

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG Ở THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH HIỆN NAY

✍ ThS. Nguyễn Thị Quỳnh Như

Khoa Văn hóa và Phát triển - Học viện Chính trị khu vực II

● **TÓM TẮT:** Thành phố Thủ Đức (TP.Thủ Đức) là mô hình kiểu mẫu “thành phố trong lòng thành phố”, là một trong những trung tâm kinh tế, chính trị, văn hóa lớn của Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), đã và đang trong tiến trình phấn đấu hoàn thành những mục tiêu về việc xây dựng Thành phố thông minh, đô thị hiện đại. Thời gian qua, một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu phát triển TP. Thủ Đức là xây dựng và nâng cao văn hóa công vụ (VHCV) thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước ở cấp địa phương, đặc biệt là các đơn vị hành chính cơ sở như ủy ban nhân dân (UBND) phường. Tuy nhiên, xuất phát từ những nguyên nhân khác nhau, công tác bảo đảm và nâng cao VHCV trong các UBND phường trên địa bàn TP.Thủ Đức còn gặp một số hạn chế, khó khăn nhất định. Do đó, thời gian tới, TP. Thủ Đức cần khắc phục, hoàn thiện và nâng cao VHCV trong UBND phường góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của Thành phố.

● **Từ khóa:** văn hóa công vụ, ủy ban nhân dân, thành phố Thủ Đức,...

● **ABSTRACT:** Thu Duc City (Thu Duc City) is a model of a “city within a city”, one of the major economic, political and cultural centers of Ho Chi Minh City (HCMC), and has been striving to complete the goals of building a smart city and a modern urban area. In recent times, one of the most important tasks for the development of Thu Duc City is to build and improve the public service culture (CSC) to perform the function of state administrative management at the local level, especially at grassroots administrative units such as the People’s Committees (PCs) of wards. However, due to various reasons, the work of ensuring and improving CSC in the People’s Committees of wards in Thu Duc City still faces certain limitations and difficulties. Therefore, in the coming time, Thu Duc City needs to overcome, improve and improve the CSC in the People’s Committees of wards to contribute to promoting the overall development of the City.

● **Keywords:** public service culture, People’s Committee, Thu Duc city,...

Ngày nhận bài: 21/6/2024 - Ngày bình duyệt: 15/7/2024 - Ngày duyệt đăng: 25/7/2024

1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

1.1. Quan niệm về văn hóa công vụ

Văn hóa công vụ được xây dựng trên nền tảng những quan niệm về giá trị của văn hóa và giá trị cơ bản của hoạt động công vụ. Thuật ngữ VHCV được giải thích từ các góc độ rộng hẹp khác nhau, tuy nhiên phần lớn tiếp cận từ góc độ rộng khi xem xét nội hàm khái niệm này: VHCV tập hợp các định hướng và giá trị, chuẩn mực, do truyền thống hay thói quen tạo nên, đặc trưng riêng của hoạt động công vụ tại các cơ quan nhà nước, thể hiện ở mục tiêu của tổ chức, quan điểm, thái độ của con người đối với công việc, cách xử lý các xung đột v.v... VHCV vụ được hiểu là một hệ thống các giá trị tinh thần và vật chất, được hình thành trong quá trình xây dựng và phát triển công vụ, có khả năng lưu truyền và có tác động tới tâm lý, hành vi và được cán bộ, công chức, viên chức thừa nhận, tuân thủ và phát huy trong hoạt động thực thi công vụ.

Trong hoạt động công vụ, VHCV được hiểu là những nhận thức chung của những người thực thi công vụ, là hệ thống những giá trị, những ý nghĩa chung của họ và có tác động đến hành vi của họ. Tóm lại, “Văn hóa công vụ được xem là một hệ thống những giá trị, cách ứng xử, biểu tượng, chuẩn mực được hình thành trong quá trình xây dựng và phát triển công vụ, có khả năng lưu truyền và có tác động tới tâm lý, hành vi của người thực thi công vụ”⁽¹⁾.

1.2. Văn hóa công vụ trong Ủy ban nhân dân phường

Ủy ban nhân dân phường là cơ quan hành chính nhà nước thấp nhất, hoạt động chủ yếu mang tính thừa hành theo chỉ đạo cấp trên, vận dụng linh hoạt vào thực tiễn đặc thù từng phường, do vậy VHCV trong UBND phường cũng theo đó mà có sự linh hoạt để tiếp xúc, giải quyết công việc đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dân.

