanh, sạch đẹp cũng chính là thang tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan công sở, tạo uy tín và niềm tin trong Nhân dân.

#### ***3.1.4. Phát huy vai trò chủ thể của nhân dân trong đánh giá, phản biện, đề xuất quy chế, tiêu chí VHCS ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước***

##### ***Thứ nhất, lấy sự hài lòng của nhân dân, doanh nghiệp, tổ chức như một thước đo quan trọng để đánh giá chất lượng, hiệu quả VHCS***

Theo Chủ tịch Hồ Chí Minh, quần chúng nhân dân là người sáng tạo ra lịch sử xã hội. Người khẳng định: "Để mười lần không dân cũng chịu. Khó trăm lần dân liệu cũng xong" [26; tr. 280]. Bản chất của Nhà nước ta là nhà nước của dân, do dân và vì dân, nên công vụ phải lấy phục vụ Nhân dân, mang lại phúc lợi cho Nhân dân, vì hạnh phúc của Nhân dân làm mục đích tối thượng. Chính vì vậy, chủ thể chính có thẩm quyền cao nhất để đánh giá, thẩm định VHCS là người dân. Sự hài lòng của người dân là thước đo quan trọng nhất cho VHCS. Khi sự hài lòng của người dân đối với hoạt động công sở còn ở mức độ thấp thì chưa thể yên tâm rằng, những giá trị tốt đẹp của văn hóa đã thực sự hóa thân vào hoạt động công vụ. Làm việc có trách nhiệm, phụng sự Nhân dân tận tâm, tận lực là giá trị cần được vun đắp và thấm thấu trong nhận thức và từng hành vi của từng CB, CC. Đánh giá VHCS vì vậy phải xuất từ mong đợi, kỳ vọng của người dân đối với nền hành chính nhà nước, phải đứng từ vị trí của tổ chức, công dân là đối tượng thụ hưởng, nhận lấy để đánh giá VHCS, từ đó, có thể trả lời được câu hỏi VHCS đã thực sự đáp ứng được mong đợi của Nhân dân và những nỗ lực cải cách của nền hành chính nhà nước đã thực sự đi đúng hướng để đáp ứng mong đợi của tổ chức, công dân và doanh nghiệp. Do đó để đưa ra quy chế VHCS và các tiêu chí

VHCS cần có sự tham vấn ý kiến từ phía người dân, tổ chức, doanh nghiệp, qua đó nội dung quy chế VHCS sẽ mang lại hiệu quả thực chất và đáp ứng được sự mong đợi của người dân.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao ý thức trách nhiệm làm chủ của công dân ở địa phương cơ sở. Đổi mới các hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục thông qua sinh hoạt thôn, tổ dân phố để mọi người dân hiểu rõ về quyền, nghĩa vụ của mình trong mối quan hệ với cán bộ, công chức cấp xã. Trong điều kiện xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam hiện nay đặc biệt quan tâm đến giáo dục ý nghĩa, vai trò, vị trí của công dân mới phát huy được thế mạnh của nhân dân trong VHCS nói chung và trong cải cách nền hành chính nhà nước nói riêng.

***Thứ hai, tiếp tục nâng cao nhận thức cho nhân dân về vai trò quan trọng của việc xây dựng văn hóa công sở trong sự nghiệp đổi mới.***

Cán bộ, công chức là những người trực tiếp thực thi nền công vụ nước nhà. Nhân dân là những người "được phục vụ", đồng thời là lực lượng có vai trò giám sát, kiểm tra toàn bộ hoạt động công sở và các giá trị chuẩn mực văn hóa công sở của cán bộ, công chức, trực tiếp góp ý để văn hóa công sở của đất nước ngày càng hoàn thiện và phát triển. Cho nên, việc nâng cao nhận thức về VHCS trong toàn thể nhân dân sẽ có ý nghĩa to lớn, thiết thực trong việc xây dựng và phát triển VHCS của đất nước trong thời kỳ đổi mới, hội nhập quốc tế. Tiếng nói của nhân dân về văn hóa công sở trên các diễn đàn, đặc biệt là diễn đàn truyền thông sẽ có tác động mạnh mẽ đến đội ngũ CB, CC thực thi công vụ theo các yêu cầu chuẩn mực văn hóa công vụ mà Thủ tướng Chính phủ đã ban hành. Bởi vậy, việc thực hiện cơ chế "Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, nhân dân làm chủ" và đảm bảo "phương châm dân biết, dân bàn dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng" đối với hoạt động công vụ



của các cơ quan công quyền, của cán bộ, công chức trong toàn hệ thống nhà nước là rất quan trọng, giúp cho công tác quản trị đất nước ngày càng tốt hơn.

Khi nhận thức của toàn xã hội về VHCS được tăng lên, chắc chắn sẽ tạo thành phong trào xây dựng, phát triển văn hóa công sở. Nếu tất cả các “chủ thể người phục vụ” và chủ thể “người được phục vụ” đều có nhận thức và thái độ đúng đắn, tự giác, hợp tác thì VHCS sẽ ngày càng hoàn thiện và phát triển.

### ***3.1.5. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng về VHCS, văn hoá giao tiếp ứng xử và kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống...cho CB, CC ở UBND cấp xã, phường, thị trấn của tỉnh Bình Phước***

Năng lực công tác của CB, CC cấp xã, phường thị trấn sẽ được nâng cao khi họ thường xuyên được giáo dục, đào tạo chuyên sâu hơn về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, học hỏi thêm kinh nghiệm bồi dưỡng về VHCS, văn hoá giao tiếp ứng xử và kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống.

Trường Chính trị tỉnh Bình Phước sẽ là đơn vị chủ quản tổ chức các khoá bồi dưỡng, tập huấn riêng theo từng nhóm đối tượng (nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý; nhóm công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý). Qua đó, giúp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp chuyên sâu, phù hợp với yêu cầu công việc của từng nhóm đối tượng để họ có thể vận dụng, thực hành những kiến thức đã học và công việc hàng ngày, hỗ trợ cho quá trình giao tiếp với nhân dân hiệu quả.

Tăng cường xây dựng các bài học về kỹ năng giao tiếp hành chính qua việc lồng ghép vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng CB, CC như: chương trình trung cấp lý luận chính trị, chương trình bồi dưỡng ngạch chuyên viên, chuyên viên chính. Nội dung bồi dưỡng về kỹ năng giáo tiếp theo hướng kết hợp giữa lý luận và thực tiễn, trong đó tăng thời lượng thảo luận và thực hành để người học vận dụng kiến thức vào thực tế.

