

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM NGHỆ THUẬT TRUNG ƯƠNG**

DƯƠNG NGỌC THỦY

**XÂY DỰNG VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI TRUNG TÂM
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH BẮC GIANG**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN
THẠC SĨ QUẢN LÝ VĂN HÓA
Khóa 8 (2018-2020)**

Hà Nội, 2022

**CÔNG TRÌNH ĐÃ ĐƯỢC HOÀN THÀNH
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM NGHỆ THUẬT TRUNG ƯƠNG**

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đào Đăng Phụng

Phản biện 1: PGS.TS. Nguyễn Hữu Thức

Phản biện 2: PGS.TS. Trịnh Thị Minh Đức

Luận văn được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ
tại trường ĐHSP Nghệ thuật Trung ương

Vào ngày tháng năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn tại:
Thư viện Trường ĐHSP Nghệ thuật Trung ương

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) được chính phủ xác định là một trong những đột phá phát triển đất nước; xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành nhà nước các cấp trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021-2030. Tỉnh Bắc Giang xác định việc thực hiện CCHC gắn kết với phát triển kinh tế - xã hội (KT-XH) là giải pháp hữu hiệu nhất để đổi mới phương thức làm việc của các cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, người dân.

Từ đó, áp lực để Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh phát triển toàn diện, cần tự điều chỉnh, đổi mới để tồn tại và phát triển, cần đổi mới để thích ứng với xã hội hiện tại và đáp ứng được yêu cầu CCHC. Chính vì vậy, để phát triển hiệu quả phải xây dựng môi trường văn hóa của cơ quan, đơn vị vừa mang bản sắc riêng nhưng vẫn phù hợp với xu hướng chung của thời đại và những giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc. Nhận thấy văn hóa ứng xử trong đơn vị là một nhân tố quan trọng góp phần tạo nên thành công, sự phát triển bền vững cho đơn vị phục vụ hành chính công. Xây dựng hình ảnh của mình thông qua những mối quan hệ nội bộ trong cơ quan, đơn vị và ngoài cơ quan, đơn vị bởi đó chính là nguồn lực mềm cho sự tồn tại và phát triển.

Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang là một đơn vị sự nghiệp trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang, được thành lập từ năm 2016 nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ sự phát triển của tỉnh cũng như công tác CCHC hiện nay. Ngay từ ngày đầu thành lập cho đến nay Trung tâm Phục vụ Hành chính công của tỉnh Bắc Giang đã không ngừng khẳng định được vị thế của mình với cam kết không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, uy tín và văn hoá ứng xử được Trung tâm đặt lên hàng đầu. Và

một trong những yếu tố được Ban Giám đốc cũng như toàn thể cán bộ, công chức quan tâm đó là xây dựng hình ảnh của cơ quan tổ chức thông qua văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức (CBCCVC) làm việc tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang. Nhiệm vụ trọng tâm được đặt ra là nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước trong CCHC, xây dựng nền hành chính phục vụ, tăng tính công khai, minh bạch, hướng tới xây dựng chính quyền điện tử, thông minh, góp phần thúc đẩy phát triển KT-XH nhanh và bền vững. CBCCVC tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh được trung tập từ 24 sở, ban, ngành, đơn vị đến đây, mỗi CBCCVC có trình độ, năng lực, phẩm chất, văn hóa ứng xử khác nhau, môi trường làm việc khác nhau. Do đó, đòi hỏi mỗi CBCCVC cần nâng cao năng lực, trách nhiệm về chuyên môn; kỹ năng, thái độ phục vụ nhân dân; thay đổi tác phong, thái độ làm việc; đảm bảo thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp trong cách thức tiếp nhận dịch vụ công; bảo đảm tính công khai, minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

Vậy lên, việc xây dựng chuẩn mực về văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang là một yêu cầu cấp thiết. Hơn nữa, Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang là một đơn vị đầu mối quản lý, tiếp nhận và xử lý các công việc giải quyết TTHC của các Sở, ban, ngành, đơn vị của tỉnh Bắc Giang cho nên cần sớm bắt tay vào việc xây dựng văn hóa ứng xử là vấn đề hết sức quan trọng và cần thiết để Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang phát triển trong điều kiện mới. Có thể khẳng định, văn hóa ứng xử góp phần xây dựng một nền hành chính công văn minh, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả góp phần vào công tác CCHC hiện nay và phát triển KT-XH của tỉnh Bắc Giang.

Xuất phát từ thực tế trên, tôi lựa chọn đề tài **“Xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang”** làm luận văn của mình với hy vọng sẽ đưa ra một số giải pháp nhằm xây dựng văn

hóa ứng xử của Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang ngày càng nâng cao văn hóa công vụ, xây dựng nền hành chính công hiện đại, chuyên nghiệp, trách nhiệm, hiệu quả, vì Nhân dân phục vụ.

2. Tình hình nghiên cứu

2.1. Sách có nội dung liên quan đến văn hóa ứng xử

Đã có nhiều cuốn sách viết về văn hóa ứng xử nói chung, văn hóa ứng xử của công chức, hay văn hóa ứng xử công vụ nói riêng. Những cuốn sách nghiên cứu, đi sâu viết về văn hóa, văn hóa ứng xử của con người trong xã hội, văn hóa ứng xử trong công vụ của CBCCVC có tầm quan trọng rất lớn trong việc góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC trong công cuộc cải cách nền hành chính quốc gia.

Từ đó, ở những phạm vi nghiên cứu khác nhau, cách tiếp cận khác nhau nhưng các cuốn sách ít hay nhiều đã trực tiếp hay gián tiếp nâng cao văn hóa giao tiếp, văn hóa ứng xử trong hoạt động công vụ, như:

Kỹ năng giao tiếp ứng xử của tác giả Lại Thế Luyện, Nxb Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2011 [29] đã giới thiệu một cách tổng quan về giao tiếp, các kỹ năng giao tiếp cơ bản; các kỹ năng giao tiếp sử dụng phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, các phương tiện thông tin liên lạc; kỹ năng ứng xử trong những tình huống tiêu cực.

Dale Carnegie - Bậc Thầy của nghệ thuật giao tiếp do tác giả Trương Tú Anh, Phùng Chấn Dục, Tuệ Văn dịch, Nxb Thanh niên, năm 2018 [2]: Dale Carnegie là một vị thần trí tuệ. Ông đã đưa ra chính những biểu hiện về trí tuệ trong cách cư xử, sinh hoạt và làm việc thường ngày của mình để giải thích một cách toàn diện nhất về điều này cho người đời sau. Cuốn sách giúp chúng ta giải quyết vô vàn vấn đề trong cuộc sống từ kỹ năng giao tiếp ứng xử khéo léo, thái độ sống tích cực, tư duy làm việc nhanh nhạy...

Văn hóa ứng xử Việt Nam hiện nay do tác giả Nguyễn Thanh Tuấn chủ biên, Nxb Từ điển Bách khoa và Viện Văn hóa, năm 2008 [47]: Cuốn sách cho chúng ta cái nhìn toàn cảnh hơn về văn hóa ứng xử của người Việt Nam trong quá trình hội nhập hiện nay. Khi đất nước bước vào xây dựng xã hội công nghiệp theo hướng hiện đại, là những bước biến đổi sâu sắc không chỉ trong văn hóa ứng xử. Ngoài ra, tác giả cũng đưa ra đặc điểm văn hóa ứng xử truyền thống của Việt Nam...

Quy tắc ứng xử và Nghệ thuật giao tiếp nơi công sở của tác giả Vũ Thu Phương, Nxb Lao động, năm 2018 [39]: Nội dung cuốn sách giúp cho nhân viên, lãnh đạo tạo sự tự tin khi giao tiếp, xây dựng giá trị bản thân. Cuốn sách đưa ra các khái niệm, quá trình, các kỹ năng giao tiếp căn bản, những nguyên tắc ứng xử căn bản - Đắc nhân tâm, Nghệ thuật căn bản để dẫn đạo người. Các kỹ năng ứng xử trong công sở, những điều nên tránh nơi công sở,...

Phát triển văn hóa Việt Nam giai đoạn 2011-2020 - Xu hướng và Giải pháp của tác giả Phạm Duy Đức, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội 2010 [16]. Trong cuốn sách đã nêu thực trạng và bài học kinh nghiệm xây dựng văn hóa trong Đảng Cộng sản Việt Nam, trong cơ quan Nhà nước ở nước ta trong 25 năm đổi mới (1986 - 2010) trong đó có đề cập đến xây dựng môi trường văn hóa công sở.

Giáo dục văn hóa môi trường cho sinh viên của tác giả Đào Đăng Phượng chủ biên, Nxb Khoa học xã hội, năm 2021 [38]. Trong đó, đưa ra các cơ sở lý luận về giáo dục văn hóa môi trường; hoạt động giáo dục văn hóa môi trường; nâng cao chất lượng giáo dục văn hóa môi trường cho sinh viên nghệ thuật. Đặc biệt, đưa ra một số quan điểm của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ môi trường và giáo dục văn hóa môi trường; nội dung hoạt động giáo dục văn hóa môi trường cho sinh viên, đó là giáo dục hệ thống tri thức về môi trường, giáo dục ý thức tôn

trọng và hành vi bảo vệ môi trường tự nhiên, nhân tạo, giáo dục đạo đức, lối sống của sinh viên xây dựng môi trường học đường lành mạnh và giáo dục văn hóa ứng xử trong môi trường học đường...

2.2. Luận án, luận văn có nội dung nghiên cứu liên quan văn hóa ứng xử

Một số đặc điểm ngôn ngữ - Văn hóa ứng xử của hành vi từ chối trong tiếng Việt (có sự đối chiếu với tiếng Anh) của tác giả Nguyễn Phương Chi, năm 2005 [10], Viện Ngôn ngữ học, Luận án đã đề cập phân tích mô tả những đặc điểm ngôn ngữ - văn hóa của tiếng Việt qua hành vi từ chối; đối chiếu với tiếng Anh và rút ra điểm tương đồng, khác biệt. Đề tài nghiên cứu rất cụ thể về ngôn ngữ - Văn hóa ứng xử, đồng thời cũng rất cụ thể, trong đó chỉ tập trung vào một dạng đặc biệt là văn hóa từ chối.

Xây dựng văn hóa ứng xử công vụ của công chức cơ quan hành chính nhà nước Việt Nam hiện nay của tác giả Trịnh Thanh Hà, năm 2012 [18], Trường Đại học Quốc gia Hà Nội, Luận án đã hệ thống hóa những nội dung lý luận văn hóa ứng xử công vụ của công chức trong các cơ quan hành chính Nhà nước. Đồng thời, xây dựng các giải pháp hình thành và phát triển văn hóa ứng xử công vụ công chức cơ quan hành chính nhà nước Việt Nam hiện nay.

Trí tuệ cảm xúc của Cán bộ chủ chốt cấp cơ sở trong giao tiếp công vụ, Tiến sĩ ngành Tâm lý học, của tác giả Nguyễn Thị Thanh Tâm, năm 2012 [46], Trường Khoa học Xã hội và Nhân văn, luận án đã tập trung nghiên cứu một số vấn đề lý luận và thực tiễn về trí tuệ cảm xúc trong giao tiếp công vụ của nhóm xã hội là cán bộ chủ chốt cấp cơ sở để phát hiện những mặt mạnh, mặt yếu kém về năng lực trí tuệ, cảm xúc của nhóm cán bộ này thực hiện trong giao tiếp công vụ.

Văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước ở nước ta hiện nay, năm 2014, của Nguyễn Hoàng Linh Chi, Thạc sĩ chuyên ngành Luật Hành chính, Viện Hàn Lâm Khoa học Xã hội Việt Nam, học viện

Khoa học Xã hội [9]. Trong luận văn, tác giả đã làm sáng tỏ những vấn đề lý luận và thực tiễn của thực hiện các quy định về văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước. Từ đó đưa ra những quan điểm và giải pháp để nâng cao văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước để đạt hiệu quả cao, như nâng cao nhận thức về văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính Nhà nước,... tuyên truyền, phổ biến, giáo dục ý thức thực hiện văn hóa công sở cho cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính Nhà nước...

Xây dựng văn hóa ứng xử của Cán bộ, công chức tại Trung tâm Hành chính công thành phố Hạ Long, năm 2016 của Nguyễn Trung Kiên [26], Thạc sĩ Quản lý Văn hóa, Trường Đại học Sư phạm Nghệ thuật Trung ương. Luận văn đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận chung về văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức và phân tích thực trạng văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức của Trung tâm Hành chính công thành phố Hạ Long. Trên cơ sở đánh giá những mặt được và hạn chế trong việc xây dựng văn hóa ứng xử của Trung tâm, luận văn đã đưa ra những giải pháp đối với việc xây dựng văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức tại Trung tâm Hành chính công thành phố Hạ Long.

Văn hóa công sở tại Đài Phát thanh - Truyền hình Hải Phòng, năm 2018 của Đặng Thị Thu Hiền, Thạc sĩ Quản lý Văn hóa, Trường Đại học Sư phạm Nghệ thuật Trung ương [23]. Luận văn đã làm rõ khái quát chung về văn hóa công sở và việc triển khai xây dựng tại Đài Phát thanh - Truyền hình Hải Phòng trong thời gian qua. Trên cơ sở đó đánh giá những mặt tích cực, hạn chế trong việc xây dựng văn hóa công sở những năm qua. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của công tác xây dựng văn hóa công sở tại Đài Phát thanh - Truyền hình Hải Phòng trong giai đoạn hiện nay và thời gian tới.

Văn hóa ứng xử của công chức tại bộ phận một cửa UBND quận Tây Hồ, thành phố Hà Nội, năm 2017 [54] của Phạm Hoàng Tùng, Thạc sĩ Quản lý công, Học viện Hành chính Quốc gia. Luận văn đã nêu thực trạng văn hóa ứng xử của công chức làm việc tại bộ phận một cửa UBND quận Tây Hồ, thành phố Hà Nội. Từ đó, đánh giá và đưa ra các phương hướng và giải pháp nâng cao văn hóa ứng xử của công chức tại bộ phận một cửa UBND quận Tây Hồ, thành phố Hà Nội.

Cải cách Thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình, năm 2017 của Phạm Xuân Cường, Thạc sĩ Quản lý công, Học viện Hành chính Quốc gia [6]. Luận văn đưa ra thực trạng cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Sau đó, đưa ra phương hướng và giải pháp đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại UBND huyện Lệ Thủy, tỉnh Quảng Bình. Trong đó đưa ra một số giải pháp về nâng cao chất lượng công chức thực hiện cơ chế một cửa liên thông; nâng cao năng lực phục vụ nhân dân tại UBND cấp huyện;...; tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông tại đây.

Chất lượng cán bộ, công chức cấp huyện đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính qua thực tiễn huyện Đông Sơn, tỉnh Thanh Hóa, năm 2014 của Lê Thị Hải Yên, Thạc sĩ Luật học, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội [65]. Trong đó, đưa ra thực trạng chất lượng cán bộ, công chức cấp huyện qua thực tiễn huyện Đông Sơn, tỉnh Thanh Hóa trước yêu cầu cải cách hành chính. Từ đó đưa ra quan điểm và những kiến nghị, giải pháp nâng cao chất lượng cán bộ, công chức cấp huyện đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính.

2.3. Các bài báo liên quan

Hiện nay, chưa có nhiều đề tài nghiên cứu về văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công cấp tỉnh trên cả nước. Học viên đã tham khảo và nghiên cứu thêm qua một số bài báo, bài viết về văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức hiện nay trên một số website như:

Báo Pháp luật Việt Nam điện tử (<https://baophapluat.vn>) có bài viết *Văn hóa ứng xử công sở: Bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu lực quản lý*, đăng ngày 6/8/2017 của tác giả Mai Liên [72] về vụ việc xảy ra giữa công dân với công chức Bộ phận tiếp nhận giải quyết hồ sơ và trả kết quả và Phó Chủ tịch UBND phường Văn Miếu (Đông Đa, Hà Nội) đã có kết luận của Đoàn thanh tra công vụ với những kiến nghị, trong đó yêu cầu cán bộ, công chức có liên quan "rút kinh nghiệm trong giao tiếp, ứng xử khi thực hiện trách nhiệm của mình trong xử lý các sự việc nóng xảy ra"....

Báo điện tử Nhân dân (<https://nhandan.com.vn>) có bài viết *Giải pháp nào để nâng cao văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức*, đăng ngày 30/05/2017, của tác giả Khánh Quý [71], trong đó có nhấn mạnh vai trò quan trọng của văn hóa ứng xử: văn hóa ứng xử có vai trò quan trọng thế nào trong việc thúc đẩy sự phát triển của mỗi cơ quan, đơn vị. Cần có những giải pháp hữu hiệu nào để nâng cao văn hóa ứng xử của mỗi CBCC. Tờ báo đã ghi lại những ý kiến của các chuyên gia, nhà nghiên cứu, nhà quản lý chung quanh vấn đề này. Tác giả đã nhấn mạnh: Chỉ khi nào CBCC ý thức được trách nhiệm cao nhất với công việc của mình trong bộ máy nhà nước thì họ mới có những ứng xử chuẩn mực để dân tin, yêu.

Báo điện tử Quân đội nhân dân (<https://www.qdnd.vn>) có *Bài 3: Đề cao tính tự giác của cán bộ, công chức trong thực hiện quy tắc ứng xử* của tác giả Nguyễn Hoài, đăng ngày 09/10/2018[73], nội dung bài viết: Mức độ hài lòng của nhân dân đối với các cơ quan công quyền chính là thước đo rõ nét của bộ Quy tắc ứng xử trong thực tiễn đời sống. Nhưng thực tế đang đòi

hỏi phải tiếp tục bồi đắp, nâng cao văn hóa ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức Thủ đô.

Báo điện tử Chính phủ chuyên mục Hoạt động Bộ - Ngành - Trung ương có cuộc Tọa đàm (ngày 4/10/2019) về "*Văn hóa ứng xử và trách nhiệm công vụ*", tác giả nhóm phóng viên của Báo điện tử Chính phủ [67], cuộc tọa đàm đã nêu bật điều đã làm được cùng bất cập, hạn chế, đồng thời đề xuất giải pháp khắc phục những tồn tại của văn hóa ứng xử và trách nhiệm công vụ trong việc xây dựng văn hóa công vụ trong cán bộ, công chức, viên chức.

Báo điện tử Bảo hiểm xã hội, mục Văn hóa - Thể thao ngày 7/12/2019 có bài viết "*Nâng cao văn hóa ứng xử nơi công sở*" của tác giả Thanh Xuân [69]. Trong bài viết, nhận định luôn cần có những quy tắc, chuẩn mực văn hóa ứng xử nơi công sở. Và đưa ra những biểu hiện tiêu cực, lệch chuẩn về văn hóa ứng xử, làm xấu đi hình ảnh của các cơ quan, đơn vị, đòi hỏi cần phải có những biện pháp chấn chỉnh hữu hiệu....

Trang thông tin của Bộ Nội vụ (<https://www.moha.gov.vn>) có bài viết: *Xây dựng văn hóa công vụ trong các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay*, của tác giả Ngọc Hải/Tạp chí Cộng sản, đăng ngày 23/4/2020 [74]. Bài viết có nêu: Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng đã đề ra phương hướng, nhiệm vụ xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, trong đó có việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước theo hướng xây dựng nền hành chính dân chủ, hiện đại, chuyên nghiệp, năng động, minh bạch, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả. Để thực hiện được nhiệm vụ đó, đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân, xã hội ngày càng tốt hơn trong bối cảnh mới, việc xây dựng và nâng cao văn hóa công vụ trong các cơ quan hành chính nhà nước được xác định là một trong những nội dung quan trọng hàng đầu...

Tạp chí Văn hóa nghệ thuật số 10, có bài viết *Môi trường văn hóa công sở*, năm 2016, của tác giả Lê Như Hoa [22], bài viết đã đề cập đến sự cần thiết trong việc xây dựng môi trường văn hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động nơi công sở có thể đạt hiệu quả cao.

Ngoài các bài viết trên, một số tác giả khác cũng có nhiều bài viết đánh giá về lĩnh vực này. Tuy nhiên những bài viết trên chỉ là liệt kê, tổng hợp.

Qua các cuốn sách, các công trình nghiên cứu, đề tài đã đề cập đến văn hóa ứng xử từ nhiều góc độ, khía cạnh và một số nội dung nghiên cứu liên quan đến văn hóa công sở. Những tài liệu trên là những tư liệu tham khảo ý nghĩa cho các nghiên cứu về văn hóa ứng xử, văn hóa giao tiếp công vụ, nhất là các cá nhân, tổ chức làm những dịch vụ công như Trung tâm phục vụ Hành chính công.

Học viên tiếp thu, kế thừa của các nghiên cứu trên, học viên sẽ vận dụng để làm cơ sở lý luận cho đề tài của mình. Từ các nghiên cứu trên học viên thấy, mỗi địa phương lại có những đặc điểm riêng về cơ sở vật chất, nguồn lực và quy định, nội quy, quy chế, cách triển khai thực hiện khác nhau. Đến nay, vẫn chưa có công trình nào nghiên cứu về xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công cấp tỉnh. Đây là một nội dung không chỉ có Đảng và Nhà nước quan tâm mà còn toàn thể Nhân dân, các tầng lớp trong xã hội quan tâm, đóng vai trò quan trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC phục vụ hành chính công.

Từ thực tiễn của địa phương, học viên lựa chọn đề tài nghiên cứu về văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang nhằm phân tích, đánh giá thực trạng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh trên cơ sở lý luận để từ đó đưa giải pháp cụ thể xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh và triển khai đến bộ phận một cửa các huyện, thành phố trong toàn tỉnh Bắc Giang.

Từ đó, sẽ là hướng đi có nhiều đóng góp thiết thực cho sự nghiệp xây dựng, phát triển KT-XH của tỉnh và đáp ứng được yêu cầu về CCHC hiện nay.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở khái quát những vấn đề mang tính lý luận và thực tiễn, đề tài đi sâu nghiên cứu thực trạng xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang từ đó đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Hệ thống hóa những vấn đề mang tính lý luận và thực tiễn về xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang;

Phân tích, khảo sát thực trạng các hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang;

Đề xuất các giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang trong giai đoạn hiện nay và thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn tập trung nghiên cứu xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về không gian: Luận văn tiến hành nghiên cứu trong phạm vi Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

Phạm vi về thời gian: Luận văn nghiên cứu thực trạng xây dựng văn hóa ứng xử của Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh trong khoảng thời gian từ năm 2016 đến năm 2020.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, cụ thể:

Phương pháp tổng hợp, phân tích: Tổng hợp những nội dung có liên quan đến xây dựng văn hóa ứng xử Trung tâm phục vụ Hành chính công qua các công trình nghiên cứu, qua sách, báo, tài liệu, các văn bản liên quan,... để đưa vào luận văn.