Văn hóa công vụ trong UBND phường

là hệ thống các chuẩn mực, giá trị, niềm tin, có thể là tác phong của người CBCC phường; là những chuẩn mực trong tiếp công dân và ứng xử với đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới; là những thói quen hàng ngày tại UBND phường (chào cờ đầu tuần; tập thể cán bộ, công chức, công nhân viên cùng ăn sáng; đồng phục quy định vào các ngày trong tuần; sự tận tâm trong công việc,...) tạo nên sự khác biệt giữa UBND phường này với phường khác, trong cùng quận/thành phố. Đặc biệt, được hình thành dần trong nhận thức CBCC và trở thành hành động thực tiễn mà CBCC phường thể hiện qua hoạt động thực thi công vụ của mình. Biểu hiện cụ thể của VHCV đó là những chuẩn mực ứng xử của CBCC trong UBND phường, trong quá trình thực thi công vụ, giữa lãnh đạo và CBCC, giữa các phòng, các bộ phận với nhau và giữa CBCC phường với người dân.

2. YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Văn hóa công vụ có nội hàm phong phú và đa dạng. Do đó, VHCV trong UBND phường ở Thành phố Thủ Đức cũng chịu sự tác động của nhiều yếu tố, vừa khách quan lẫn chủ quan. Cụ thể:

3.1. Các yếu tố chủ quan

Một là, mối quan hệ giữa các cán bộ, công chức phường. Trong bất kỳ tổ chức nào, mối quan hệ giữa những người làm việc trong đó luôn có vai trò quan trọng đến hoạt động của tổ chức.

Ủy ban nhân dân phường là một cơ quan hành chính nhà nước cấp cơ sở, giải quyết rất nhiều công việc hàng ngày. Do vậy đội ngũ CBCC phường có khá nhiều hoạt động gắn kết với nhau. Hầu hết các hoạt động chung của UBND phường đều triển khai và thực hiện bởi tập thể các ban ngành, đoàn thể trong phường. Nếu thiếu sự phối kết hợp này hoạt động sẽ khó đạt được hiệu quả. Ngược lại, CBCC có mối quan hệ đoàn kết, gắn bó với nhau, cùng hợp tác,

hỗ trợ trong công việc thì hiệu quả sẽ được nâng lên.

Điều này cũng tạo ra một môi trường thân ái, hòa đồng, thoải mái để làm việc; tạo ra thói quen hợp tác, khả năng kết hợp, làm việc nhóm trong cơ quan và đặc biệt là giá trị của sự đoàn kết tồn tại trong cơ quan để đạt được mục tiêu từng tháng, từng quý, từng năm mà UBND phường đề ra.

Hai là, những quy định trong Ủy ban nhân dân phường

Những quy định hay nội quy cơ quan là những chuẩn mực định hướng cho hành vi của từng CBCC, là tổng thể những yêu cầu chung mà mỗi CBCC trong UBND phường phải thực hiện. Theo đó, bất kỳ CBCC nào không chấp hành đều có những hình thức nhắc nhở, xử lý tương ứng.

Nội quy cơ quan mang tính bao quát cao, là những chuẩn mực trong việc tiếp công dân, trong thực thi công vụ, trong giao tiếp giữa CBCC với nhau, giữa cấp trên với cấp dưới. Đồng thời cũng có những quy định chi tiết như đồng phục cơ quan, không hút thuốc nơi công sở, không ăn uống trong giờ làm việc, nơi để xe, tắt máy xe và dẫn bộ khi vào cơ quan,...

Ban đầu những quy định này mang tính bắt buộc để mỗi CBCC phải thực hiện, dần dần trở thành thói quen, thành ý thức tự giác và họ thực hiện như việc phải làm. Chính điều đó tạo ra sự khác biệt giữa cơ quan này với cơ quan khác, giữa UBND phường này với UBND phường khác. Cuối cùng giá trị có được từ những quy định này chính là nề nếp làm việc của CBCC mà chính người dân sẽ nhìn nhận và đánh giá. Đối với bất kỳ tổ chức nào và đối với cơ quan hành chính nhà nước thì điều này càng quan trọng hơn bởi lẽ đây là cơ quan công quyền, nề nếp làm việc của CBCC góp phần tạo uy tín cho chính cơ quan đó, xây dựng VHCV của cán bộ, công chức. Ngược lại, thiếu những quy định này, thiếu sự ràng buộc nhất định sẽ dẫn đến sự tùy tiện, tự do quá mức và không thể hình thành những giá trị chung của cơ quan để

định hướng cho hành vi của mỗi CBCC. Nói cách khác sẽ khó có VHCV trong một cơ quan thiếu những quy định chung.

