

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

HÀ THỊ THÙY

HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ
TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM – TỈNH BẮC GIANG

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH

Hà Nội – 2016

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

HÀ THỊ THÙY

HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ
TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM – TỈNH BẮC GIANG

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60 34 01 02

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHƯƠNG TRÌNH ĐỊNH HƯỚNG THỰC HÀNH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS ĐỖ MINH CƯỜNG

Hà Nội – 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Bài luận văn tốt nghiệp: **“Hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang”** là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, được thực hiện trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, kinh nghiệm thực tiễn và dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Đỗ Minh Cương - Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.

Tôi xin cam đoan số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Một lần nữa, tôi xin khẳng định về sự trung thực của lời cam kết trên.

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin chân thành cảm ơn GVHD PGS.TS Đỗ Minh Cương – Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, người đã trực tiếp hướng dẫn, nhận xét, giúp đỡ em rất nhiều trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn tập thể các thầy, cô giáo trong Trường Đại Học Kinh Tế - Đại Học Quốc Gia Hà Nội, những người đã dạy dỗ, chỉ bảo em trong suốt những năm học tập tại trường.

Em cũng xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và đồng nghiệp cùng công tác tại UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang đã tạo điều kiện thuận lợi giúp đỡ em hoàn thành luận văn này.

Do thời gian thực hiện có hạn, kiến thức chuyên môn còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy, cô giáo và các bạn để hoàn thành bài luận văn với kết quả cao nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

DANH MỤC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	i
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	ii
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	iii
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ	6
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu	6
1.1.1 Các nghiên cứu về văn hóa.....	6
1.1.2 Các nghiên cứu về văn hóa tổ chức	8
1.1.3 Các nghiên cứu về văn hóa công sở	11
1.2. Cơ sở lý luận về văn hóa công sở	12
1.2.1 Khái niệm về văn hóa công sở.....	12
1.2.2 Các yếu tố cấu thành văn hóa công sở.....	13
1.2.3. Một số biểu hiện của văn hóa nơi công sở	17
1.3. Vai trò của văn hóa công sở trong các hoạt động của cơ quan Nhà nước	18
1.3.1. Văn hóa công sở góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan Nhà nước.....	18
1.3.2. Văn hóa công sở góp phần làm cầu nối giữa nhân dân và cơ quan Nhà nước.....	19
1.3.3. Văn hóa công sở đóng vai trò là mục tiêu để quản trị, phát triển công sở ²⁰	
1.4. Quan điểm của Đảng và những quy định của Nhà nước về xây dựng văn hóa công sở	22
1.4.1. Quan điểm của Đảng ta.	22
1.4.2 Quy định của Nhà nước.	25
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU	27

2.1. Quy trình nghiên cứu.	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	28
2.3. Phương pháp xử lý dữ liệu.	29
2.4. Thiết kế nghiên cứu.....	30
2.5. Xây dựng phiếu điều tra và thiết kế cuộc phỏng vấn trực tiếp.	30
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM – TỈNH BẮC GIANG.....	32
3.1. Giới thiệu khái quát về UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang.	32
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.	32
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang.....	33
3.1.3 Tổ chức bộ máy quản lý của UBND huyện Lục Nam.....	36
3.2. Thực trạng văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam.....	38
3.2.1. Thực trạng về các giá trị văn hóa tổ chức của UBND huyện Lục Nam tiếp cận theo cấp độ một của cấu trúc giá trị văn hóa tổ chức.	38
3.2.1 Thực trạng về các giá trị văn hóa tổ chức của UBND huyện Lục Nam tiếp cận theo tầng thứ hai của cấu trúc giá trị văn hóa tổ chức.....	45
3.3. Đánh giá chung tình hình phát triển văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam.	54
CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM.....	58
4.1. Quan điểm phát triển của UBND huyện Lục Nam.	58
4.2. Quan điểm tiếp tục hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam ..	58
4.3. Giải pháp hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam.....	59
KẾT LUẬN	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	72
PHỤ LỤC	

DANH MỤC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

TT	Từ viết tắt	Tên đầy đủ
1	CBCC	Cán bộ, công chức
2	CHXHCN	Cộng Hòa Xã hội Chủ Nghĩa
3	CV	Công vụ
4	HCNN	Hành chính Nhà nước
5	QLNN	Quản lý Nhà nước
6	VHCS	Văn hóa công sở

DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	Hình	Nội dung	Trang
1	Bảng 3.1	Đánh giá về cấu trúc hữu hình của VHCS UBND huyện Lục Nam	50
2	Bảng 3.2	Đánh giá về các ngầm định nền tảng và quan niệm chung	51

DANH MỤC HÌNH VẼ

STT	Hình	Nội dung	Trang
1	Hình 2.1	Sơ đồ quy trình nghiên cứu	27
2	Hình 3.1	Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý của UBND huyện Lục Nam.	37
3	Hình 3.2	Cấu trúc hữu hình của VHCS tại UBND huyện Lục Nam.	50
4	Hình 3.3	Các ngầm định nền tảng và quan niệm chung tại UBND huyện Lục Nam.	52