Phương pháp điền dã: Tác giả đã sử dụng quay phim, chụp ảnh, lấy phiếu điều tra CBCCVC làm việc tại Trung tâm, người dân, tổ chức đến giao dịch tại Trung tâm để kiểm tra, phỏng vấn, lấy tư liệu, từ đó thấy được một số hạn chế, nguyên nhân cần khắc phục từ đó tìm giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công trong thời gian tới.

Phương pháp so sánh: Trên cơ sở tư liệu tác giả thu thập, tác giả đối chiếu so sánh rút ra những nội dung, kết luận mang tính khoa học để phục vụ cho những nội dung nghiên cứu của luận văn.

6. Những đóng góp của luận văn

Kết quả nghiên cứu của luận văn là công trình đầu tiên nghiên cứu tổng thể về xây dựng văn hóa ứng xử tại đơn vị Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh góp phần cung cấp căn cứ khoa học từ thực tiễn bổ sung vào lý luận xây dựng văn hóa ứng xử.

Luận văn đã đánh giá được thực trạng, rút ra được những hạn chế về văn hóa ứng xử của Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang. Từ đó, đưa ra một số giải pháp cụ thể phù hợp với thực tiễn và địa phương để nâng cao chất lượng văn hóa ứng xử và nâng cao chất lượng phục vụ của dịch vụ công tỉnh trong thời gian tới.

Luận văn có thể làm tài liệu tham khảo cho các học viên, sinh viên nghiên cứu về văn hóa ứng xử nói chung và văn hóa ứng xử tại đơn vị hành chính nói riêng.

7. Bố cục của luận văn

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo và Phụ lục, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Khái quát chung về xây dựng văn hóa ứng xử và văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang

Chương 2: Thực trạng xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

Chương 3: Giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

Chương 1

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ XÂY DỰNG VĂN HÓA ỨNG XỬ VÀ VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH BẮC GIANG

1.1. Các khái niệm và thuật ngữ

1.1.1. Quản lý

Quản lý là hoạt động nhằm tác động một cách có tổ chức và định hướng của chủ thể quản lý vào đối tượng nhất định để điều chỉnh các quá trình xã hội và hành vi của con người nhằm duy trì tính ổn định và phát triển của đối tượng theo những mục tiêu đã định. Những cá nhân, tổ chức được gọi là quản lý là những cá nhân, tổ chức đại diện có quyền hạn và trách nhiệm liên kết, phối hợp những hoạt động riêng lẻ của từng cá nhân hướng tới mục tiêu chung nhằm đạt được kết quả nhất định trong quản lý.

1.1.2. Văn hóa

Văn hóa của một tổ chức, đơn vị bao gồm văn hóa giao tiếp, ứng xử, giá trị cốt lõi, các quy tắc, quy chế, phong cách quản lý, phương thức kinh doanh, hành vi, thái độ của mọi thành viên thuộc tổ chức. Văn hóa phát huy khi nó giúp cho tổ chức thích ứng với những thay đổi trong môi trường bên ngoài. Văn hóa là tài sản vô hình của tổ chức, góp phần tạo nên sức mạnh của tổ chức. Trong một tổ chức thường dùng các "quy chế" để tạo ra văn hóa, và dùng văn hóa để thực thi quy chế.

1.1.3. Ứng xử

Ứng xử là những hành vi của con người nảy sinh trong quá trình giao tiếp, do những rung cảm cá nhân kích thích nhằm truyền đạt, lĩnh hội những tri thức kinh nghiệm, vốn sống của cá nhân, xã hội trong tình huống nhất định [54, tr.12].

Cách ứng xử của mỗi cá nhân khác nhau, nó được hình thành qua quá trình nhận thức, học tập, lao động của mỗi cá nhân trong xã hội. Ứng xử là cách thức con người lựa chọn để đối xử với nhau trong giao tiếp sao cho vừa đạt được mục đích giao tiếp ở một mức độ nhất định, vừa mang lại sự hài lòng cho các bên, phù hợp với hoàn cảnh và điều kiện cụ thể. Cũng là cách thể thái độ, hành vi hay chính là sự giao tiếp, xử sự giữa con người với con người.

1.1.4. Văn hóa ứng xử

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

Văn hóa ứng xử chịu ảnh hưởng của văn hóa dân tộc, đặc điểm riêng của từng địa bàn lãnh thổ, ảnh hưởng của môi trường xã hội, thói quen, nhận thức của mỗi cá nhân.

1.1.5. Xây dựng văn hóa ứng xử

Xây dựng văn hóa ứng xử phải dựa vào các chuẩn mực xã hội, để hình thành thái độ, khuôn mẫu ứng xử có văn hóa của con người với tính chất là năng lượng hành động và phương diện biểu hiện của văn hóa mới...

Xây dựng văn hóa ứng xử chính là xây dựng những nội quy, quy chế, quy tắc, các quy định chung để áp dụng vào công việc thực tế của đơn vị, dựa trên những văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, địa phương và đơn vị. Xây dựng những chuẩn mực về cử chỉ, lời nói trong giao tiếp;

tin thần, thái độ làm việc; trang phục hợp lý khi đến cơ quan,... đảm bảo văn minh trong giao tiếp, lịch sự trong cách ứng xử tạo môi trường làm việc thân thiện, hiệu quả, chuyên nghiệp và hiện đại.

1.1.6. Trung tâm phục vụ Hành chính công

Các địa phương đã căn cứ Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước. Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Từ đó, một số địa phương thành lập lên Trung tâm phục vụ HCC. Trong đó, Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hoặc Trung tâm phục vụ HCC cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân. Trung tâm phục vụ HCC là đơn vị hành chính đặc thù, luôn đảm bảo hoạt động chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC; tạo sự tin tưởng, hài lòng về chất lượng phục vụ đối với cá nhân, tổ chức khi thực hiện các TTHC tại Trung tâm, không để cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần, nhằm góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, phát triển KT-XH của địa phương.

1.2. Các văn bản pháp lý liên quan đến văn hóa ứng xử

1.2.1. Văn bản của Trung ương

- Nghị quyết số 33-NQ/TW ngày 09/6/2014 về xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước, tại Hội nghị lần thứ 9 Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XI

- 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

- Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 của Quốc hội. Trong đó, chương II, quy định quyền, nghĩa vụ, đạo đức, văn hóa giao tiếp, những việc CBCC không được làm.

- Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15/11/2010 của Quốc hội.

- Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức của Quốc hội khóa XIV, kỳ họp thứ 8, ngày 25/11/2019.

- Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030,

- Chỉ thị 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Quyết định số 286-QĐ/TW ngày 8/02/2010 của Bộ Chính trị ban hành Quy chế đánh giá CBCC.

- Quyết định số 129/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 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.

- Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương.

1.2.2. Văn bản của địa phương

- Chỉ thị 14-CT/TU ngày 04/7/2014 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Bắc Giang về chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc và nâng cao trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ của đội ngũ CBCCVC và cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang trên địa bàn tỉnh.

- Quyết định 75/2007/QĐ-UBND ngày 30/8/2007 của UBND tỉnh Bắc Giang ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang.

- Quyết định 1810/QĐ-UBND ngày 11/11/2016 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

- Quyết định 89/QĐ-VP ngày 28/9/2018 của Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang về ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh.

- Quyết định 170/QĐ-UBND ngày 21/3/2019 của UBND tỉnh Bắc Giang ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang.

1.3. Nội dung xây dựng văn hóa ứng xử

Ngoài tìm hiểu về chủ thể quản lý, xây dựng văn hóa ứng xử, cơ chế phối hợp, nguồn lực cơ sở vật chất, tài chính ra, nội dung xây dựng văn hóa ứng xử Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang được tập trung vào những nội dung sau:

- Công tác triển khai và ban hành các văn bản về xây dựng văn hóa ứng xử;

- Công tác tuyên truyền giáo dục;

- Đạo đức công vụ;

- Giao tiếp công sở;

- Trang phục công sở;

- Ứng xử với cảnh quan, môi trường làm việc;

- Vai trò của CBCCVC trong việc xây dựng văn hóa ứng xử;
- Công tác kiểm tra, giám sát và thi đua khen thưởng

1.4. Khái quát về Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang

1.4.1. Khái quát về tỉnh Bắc Giang

Tỉnh Bắc Giang thuộc khu vực Đông Bắc Việt Nam, nằm trên tuyến hành lang kinh tế Lạng Sơn - Hà Nội - Thành phố Hồ Chí Minh - Mộc Bài (thuộc hành lang xuyên Á Nam Ninh - Singapore), tiếp giáp với Thủ đô Hà Nội và các tỉnh Bắc Ninh, Hải Dương, Lạng Sơn, Quảng Ninh, Thái Nguyên; liền kề "Tam giác kinh tế phát triển" Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh. Với diện tích tự nhiên 3.895 km², dân số trên 1,8 triệu người. Tỉnh có 09 đơn vị hành chính cấp huyện và 01 thành phố. Thành phố Bắc Giang là trung tâm hành chính tỉnh, cách thủ đô Hà Nội 50 km; cách cửa khẩu Hữu Nghị (Lạng Sơn) 110 km; cách sân bay quốc tế Nội Bài 50 km; cách cảng biển Hải Phòng và cảng biển nước sâu Cái Lân - Quảng Ninh 130 km.

Bắc Giang được thiên nhiên ưu đãi, mưa thuận, gió hòa, điều kiện thổ nhưỡng, khí hậu đều rất thuận lợi cho phát triển các loại hình sản xuất cả công nghiệp và nông nghiệp. Hệ thống giao thông của tỉnh thuận tiện. Cùng với những tiềm năng phát triển công nghiệp, nông nghiệp, Bắc Giang có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch. Tỉnh có hệ thống di tích lịch sử, văn hóa, kiến trúc nghệ thuật đặc sắc. Nhiều công trình văn hóa, kiến trúc nghệ thuật đặc sắc ...

Những năm gần đây, Bắc Giang đã phát huy tốt những tiềm năng, lợi thế của tỉnh, đã có những bước phát triển nhanh, toàn diện trên tất cả các lĩnh vực từ kinh tế, văn hóa, xã hội đến quốc phòng an ninh, đối ngoại. Tốc độ tăng trưởng kinh tế (GRDP) liên tục duy trì ở mức cao.

Hướng phát triển, Bắc Giang sẽ phát triển công nghiệp theo hướng bền vững, đưa tỉnh trở thành một trong những trung tâm phát triển công nghiệp của vùng; duy trì tốc độ tăng trưởng cao, tiếp tục là động lực chính cho tăng

trường kinh tế. Phát triển ngành dịch vụ đa dạng, hiện đại, bền vững; phát triển đột phá một số dịch vụ có tiềm năng, lợi thế, ngành dịch vụ có sức cạnh tranh cao, đưa Bắc Giang trở thành cửa ngõ, trung tâm trung chuyển hàng hóa, vận tải, kho bãi, logistics, thương mại của vùng. Hình thành và phát triển các khu du lịch quốc gia, đưa dịch vụ du lịch trở thành ngành kinh tế quan trọng. Phát triển đồng bộ cả dịch vụ sản xuất, dịch vụ xã hội và dịch vụ công.

1.4.2. Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang

Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang được xây dựng theo Quyết định số 184/QĐ- UBND ngày 31/3/2016 của UBND tỉnh, trụ sở đặt tại Khu nhà liên cơ quan tỉnh, Quảng trường 3/2 (thành phố Bắc Giang). Đến 01/01/2019, Trung tâm được chuyển giao nguyên trạng từ trực thuộc Sở Nội vụ về trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời đổi tên thành Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

Từ 23/8/2016, Trung tâm ra đời là một bước chuyển đổi tư duy quan trọng, có tính đột phá và đã bước đầu mang lại nhiều hiệu quả thiết thực. Thái độ văn hóa ứng xử tiếp dân của cán bộ, công chức (CBCC) tại Trung tâm đã được thân thiện, trách nhiệm hơn. Người dân đến làm việc được thuận lợi, thủ tục nhanh gọn, mất ít thời gian.