3.2. Các yếu tố khách quan

Một là, điều kiện kinh tế - xã hội: Điều kiện KT-XH địa phương là một trong những nhân tố ảnh hưởng tới VHCV địa phương đó. Ở những nơi có những điều kiện thuận lợi như kinh tế phát triển, trình độ dân trí cao, cơ sở vật chất đảm bảo, có đội ngũ CBCC đáp ứng được năng lực chuyên môn nghiệp vụ... sẽ có môi trường và điều kiện để triển khai VHCV dễ dàng và hiệu quả hơn và ngược lại.

Hai là, yếu tố chính trị: Chính trị là một yếu tố rất quan trọng tác động đến VHCV, bởi lẽ, chính trị ổn định thì các giá trị văn hóa mới có thể hình thành và phát triển. Trên phạm vi cả nước, chúng ta khẳng định vai trò lãnh đạo cao nhất và duy nhất của Đảng Cộng sản Việt Nam. Trên phạm vi phường/xã thì vai trò lãnh đạo cao nhất là cấp ủy đảng nơi đó, lãnh đạo toàn diện đối với sự phát triển của phường/xã. Và chính điều này tác động đến việc hình thành và phát triển những giá trị trong UBND phường, những chuẩn mực được xác lập và thừa nhận không tách rời, không đi ngược lại Nghị quyết của Đảng ủy và sự lãnh đạo, chỉ đạo của Ban chấp hành Đảng bộ phường.

Ba là, yếu tố pháp lý: Hoạt động công vụ với đặc trưng của mình là dựa vào pháp luật nên càng chịu sự ảnh hưởng, tác động to lớn của hệ thống pháp luật. CBCC không những phải tuân thủ pháp luật nói chung mà còn phải tuân thủ theo các quy định khác của pháp luật đối với CBCC như Luật Cán bộ, công chức, các Nghị định liên quan và những quy định, quy chế, chuẩn mực của cơ quan, đơn vị đề ra. Nó là cơ sở để xây dựng những giá trị văn hóa chung trong UBND phường.

Bốn là, yếu tố môi trường, địa lý: Đây là một yếu tố mang tính đặc thù của mỗi địa phương, đơn vị và chính những đặc trưng này góp phần hình thành nên giá trị văn hóa

của cơ quan hành chính nơi đó. Vì vậy, đòi hỏi CBCC phải có cách thức làm việc phù hợp, và UBND phường đó có những giá trị, chuẩn mực phù hợp đối với CBCC để giải quyết công việc cho người dân một cách hiệu quả.

Năm là, yếu tố truyền thống lịch sử, văn hóa: Những giá trị truyền thống lịch sử, văn hóa của một địa phương được lưu giữ qua nhiều thế hệ, định hướng cho sự phát triển của tương lai và hình thành nhân cách của mỗi người dân nơi đó. Bản thân chủ thể của nền hành chính, nền công vụ là những con người có tình cảm, có nhận thức và được nuôi dưỡng, rèn luyện từ truyền thống của gia đình, nên văn hóa của họ được hình thành và chịu sự tác động lớn từ truyền thống gia đình, xã hội. Tham gia vào nền công vụ, những cá nhân này thể hiện nhân cách của mình và được nhìn nhận, đánh giá, chất lọc để trở thành những giá trị văn hóa chung của tổ chức.

Sáu là, yếu tố giao lưu văn hóa: Mỗi cơ quan, đơn vị đều xây dựng cho mình những giá trị văn hóa đặc trưng ngoài những điểm chung của nền công vụ yêu cầu. Đó đều là sự chất lọc qua thời gian, từ nhiều người. Vì vậy đều có thể trở thành những giá trị tốt đẹp để học tập, để tham khảo, để vận dụng một phần vào đơn vị, tổ chức mình cho phù hợp. Việc mở rộng giao lưu, học hỏi giữa UBND phường này và phường khác sẽ giúp tổ chức có thêm nhiều kênh để tham khảo vận dụng, có thêm nhiều cách làm mới và cũng là cơ hội để đánh giá, nhìn nhận xu thế phát triển chung của nền công vụ trong giai đoạn hiện nay mà điều chỉnh giá trị văn hóa đơn vị mình cho phù hợp, mang lại hiệu quả cao.

2. THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG Ở THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC – THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH THỜI GIAN QUA

Thành phố Thủ Đức là thành phố trực thuộc TP.HCM, được thành lập vào ngày 01/01/2021, theo Nghị quyết số 1111/NQ-

UBTVQH14, ngày 09/12/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã, trên cơ sở sáp nhập 03 Quận (Quận 2, Quận 9 và Quận Thủ Đức) với 34 phường. TP.Thủ Đức giữ vai trò hạt nhân sáng tạo, trở thành khu vực dẫn dắt kinh tế, với mũi nhọn là ngành kinh tế tri thức, trung tâm đổi mới sáng tạo, trung tâm giáo dục đại học, trung tâm tài chính, thúc đẩy sự phát triển của TP.HCM; là đầu mối của các tuyến giao thông huyết mạch giữa TP.HCM với các tỉnh Đông Nam Bộ;

Tính đến tháng 5/2023, TP.Thủ Đức có hơn 1 triệu người dân, trong khi đó chỉ có 729 ⁽²⁾ người là CBCC tại UBND, số lượng người hoạt động không chuyên trách là 452 người, như vậy, mỗi phường được giao biên chế trung bình 20 - 22 người... Với lượt tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính theo yêu cầu người dân/doanh nghiệp trung bình hàng tháng ở tất cả các lĩnh vực là 745,307 ⁽³⁾ (năm 2022), lượng công việc tăng 30%. Với khối lượng lớn và khác nhau, đòi hỏi CBCC trong UBND phường phải có trình độ chuyên môn ngày càng cao và chuyên nghiệp trong thực thi công vụ.

2.1. Thành tựu đạt được

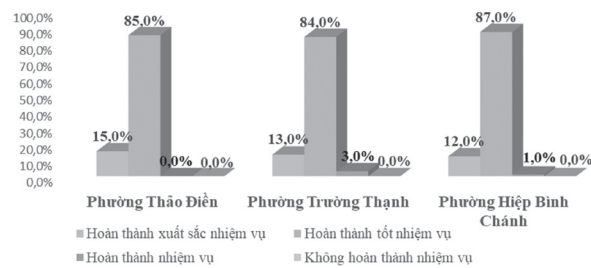
Từ kết quả đánh giá tổng kết hàng năm về VHCV của 34 UBND phường ở TP.Thủ Đức và thực tiễn mà nhóm đề tài đã tiến hành khảo sát tại UBND 3 phường Trường Thạnh, Thảo Điền và phường Hiệp Bình Chánh, có thể nhận định:

Cán bộ, công chức trong UBND phường có tinh thần, trách nhiệm cao, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Cán bộ, công chức trong UBND phường giải quyết công việc theo chức năng, nhiệm vụ quy định tại Luật Tổ chức chính quyền địa phương (2015) và Luật Tổ chức chính quyền địa phương (sửa đổi, bổ sung năm 2019). Trên cơ sở đó, CBCC có thái độ nghiêm túc với công việc, tích cực, chủ động tham gia các công việc chung của UBND phường; cùng tập thể quyết định các

vấn đề thuộc nhiệm vụ và quyền hạn của UBND phường.

Biểu đồ 2.1: Về mức độ hoàn thành nhiệm vụ của CBCC trong 3 UBND phường nghiên cứu tại TP.Thủ Đức - TP.HCM



Nguồn: Phòng nội vụ TP. Thủ Đức

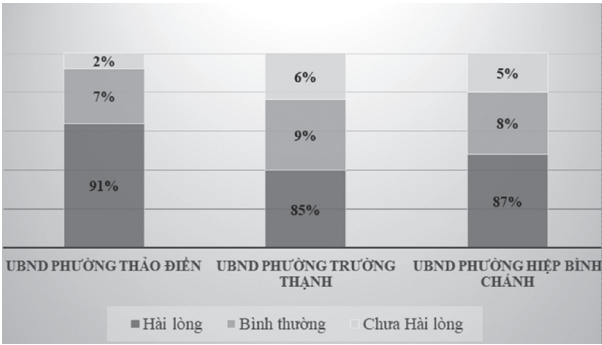
Theo kết quả đánh giá thể hiện ở biểu đồ 2.1, CBCC hoàn thành nhiệm vụ và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ khá cao (trên 80%), không có phần trăm không hoàn thành nhiệm vụ. Có thể thấy rằng, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của CBCC của 3 phường nghiên cứu thuộc TP. Thủ Đức rất tốt.

Cán bộ, công chức tôn trọng, tận tụy phục vụ Nhân dân, minh bạch trong thực thi công vụ.

Tại UBND 34 phường trên địa bàn TP.Thủ Đức, điều này được thực hiện khá tốt, bộ thủ tục hành chính được niêm yết công khai, ngoài ra các thông tin về thu chi ngân sách, quy hoạch đất đai cũng được niêm yết trước văn phòng UBND các phường. CBCC minh bạch trong hoạt động thực thi công vụ, như: tiếp công dân, giải quyết các mối quan hệ công việc với công dân tại trụ sở, văn phòng làm việc; bố trí camera tại các phòng làm việc thường xuyên tiếp công dân, các bộ phận nhạy cảm dễ gây bức xúc như Nhà đất, Tư pháp - Hộ tịch, Sao y, Chứng thực,... ngày càng chuyển biến tích cực.