## **3.2. Kiến nghị**

### ***3.2.1. Kiến nghị đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước***

- UBND tỉnh Bình Phước cần triển khai cụ thể các văn bản liên quan đến Đề án văn hoá công vụ của Thủ tướng nhằm đảm bảo triển khai đồng bộ trong các cơ quan hành chính nhà nước. Bên cạnh đó UBND tỉnh cần xây dựng và ban hành bộ tiêu chí thống nhất về văn hoá công sở để tổ chức triển khai trong toàn bộ các cơ quan hành chính trong toàn tỉnh Bình Phước.

- Đề xuất với HĐND, UBND tỉnh tổng kết, đánh giá kế hoạch thực hiện đề án văn hóa công vụ của Thủ tướng Chính phủ. UBND tỉnh cần xây dựng kế hoạch triển khai VHCS, đánh giá việc thực hiện kế hoạch, phát huy vai trò của Hội đồng nhân dân tỉnh trong giám sát việc thực hiện kế hoạch.

- Hội đồng đào tạo, bồi dưỡng tỉnh Bình Phước và Trường Chính trị tỉnh Bình Phước xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa công sở, lựa chọn một số chuyên đề để mở lớp bồi dưỡng VHCS, văn hoá giao tiếp ứng xử với công dân, doanh nghiệp cho CB, CC cấp xã, phường, thị trấn.

- Tăng cường bồi dưỡng đạo đức công vụ, kỹ năng ứng xử, giao tiếp hành chính, kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong các thủ tục hành chính...cho CB, CC trong UBND các cấp của tỉnh Bình Phước.

- Tăng cường công tác tổ chức ban hành quy chế VHCS, công tác tổ chức quản lý, triển khai VHCS tại UBND các cấp gắn với công tác việc tổ chức, triển khai chương trình hành động cụ thể của từng địa phương trong tỉnh Bình Phước.

- Thành lập ban kiểm tra, giám sát ở UBND các cấp về việc chấp hành VHCS với độ ngũ CB, CC nhằm đảm bảo hiệu quả công tác.

- Ủy ban nhân dân tỉnh cần quan tâm, tạo điều kiện về ngân sách hợp lý cho UBND các cấp trong việc đáp ứng các điều kiện tu bổ, sửa chữa, nâng cấp cơ sở hạ tầng trong UBND cấp xã, phường, thị trấn về: sân, vườn, cảnh quan, phong, bạt, bảng biểu, hàng rào, nhà để xe, khu vệ sinh, khu tiếp công

dân, bộ phận một cửa... đồng thời, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, nâng cấp và thay mới hệ thống máy tính tại UBND các cấp.

- Cần có cơ chế thu hút, đãi ngộ CB, CC có tài năng và khuyến khích CB, CC học tập nâng cao trình độ, đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chuyên môn trong giai đoạn cách mạng 4.0 hiện nay.

### ***3.2.2. Kiến nghị đối với UBND các huyện (thị xã, thành phố) trong tỉnh Bình Phước***

- UBND các huyện, TP là cơ quan quản lý hành chính nhà nước ở địa phương nên nắm rất rõ tình hình, đặc điểm của CB, CC và người dân và địa bàn dân cư sinh sống. Vì vậy, UBND các huyện trong tỉnh Bình Phước cần phải nắm chắc điều kiện địa phương, đặc điểm, năng lực, thế mạnh của từng CB, CC để xây dựng quy chế VHCS và triển khai cho phù hợp.

- UBND huyện căn cứ vào quy chế VHCS của trung ương và địa phương, căn cứ vào tiêu chí VHCS để xây dựng chương trình làm việc, định kỳ đánh giá CB, CC trong việc thực hiện quy chế VHCS.

- Phổ biến, nhân rộng cách làm hay của UBND xã Tân Lợi và Tân Hoà (huyện Đồng Phú) trong xây dựng ban hành quy chế VHCS, trong đó đặc biệt quan tâm tới những cam kết với công dân.

- Thành lập tổ kiểm tra giám sát liên ngành ở cấp huyện đến cấp xã trong việc đánh giá cá nhân, cơ quan trong việc thực thi quy chế VHCS.

- Mỗi cơ quan, đơn vị và cá nhân coi việc thực thi quy chế VHCS và các tiêu chí VHCS như những công việc thường nhật, việc thực hiện quy chế VHCS là động lực để hoàn thiện và phát triển bản thân, là cơ sở để đánh giá chất lượng chuyên môn và đánh giá chất lượng công sở.

- Thông qua tổ kiểm tra giám sát ở các huyện (thành phố) và xã (phường) để động viên, khuyến khích CB, CC thực hiện tốt VHCS nhưng đồng thời nghiêm túc kiểm điểm, phê bình và có những hình thức đánh giá phù hợp như cảnh cáo, cách chức, đánh giá xếp loại thi đua... những CB, CC, cơ quan vi phạm quy chế VHCS và các tiêu chí VHCS qua đó đưa quy chế VHCS và các tiêu chí VHCS thành thói quen, lối sống và môi trường công tác mang tính thường nhật đối với CB, CC.

### ***3.2.3. Kiến nghị đối với UBND các xã (phường, thị trấn) trong tỉnh Bình Phước***

Căn cứ vào quy chế VHCS của trung ương và tỉnh Bình Phước, mỗi xã (phường, thị trấn) cần xây dựng những tiêu chí cụ thể để CB, CC thực hiện thường xuyên trong cơ quan, cụ thể như sau:

- Lãnh đạo tiếp tục phổ biến, quán triệt CC, NLD chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, VHCS (qua triển khai công tác năm, giao ban công tác tháng, quý, chuyên đề...); Công khai nội quy VHCS của cơ quan tại cổng chính của cơ quan hoặc bộ phận thường trực cơ quan; Xây dựng kế hoạch và tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện VHCS ở cơ quan của CC, NLD; Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội quy, quy chế VHCS cơ quan của CC, NLD thông qua thành lập tổ giám sát ở cơ quan; Xây dựng các tiêu chí đánh giá CB, CC về VHCS trong UBND cấp xã (phường) (xem phụ lục bảng 7); Xây dựng các điển hình tiên tiến về thực hiện VHCS; Tổ chức sơ, tổng kết, đánh giá hàng năm việc thực hiện VHCS; Kịp thời động viên, khen thưởng các cá nhân có sáng kiến kinh nghiệm trong xây dựng và thực hiện VHCS ở cơ quan; Có biện pháp xử lý kịp thời, chấn chỉnh những hành vi vi phạm quy định về VHCS ở cơ quan.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong đánh giá VHCS tại UBND cấp xã, phường, thị trấn. Như: văn hoá ứng xử, giao tiếp, năng lực thực thi công việc của CB, CC đến môi trường cảnh quan...