Nhiệm vụ của Trung tâm là:

1. Niêm yết công khai, kịp thời đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí...) và thời gian giải quyết các loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan;

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính;

3. Theo dõi, đôn đốc công chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm; phối hợp đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của công chức được bố trí làm nhiệm vụ tại Trung tâm;

4. Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, trang thiết bị công nghệ thông tin, khu vực dịch vụ phục vụ tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm;

5. Thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định;

6. Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được giao.

(Trích Điều 2, *Quyết định 484/QĐ-UBND ngày 23/8/2016 về việc thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Bắc Giang*).

1.4.3. Vai trò của xây dựng văn hóa ứng xử đối với sự phát triển của Trung tâm phục vụ Hành chính công

Trong hoạt động thực thi công vụ, vai trò của văn hóa ứng xử rất quan trọng, văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức được thể hiện qua thái độ, hành vi, cách thức thực hiện trong hoạt động quản lý văn hóa công vụ từ đó góp phần tạo lên hình ảnh và thực hiện thành công mục tiêu của nền hành chính nhà nước.

Văn hóa ứng xử, góp phần hình thành phong cách ứng xử, lễ lối làm việc chuẩn mực của đội ngũ CBCCVC; đảm bảo tính chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động, minh bạch, hiệu quả là một trong những mục tiêu quan trọng đặt ra trong quá trình phát triển.

Vai trò văn hóa ứng xử quyết định trong các mối quan hệ: của cấp trên với cấp dưới, cấp dưới đối với cấp trên, giữa các thành viên với nhau, trong hoạt động của đơn vị, góp phần nâng cao đạo đức công vụ, gia tăng hiệu quả công việc, thúc đẩy sự phát triển KT-XH.

Văn hóa ứng xử có vai trò nâng cao ý thức của công chức trong công tác phòng, chống tham nhũng, quan liêu; thực hành tiết kiệm; góp phần hình thành nên hành lang pháp lý là cơ sở để xử lý trách nhiệm khi CBCC

có hành vi vi phạm các quy chuẩn xử sự trong thi hành công vụ; đồng thời để nhân dân giám sát và tự giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật.

Tiểu kết

Trong Chương 1, tác giả đã khái quát chung về xây dựng văn hóa ứng xử và làm rõ các khái niệm liên quan. Tập hợp các văn bản, mục đích, yêu cầu của Đảng và Nhà nước làm cơ sở để các nhà quản lý triển khai và thực hiện có hiệu quả về xây dựng văn hóa ứng xử.

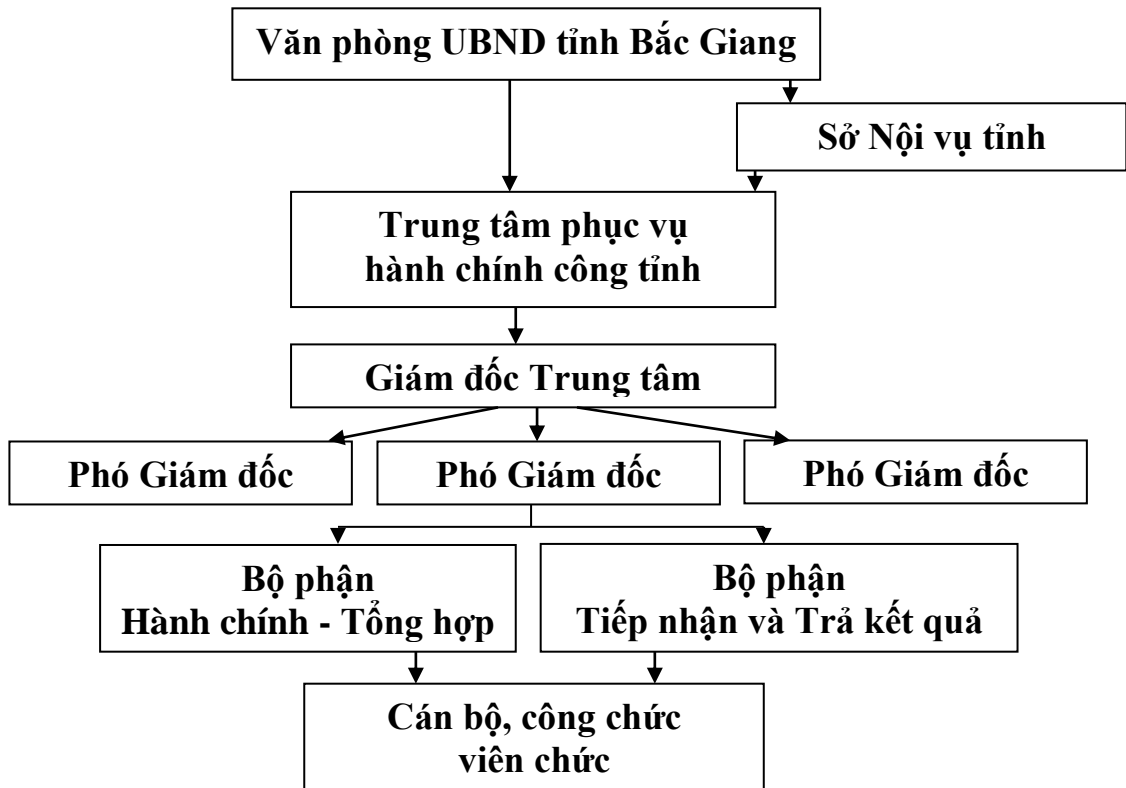
Hướng đến mục tiêu phát triển KT-XH, thu hút đầu tư của tỉnh và đòi hỏi của nâng cao hoạt động công vụ, phục vụ HCC nhằm cải cách nền hành chính giai đoạn 2021 - 2030 những tác động của văn hóa ứng xử sẽ có ý nghĩa quan trọng đến sự phát triển của Trung tâm phục vụ HCC của tỉnh. Các nội dung nêu trên là những vấn đề rất thiết thực, khi việc đổi mới được triển khai thực hiện sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động công vụ, góp phần khẳng định vị thế của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang trong tỉnh và trên cả nước.

Chương 2

THỰC TRẠNG XÂY DỰNG VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH BẮC GIANG

2.1. Chủ thể xây dựng văn hóa ứng xử và cơ chế phối hợp

2.1.1. Chủ thể xây dựng văn hóa ứng xử



Bảng 2.1: Chủ thể xây dựng văn hóa ứng xử.

2.1.1.1. Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang

Trung tâm phục vụ HCC là đơn vị hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang xây dựng một cơ cấu tổ chức gọn nhẹ, phù hợp với quy mô hoạt động, đảm bảo tính thông suốt, linh hoạt, hiệu quả. Căn cứ vào Quyết định số 06/2020/QĐ-UBND của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang trong đó quy định:

Văn phòng UBND tỉnh có chức năng tham mưu, giúp UBND về: Chương trình, kế hoạch công tác; kiểm soát TTHC; tổ chức thực hiện cơ

ché một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã...

2.1.1.2. Sở Nội vụ

Sở nội vụ tỉnh Bắc Giang là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Bắc Giang, tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tổ chức bộ máy; vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức và biên chế công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước; vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; tiền lương đối với CBCCVN, lao động hợp đồng trong cơ quan tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập; CCHC, cải cách chế độ công chức, công vụ; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; CBCCVN; cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã) và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố; đào tạo, bồi dưỡng CBCCVN và cán bộ, công chức cấp xã; thi đua, khen thưởng.

Trính từ Quyết định 68/2021/QĐ-UBND ngày 3/12/2021 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Nội vụ tỉnh Bắc Giang).

2.1.1.3. Ban Giám đốc Trung tâm phục vụ Hành chính công

Ban Giám đốc Trung tâm gồm 01 Giám đốc, 02 Phó Giám đốc là lãnh đạo cao nhất của Trung tâm phục vụ HCC, lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện các nhiệm vụ của Trung tâm.

2.1.1.4. Bộ phận Hành chính - Tổng hợp

Bộ phận Hành chính - Tổng hợp gồm 02 chuyên viên, 01 kỹ sư CNTT thuộc biên chế của Trung tâm được bố trí thực hiện các công việc hành chính - tổng hợp. Thực hiện các nhiệm vụ do Giám đốc Trung tâm phân công.

2.1.1.5. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả

Các CBCCVC được Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, bố trí đến làm việc tại Trung tâm thuộc biên chế của 18 sở, ngành, đơn vị và 04 cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn. Tổng cộng có 29 công chức Một cửa trực, tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm. Ngoài ra, Bưu điện tỉnh còn bố trí 01 bưu cục và nhân viên để trực tiếp nhận, chuyển, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích tại Trung tâm.

2.1.1.6. Cán bộ, công chức, viên chức

Tổng số người làm việc tại Trung tâm: 36 CBCCVC. Trong đó, lãnh đạo Trung tâm: 01 Giám đốc; 02 Phó Giám đốc. Các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; Bộ phận Hành chính - Tổng hợp. Nhân sự các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: Theo các quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt người làm tại Trung tâm có 86 người. Trong đó người làm việc trực tiếp 31 CBCCVC và dự phòng là 50 người.

2.1.2. Cơ chế phối hợp

Trung tâm có mối quan hệ phối hợp công tác với các phòng, trung tâm, đơn vị để thực hiện nhiệm vụ theo quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh. Phối hợp trong công tác quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối với CBCCVC được cử đến làm việc tại Trung tâm.

Trung tâm phối hợp với các sở, cơ quan, đơn vị nghiên cứu, tham mưu hướng dẫn đánh giá CBCCVC tại bộ phận một cửa và việc khảo sát, phỏng vấn lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết TTHC tại Trung tâm. Cùng Trung tâm phối hợp quán triệt, chỉ đạo CBCCVC làm việc tại Trung tâm nghiêm chỉnh chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, văn hóa văn minh công sở, văn hóa ứng xử trong thi hành công vụ, văn hóa ứng xử với công dân, tổ chức đến Trung tâm làm việc, giải quyết TTHC; các quy chế, quy định của Trung

tâm và của UBND tỉnh. Tuân thủ các quy định, quy trình trong tiếp nhận và giải quyết TTHC; kiểm tra, theo dõi, giám sát việc thực hiện của CBCCVC làm việc tại Trung tâm; giải quyết kịp thời các kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân liên quan đến việc giải quyết TTHC, văn hóa ứng xử trong thi hành công vụ; kịp thời có phương án điều chỉnh tăng, giảm, thay nhân sự trực khi xét thấy cần thiết. Hàng năm Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm và các nội dung đào tạo, bồi dưỡng khác để nâng cao chất lượng cán bộ làm việc tại Trung tâm. Trang sắm đồng phục công sở hằng năm, chi trả chế độ hỗ trợ hằng năm cho CBCCVC làm việc tại Trung tâm theo đúng quy định.

2.2. Cơ sở vật chất và nguồn lực tài chính

2.2.1. Cơ sở vật chất

2.2.1.1. Hệ thống cơ sở vật chất đầu tư

Hiện nay, trụ sở Trung tâm phục vụ HCC đặt tại Khu nhà liên cơ quan tỉnh, Quảng trường 3/2 (thành phố Bắc Giang), với diện tích 1.300m², gồm 2 tầng. Trong đó, tầng 1 bố trí các dịch. Tầng 2 là khu vực cung cấp thông tin hành chính, TTHC. Khu vực đặt các trang thiết bị điện tử.