Trong hoạt động công vụ, CBCC ở UBND phường còn thể hiện qua sự tận tụy phục vụ nhân dân. Điều này được đánh giá khách quan, thông qua mức độ hài lòng của người dân.

Biểu đồ 2.2: Mức độ hài lòng của người dân về hoạt động thực thi công vụ của CBCC trong UBND phường tại TP.Thủ Đức - TP.HCM



Nguồn: Khảo sát của đề tài (tháng 5/2023)

Theo điều tra khảo sát, mức độ hài lòng của người dân về hoạt động thực thi công vụ của CBCC trong 03 UBND phường từ 85% trở lên. Đây là hiệu quả hoạt động công vụ của CBCC trong UBND phường (bao gồm bộ phận Văn phòng - Thống kê, bộ phận Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường; bộ phận Tư pháp - Hộ tịch; Văn hóa - Xã hội) mà CBCC phường thực hiện, giải quyết được các nhu cầu chính đáng của người dân.

Cán bộ, công chức có hành vi ứng xử và giao tiếp ngày càng chuyên nghiệp, năng động, hiệu quả trong thực thi công vụ.

Cùng với tinh thần, thái độ làm việc thì giao tiếp, ứng xử cũng là một nội dung được UBND 34 phường tại TP.Thủ Đức quan tâm. Đặc biệt, nghiêm túc triển khai thực hiện các quy tắc ứng xử của CBCC và người lao động làm việc trong cơ quan theo Quyết định số 67/2007/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của UBND Thành phố về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan, đơn vị và Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ. UBND TP.Thủ Đức chỉ đạo cho 34 phường giám sát, kiểm tra việc thực hiện giao tiếp, ứng xử của đội ngũ CBCC phường.

Theo đó, CBCC trong các UBND

phường tại TP.Thủ Đức luôn tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về quy trình xử lý công việc và giải thích cặn kẽ những thắc mắc. 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.

Đối với đồng nghiệp, CBCC trong UBND phường có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; không hề phải gây mất đoàn kết nội bộ của cơ quan, tổ chức.

2.2. Một số tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc thực hiện VHCV của CBCC trong UBND phường ở TP.Thủ Đức thời gian qua vẫn còn tồn tại một số hạn chế, vướng mắc, cụ thể:

- Nhận thức về VHCV của đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý phường chưa đầy đủ, có nơi thậm chí không quan tâm.

- Quy chế hoạt động chưa bao quát được hết công việc của từng bộ phận, từng vị trí.

- Một bộ phận CBCC còn thái độ làm việc cầm chừng, giao việc gì làm việc đó, phát triển trong chính phạm vi công việc của mình... làm giảm tính năng động trong hoạt động công vụ của CBCC.

- Vẫn còn biểu hiện suy thoái đạo đức. Đó chính là sự lãng phí trong sử dụng các trang thiết bị, văn phòng phẩm cơ quan.

- Việc chấp hành quy định về thời gian làm việc chưa được thực hiện nghiêm túc, vẫn còn tình trạng đi muộn, về sớm hay trong giờ làm việc đi ra ngoài giải quyết công việc riêng. Việc đeo thẻ CBCC mặc dù đã có quy định nhưng thực hiện chưa nghiêm túc.

Những hạn chế trên do nhiều nguyên nhân khác nhau, nhưng cơ bản là: Nhận thức, ý thức của một số CBCC trong UBND phường chưa cao; Hệ thống thể chế quy định về VHCV chưa cụ thể, rõ ràng; Điều kiện, chế độ đãi ngộ đối với CBCC chưa đảm bảo; Khối lượng công việc lớn, áp lực

nhiều; Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC trong UBND phường chưa tiến hành thường xuyên và khoa học; Công tác thanh tra, kiểm tra, đánh giá chưa tiến hành thường xuyên.