- Phát huy vai trò đánh giá, phản biện của nhân dân và các doanh nghiệp, tổ chức trong việc tổ chức, triển khai VHCS tại cơ quan hành chính nhà nước thông qua các phương tiện truyền thông, thông qua hòm thư góp ý, thông qua các kỳ tiếp xúc với nhân dân địa phương, thông qua bộ phận một cửa và các hoạt động khác, qua đó bản thân các cơ quan hành chính hiểu được tâm tư nguyện vọng nhân dân, kịp thời điều chỉnh các quy chế VHCS và tổ chức triển khai hiệu quả hơn, phục vụ người dân tốt hơn. Thông qua đánh giá của người dân và doanh nghiệp là cơ sở, tiêu chí để cơ quan đánh giá, xếp loại CB, CC hàng quý, hàng năm.

- Thời gian đánh giá việc thực hiện VHCS thông qua các tiêu chí VHCS cơ quan diễn ra vào cuối các quý thông qua việc cá nhân tự đánh giá, tiếp đến họp phòng, ban đánh giá, sau đó thông qua cuộc họp cơ quan đánh giá, bình xét kết quả. Những trường hợp đạt điểm theo quy định sẽ được tuyên dương trong bình xét thi đua quý, năm...; ngược lại những trường hợp đánh giá không đạt sẽ rút kinh nghiệm và ghi vào biên bản để đánh giá thi đua quý, năm. Nếu vi phạm nhiều lần sẽ bị xem xét kỷ luật.

### **Tiểu kết chương III**

Để nâng cao VHCS tại tỉnh Bình Phước hiện nay, nhóm tác giả đề xuất các giải pháp nâng cao VHCS ở tỉnh Bình Phước hiện nay như: Đối với UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước cần tăng cường vai trò lãnh đạo của Đảng và của pháp luật trong xây dựng, triển khai văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay; tuyên truyền Chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, quan điểm của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà

nước cho CB, CC; xây dựng, điều chỉnh, bổ sung quy chế VHCS của UBND các cấp trong tỉnh Bình Phước; ... Đối với cán bộ, công chức ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước cần: xây dựng đội ngũ CB, CC phải trên cơ sở bảo đảm các giá trị cơ bản sau: lòng yêu thương con người, tôn trọng nhân dân, tinh thần tận tâm tận lực trong phục vụ nhân dân, tính chuyên nghiệp trong công tác; xây dựng đội ngũ CB, CC về chính trị, tư tưởng, đạo đức, lối sống; năng lực, trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ...; Xây dựng môi trường văn hoá, lối sống văn hoá; Phát huy vai trò chủ thể của nhân dân trong đánh giá, phản biện, đề xuất quy chế, tiêu chí VHCS ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước; Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng về VHCS, văn hoá giao tiếp ứng xử và kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống...cho CB, CC ở UBND cấp xã, phường, thị trấn của tỉnh Bình Phước. Thông qua những giải pháp cơ bản nhóm đề tài đề xuất một vài kiến nghị đối với Ủy ban nhân dân các cấp trong tỉnh Bình Phước, qua đó góp phần nâng cao VHCS tại tỉnh Bình Phước.

### **PHẦN 3. KẾT LUẬN**

VHCS luôn gắn liền và là động lực trong xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân. Trong đó, cần quan tâm tới xây dựng quy chế VHCS và các tiêu chí VHCS để đánh giá CB, CC và cơ quan hành chính nhà nước ở UBND cấp xã, phường, thị trấn. Hạt nhân của VHCS chính là hướng đến xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức với yêu cầu nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống và trình độ chuyên môn, năng lực đi liền với lối ứng xử và hành vi giao tiếp với nhân dân đáp ứng các yêu cầu của sự nghiệp đổi mới đất nước.

Trong sự nghiệp đổi mới toàn diện đất nước đòi hỏi phải có nhận thức mới về tiêu chuẩn của người cán bộ, công chức - công bộc của nhân dân, trong đó, bên cạnh các tiêu chuẩn về phẩm chất, năng lực cũng cần coi trọng các tiêu chuẩn về phong cách, văn hóa giao tiếp, hành vi ứng xử của CB, CC để đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu quản lý xã hội và phục vụ nhân dân. Nâng cao kỹ năng giao tiếp hành chính nói riêng cho mỗi CB, CC là yêu cầu quan trọng góp phần vào thành công của công cuộc cải cách hành chính nhà nước cả giai đoạn trước mắt và lâu dài.

Xây dựng và phát triển văn hóa công sở, tiến tới một nền hành chính hiện đại trong quản trị đất nước là một yêu cầu hết sức cấp bách, nhằm đổi mới nền hành chính truyền thống, kiến tạo một nền hành chính dân chủ, hiện đại, công khai, minh bạch, năng động, hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với các chuẩn mực hành chính quốc tế, xây dựng và thực hiện “Chính phủ kiến tạo, phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân”, đáp ứng yêu cầu

phát triển nhanh và bền vững đất nước. Trên thực tế, VHCS có vai trò quan trọng trong xây dựng, tổ chức bộ máy nhà nước, góp phần củng cố vững chắc hệ thống chính trị để quản trị đất nước, đẩy mạnh đấu tranh phòng, chống tham nhũng, quan liêu, lãng phí, thể hiện rõ bản chất chính trị, ưu việt của Nhà nước ta luôn vì lợi ích của nhân dân, vì sự phồn vinh của dân tộc.