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Văn hóa là sản phẩm của loài người, được sáng tạo và phát triển trong mối quan hệ qua lại giữa con người và xã hội. Văn hóa là trình độ phát triển của con người và của xã hội được biểu hiện trong các kiểu và hình thức tổ chức đời sống và hành động của con người cũng như trong giá trị vật chất và tinh thần do con người tạo ra. Mọi hoạt động kinh tế - xã hội, trong đó có các hoạt động Nhà nước sẽ có ý nghĩa hơn nếu đạt tới cả mục tiêu văn hóa. Văn hóa công sở (VHCS) là sự pha trộn của văn hóa vật chất và văn hóa tinh thần. Xuất phát từ đặc điểm của công sở là trụ sở công mà ở đó có tổ chức (cơ cấu, đội ngũ cán bộ, công chức); có cơ sở vật chất (nhà cửa, phòng làm việc..). Tuy nhiên, VHCS không chỉ là một công sở có đầy đủ những thiết bị, vật dụng hiện đại, lại càng không nhất thiết phải là một trụ sở được xây dựng hoành tráng.... Mà VHCS chính là hành vi ứng xử hàng ngày của những cán bộ, công chức, viên chức trong các mối quan hệ tương tác để công việc được trôi chảy, thành công, nó xác lập một hệ thống các giá trị được mọi người làm trong tổ chức chia sẻ, chấp nhận, đề cao, và ứng xử theo các giá trị đó. Văn hóa công sở có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước cũng như việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức. Xây dựng VHCS là xây dựng một nề nếp, phương thức làm việc khoa học, có kỷ cương, dân chủ, giúp cán bộ công chức nhận thức đúng về chức trách, nhiệm vụ của mình đối với xã hội, đối với nhân dân; hình thành thái độ, lòng yêu nghề, niềm tự hào về nghề nghiệp từ đó có ý thức làm việc tốt, tận tụy với công việc, có hành vi ứng xử giao tiếp đúng mực với nhân dân, với đồng nghiệp. Văn hóa công sở cũng là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước, giúp cho hoạt động quản lý của cơ quan được thông suốt, phân công nhiệm vụ rõ ràng, trụ sở làm việc

văn minh hiện đại. Một công sở có văn hóa là công sở có bản sắc riêng của mình; hoạt động sáng tạo, điều hành công việc khoa học, tạo ra các giá trị mới để phục vụ cộng đồng. Vì vậy, văn hóa công sở có ý nghĩa hết sức quan trọng trong quá trình xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, văn minh, hiện đại.

Nền văn hóa Việt Nam là thành quả của hàng ngàn năm lao động sáng tạo, đấu tranh kiên cường dựng nước và giữ nước của cộng đồng các dân tộc Việt Nam. Trong đó, VHCS là một phần quan trọng của bộ mặt văn hóa Việt Nam, qua quá trình giao lưu, chọn lọc, tiếp thu và phát triển những tinh hoa văn hóa của nhân loại. Hòa hòa văn hóa trên cơ sở giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc trong xu thế toàn cầu hóa hiện nay là một nhiệm vụ thiết yếu của Đảng, Nhà nước và Nhân dân ta. Trong đó, chủ chốt là sự ý thức của cán bộ công chức (CBCC) trong việc thực hiện VHCS.

Tuy nhiên, hiện nay không ít CBCC trong cơ quan hành chính Nhà nước làm việc thiếu tích cực, chưa nêu cao tinh thần trách nhiệm trong công việc, thể hiện như: chưa chấp hành tốt kỷ cương, kỷ luật lao động, còn sao nhãng với công việc, ít đầu tư công sức cho nhiệm vụ được giao, tinh thần tự quản, tự giác của còn thấp, ỷ lại, đùn đẩy trách nhiệm, tâm lý làm cho có làm, làm cho xong việc. Một số cán bộ còn có hiện tượng lãng phí thời gian làm việc để chơi game, xem phim, điện thoại, chát...; đi làm muộn, đi họp muộn, nói chuyện riêng trong giờ họp, trang phục không phù hợp khi đến công sở, tác phong làm việc không chuyên nghiệp, chưa giữ vệ sinh chung, hút thuốc lá...; gây phiền hà, sách nhiễu, có cử chỉ, lời nói thô bạo đối với nhân dân, năng lực chuyên môn chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao làm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả công tác. Ngoài ra, việc xây dựng, bài trí công sở cũng còn tồn tại nhiều bất cập cả về quy hoạch, kiến trúc, quy mô đầu tư, công năng sử dụng, chất lượng và công tác quản lý sử dụng...

Thực tế trên đã tồn tại khá phổ biến từ nhiều năm nay, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động chung của cơ quan Nhà nước, ảnh hưởng đến tác phong, lễ lối, uy tín, hình ảnh của CBCC, làm giảm hiệu quả, chất lượng xử lý công việc, gây khó khăn cho cá nhân và tổ chức khi cần liên hệ công tác.