3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO VĂN HÓA CÔNG VỤ TRONG ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG Ở THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC – THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH THỜI GIAN TỚI

Thời gian tới, VHCV trong UBND phường ở TP.Thủ Đức tiếp tục được xác định là giải pháp then chốt trong việc nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước. Để nâng cao VHCV trong UBND phường thời gian tới, TP.Thủ Đức cần thực hiện đồng bộ và hiệu quả một số giải pháp cơ bản sau:

Một là, tăng cường quán triệt các đường lối, chủ trương, Nghị quyết của Đảng liên quan đến VHCV. Tất cả những đường lối, chủ trương, Nghị quyết của Đảng liên quan đến văn hóa công vụ hoặc chế độ hành chính công vụ phải được triển khai, quán triệt sâu trong đảng viên, CBCC trong UBND phường thông qua việc tổ chức các hội nghị sinh hoạt chuyên đề, các tư liệu, sách liên quan, sân khấu hóa, các hội thi văn nghệ,... và cụ thể hóa bằng việc triển khai đăng ký thực hiện những công trình, phần việc thiết thực gắn với đặc thù của mỗi phường. CBCC xây dựng kế hoạch học tập cho bản thân cụ thể, có lộ trình trình thực hiện và đánh giá hàng quý; đưa nội dung này vào tiêu chí đánh giá CBCC tổng kết cuối năm.

Đặc biệt, gắn việc xây dựng và phát triển VHCV với việc đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Chủ tịch Hồ Chí Minh được triển khai thực hiện từ năm 2006 với cuộc vận động học tập làm theo tám gương đạo đức Hồ Chí Minh (Chỉ thị 06-CT/TW) và đẩy mạnh từ năm 2011 theo Chỉ thị 03-CT/TW ngày 14/5/2011 của Bộ Chính trị khóa XI về “Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tám gương đạo đức Hồ Chí Minh”.

Hai là, tổ chức và soát, đánh giá toàn diện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về cán bộ công chức trong thực thi công vụ. Để văn hóa công vụ trở thành một trong những nhiệm vụ trọng tâm, các phường cần xây dựng Quy định, Quy chế về VHCV, các Quy định, quy chế này phải có tính khả thi cao, có tiêu chí và biện pháp đảm bảo thực hiện để mọi người phấn đấu; thưởng phạt công khai những người làm tốt và chưa tốt. Đồng thời cần đưa ra thảo luận thường xuyên trong nội bộ cơ quan về nội dung của quy chế để mọi người dân có ý thức, trở thành nề nếp, thói quen khi đến phường làm việc.

Hoàn thiện về các quy định như: văn hóa ứng xử nơi trong cơ quan, thái độ, tác phong giao tiếp trong từng phòng, ban và các phòng, ban với nhau; quy định về trang phục, lễ phục, việc thực hiện đeo thẻ chức danh CBCC, quy định về kỷ luật, hội họp, hội thảo, giữ gìn vệ sinh chung và thực hành tiết kiệm...

Ba là, thường xuyên phổ biến các chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến văn hóa công vụ, chế độ công vụ. Trước hết là Hiến pháp năm 2013, đạo luật cơ bản có giá trị pháp lý cao nhất đã có những quy định chung về tổ chức bộ máy, thể chế công vụ, chế độ phân quyền, phân cấp giữa Trung ương và địa phương,... đều là những cơ sở pháp lý vững chắc cho sự tồn tại và phát triển của VHCV. CBCC phường phải được tiếp cận, hiểu về Hiến pháp để làm nền tảng kiến thức chung trong quá trình thực thi công vụ.

Bên cạnh Hiến pháp là Luật Cán bộ, công chức năm 2008, Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2005 (sửa đổi, bổ sung năm 2007), Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2005. Các Văn bản quy phạm pháp luật 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; Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/20/2007 của Bộ Nội vụ về việc ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên

chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương; Nghị định số 24/2010/NĐ-CP ngày 15/3/2010 của Chính phủ quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức; Nghị định số 34/2011/NĐ-CP ngày 17/5/2011 của Chính phủ quy định về xử lý kỷ luật đối với công chức; Quyết định số 64/2007/QĐ-TTg ngày 10/5/2007 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế về việc tặng quà, nhận quà tặng và nộp lại quà tặng của cơ quan, tổ chức, đơn vị có sử dụng ngân sách nhà nước và của CBCC, viên chức... Đây là những cơ sở pháp lý cho việc điều chỉnh hành vi ứng xử của CBCC trong thực thi công vụ và đều mang tính thần, nội dung của VHCV.