Qua thực tế nghiên cứu VHCS cấp xã (phường, thị trấn) ở TP. Đồng Xoài, huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú theo nhóm đề tài để nâng cao VHCS tại tỉnh Bình Phước hiện nay cần thông qua các giải pháp cơ bản như: Đối với UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước cần tăng cường vai trò lãnh đạo của Đảng và của pháp luật trong xây dựng, triển khai văn hoá công sở ở tỉnh Bình Phước hiện nay; tuyên truyền Chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, quan điểm của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước cho CB, CC; xây dựng, điều chỉnh, bổ sung quy chế VHCS của UBND các cấp trong tỉnh Bình Phước; ... Đối với cán bộ, công chức ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước cần: xây dựng đội ngũ CB, CC phải trên cơ sở bảo đảm các giá trị cơ bản sau: lòng yêu thương con người, tôn trọng nhân dân, tinh thần tận tâm tận lực trong phục vụ nhân dân, tính chuyên nghiệp trong công tác; xây dựng đội ngũ CB, CC về chính trị, tư tưởng, đạo đức, lối sống; năng lực, trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ...; Xây dựng môi trường văn hoá, lối sống văn hoá; Phát huy vai trò chủ thể của nhân dân trong đánh giá, phản biện, đề xuất quy chế, tiêu chí VHCS ở UBND cấp xã, phường, thị trấn tỉnh Bình Phước; Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng về VHCS, văn hoá giao tiếp ứng xử và kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống...cho CB, CC ở UBND cấp xã, phường, thị trấn của tỉnh Bình Phước. Thông qua những giải pháp cơ bản nhóm đề tài đề xuất một vài kiến nghị đối với Ủy ban nhân dân các cấp trong tỉnh Bình Phước, qua đó góp phần nâng cao VHCS tại tỉnh Bình Phước.



## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Ban chấp hành Đảng bộ thành phố Đồng Xoài tỉnh Bình Phước, *Lịch sử truyền thống của Đảng bộ và nhân dân thành phố Đồng Xoài (1930 -2018)*, Đồng Xoài tháng 7 năm 2019.
- [2]. Báo cáo tình hình Kinh tế - xã hội năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Đồng Xoài.
- [3]. Bộ Nội vụ (2019), Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18/4/2019, *Kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án Văn hóa công vụ*.
- [4]. Bộ Nội vụ (2022), Công văn số 887/BNV-VKH ngày 10/3/2022 Sơ kết 03 năm thực hiện Đề án Văn hóa công vụ và đề xuất xây dựng văn bản quy định về Văn hóa công vụ.
- [5]. Lê Thanh Bình ( 2017), *Một số giải pháp nâng cao đạo đức và văn hoá công vụ ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Quản lý Nhà nước số 253 (2)
- [6]. Bộ nội vụ (2012), *Tập bài giảng Quản trị văn phòng và văn hoá công sở dành cho lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chức danh công chức văn phòng – thống kê xã khu vực trung du, miền núi và dân tộc của (Ban hành kèm theo Quyết định số: 384/ QĐ- BNV ngày 19 tháng 4 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, Hà Nội)*
- [7]. Cao Minh Công (2017), *Mối quan hệ giữa đạo đức công vụ và nền hành chính nhà nước* đăng trên Tạp chí Quản lý Nhà nước số 252 (1)
- [8]. Đoàn Văn Dũng (2017), *Văn hoá công vụ - thực trạng và giải pháp phát triển văn hoá công vụ ở Việt Nam*, Tạp chí Quản lý Nhà nước số 254 (3)
- [9]. Đảng Cộng sản Việt Nam (1998), *Văn kiện Hội nghị lần thứ năm*, Ban chấp hành Trung ương khoá VIII, NXB. Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội.
- [10]. Đảng Cộng sản Việt Nam (2016), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- [11]. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, NXB. Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội. t.I.

- [12]. Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Bình Phước (2020), Quyết định số 534/ QĐ- SVHTTDL, ngày 12/3 /2020 của ban hành tiêu chí và thang điểm đánh giá công chức, nhân viên thực hiện phong trào thi đua văn hoá công vụ hàng tháng.
- [13]. Nguyễn Hữu Hải (2015), *Nội dung văn hoá trong tổ chức công*, Tạp chí Quản lý Nhà nước số 238 (11)
- [14]. Nguyễn Thị Hồng Hải (2011), *Huấn luyện công chức để nâng cao hiệu quả thực thi công vụ*, Tạp chí Quản lý Nhà nước số 187 (8)
- [15]. Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Giáo trình Trung cấp LLCT, *Kiến thức bổ trợ*, NXB. Lý luận chính trị
- [16]. Phan Anh Hồng (2015), *Nhận diện đạo đức công chức và trách nhiệm công vụ* Tạp chí Quản lý Nhà nước số 234 (7)
- [17]. Chu Xuân Khánh (2010), *Hoàn thiện việc xây dựng đội ngũ công chức hành chính nhà nước chuyên nghiệp ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ quản lý hành chính công, Học viện Chính trị - Hành chính quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.
- [18]. Bùi Thị Phương Liên ( 2013), *Nâng cao kỹ năng giao tiếp hành chính cho cán bộ, công chức trong giai đoạn hiện nay*, Tạp chí Đào tạo cán bộ.
- [19]. Nguyễn Thị Thanh Loan (2016), *Giải pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ của công chức hành chính* , Tạp chí Quản lý Nhà nước số 250 (11)
- [20]. Luật cán bộ, công chức năm 2008.
- [21]. Luật số 52/ 2019/QH 14 Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của luật cán bộ, công chức và luật viên chức ngày 25/11/2019.
- [22]. Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015.
- [23]. Hồ Chí Minh (2011), *Toàn tập*, tập 5, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội
- [24]. Hồ Chí Minh (2011), *Toàn tập*, tập 11, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- [25]. Hồ Chí Minh (2011), *Toàn tập*, tập 12, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- [26]. Hồ Chí Minh (2011), *Toàn tập*, tập 15, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- [27]. Thang Văn Phúc, Nguyễn Minh Phương (đồng chủ biên, 2005), *Cơ sở lý luận và thực tiễn xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- [28]. Nguyễn Minh Sản (2009), *Pháp luật về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã ở Việt Nam hiện nay - Những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nxb Chính trị - Hành chính, Hà Nội.