2.2.1.2. Phương tiện và trang thiết bị cơ bản

Gồm bàn làm việc, máy vi tính, máy in, máy scane, photo, điện thoại, tủ đựng hồ sơ và một số trang thiết bị điện tử khác, phục vụ các hoạt động của CBCCVC do cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý trang bị để làm việc. Theo đó, tại 24 quầy đặt các trang thiết bị điện tử như 30 máy tính, máy in, máy điện thoại; 02 máy lấy số xếp hàng tự động, 02 bảng tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, 02 bàn, 2 máy tính tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; 26 tủ đựng hồ sơ. Đồng thời bố trí 72 ghế ngồi giao dịch, 118 ghế ngồi chờ và 02 bàn nước uống, 04 bàn viết dành phục vụ tổ

chức, cá nhân đến giao dịch; 50 bàn làm việc, 3 máy scan, 3 máy photo, 10 điện thoại.

2.2.1.3. Hệ thống phần cứng và phần mềm điện tử

Trung tâm được trang bị thiết bị hiện đại để ứng dụng CNTT theo hướng đồng bộ, thống nhất trong thực hiện việc tiếp nhận - chuyển hồ sơ về cơ quan chuyên môn giải quyết TTHC - trả kết quả cho tổ chức, công dân, là đầu mối xây dựng và triển khai hệ thống phần mềm xử lý TTHC đến các cơ quan có liên quan;

Các TTHC được xử lý trên hệ thống máy tính và phần mềm chuyên nghiệp, tiện lợi trong quá trình tiếp nhận - giải quyết - giám sát - trả kết quả, giúp quá trình giải quyết TTHC xuyên suốt, nhất quán, đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian, mang lại hiệu quả cao và đảm bảo tính công khai - minh bạch - chính xác.

2.2.2. Nguồn lực tài chính

Tổng kinh phí đầu tư xây dựng và trang thiết bị để thành lập Trung tâm phục vụ HCC khoảng 14,9 tỉ đồng. Kinh phí hoạt động của Trung tâm được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp hàng năm. Dựa vào dự toán của Trung tâm mà hàng năm ngân sách Nhà nước cấp cho Trung tâm, mỗi năm tổng dự toán chi ngân sách Nhà nước giao Trung tâm là khoảng là gần 02 tỷ. Trong đó, kinh phí tự chủ (chi thường xuyên) là hơn 350.000.000 đồng; kinh phí giao không tự chủ (kinh phí chi không thường xuyên) là hơn 1.900.000.000 đồng.

2.3. Hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm

2.3.1. Triển khai thực hiện và ban hành các văn bản về văn hóa ứng xử

2.3.1.1. Triển khai thực hiện văn bản của cấp trên

Để triển khai xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm, Trung tâm dựa vào các văn bản của Trung ương, địa phương. Trung tâm thực hiện đúng và đầy đủ các quy định, quy chế, nội quy của Trung ương và địa phương nhằm

tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm trong hoạt động công vụ của CBCCVC trong cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trên địa bàn. Khắc phục hạn chế, yếu kém trong tổ chức thực hiện các nhiệm vụ về CCHC; xây dựng môi trường đầu tư; giải quyết TTHC; thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở.

2.3.1.2. Ban hành các văn bản của Trung tâm

Từ khi thành lập và trong quá trình hoạt động Trung tâm đã ban hành và triển khai các văn bản nhằm xây dựng VHUX tại Trung tâm như: *Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm HCC tỉnh Bắc Giang*; Trung tâm đã niêm yết công khai *Nội quy của Trung tâm*, *Quy định thời gian làm việc* tại sảnh chính ra vào của Trung tâm.

Với phương châm làm việc "hướng đến sự hài lòng của người dân". Ban giám đốc Trung tâm luôn coi chất lượng phục vụ được đặt lên hàng đầu. Sự hài lòng của người dân cũng như sự tăng lên về số lượng người dân đến liên hệ công tác và giải quyết các TTHC đó chính là thực tế phản ánh sự thành công của Trung tâm.

Để các quy định và văn bản đi vào thực tế, áp dụng hiệu quả hoạt động tại Trung tâm, trở thành văn hóa ứng xử chuẩn mực tại Trung tâm, áp dụng cần có thời gian và cần có điều chỉnh để phù hợp với hoạt động thực tế tại Trung tâm.

2.3.2. Công tác tuyên truyền, giáo dục về xây dựng văn hóa ứng xử

Trung tâm căn cứ vào các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương và địa phương, Trung tâm đã quán triệt, phổ biến và tuyên truyền đến đội ngũ CBCCVC và người lao động làm việc tại Trung tâm bằng nhiều hình thức khác nhau như tuyên truyền trên các phương tiện thông tin truyền thông, Tuyên truyền thông qua việc phát hành tài liệu và các ấn phẩm

Bên cạnh đó, mỗi năm Sở Nội vụ đã tổ chức 02 hội thảo, 3 hội nghị tập huấn cho CBCCVC những kiến thức cơ bản về văn hóa công vụ. Tuyên

truyền các giải pháp cải thiện, nâng cao, sáng kiến trong xây dựng văn hóa ứng xử tại đơn vị một cửa và đơn vị phục vụ công; biểu dương khen thưởng những điển hình tiên tiến trong xây dựng văn hóa ứng xử, cách ứng xử đẹp trong thực thi công vụ; đồng thời phê phán những hạn chế, tồn tại trong thực hiện cơ chế Một cửa của đơn vị.

Trung tâm thông qua các hoạt động, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong đội ngũ CBCCVC nơi đây như: Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của các CBCCVC ngày càng được nâng lên; giao tiếp, ứng xử văn hóa; ăn mặc đẹp, gọn gàng, lịch sự; tác phong làm việc chuyên nghiệp, khoa học hơn; tinh thần, thái độ làm việc năng động, minh bạch. Nhận thức của CBCCVC thay đổi rõ rệt, đi làm đúng giờ, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc, ý thức trong giải quyết công việc, có tinh thần hợp tác trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; tận tình, chu đáo hướng dẫn người dân, doanh nghiệp; tự giác trong nhiệm vụ được giao, có ý thức với môi trường làm việc,...

2.3.3. Xây dựng đạo đức công vụ

Thời gian qua Trung tâm đã rất tích cực triển khai, thực hiện các chuẩn mực về đạo đức công vụ, Trung tâm đã thường xuyên tăng cường chỉ đạo thực hiện các giải pháp kịp thời chấn chỉnh, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện nghiêm túc tinh thần, thái độ làm việc, chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, từ đó xây dựng hình ảnh, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC và người lao động. Cụ thể:

2.3.3.1. Xây dựng tinh thần, thái độ làm việc

Về xây dựng tinh thần, thái độ làm việc của CBCCVC đã từng bước được nâng cao rõ rệt, sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của đơn vị; chủ động phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ công vụ. CBCCVC và người lao động đã nêu cao tinh thần trách

nhiệm trong quá trình phục vụ Nhân dân; giao tiếp với nhân dân có thái độ nhã nhặn, lịch sự hơn; giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể hơn về các trình tự thủ tục giải quyết TTHC, giải quyết công việc. Ngoài ra, Trung tâm còn đặt hòm thư góp ý tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân dân phản ánh về thái độ, giao tiếp, phục vụ của CBCCVC để người đứng đầu đơn vị 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 CBCCVC.

2.3.3.2. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử

Trong giao tiếp với người dân cũng như giao tiếp với đồng nghiệp, phần lớn CBCCVC luôn giữ tinh thần, thái độ lịch sự, hòa nhã, ứng xử đúng chuẩn mực, tôn trọng, lắng nghe, tận tình hướng dẫn về trình tự thủ tục xử lý công việc, giải thích rõ ràng, căn 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 có tinh thần hợp tác, tương trợ trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ, không bè phái gây mất đoàn kết nội bộ trong đơn vị. Đối với lãnh đạo cấp trên tuân thủ tứ bậc hành chính, phục tùng sự chỉ đạo, điều hành, phân công công việc của cấp trên; không trốn tránh, thoái thác nhiệm vụ.

2.3.3.3. Chuẩn mực về đạo đức, lối sống

Người CBCCVC 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; tuân thủ kỷ luật phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa được kiểm chứng, xuyên tạc, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ. Luôn 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.

2.3.4. Xây dựng chuẩn mực giao tiếp công sở

2.3.4.1. Khi thi hành công vụ

Việc thực hiện phối hợp hoạt động theo các chức năng, nhiệm vụ được giao giữa các bộ phận chuyên môn và giữa từng công chức với nhau được đảm bảo dựa trên các quy định pháp lý của các cơ quan hành chính cấp trên, các yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức. Trong thi hành nhiệm vụ CBCCVC, trong công việc chuyên môn

2.3.3.2. Với tổ chức và công dân

CBCCVC có tác phong, thái độ lịch sự khi giao tiếp với công dân, tổ chức; khiêm tốn, tôn trọng mỗi công dân, tạo thiện cảm với người dân khi giải quyết công việc. CBCCVC khi giao tiếp với công dân luôn nói rõ ràng, mạch lạc, dễ hiểu để công dân hiểu đúng về nội dung, câu hỏi và trả lời. Tôn trọng Nhân dân, gần gũi, lắng nghe ý kiến của Nhân dân.

Mối quan hệ văn hóa ứng xử giữa CBCCVC và người dân với doanh nghiệp có sự chuyển biến rõ nét. Đa số CBCCVC có giao tiếp ứng xử phù hợp, quan tâm giúp đỡ người dân, thể hiện sự chuyên nghiệp trong ứng xử. Tuy nhiên vẫn còn một số ít CBCCVC còn chưa thực sự tập trung khi giao tiếp với người dân, gây khó khăn khi hướng dẫn người dân làm các TTHC.

2.3.5. Quy định chuẩn về trang phục công sở

Quy định CBCCVC khi đến cơ quan phải ăn mặc trang phục đúng quy định, đầu tóc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu phù hợp với thời tiết, tính chất công việc.

Trang phục công sở tại Trung tâm rất phù hợp với công việc và đã góp phần xác định được giữa CBCCVC với người dân. Tuy nhiên hiện nay vẫn chưa thực sự được cấp chính quyền quan tâm đúng mức và chưa được

đông đảo CBCCVC ý thức về sự cần thiết của nó trong thi hành công vụ. Để nhận biết và giám sát khi CBCCVC thực hiện công việc tại Trung tâm và khi mặc bộ đồng phục này sẽ đại diện cho chính quyền giao dịch, phục vụ nhân dân, CBCCVC sẽ ý thức được trách nhiệm của mình hơn khi thực thi công vụ.

2.3.6. Bài trí cảnh quan, môi trường làm việc

2.3.6.1. Bài trí cảnh quan

Mỗi CBCCVC tại Trung tâm đều có ý thức bảo vệ và xây dựng môi trường cảnh quan nơi làm việc. Có thể nói, văn hóa ứng xử được thể hiện qua chính việc tôn trọng môi trường làm việc, các cá nhân tự giác trong việc giữ gìn vệ sinh môi trường, cảnh quan chung, tạo bầu không khí xanh, sạch. Tại mỗi bàn của CBCCVC luôn gọn gàng, ngăn nắp, khoa học và hợp lý phù hợp với tính chất công việc của từng sở, ngành. Các tủ đựng tài liệu, ngăn TTHC đều được sắp xếp khoa học, thuận tiện khi làm việc. CBCCVC luôn ý thức trách nhiệm giữ gìn môi trường làm việc tại Trung tâm.