Bốn là, hoàn thiện và thực hiện nghiêm túc nội, quy chế làm việc trong UBND phường. Bao gồm: (i) Tác phong, tinh thần, thái độ làm việc: CBCC phải có tác phong làm việc nhanh nhẹn, khoa học; thái độ lịch sự, văn minh trong giao tiếp với đồng nghiệp, quan hệ xã hội, với người dân; giải quyết công việc chu đáo, tận tình khách quan; (ii) Văn hóa giao tiếp, ứng xử: Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn để thực hiện hành vi trái với pháp luật hay quy chế, quy định; không gây khó khăn, phiền hà nhân dân; không xúc phạm danh dự, nhân phẩm của đồng nghiệp. Không hút thuốc lá, uống rượu, bia trong công sở, hoặc khi giao tiếp, làm việc với nhân dân; Không sử dụng điện thoại di động để làm việc riêng trong các cuộc họp, hội nghị; Không gây bè phái, cục bộ địa phương, làm mất đoàn kết trong tập thể và trong sinh hoạt tại cộng đồng; Không trốn tránh trách nhiệm, thoái thác nhiệm vụ, tự ý bỏ việc; không đi muộn về sớm, buôn bán online hay chat, chơi game trong giờ hành chính; (iii) Trang phục, lễ phục, đeo thẻ của CBCC: Trên cơ sở những quy định của Quy chế VHCV, UBND phường cần quán triệt quy định về trang phục khi đến trụ sở làm việc của CBCC cần ăn mặc gọn gàng, lịch sự. Nam phải mặc áo sơ mi, quần tây, đi giày tây công sở hoặc dép có quai hậu; Nữ phải mặc áo sơ mi, quần hoặc váy công sở kín đáo, đi giày hoặc dép có quai hậu. CBCC làm việc chuyên môn về

thể thao cần thay đúng trang phục theo quy định rồi mới đến trụ sở. Khi tham dự các cuộc họp, hội nghị thì lựa chọn trang phục lịch sự, kín đáo đúng tiêu chuẩn của trang phục công sở: quần âu, áo sơ mi, váy dài hoặc chân váy với áo sơ mi nhưng chân váy phải qua đầu gối.

Năm là, tăng cường công tác đào tạo bồi dưỡng, nâng cao nhận thức về VHCV cho CBCC trong UBND phường. Chất lượng của CBCC là yếu tố quyết định hiệu quả hoạt động công vụ của UBND phường. Vì vậy, cần đầu tư vào đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nhận thức về VHCV cho CBCC. Phải thực hiện thường xuyên, lâu dài, có kế hoạch cụ thể, chú ý về chất lượng nội dung, tránh hình thức và không đánh giá được hiệu quả sau các khóa, lớp, đợt đào tạo, bồi dưỡng.

Theo đó, tăng cường vào bồi dưỡng, tập huấn các quy định pháp luật về đạo đức công vụ như: Luật Phòng chống tham nhũng, Luật Cán bộ công chức, Luật Tiếp công dân, Quy tắc ứng xử của CBCC, Đề án VHCV. Việc bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng giao tiếp là cơ sở quan trọng nhất tạo sự chuyển biến trong hành vi ứng xử của CBCC, đặc biệt đối với những bộ phận liên quan trực tiếp tới tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân. VHCV gắn chặt với việc thực hiện chuyên môn nghiệp vụ của công chức. Chỉ khi CBCC nắm chắc trình độ, chuyên môn nghiệp vụ thì họ mới phục vụ người dân tốt hơn.

Sáu là, tiếp tục nêu cao vai trò gương mẫu của người đứng đầu UBND phường trong quá trình xây dựng, phát triển và thực thi VHCV. Thực tế cho thấy, nơi nào lãnh đạo có nhận thức tốt về VHCV thì nơi đó việc xây dựng các yếu tố tạo nên VHCV nhanh, dễ dàng và hiệu quả hơn. Do vậy, mỗi CBCC 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. Lãnh đạo UBND phường phải chịu trách nhiệm nêu

đề công chức gây phiền hà những nhiều, vi phạm kỷ cương, kỷ luật hành chính, kỷ luật đảng và quy định VHCV. 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 thường khi thành công và chối bỏ trách nhiệm khi công việc thất bại.

Bảy là, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực thi VHCV của CBCC trong UBND phường. Trước hết, hoàn thiện cơ chế quản lý CBCC, tăng cường hiệu lực, hiệu quả kiểm tra, giám sát, ngăn ngừa và xử lý vi phạm đạo đức công vụ. Hoạt động kiểm tra, giám sát về việc thực hiện đạo đức công vụ của CBCC cần được tiến hành thường xuyên dưới các hình thức báo cáo, kiểm tra đột xuất, lấy ý kiến của người dân... Thông qua kiểm tra, giám sát, lãnh đạo nắm bắt được đạo đức công vụ được thực hiện thế nào, hiệu quả ra sao, còn hạn chế những gì nhằm bổ sung, sửa đổi, ngăn chặn các nội dung sai lệch với việc thực hiện đạo đức công vụ. Đồng thời, xây dựng và thực hiện cơ chế giám sát của nhân dân đối với việc thực hiện đạo đức công vụ của CBCC nhằm nêu cao tinh thần trách nhiệm của CBCC và bảo đảm thực hiện quyền làm chủ của nhân dân.