- [29]. Sở Nội vụ tỉnh Bình Phước (2022), Quyết định số 28 /QĐ-SNV Ngày 19/01/2022 Ban hành Quy định về đối tượng, tiêu chuẩn đối với điển hình tiên tiến trong phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, chức thi đua thực hiện văn hóa công sở".
- [30]. Vũ Thị Hương Thảo (2017), *Những yếu tố ảnh hưởng đến ý thức trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức*” Tạp chí Tô chức Nhà nước số 10
- [31]. Huỳnh Văn Thới (2015), *Quan điểm tiếp cận trong đánh giá văn hoá công vụ*, Tạp chí Quản lý Nhà nước số 238 (11)
- [32]. Thủ tướng Chính phủ (2007), Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 *Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước*.
- [33]. Thủ tướng Chính phủ (2008), Chỉ thị số 05/2008/CT-TTg ngày 31/01/2008, *Nâng cao hiệu quả sử dụng thời giờ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức nhà nước*.
- [34]. Thủ tướng Chính phủ (2016), Chỉ thị 26/CT-TTg ngày 05/9/2016, *Tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp*.
- [35]. Thủ tướng Chính phủ (2018), Quyết định 45/2018/QĐ-TTg ngày 09/11/2018, *Chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước*.
- [36]. Thủ tướng Chính phủ (2018), Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 Ban hành về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ
- [37]. Thủ tướng Chính phủ (2019), Quyết định số 733/QĐ-TTg, ngày 14/6/2019 Kế hoạch tổ chức thực hiện phong trào thi đua “cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hoá công sở” giai đoạn 2019 - 2025
- [38]. Hoàng Xuân Tuyên (2005), *Yếu tố văn hóa trong việc nâng cao hiệu quả quản lý công sở*”, Luận văn Thạc sỹ Quản lý công
- [39]. UBND tỉnh Bình Phước (2007), Quyết định 54/2007/QĐ- UBND ngày 21/10/2007 Ban hành quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp của nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Phước.
- [40]. UBND tỉnh Bình Phước (2019), Kế hoạch số 167/KH-UBND Ngày 09/7/2019 Tổ chức triển khai thực hiện Phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở" giai đoạn 2019 - 2025 trên địa bàn tỉnh.
- [41]. UBND tỉnh Bình Phước (2019), Kế hoạch số 190/KH-UBND ngày 13/8/2019 Triển khai thực hiện Quyết định số 1847/ QĐ- TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án Văn hoá công vụ.

[42]. UBND tỉnh Bình Phước (2022), Kế hoạch 162/KH-UBND phát động phong trào thi đua “Chuyển đổi số giai đoạn 2022-2025” trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

[43]. Nguyễn Như Ý (1998), *Đại từ điển tiếng Việt*, Trung tâm Ngôn ngữ và Văn hóa Việt Nam, NXB Văn hóa - TT.

[44]. Hoàng Vi Hương (2022), *Chính quyền địa phương trong Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013*, <https://vksndtc.gov.vn/vanban/Pages/van-ban-moi.aspx?ItemID=213>.

[45] Trần Văn Phòng, Quan điểm của Đảng về xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức trong thời kỳ đổi mới (2022), <https://moha.gov.vn/ngghi-quyet-tw4/bao-ve-nen-tang-tu-tuong-cua-dang/quan-diem-cua-dang-ve-xay-dung-doi-ngu-can-47184.html>, 08/02/2022.

[46]. Phòng tuyên truyền và địa bàn (2022), *Tích cực triển khai, thực hiện chỉ thị số 17- CT/TU ngày 14/7/2022 của Ban thường vụ tỉnh uỷ* <https://binhphuoc.gov.vn/vi/bdt/thong-tin-tuyen-truyen/tich-cuc-trien-khai-thuc-hien-chi-thi-so-17-ct-tu-ngay-14-7-2022-cua-ban-thuong-vu-tinh-uy-283.html> 24/08/2022

[47]. Báo điện tử Đảng Cộng sản (2010), *Xây dựng chính quyền địa phương cơ sở của dân, do dân, vì dân trong điều kiện mới*, <https://dangcongsan.vn/xay-dung-dang/xay-dung-chinh-quyen-dia-phuong-co-so-cua-dan-do-dan-vi-dan-trong-dieu-kien-moi-36326.html>, 08/09/2010

[48]. Nguyễn Thị Quế Anh (2022), *Xây dựng văn hoá công vụ ở Việt Nam hiện nay*, <https://tapchicongsan.org.vn/web/guest/nghien-cu/-/2018/825219/xay-dung-van-hoa-cong-vu-o-viet-nam-hien-nay.aspx>, 01-04-2022

**PHỤ LỤC:**

**Phụ lục 1**

**PHIẾU ĐIỀU TRA VÀ KẾT QUẢ TRUNG CẦU Ý KIẾN**

**Mẫu**

**PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN**

**BẢNG HỎI NGƯỜI DÂN**

**Tuổi:** .....

**Địa phương: xã (phường):**.....**huyện (thị xã, TP):**.....

**Câu 1: Đánh giá của anh (chị, ông, bà) về thái độ, ứng xử, tác phong của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan hành chính của xã, huyện?**

<b>Nội dung</b>	<b>Không bao giờ</b>	<b>Thỉnh thoảng</b>	<b>Thường xuyên</b>
1. Được đón tiếp niềm nở, chu đáo			
2. Được cán bộ, công chức tôn trọng			
3. Nét mặt vui vẻ, thái độ lịch sự, cư xử đúng mực			
4. Có trách nhiệm, tận tình hướng dẫn, lắng nghe			
5. Nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tư thế tác phong nghiêm túc			
6. Giải quyết công việc nhanh, hợp lý			
7. Chậm trả lời hoặc trả lời không cần nhìn mặt người dân			
8. Thờ ơ, quan cách			
9. Chưa biết cách lắng nghe, hay phủ đầu người dân			
10. Không được chào hỏi, tiếp đón			
11. Không được hướng dẫn một cách cặn kẽ			
12. Công chức, cán bộ tỏ thái độ khó chịu, bực bội			
13. Đòi hỏi lộ, những nhiễu			
14. Đùn đẩy trách nhiệm			

**Câu 2: Đánh giá của anh (chị, ông, bà) về môi trường công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước của xã, huyện?**

<b>Nội dung</b>	<b>Không bao giờ</b>	<b>Thỉnh thoảng</b>	<b>Thường xuyên</b>
1. Sạch sẽ, lịch sự			
2. Được ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng ký, kê khai, giải quyết các thủ tục hành chính			
3. Bố trí hợp lý, khoa học			
4. Sử dụng hợp lý, tiết kiệm các phương tiện thiết bị làm việc, điện nước, điện thoại, máy điều hoà không khí			
5. Trang phục lịch sự			
6. Đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan			
7. Làm việc riêng tại công sở			
8. Hút thuốc lá trong phòng làm việc, phòng họp			
9. “Buôn” điện thoại, để khách và người dân chờ lâu			
10. Không đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan			
11. Trang phục lịch sự			
12. Đánh bài, chơi games và làm việc riêng tại cơ quan			
13. Thiếu vệ sinh			
14. Bố trí chật chội, không khoa học			

**Câu 3: Trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính ở các cơ quan địa phương hiện nay anh (chị, ông, bà) gặp những thuận lợi và khó khăn gì?**

**Về thuận lợi:**

.....  
 .....