2.3.6.2. Môi trường làm việc

Để môi trường làm việc luôn sạch sẽ, khu để xe cũng được sắp xếp ngay ngắn, hợp lý. Ngoài ra, khu vực Trung tâm của đơn vị, nơi người dân và tổ chức đến giao dịch làm việc được lãnh đạo trung tâm quan tâm tạo không gian thoáng mát, rộng mở, gần gũi nhằm tăng năng suất làm việc, tăng khả năng sáng tạo, tập trung xử lý công việc.

2.3.7. Vai trò của cán bộ, công chức, viên chức trong việc tham gia xây dựng văn hóa ứng xử

Vai trò của văn hóa ứng xử của CBCCVC góp phần bảo đảm tính văn minh lịch sự, trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; góp phần xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của công chức trong hoạt động công vụ nói chung và hoạt động quản lý nhà nước nói riêng, hướng tới đạt mục tiêu xây dựng đội ngũ công chức có

phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Văn hóa ứng xử trong quản lý nhà nước tạo ra các quy định các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội, bao gồm những việc phải làm hoặc không được làm nhằm nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện công vụ.

Các CBCCV không chỉ cần nâng cao năng lực chuyên môn nghề nghiệp mà còn cần phải không ngừng rèn luyện, tu dưỡng để tự hình thành cho mình những thói quen, cung cách ứng xử văn minh, lịch sự để từng bước xây dựng giá trị bản thân.

2.3.8. Công tác kiểm tra, giám sát và thi đua khen thưởng

Hàng năm, tỉnh Bắc Giang đã tổ chức các đoàn kiểm tra liên ngành tiến hành kiểm tra định kỳ, đột xuất đối với các cơ quan hành chính.

Qua kiểm tra, giám sát đã đánh giá được ưu điểm, hạn chế, kịp thời nhắc nhở, kiến nghị xử lý các vi phạm trong triển khai các nhiệm vụ tại Trung tâm; đề xuất tháo gỡ khó khăn cho các bộ phận, phòng, ban. Đồng thời, kịp thời chấn chỉnh việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương, thái độ, tác phong, lề lối làm việc, nâng cao tinh thần, trách nhiệm và ý thức phục vụ người dân, doanh nghiệp của đội ngũ CBCCV.

2.3.9. Đánh giá chung

2.3.9.1. Ưu điểm

Hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh đã được lãnh đạo Trung tâm quan tâm, CBCCV đoàn kết, chuyên nghiệp. Số lượng công dân đến liên hệ giải quyết TTHC ngày càng lớn giúp cho doanh thu của Trung tâm tăng lên đáng kể. Có thể thấy Trung tâm đang đi đúng hướng phục vụ nhu cầu của người dân và doanh nghiệp, từng bước xây dựng uy tín, vị thế tạo được niềm tin và được sự công nhận từ người dân và doanh nghiệp.

2.3.9.2. Hạn chế

Những hạn chế được biểu hiện: Một số CBCCVC trong quá trình thực thi công vụ, nhiệm vụ vẫn còn xảy ra tình trạng lúng túng trong vận dụng, áp dụng các quy định pháp luật; phương pháp làm việc chưa khoa học và chuyên nghiệp; thái độ ứng xử giữa CBCCVC với công dân, tổ chức và giữa công chức với công chức có lúc chưa đảm bảo tính lịch sự, tôn trọng,... một số người dân vẫn thấy một số câu trả lời, tiếp nhận thông tin của CBCCVC chưa được dễ hiểu và thiện chí; chưa thực sự hài lòng với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do CBCCVC hướng dẫn vẫn còn chưa cụ thể, khó hiểu để hoàn tất các thủ tục cần thiết. Đôi khi vẫn còn một số CBCCVC vẫn còn làm việc riêng trong giờ như: vẫn còn tình trạng nói chuyện, rời vị trí, dùng điện thoại nghe, gọi, nhắn tin, lướt mạng xã hội, đọc báo. Có một số CBCCVC bộ phận hướng dẫn người dân vẫn còn tình trạng khi được hỏi trả lời không mấy vui vẻ, trả lời chung chung. Nhân viên bảo vệ vẫn còn tình trạng thỉnh thoảng tỏ thái độ khó chịu, không hài lòng với người dân không dừng lại dắt xe, tắt máy,... Trung tâm rất nghiêm khắc trong vấn đề giờ đi làm luôn phải có mặt đúng giờ để phục vụ người dân và các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp không để mất thời gian của công dân. Tuy nhiên, một số CBCCVC vẫn đến muộn, không đúng giờ quy định và có nhiều lý do đưa ra.

Tiểu kết

Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang là đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh Bắc Giang, tập trung tất cả Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND tỉnh Bắc Giang và một số cơ quan của Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương, để tiếp nhận và trả kết quả cho tổ chức và công dân. Do đó, văn hóa ứng xử của CBCCVC tại Trung tâm là một nội dung được cả chính quyền lẫn Nhân dân tỉnh hết sức quan tâm.

Từ đó, trong Chương 2 tác giả đi sâu vào thực trạng, phân tích những mặt tích cực, hạn chế, làm rõ vai trò quan trọng trong việc xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang trong giai đoạn hiện nay. Tác giả cũng đã làm rõ công tác xây dựng văn hóa ứng xử của Trung tâm như: Các mối quan hệ giữa CBCCVC trong đơn vị và công dân đến làm việc. Là một đơn vị phục vụ HCC, nên việc phối hợp giữa CBCCVC với cấp trên, CBCCVC với nhau, giữa CBCCVC với tập thể, giữa CBCCVC với công dân và ngược lại để phục vụ công vụ là mối quan hệ cần thiết. Chính điều này đã phản ánh tinh thần đoàn kết, văn hóa ứng xử đạt hiệu quả cao hay không sẽ được bộ lộ rõ nhất ở các mối quan hệ và sự phối hợp này.

Chương 3

GIẢI PHÁP XÂY DỰNG VĂN HÓA ỨNG XỬ TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH BẮC GIANG

3.1. Những yếu tố ảnh hưởng đến xây dựng văn hóa ứng xử trong bối cảnh hiện nay

3.1.1. Yếu tố thuận lợi

Những năm qua Đảng và Nhà nước ta rất quan tâm, chú trọng đến xây dựng văn hóa ứng xử trong các cơ quan hành chính nhà nước. Từ đó, đã ban hành nhiều văn bản quy định về văn hóa ứng xử của CBCCVC, đặc biệt là CBCCVC làm nhiệm vụ tại hành chính công. Lãnh đạo các cấp tại địa phương đã tạo mọi điều kiện để Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang hoạt động hiệu quả, tin tưởng, đem lại sự hài lòng của nhân dân, tổ chức với chính quyền địa phương.

Lãnh đạo Trung tâm tạo điều kiện cho CBCCVC được học tập nâng cao trình độ qua các buổi tập huấn, học tập chuyên đề, thực tế chuyên môn, học tập kinh nghiệm về văn hóa giao tiếp ứng xử; nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

3.1.2. Yếu tố khó khăn

3.1.2.1. Các yếu tố khách quan

Giá trị truyền thống của dân tộc: Trong bối cảnh xã hội hiện nay, các giá trị truyền thống tác động đến văn hóa ứng xử của CBCCVC theo cả hai hướng tích cực và tiêu cực.

Điều kiện phát triển Kinh tế - xã hội: Xã hội càng phát triển, một số bộ phận CBCCVC cũng bị ảnh hưởng, sẽ nảy sinh những biểu hiện tiêu cực như: tham nhũng, sách nhiễu tổ chức, người dân làm chậm quá trình giải quyết TTHC, thêm chi phí phát sinh ngoài cho tổ chức, người dân làm mất lòng tin của họ đối với cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, sự phát triển của KT-XH ảnh hưởng không nhỏ đến vấn đề tham mưu xây dựng các

cơ chế chính sách, kế hoạch phát triển nguồn lực xây dựng văn hóa ứng xử, cơ sở vật chất hiện đại đáp ứng yêu cầu công việc và phục người dân, tổ chức.

3.1.2.2. Các yếu tố chủ quan

Thứ nhất, văn hóa lãnh đạo

Thứ hai, nhận thức, năng lực CBCCVC

Thứ ba, đạo đức công vụ

Thứ tư, hiện đại hóa công sở

3.2. Định hướng và nhiệm vụ xây dựng văn hóa ứng xử thời gian tới

3.2.1. Định hướng

Tỉnh Bắc Giang đã định hướng về văn hóa công vụ phải phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc, điều kiện KT-XH của địa phương; phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ CBCCVC chuyên nghiệp, hiện đại; phù hợp với các quy định của pháp luật và mục đích, yêu cầu CCHC, chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước. Xây dựng văn hóa ứng xử, văn hóa giao tiếp phù hợp với điều kiện, tính chất công việc, yêu cầu công tác tại các cơ quan, đơn vị. Bảo đảm tính trang nghiêm, nâng cao hiệu quả công tác của đội ngũ CBCCVC để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Xây dựng văn hóa ứng xử tại các cơ quan, đơn vị hành chính có lộ trình, đưa ra mục tiêu, giải pháp và kế hoạch phát triển đội ngũ CBCCVC trong từng giai đoạn, từng thời kỳ cụ thể.

Trung tâm thời gian tới cần tập trung vào những nội dung:

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức trong đội ngũ CBCCVC về văn hóa ứng xử và tầm quan trọng của văn hóa ứng xử trong môi trường làm việc hiện nay. Đề cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong xây dựng và thực hiện văn hóa ứng xử; chú trọng công tác biểu dương, khen thưởng, động viên CBCCVC thực hiện tốt văn hóa ứng xử. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm các quy định về văn hóa ứng xử...

Ban hành các quy định riêng của Trung tâm về văn hóa ứng xử nơi làm việc; chuẩn mực giao tiếp ứng xử trong thi hành nhiệm vụ, trong nội bộ cơ quan, đơn vị, với công dân, qua điện thoại; trang phục và môi trường làm việc; quy định về kỷ luật, hội họp, hội thảo,... Hiện đại hóa ứng dụng CNTT, CNTT . Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa ứng xử,

3.2.2. Nhiệm vụ

Trung tâm cần làm tốt những nhiệm vụ:

(1) Cần thay đổi nhận thức, tư duy của CBCCVC về tư duy nhất là phải hiểu là nhà nước phục vụ, người dân là người thụ hưởng. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đội ngũ CBCCVC nhà nước cần thay đổi, xuất phát từ nhận thức đến hành động.

(2) Thể chế hóa các yêu cầu, nội dung văn hóa ứng xử trong thực thi công vụ của CBCCVC.

(3) Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC về mọi mặt, cải thiện chất lượng, hiệu quả trong hoạt động giao tiếp công vụ. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng. Đổi mới nội dung và chương trình đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ theo yêu cầu vị trí công việc. Xây dựng tiêu chí, quy trình đánh giá CBCCVC và chất lượng hoàn thành nhiệm vụ cụ thể, thống nhất, khoa học, khách quan. Phát huy trách nhiệm người đứng đầu ở từng cơ quan, đơn vị, từng bộ phận; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; thực hiện kiểm tra, thanh tra công vụ, kiểm soát các cấp.

(4) Tuyên truyền xác định lại, cách hiểu của CBCCVC về vị thế của Nhân dân khi đến làm việc tại cơ quan, đơn vị nhà nước tạo hiệu quả thiết thực trong thực hiện văn hóa ứng xử từ hai phía công dân - Nhà nước trong từng công việc.