Tám là, thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân về việc thực thi công vụ của CBCC trong UBND phường. Thay vì trước đây và hiện tại một số phường trên địa bàn TP.Thủ Đức vẫn đang thực hiện hộp thư góp ý, hay sổ góp ý đặt tại Văn phòng UBND phường để người dân đánh giá và có góp ý đối với việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính cho người dân, thì cần phải có sự thay đổi phương pháp, cách thức thực hiện, nhất là ứng dụng công nghệ thông tin trong việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân. Cụ thể là mô hình phần mềm đánh giá sự hài lòng của tổ chức và người dân đã được thực hiện tại UBND phường Thảo Điền với hệ thống phần mềm khảo sát ý kiến bằng điện tử để người dân đến làm thủ tục hành chính nhận xét thái độ ứng xử, cách làm việc của CBCC. Sau khi giao dịch

hành chính xong, tổ chức và người dân có thể chấm điểm công chức với các lựa chọn từ “không hài lòng” đến “rất hài lòng”.

Chín là, xây dựng môi trường VHCV. Xây dựng môi trường VHCV trong UBND phường ở TP.Thủ Đức có đời sống văn hóa lành mạnh, chân, thiện, mỹ; CBCC cùng gắn bó, đoàn kết, hướng tới việc đạt được mục tiêu chung của tổ chức. Tạo bầu không khí hài hòa giữa CBCC tại UBND phường. Ngoài ra, thiết kế và tạo lập các không gian chức năng, giải trí khác trong khuôn viên UBND phường để có một khu vực giải trí phù hợp cho CBCC; hạ tầng viễn thông cần đầu tư xây dựng, đảm bảo tốt việc truy cập Internet và kết nối liên thông, những phần mềm chuyên dụng cần được cài đặt phục vụ công tác chuyên môn.

Kết luận

Nâng cao chất lượng VHCV trong UBND phường trên địa bàn TP.Thủ Đức hiện nay chính là góp phần cải cách hành

chính, mang lại những dịch vụ công tốt nhất phục vụ người dân. Bên cạnh kế thừa những giá trị truyền thống tốt đẹp, cần xây dựng và phát triển những giá trị văn hóa mới phù hợp, đáp ứng xu hướng chung của nền công vụ trong thời kỳ mới. Những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao VHCV của CBCC sẽ mang lại những chuyển biến tích cực trong hoạt động công vụ tại UBND phường thời gian tới. Đặc biệt là giải pháp về đánh giá, nâng cao hiệu quả của VHCV sẽ tạo nên động lực làm việc cho CBCC trong UBND phường. Đồng thời, hướng đến việc đáp ứng nhu cầu chính đáng của người dân thông qua kênh thông tin phản hồi cho những công trình, việc làm cụ thể của CBCC phường. Một khi những giá trị cốt lõi của VHCV đi vào trong nhận thức và hành động của mỗi CBCC thì khi đó hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước sẽ được nâng lên và hình ảnh của mỗi CBCC trong mắt, trong suy nghĩ của người dân sẽ đúng nghĩa là người phục vụ nhân dân, nhà nước sẽ thật sự là nhà nước của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân./.

(1) Học viện hành chính quốc gia (2019), Tài liệu bồi dưỡng văn hóa công vụ, Hà Nội.

(2) Báo cáo số 427/BC-UBND của UBND TP. Thủ Đức ngày 19/7/2023 về tình hình kinh tế - xã hội 6 tháng và nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm

6 tháng cuối năm 2023.

(3) Báo cáo số 427/BC-UBND của UBND TP. Thủ Đức ngày 19/7/2023 về tình hình kinh tế - xã hội 6 tháng và nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm 6 tháng cuối năm 2023.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo số 638/BC-UBND ngày 25 tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức về *Kết quả triển khai thực hiện Đề án Văn hóa công vụ, cải cách chế độ công vụ theo Quyết định số 2783/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2019.*

2. Đảng Cộng sản Việt Nam, *Văn kiện Đại hội Đảng trong thời kỳ đổi mới: Phần I (Đại hội VI, VII, VIII, IX)*, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.

3. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, t.1, 2,

Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.

4. Bộ Nội vụ (2007), *Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/20/2007 về việc ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương*, Hà Nội.

5. Đào Thị Ái Thi (2008), *Kỹ năng giao tiếp của đội ngũ công chức hành chính trong tiến trình cải cách hành chính nhà nước Việt Nam*, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.

6. Thủ tướng Chính phủ (2018), *Quyết định số 1847//QĐ-TTg ngày 27/12/2018 về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ*, Hà Nội.