**Về khó khăn:**

.....  
 .....

**Câu 4: Trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính ở các cơ quan nhà nước địa phương hiện nay anh (chị, ông, bà) có đề xuất gì?**

.....  
.....  
.....

**BẢNG HỎI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG**

**Tuổi:** .....

**Địa phương: xã (phường)....., huyện (thị xã, TP).....**

**Câu 1. Đánh giá về tầm quan trọng của việc xây dựng và thực hiện quy chế văn hoá công sở (VHCS) trong các cơ quan hành chính nhà nước**

- 1. Không quan trọng
- 2. Ít quan trọng
- 3. Bình thường
- 4. Quan trọng
- 5. Rất quan trọng

**Câu 2: Đơn vị, cơ quan anh, chị đã xây dựng và ban hành quy chế VHCS**

- 1. Chưa xây dựng
- 2. Đã xây dựng nhưng chưa ban hành
- 3. Đã ban hành và thực hiện

**Câu 3: Đánh giá của cán bộ quản lý, công chức (CC), người lao động (NLĐ) về những nội dung thực hiện trong quy chế VHCS?**

<b>Nội dung</b>	<b>Không bao giờ</b>	<b>Thỉnh thoảng</b>	<b>Thường xuyên</b>
1. Lãnh đạo phổ biến, quán triệt CC, NLĐ chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, VHCS (qua triển khai công tác năm, giao ban công tác tháng, quý, chuyên đề...)			
2. Công khai nội quy của cơ quan tại công chính của cơ quan hoặc bộ phận thường trực cơ quan			

3. Gương mẫu thực hiện nội quy, quy chế VHCS của cơ quan, đơn vị			
4. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội quy, quy chế cơ quan của CC, NLĐ			
5. Xây dựng kế hoạch và tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện VHCS ở cơ quan của CC, NLĐ			
6. Xây dựng các điển hình tiên tiến về thực hiện VHCS			
7. Tổ chức sơ, tổng kết, đánh giá hàng năm việc thực hiện VHCS			
8. Kịp thời động viên, khen thưởng các cá nhân có sáng kiến kinh nghiệm trong xây dựng và thực hiện VHCS ở cơ quan			
9. Có biện pháp xử lý kịp thời, chấn chỉnh những hành vi vi phạm quy định về VHCS ở cơ quan			

**Câu 4: Những biểu hiện về thái độ, ứng xử, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của công chức, người lao động ở các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương?**

Nội dung	Không bao giờ	Thỉnh thoảng	Thường xuyên
1. Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời			
2. Phân công công việc hợp lý, công bằng, khách quan			
3. Thực hiện theo đúng quy định của pháp luật			
4. Nắm chắc các quy định, kiến thức liên quan đến giải quyết công việc mình phụ trách			
5. Giải quyết công việc linh hoạt, nhanh chóng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật			
6. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cặn kẽ, dễ hiểu			
7. Ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa công tác quản lý, điều hành, tác nghiệp			
8. Hướng dẫn người dân sử dụng công nghệ thông tin trong tra cứu, đăng ký, kê khai, giải quyết các thủ tục hành chính			

**Câu 5: Anh (chị) hãy đưa ra một số giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện văn hoá công sở ở cơ quan?**

.....

.....

.....



## KẾT QUẢ ĐIỀU TRA

Kết quả điều tra học viên bằng phiếu trung cầu ý kiến đối với công chức. Thời gian: Bắt đầu 01/7 đến 30/8/2022.

Tổng số phiếu điều tra: 300; số phiếu đủ điều kiện: 300

UBND huyện Hớn Quản		UBND huyện Đồng Phú		UBND TP. Đồng Xoài	
CB, CC	QCND	CB, CC	QCND	CB, CC	QCND
50	50	50	50	50	50

Xử lý số liệu: Số lượng và tỷ lệ phần trăm trên đầu người đủ điều kiện sử dụng.

Đối tượng điều tra:

UBND huyện Hớn Quản	UBND huyện Đồng Phú	UBND TP. Đồng Xoài
1. UBND xã Phước An	1. UBND xã Tân Hoà	1. UBND phường Tân Phú
2. UBND xã Đồng Nơ	2. UBND xã Tân Lợi	2. UBND phường Tân Đồng

## Phụ lục 2

**Bảng 1. Đánh giá về tầm quan trọng của việc xây dựng và thực hiện quy chế VHCS ở UBND huyện Hớn Quản, UBND huyện Đồng Phú, UBND TP. Đồng Xoài (điều tra XHH CB, CC: 50 phiếu/ huyện; điều tra XHH QCND: 50 phiếu/ huyện)**

Tầm quan trọng	UBND huyện Hớn Quản				UBND huyện Đồng Phú				UBND TP. Đồng Xoài			
	CB, CC		QCND		CB, CC		QCND		CB, CC		QCND	
	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%
1. Không quan trọng			03	6%			01	2%				
2. Ít quan trọng			01	2%			03	6%				
3. Bình thường	02	4%	04	8%			04	8%			03	6%
4. Quan trọng	10	20%	17	34%	10	20%	15	30%	05	10%	03	6%
5. Rất quan trọng	38	76%	25	50%	40	80%	27	54%	45	90%	44	88%

**Bảng 2. Xây dựng và ban hành nội quy cơ quan, quy chế VHCS tại UBND huyện Hớn Quản, UBND huyện Đồng Phú, UBND TP. Đồng Xoài (điều tra XHH CB, CC: 50 phiếu/ huyện)**

Nội dung	UBND huyện Hớn Quản		UBND huyện Đồng Phú		UBND TP. Đồng Xoài	
	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%
1. Không quan tâm	03	6%	01	2%	01	2%
2. Chưa xây dựng	27	54%	08	16%	29	58%
3. Đã xây dựng nhưng chưa ban hành	20	40%	16	32%	20	40%
4. Đã ban hành và thực hiện			25	50%		

**Bảng 3. Đánh giá của CB, CC về những nội dung thực hiện trong quy chế VHCS tại huyện Hớn Quản (điều tra XHH CB, CC: 50 phiếu/ huyện)**