3.3. Giải pháp xây dựng Văn hóa ứng xử tại Trung tâm

3.3.1. Nhóm giải pháp đối với chủ thể xây dựng văn hóa ứng xử

3.3.1.1. Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục

Hình thức tuyên truyền phong phú, đa dạng, thông qua nhiều kênh khác nhau. Thời gian tuyên truyền cần định kỳ, hàng tuần thông qua các buổi nói chuyện chuyên đề, nghe các bài viết về chuyên đề, tổ chức các buổi tự học tập,... Kết hợp các bài thi tìm hiểu, tổ chức các cuộc thi, hội thảo, tọa đàm, diễn đàn về ứng xử văn hóa trong cơ quan, đơn vị công vụ cho từng cá nhân, công dân, cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh. Tăng cường ứng dụng CNTT, internet và mạng xã hội trong hoạt động tuyên truyền.

3.3.1.2. Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng

CBCCVVC cần được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử chuẩn mực đáp ứng yêu cầu công việc hiện nay và thời gian tới. Trung tâm chú trọng đến phổ biến trách nhiệm của CBCCVVC trong văn hóa ứng xử hiểu được tầm quan trọng của chính mình từ đó nâng cao ý thức, hành vi văn hóa ứng xử, thay đổi cung cách làm việc, nhận thức, suy nghĩ về thái độ, hành vi cử chỉ, giao tiếp ứng xử, trang phục khi thi hành công vụ. Hàng năm, Trung tâm phối hợp với các cơ quan liên quan có Kế hoạch tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử, năng lực ứng xử văn hóa, lối sống văn hóa. Tăng cường đào tạo, tập huấn ứng dụng CNTT trong CCHC

3.3.1.3. Tăng cường cơ chế phối hợp

Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang

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

Các sở, ban, ngành có CBCCVVC cử ra Trung tâm làm việc

Có trách nhiệm cử CBCCVC đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật và đáp ứng các tiêu chuẩn: CBCCVC phải có năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác; có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao; có tác phong, thái độ giao tiếp, giao tiếp, ứng xử lịch sự, hài hòa, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy định, quy chế văn hóa ứng xử, văn hóa công sở;

Kiểm tra, giám sát, tổ chức đánh giá và kiểm điểm việc thực hiện Quy chế văn hóa ứng xử tại Trung tâm vào tiêu chí để đánh giá, phân loại hàng năm của CBCCVC, người lao động.

Hàng năm, Trung tâm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, sử dụng các hệ thống phần mềm và ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC.

Trung tâm phối hợp với các sở, ngành, đơn vị có liên quan có cơ chế chính sách nâng mức hỗ trợ cho CBCCVC làm việc tại đây, đảm bảo đời sống cho CBCCVC, người lao động

3.3.1.4. Hoàn thiện các văn bản quản lý

Thời gian tới, để văn hóa ứng xử được thực hiện đồng bộ và hiệu quả hơn Trung tâm cần xây dựng, ban hành Quy định về Quy chế văn hóa ứng xử đưa ra các chuẩn mực về giao tiếp ứng xử, trang phục, ý thức kỷ luật,... đối với CBCCVC và người lao động làm việc tại Trung tâm, phù hợp với đặc điểm, tình hình của đơn vị mình. Xây dựng kế hoạch và tổ chức đào tạo văn hóa ứng xử cho CBCCVC thông qua các hoạt động, cuộc họp, thực tế,...; nâng cao năng lực ứng xử văn hóa, năng lực thái độ, tác phong làm việc của mỗi CBCCVC. Hoàn thiện, ban hành và triển khai quy chế văn hóa ứng xử tại đơn vị; các chuẩn mực văn hóa là một trong những nhiệm vụ trọng tâm tại Trung tâm. Đồng thời, đưa ra các tiêu chí thi đua giữa các

bộ phận, phòng, ban từ đó tạo tác phong làm việc chuẩn mực. Phổ biến sâu, rộng đến các đơn vị, phòng, ban; gửi tới từng cơ quan, sở, ban, ngành có CBCCVC cử ra Trung tâm; công khai đưa lên website của đơn vị, niêm yết tại các bảng thông báo, sảnh chính của đơn vị và một số nơi cần thiết của Trung tâm;...

Có kế hoạch cụ thể về nội dung công tác kiểm tra, giám sát có trọng tâm và trọng điểm rõ ràng. Xây dựng cơ chế xử lý nghiêm về đánh giá, giám sát hoạt động của công chức. Đồng thời có cơ chế khen thưởng xứng đáng cho những CBCCVC chấp hành nghiêm chỉnh các chuẩn mực văn hóa ứng xử, những điển hình tốt về tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử và các quy định, quy chế công vụ, bằng cả vật chất và tinh thần.

Đưa ra quy định và cơ chế cụ thể để xây dựng kế hoạch đào tạo, tập huấn, nâng cao trình độ văn hóa ứng xử, nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng ứng xử, giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, học tập kinh nghiệm, đạo đức công vụ, trách nhiệm cá nhân,... Đồng thời, xây dựng Kế hoạch tuyên truyền nâng cao nhận thức của CBCCVC, nhân dân, tổ chức về văn hóa ứng xử tại đơn vị hành chính công. Cùng với đó, đảm bảo tốt chính sách tiền lương, chế độ phụ cấp, chế độ hỗ trợ hàng tháng kịp thời

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

Trung tâm phối hợp với các phòng, ban chuyên môn liên quan triển khai xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát hàng năm, hàng quý, hàng tháng trong nội bộ về các nội dung hoạt động của đơn vị như thực thi công vụ, văn hóa ứng xử, văn hóa công sở, thực hiện quy chế, nội quy, quy định...

Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy, chính quyền, lãnh đạo cơ quan, đơn vị đối với công tác CCHC, văn hóa ứng xử CBCCVC nâng cao chất lượng, hiệu quả chuyên môn, nghiệp vụ cũng như trách nhiệm của người đứng đầu; xây dựng Quy chế dân chủ tại cơ sở đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

Mỗi bộ phận cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực

hiện các quy định, nội quy, quy chế, thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CBCCVC, văn hóa ứng xử để chấn chỉnh ngay những hành vi, cử chỉ, lời nói, thái độ, ý thức, tác phong làm việc, thực hiện nghiêm túc việc kỷ luật nếu để xảy ra tình trạng vi phạm các quy định trong giao tiếp ứng xử và trong tiếp nhận và trả kết quả TTHC của CBCCVC.

Bộ phận Hành chính - Tổng hợp chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Trung tâm kiểm tra, theo dõi, đôn đốc CBCCVC làm việc tại Trung tâm thực hiện Quy chế văn hóa ứng xử; kịp thời phát hiện những vi phạm để xử lý hoặc tham mưu lãnh đạo Trung tâm xử lý theo quy định.

Các sở, ngành, đơn vị có CBCCVC làm việc tại Trung tâm cần phối hợp chặt chẽ với Trung tâm phục vụ HCC tỉnh trong công tác, quản lý, theo dõi, đôn đốc trong công việc chuyên môn, trong văn hóa ứng xử, thái độ, trách nhiệm trong hoạt động công vụ; xử lý, kỷ luật nghiêm minh trong hoạt động quản lý, điều hành.

Chú trọng công tác biểu dương, khen thưởng, động viên CBCCVC thực hiện tốt văn hóa ứng xử, thi hành công vụ đảm bảo kịp thời, chính xác, công khai, minh bạch, công bằng, đúng người. Động viên, khuyến khích, khen thưởng kịp thời những CBCCVC có thành tích xuất sắc, tiêu biểu tích cực, chủ động, sáng tạo, phấn đấu, nêu gương của mỗi cá nhân, mỗi tập thể có tinh thần trách nhiệm cao trong thực hiện nhiệm vụ, xây dựng văn hóa ứng xử, các cuộc vận động, phong trào thi đua; ...

Lãnh đạo cần xây dựng môi trường văn hóa dân chủ, đảm bảo tạo động lực thúc đẩy CBCCVC tự bồi dưỡng văn hóa ứng xử có hiệu quả;

3.3.2. Nhóm giải pháp về nguồn lực cơ sở vật chất và tài chính

3.3.2.1. Tăng cường cơ sở vật chất trang thiết bị

Nhằm đẩy mạnh hoạt động giữa các cơ quan hành chính nhà nước, cải thiện môi trường làm việc phát triển con người, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, xanh, sạch, đẹp, môi trường văn minh, hiện đại. Phát

huy hiệu quả hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện có, đầu tư xây dựng, cải tạo sửa chữa cơ sở vật chất; bố trí, sắp xếp phương tiện, thiết bị làm việc thuận tiện, hợp lý đảm bảo phục vụ cho hoạt động của Trung tâm.

3.3.2.2. Tăng cường tài chính

Trung tâm cần xây dựng đề án, nhu cầu mua sắm, xây dựng dự toán ngân sách hàng năm để hiện đại hóa cơ sở vật chất; đảm bảo nguồn lực, trang thiết bị, ứng dụng CNTT; triển khai động bộ phần mềm liên thông các cấp ứng dụng CNTT trong CCHC; nghiên cứu, vận hành và nâng cấp các phần mềm "một cửa" điện tử dùng; số hóa một số chữ ký; thực hiện đồng bộ toàn diện xây dựng chính quyền điện tử, phần mềm ứng dụng CNTT hiện đại, các phần mềm một cửa liên thông phục vụ hiệu quả việc giải quyết TTHC trong tỉnh, giữa cơ quan nhà nước trong tỉnh, đảm bảo liên thông được với cơ sở dữ liệu quốc gia, tạo thuận lợi, tiết kiệm chi phí, thời gian giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức.

Xây dựng kế hoạch dài hạn 3 năm, 5 năm, 10 năm và trong từng năm cụ thể. Xây dựng các quy định về quản lý, sử dụng trang thiết bị CNTT, phương tiện đi lại,... Hàng năm, Trung tâm phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị cân đối các nguồn thu, nguồn kinh phí trích lại, hỗ trợ và bố trí kinh phí hàng năm thực hiện hiệu quả Kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn, tuyên truyền, nâng cao nhận thức về văn hóa ứng xử cho CBCCVV. Đồng thời, có Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao tính chuyên nghiệp của bộ máy hành chính, nâng cao kỹ năng hành chính, năng lực chuyên môn, nâng cao trình độ CNTT cho đội ngũ CBCCVV sử dụng hiệu quả các phần mềm CNTT vào hoạt động của đơn vị hành chính công.

Tham mưu với UBND tỉnh trình HĐND tỉnh xem xét ban hành Nghị quyết nâng mức hỗ trợ, phụ cấp và hỗ trợ trang phục cho CBCCVV làm việc tại bộ phận một cửa ở địa phương. Có cơ chế hỗ trợ, động viên, khích lệ, chính sách khen thưởng gương điển hình tập thể, cá nhân thực hiện tốt văn

hóa ứng xử công vụ, CCHC, nỗ lực phấn đấu, cống hiến trong chuyên môn, nghiệp vụ và tuyên dương khen thưởng các CBCCVC tiêu biểu trong văn hóa ứng xử, xử lý kỷ luật CBCCVC vi phạm Quy chế văn hóa ứng xử tại Trung tâm,...

Xây dựng Quy chế chi tiêu nội bộ của Trung tâm, hoàn thiện cơ chế quản lý, nâng cao hiệu quả quản lý nguồn vốn ngân sách, các hoạt động dịch vụ, từng bước đầu tư trang bị đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC làm việc tại Trung tâm.

3.3.3. Nhóm giải pháp về tổ chức các hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử

3.3.3.1. Thực hiện tốt các quy định về giao tiếp công vụ

** Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong nội bộ*

- Đối với CBCCVC lãnh đạo, quản lý, phải xây dựng, giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và văn hóa công vụ trong tổ chức của mình; phải gương mẫu trong đạo đức, lối sống, trong công tác.

** Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử với công dân*

- Giao tiếp, ứng xử của CBCCVC tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC trực tiếp với công dân, CBCCVC giải quyết yêu cầu, công việc của tổ chức, công dân đúng quy trình, quy định; trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể những thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các quy định liên quan đến giải quyết công việc; chỉ được tiếp tổ chức, cá nhân tại đơn vị.

** Giao tiếp và ứng xử qua điện thoại*

Khi giao tiếp qua điện thoại, CBCCVC phải xưng tên, cơ quan, đơn vị công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột. Giọng nói vừa phải, đủ nghe để mọi người xung quanh còn làm việc. Luôn có thái độ lịch sự, thân thiện, chu đáo như giao tiếp và ứng xử trực tiếp với công dân.

Xử lý qua Một cửa điện tử và thư điện tử, CBCCVC giải quyết TTHC phải thực hiện trên Một cửa điện tử; tiếp nhận hồ sơ phải tuân thủ

quy trình về tiếp nhận, cập nhật đầy đủ thông tin về hồ sơ, TTHC trên Một cửa điện tử, in phiếu hẹn trả kết quả và chuyển cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo đúng trình tự thủ tục, chuyển hồ sơ, kết quả cho cơ quan, người có thẩm quyền hoặc kết thúc quy trình khi có kết quả giải quyết trên Một cửa điện tử.

** Giao tiếp và ứng xử trên môi trường mạng*

Tuân thủ các điều khoản hướng dẫn sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ mạng trước khi đăng ký, tham gia mạng xã hội phục vụ giải quyết công việc;... Không quảng cáo thương mại, tiếp thị, bán hàng tại nơi làm việc, trên mạng xã hội trong giờ làm việc. Khuyến khích sử dụng mạng xã hội để chia sẻ thông tin tích cực, những tấm gương người tốt - việc tốt, tuyên truyền, quảng bá về quê hương, đất nước - con người, văn hóa tốt đẹp của Việt Nam và tỉnh Bắc Giang.

3.3.3.2. Tinh thần, thái độ làm việc

CBCCVC 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, CBCCVC phải ý thức rõ về chức trách, bổn phận của bản thân. Phải có ý thức tổ chức kỷ luật; sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc; tránh hiện tượng trung bình chủ nghĩa; 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. CBCCVC lãnh đạo phải công tâm, khách quan trong sử dụng, đánh giá cán bộ thuộc quyền quản lý.

3.3.3.3. Chuẩn mực về đạo đức, lối sống

CBCCVC 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. CBCCVC phải tuân thủ kỷ luật phát ngôn, không sử dụng mạng xã hội để khai thác, tuyên truyền các thông tin chưa kiểm chứng, phiến diện, một chiều ảnh hưởng đến hoạt động công vụ. CBCCVC 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.

3.3.3.4. Trang phục Công sở

Ăn mặc cũng là một trong những nội dung được quy định trong Quy chế văn hóa công sở tại cơ quan hành chính Nhà nước tại Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt để bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước.

Vì thế, lãnh đạo Trung tâm hỗ trợ trang phục mỗi năm cấp kinh phí may trang phục 01 lần, mỗi lần cấp cho mỗi CBCCVC 3 bộ hè, 2 bộ thu đông cho mỗi CBCCVC khi thực hiện nhiệm vụ, để thực hiện chế độ đồng phục tại Trung tâm đúng quy định và mang tính chuyên nghiệp hơn.

3.3.3.5. Bài trí cảnh quan

Trung tâm cần tăng cường thêm cây xanh, mỗi năm rà soát cơ sở vật chất để nâng cấp, bổ sung, bố trí lại cho hiện đại phù hợp với mỗi năm, tạo sự thoải mái, thân thiện, không gian thật sự thân thiện với người dân, mang bản sắc riêng của tỉnh. Mở rộng, quy mô tăng dần theo các năm, đáp ứng được nhu cầu làm việc, giao tiếp và hợp tác.

3.3.3.6. Phát huy vai trò cán bộ, công chức, viên chức

Mỗi CBCCVC cần nâng cao nhận thức, ý thức tự giác, bồi dưỡng kiến thức văn hóa ứng xử, không ngừng rèn luyện thái độ, hành vi ứng xử của cá nhân theo chuẩn mực quy định, xây dựng ý thức tôn trọng Nhân dân, tận tụy phục vụ.... Đặc biệt, CBCCVC phải có ý thức tổ chức kỷ luật, sử dụng hiệu quả thời gian làm việc; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy

ché của cơ quan, tổ chức; không gây khó khăn, phiền hà, kéo dài thời gian xử lý công việc; không thờ ơ, vô cảm trước những khó khăn của người dân và doanh nghiệp.

Tiểu kết

Văn hóa ứng xử đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động công vụ của cơ quan hành chính nhà nước, văn hóa ứng xử quyết định đến chất lượng, hiệu quả công việc, góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, hiệu quả, văn minh, hiện đại. Văn hóa ứng xử của đơn vị cũng thể hiện được đạo đức, trách nhiệm, phẩm chất của CBCCVV trong thi hành công vụ và thể hiện sự hiểu biết và văn hóa của mỗi CBCCVV.

Nhận thức được tầm quan trọng, hiệu quả của áp dụng văn hóa ứng xử trong môi trường hành chính công để hạn chế một số tồn tại của CBCCVV trong Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang, Chương 3 của đề tài, học viên đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện hơn về văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang. Đó là, các giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử của Trung tâm thời gian tới, nhóm giải pháp đối với chủ thể xây dựng văn hóa ứng xử, trong đó gồm các giải pháp về Tuyên truyền giáo dục; Đào tạo bồi dưỡng; tăng cường cơ chế phối hợp; Hoàn thiện các văn bản quản lý. Nhóm tiếp theo là Nhóm giải pháp về nguồn lực cơ sở vật chất và tài chính và cuối cùng là Nhóm giải pháp về tổ chức hoạt động xây dựng văn hóa ứng xử, trong đó gồm giải pháp về giao tiếp công sở; Trang phục công sở; Bài trí cảnh quan; Phát huy vai trò CBCCVV; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng qua đó mong muốn xây dựng văn hóa ứng xử cho CBCCVV thực thi công vụ chuẩn mực trong văn hóa ứng xử, nâng tầm CBCCVV và Trung tâm phục vụ HCC trong thời gian tới và tạo nên văn hóa đặc trưng của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang.

KẾT LUẬN

Xây dựng Quy chế văn hóa ứng xử của CBCCVC làm việc tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang nói riêng và văn hóa ứng xử của CBCCVC của các cơ quan hành chính nhà nước nói chung có vai trò quan trọng trong việc góp phần thực hiện thành công chương trình CCHC và đạt được mục tiêu, đem lại hiệu lực hiệu quả trong việc quản lý hành chính nhà nước, cùng với đó đem lại sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với dịch vụ công của cơ quan hành chính công. Xây dựng văn hóa ứng xử Trung tâm, còn góp phần nâng chất lượng dịch vụ công, chất lượng CBCCVC, rút ngắn thời gian giải quyết các TTHC từ đó góp phần thúc đẩy phát triển KT-XH của tỉnh nhà. Xác định được tầm quan trọng của văn hóa ứng xử đối với sự phát triển của tỉnh, trong đề tài “xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang”, luận văn đã làm rõ những vấn đề về lý luận liên quan đến văn hóa ứng xử, đây là cơ sở quan trọng để tác giả tiến hành nghiên cứu, phân tích thực trạng xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang.

Qua các nội dung ở các chương: Chương 1: Khái quát chung về xây dựng văn hóa ứng xử và văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang. Chương 2: Thực trạng xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang. Chương 3: Giải pháp xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang. Có thể thấy, văn hóa ứng xử có vai trò quan trọng không chỉ đối với mỗi cá nhân, mỗi đơn vị cơ quan hành chính công mà còn thể hiện sự văn minh, tiến bộ, chuyên nghiệp của một tỉnh đang phát triển hiện đại. Mỗi CBCCVC của một cơ quan, đơn vị có những giao tiếp, ứng xử hay, hành động đẹp, trang phục lịch sự qua đó khẳng định cơ quan, đơn vị đó có văn hóa; đến trụ sở cơ quan, đơn vị thấy được không gian được bố trí gọn gàng, ngăn nắp, môi trường xanh - sạch - đẹp. Điều đó, thể hiện rằng văn hóa ứng

xử của cơ quan, đơn vị là thể hiện sự đồng lòng thực hiện ở các cá nhân và tập thể của đơn vị đó sẽ góp phần xây dựng cơ quan, đơn vị đó phát triển một cách bền vững và toàn diện cả về chất lượng hoạt động và hiệu quả quản trị công, góp phần thúc đẩy KT-XH ngày càng phát triển.

Xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Bắc Giang được xác định là yêu cầu cấp thiết và quan trọng để phát triển KT-XH của tỉnh, thời gian qua Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh Bắc Giang đã tập trung trung nhiều giải pháp và xác định đây là một trong những nhiệm vụ, giải pháp trong chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XIX, nhiệm kỳ 2020-2025.

Qua tìm hiểu thực trạng xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ Hành chính công là một quá trình lâu dài và phải từng bước, chính vì vậy phải kiên trì, không nôn nóng, từng bước hình thành các giá trị văn hóa tốt đẹp trong hoạt động thực thi công vụ. Cần xây dựng, phát triển, tạo môi trường thuận lợi nhất để phát huy những giá trị truyền thống, phẩm chất tốt đẹp của dân tộc, địa phương; khơi dậy niềm tin, khát vọng cống hiến, tài năng, trí tuệ và phẩm chất của đội ngũ CBCCV, coi đó là mục tiêu, là nhiệm vụ trọng tâm và lfa động lực phát triển của nền hành chính của tỉnh, của nền hành chính Việt Nam trong thời gian tới.

Học viên nhận thấy lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang đã xây dựng môi trường làm việc tích cực, thân thiện, cởi mở; đầu tư trang thiết bị, phần mềm hiện đại; cơ sở vật chất khang trang; cơ chế khen thưởng kịp thời các cá nhân, bộ phận có những sáng kiến đem lại hiệu quả cho hoạt động công vụ, nâng cao chất lượng giao tiếp và ứng xử của CBCCV nơi đây;... Tuy nhiên, vẫn còn một số CBCCV, NLD vẫn còn thiếu trách nhiệm trong công việc, trình độ chuyên môn, nhận thức còn hạn chế, chưa thực sự nhiệt tình với công việc được giao, thực hiện chưa nghiêm giờ làm việc hành chính, trang phục hành chính nhiều khi còn

chưa phù hợp, văn hóa ứng xử chưa chuẩn mực, thiếu kỹ năng giao tiếp, ứng xử với công dân, tổ chức,... Chính vì thế, để đáp ứng yêu cầu hiện nay về CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ của đơn vị HCC tỉnh, thu hút đầu tư, thúc đẩy phát triển KT-XH của tỉnh học viên đã mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm xây dựng văn hóa ứng xử chuẩn mực tại Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm của mỗi CBCCVC, hiệu quả hoạt động trên các lĩnh vực giải quyết TTHC của Trung tâm, góp phần đem lại hiệu quả cao trong công cuộc CCHC của Trung tâm phục vụ HCC tỉnh Bắc Giang và cả nước.

Những giải pháp được đề xuất trong luận văn góp phần giúp các sở, ban, ngành, đơn vị trực tiếp thực hiện chức năng quản lý đặc biệt là Trung tâm phục vụ Hành chính công có cái nhìn đầy đủ, chính xác, sâu sắc hơn về xây dựng văn hóa ứng xử từ đó có thể tham khảo, áp dụng các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả xây dựng văn hóa ứng xử tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Bắc Giang nói riêng và hệ thống một cửa trong toàn tỉnh nói chung nhằm xây dựng văn hóa ứng xử nơi đây đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và thời gian tiếp theo.