Nội dung	Huyện Hớn Quản						Huyện Đồng Phú						TP. Đồng Xoài					
	Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên	
	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%
1. Lãnh đạo phổ biến, quán triệt CC, NLĐ chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, VHCS (qua triển khai công tác năm, giao ban công tác tháng, quý, chuyên đề...)	1	2%	10	20%	39	78%	2	4%	8	16%	40	80%			07	14%	43	86%
2. Công khai nội quy VHCS của cơ quan tại công chính của cơ quan hoặc bộ phận thường trực cơ quan	50	100%					50	100%					50	100%				
3. Xây dựng kế hoạch và tiến hành	50	100%					50	100%					50	100%				

kiểm tra, giám sát việc thực hiện VHCS ở cơ quan của CC, NLĐ																		
4. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện nội quy, quy chế VHCS cơ quan của CC, NLĐ	50	100 %					50	100 %					50	100 %				
5. Xây dựng các tiêu chí đánh giá VHCS	50	100 %					50	100 %					50	100 %				
6. Xây dựng các điển hình tiên tiến về thực hiện VHCS	50	100 %					50	100 %					50	100 %				
7. Tổ chức sơ, tổng kết, đánh giá hàng năm việc thực hiện VHCS	50	100 %					50	100 %					50	100 %				
8. Kịp thời động viên, khen thưởng các cá nhân có sáng kiến kinh nghiệm	43	86%	05	10%	02	4%	38	76%	12	24%			43	86%	07	14%		

trong xây dựng và thực hiện VHCS ở cơ quan																		
9. Có biện pháp xử lý kịp thời, chấn chỉnh những hành vi vi phạm quy định về VHCS ở cơ quan	46	92%	03	6%	01	2%	43	86%	05	10%	02	4%	38	76%	07	14%	05	10%

**Bảng 4. Những biểu hiện về thái độ, ứng xử, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ, công chức ở huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài (điều tra XHH CB, CC: 50 phiếu/ huyện)**

Nội dung	Huyện Hớn Quản						Huyện Đồng Phú						TP. Đồng Xoài					
	Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên	
	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%
1. Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời	07	14%	04	8%	39	78%	06	12%	07	14%	37	74%	02	4%	06	12%	42	84%
2. Phân công công việc hợp lý, công bằng, khách quan	09	18%	04	8%	37	74%	06	12%	05	10%	39	78%	02	4%	06	12%	42	84%
3. Nắm chắc các quy định, kiến thức liên quan đến giải quyết			04	8%	46	92%			06	12%	44	88%			02	4%	48	96%

công việc mình phụ trách																		
4. Giải quyết công việc linh hoạt, nhanh chóng trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật			08	16%	42	84%			05	10%	45	90%			03	6%	47	94%
5. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cận kề, dễ hiểu			05	10%	45	90%			04	8%	46	92%			03	6%	47	94%
6. Ứng dụng công nghệ thông tin, hiện đại hóa công tác quản lý, điều hành, tác nghiệp			13	26%	37	74%			09	18%	41	82%			02	4%	48	96%
7. Hướng dẫn người dân sử dụng công nghệ thông tin trong tra cứu, đăng ký, kê khai, giải quyết các thủ tục hành chính			15	30%	35	70%			13	26%	37	74%			04	8%	46	92%

**Bảng 5. Đánh giá của QCND về thái độ, ứng xử, tác phong của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài (điều tra XHH QCND: 50 phiếu/ huyện)**

Nội dung	Huyện Hớn Quản						Huyện Đồng Phú						TP. Đồng Xoài					
	Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên	
	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%
1. Được đón tiếp niềm nở, chu đáo	03	6%	30	60%	17	34%	04	8%	24	48%	22	44%	01	2%	21	42%	28	56%
2. Được cán bộ, công chức tôn trọng	04	8%	24	48%	22	44%	02	4%	19	38%	29	<b>58%</b>	01	2%	15	30%	34	68%
3. Nét mặt vui vẻ, thái độ lịch sự, cư xử đúng mực	06	12%	26	52%	18	36%	03	6%	18	36%	29	58%	02	4%	17	34%	31	62%
4. Có trách nhiệm, tận tình hướng dẫn, lắng nghe	03	6%	22	44%	25	50%	02	4%	16	32%	32	64%	01	2%	19	38%	30	60%
5. Nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tư thế tác phong nghiêm túc	04	8%	25	50%	21	42%	02	4%	24	48%	24	48%	02	4%	17	34%	31	62%
6. Giải quyết công việc	03	6%	28	56%	19	38%	03	6%	25	50%	22	44%	01	2%	15	30%	34	68%

nhanh, hợp lý																		
7. Chậm trả lời hoặc trả lời không cần nhìn mặt người dân	28	56%	18	36%	04	8%	29	58%	20	40%	01	2%	38	76%	11	22%	01	2%
8. Thờ ơ, quan cách	35	70%	13	26%	02	4%	39	79%	09	18%	02	4%	44	88%	05	10%	01	2%
9. Chưa biết cách lắng nghe, hay phủ đầu người dân	36	72%	11	22%	03	6%	38	76%	11	22%	01	2%	43	86%	06	12%	01	2%
10. Không được chào hỏi, tiếp đón	37	74%	12	24%	01	2%	35	70%	14	28%	01	2%	41	82%	08	16%	01	2%
11. Đòi hỏi lộ, những nhiễu	47	94%	02	4%	01	2%	47	94%	01	2%	02	4%	49	98%	01	2%		
12. Đùn đẩy trách nhiệm	43	86%	05	10%	02	4%	46	92%	02	4%	02	4%	47	94%	01	2%	02	4%



**Bảng 6. Đánh giá của QCND môi trường công sở tại huyện Hớn Quản, huyện Đồng Phú, TP. Đồng Xoài (điều tra XHH QCND: 50 phiếu/ huyện)**

Nội dung	Huyện Hớn Quản						Huyện Đồng Phú						TP. Đồng Xoài					
	Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên		Không bao giờ		Thỉnh thoảng		Thường xuyên	
	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%	Số phiếu	%
1. Sạch sẽ, lịch sự	02	4%	12	24%	36	72%	12	24%	10	20%	28	56%			14	28%	36	72%
2. Được ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng ký, kê khai, giải quyết các thủ tục hành chính	17	34%	25	50%	08	16%	11	22%	13	26%	26	<b>52%</b>	03	6%	13	26%	34	68%
3. Bố trí hợp lý, khoa học	11	22%	16	32%	23	46%	10	20%	10	20%	30	60%	07	14%	05	10%	38	76%
4. Sử dụng hợp lý, tiết kiệm các phương tiện thiết bị làm việc, điện nước, điện thoại, máy điều hoà không khí	01	2%	18	36%	31	62%	01	2%	22	44%	27	54%			11	22%	39	78%
5. Trang phục lịch sự			11	22%	39	78%			08	16%	42	84%			04	8%	46	92%

6. Đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan			23	46%	27	54%	02	4%	21	42%	27	54%			05	10%	45	90%
7. Làm việc riêng tại công sở	21	42%	28	56%	01	2%	31	62%	18	36%	01	2%	39	78%	10	20%	01	2%
8. Hút thuốc lá trong phòng làm việc	50	100%					50	100%					50	100%				
9. “Buôn” điện thoại, để khách và người dân chờ lâu	35	70%	12	24%	03	6%	30	60%	19	38%	01	2%	36	72%	13	26%	01	2%
10. Mặc trang phục, đồng phục văn minh, lịch sự	04	8%	11	22%	35	70%	01	2%	11	22%	38	76%	04	8%	06	12%	40	80%
11. Đánh bài, chơi games và làm việc riêng tại cơ quan	40	80%	10	20%			43	86%	07	14%			46	92%	04	8%		

**Bảng 7. Đề xuất của nhóm đề tài về xây dựng các tiêu chí đánh giá CB, CC về VHCS trong UBND cấp xã (phường), huyện (TP)**

**BẢNG CHẤM ĐIỂM  
QUÝ .... NĂM 2022**

Đánh giá về thực hiện các tiêu chí văn hoá công sở ở UBND xã (phường)....., huyện (thị xã, TP).....

Họ và tên:.....

Chức vụ: .....

Đơn vị công tác:.....

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm chuẩn</b>	<b>Điểm tự chấm</b>	<b>Điểm Cơ quan chấm</b>
<b>I</b>	<b>Chấp hành Pháp luật, đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước</b>	<b>15</b>		
1	Thực hiện tốt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước.	3		
2	Chấp hành tốt nội quy, quy chế VHCS của cơ quan, đơn vị.	3		
3	Thực hiện tốt Chỉ thị số 05-CT/TW của Bộ Chính trị khóa XII về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh gắn với chuyên môn, nhiệm vụ.	3		
4	Bảo vệ nền tảng tư tưởng của Đảng, đấu tranh phản bác các quan điểm sai trái của các thế lực thù địch thông qua việc viết tin, bài, báo, sách, đăng trên các trang mạng...	3		
	Cập nhật thông tin pháp luật hàng ngày	3		
<b>II</b>	<b>Kết quả công tác</b>	<b>33</b>		
1	Nêu cao tinh thần trách nhiệm, tích cực, năng động sáng tạo, khắc phục khó khăn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao	5		
2	Có chương trình kế hoạch và nội dung làm việc cụ thể	3		
3	Có sáng kiến nâng cao năng suất lao động và lề lối làm việc đạt hiệu quả cao	5		

4	Giải quyết công việc nhanh, hợp lý	3		
5	Có trách nhiệm, tận tình hướng dẫn, lắng nghe người dân	3		
6	Nói năng từ tốn, cử chỉ lịch sự, tư thế tác phong nghiêm túc	3		
7	Bản thân tự nghiên cứu, học tập để nâng cao trình độ như: vi tính, ngoại ngữ, chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị	3		
8	Tích cực tham gia hội thi sáng tạo kỹ thuật, các đề tài khoa học của ngành, của tỉnh Bình Phước	5		
9	Đoàn kết, giúp đỡ đồng nghiệp trong công tác để cùng nhau hoàn thành nhiệm vụ	3		
<b>III</b>	<b>Có lối sống văn hoá, ứng xử văn hoá</b>	<b>34</b>		
1	Thực hiện tốt Cuộc vận động “Người Bình Phước nói lời hay, làm việc tốt” và Chương trình hành động “Xây dựng đô thị kỷ cương, văn minh – Công dân gương mẫu, tự giác”.	3		
2	Xây dựng cho mình một lối sống gương mẫu, lành mạnh, cần kiệm liêm chính, đạt tiêu chuẩn cá nhân có nếp sống văn minh.	3		
3	Mặc trang phục, đồng phục văn minh, lịch sự	3		
4	Tham gia thực hiện tốt cuộc vận động xây dựng cơ quan, đơn vị văn minh an toàn sạch đẹp và xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư.	3		
5	Không hút thuốc lá ở nơi làm việc và nơi công cộng.	3		
6	Thực hiện tốt Chỉ thị số 05/2008/CT-TTg ngày 31/01/2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc nâng cao hiệu quả sử dụng thời giờ làm việc của CBCC, viên chức nhà nước (làm việc đúng giờ, đúng hẹn).	5		
7	Không uống rượu bia trước, trong giờ làm việc	3		
8	Không làm việc riêng tại cơ quan	3		
9	Chấp hành nội quy lao động của cơ quan	3		
10	Tích cực đấu tranh với các hiện tượng tiêu cực tham nhũng, lãng phí, quan liêu trong cơ quan đơn vị.	5		
<b>IV</b>	<b>Có ý thức bảo vệ và xây dựng môi trường công sở văn hoá</b>	<b>18</b>		

1	Bảo vệ môi trường xung quanh cơ quan, giữ môi trường cơ quan xanh, sạch, đẹp	4		
2	Đề phương tiện giao thông đúng nơi quy định	3		
3	Giữ gìn trật tự và an toàn khi làm việc	3		
4	Có ý thức tiết kiệm, bảo vệ của công	5		
5	Xả rác đúng nơi quy định	3		
	<b><u>Tổng cộng</u></b>	<b><u>100</u></b>		

### **1. Chấm điểm**

Khi chấm điểm, áp dụng thang điểm 100

### **2. Xếp loại**

- CB, CC hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ: 90 điểm trở lên, đồng thời điểm các tiêu chuẩn phải đạt 80% trở lên, không có tiêu chí nào bị điểm 0 và đạt lao động tiến trở lên.
- CB, CC hoàn thành tốt nhiệm vụ: Từ 70 điểm trở lên đồng thời điểm các tiêu chí phải đạt trên 50%.
- CB, CC hoàn thành nhiệm vụ: Từ 50 điểm đến dưới 70 điểm
- CB, CC không hoàn thành nhiệm vụ: Dưới 50 điểm hoặc không đạt tiêu chuẩn để xếp đoàn viên trung bình trở lên.

**Tự đánh giá xếp loại: .....**

**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN**  
(Ký tên, đóng dấu)

*Bình Phước, ngày tháng năm*  
**NGƯỜI CHẤM**