Với xu thế phát triển như hiện nay, việc đẩy mạnh, hoàn thiện văn hóa công sở ngày càng là công việc quan trọng và cần thiết để góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng được một nền hành chính trong sạch, minh bạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu quả nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế xã hội trong giai đoạn mới.

Để đảm bảo tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành “ Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước” tại Quyết định số 129/2007/QĐ-TTG ngày 02/8/2007, có hiệu lực thi hành từ ngày 5/9/2007. Trên cơ sở đó, nhiều địa phương trên cả nước đã ban hành quy chế VHCS tại địa phương, trong đó tại UBND tỉnh Bắc Giang đã ban hành “ Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước tỉnh Bắc Giang” kèm theo QĐ số 75/2007/QĐ-UBND tỉnh Bắc Giang ngày 30/8/2007. Từ đó, cơ quan UBND huyện Lục Nam cũng có nhiệm vụ thực hiện VHCS nhằm phát triển đội ngũ cán bộ công chức góp phần vào công cuộc cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

Là một cán bộ công tác tại UBND huyện Lục Nam – Tỉnh Bắc Giang, qua thực tiễn công tác và với mong muốn hoàn thiện văn hóa công sở tại cơ quan mình ngày càng văn minh, tiến bộ, hiện đại hơn, tôi đã chọn đề tài “ ***Hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam – Tỉnh Bắc Giang*** ”.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

**** Mục đích nghiên cứu.***

Làm sáng tỏ cơ sở lý luận thực tiễn của việc thực hiện văn hóa công sở và thực trạng văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam, tỉnh Bắc Giang, từ đó

đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện văn hóa công sở tại đây, góp phần phát triển toàn diện chất lượng và hiệu quả làm việc của cán bộ, công chức viên chức tại cơ quan.

*** *Nhiệm vụ nghiên cứu.***

- Văn hóa công sở là gì ? Vị trí, vai trò của nó đối với chất lượng dịch vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước.

- Nhận diện, đánh giá thực trạng văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam.

- Cần thực hiện những giải pháp gì để hoàn thiện, phát triển văn hóa công sở trong cải cách hành chính Nhà nước tại cơ quan UBND huyện Lục Nam ?.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

*** *Đối tượng nghiên cứu.***

Văn hóa công sở tại các đơn vị, cơ quan hành chính Nhà nước thuộc UBND huyện Lục Nam – Tỉnh Bắc Giang

*** *Phạm vi nghiên cứu.***

Nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến việc hoàn thiện, phát triển văn hóa công sở tại cơ quan Ủy ban nhân dân huyện Lục Nam – Tỉnh Bắc Giang.

Không gian: Tại trụ sở của UBND huyện Lục Nam.

Thời gian: Dữ liệu được thu thập từ năm 2010-2016.

4. Dự kiến đóng góp của luận văn.

- Chọn lọc, tổng hợp cơ sở lý luận và những văn bản hướng dẫn liên quan đến việc hoàn thiện văn hóa công sở trong phạm vi UBND cấp huyện .

- Khảo sát, đánh giá được thực trạng việc xây dựng văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam, tỉnh Bắc Giang.

- Đề xuất giải pháp, kiến nghị để hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam ngày càng văn minh, phát triển bền vững.

5. Kết cấu nội dung luận văn.

Ngoài lời mở đầu, kết luận, mục lục, tài liệu tham khảo, nội dung chính của luận văn được kết cấu gồm 4 chương sau đây:

Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý luận về văn hóa công sở.

Chương 2: Phương pháp và tổ chức nghiên cứu.

Chương 3: Thực trạng văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam – Tỉnh Bắc Giang.

Chương 4: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam – Tỉnh Bắc Giang.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ

1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Quan điểm của nhiều nhà khoa học quản lý cho rằng khi nghiên cứu về VHCS, cần dựa trên sự kế thừa và phát triển của khoa học và tư tưởng quản lý, nghĩa là cần xem xét khái niệm VHCS trong mối liên hệ chặt chẽ với văn hóa tổ chức, đồng thời tính đến đặc trưng riêng xuất phát từ đặc thù của công sở. Vì vậy, trước hết chúng ta phải hiểu được văn hóa là gì, văn hóa tổ chức là gì, để từ đó có cơ sở để tìm hiểu về văn hóa công sở.

1.1.1 Các nghiên cứu về văn hóa

Về mặt lý luận cũng như thực tiễn nghiên cứu, vấn đề văn hóa đã được nhiều học giả quan tâm, nhìn nhận, đánh giá dưới các góc độ khác nhau.

Một trong những người đưa ra khái niệm văn hóa sớm nhất là E.B.Taylor trong cuốn Văn hóa nguyên thủy (1887), ông quan niệm rằng : “Văn hóa là một phức hợp nhiều mặt, do con người tạo nên và mang tính xã hội”

Theo học giả lỗi lạc người Pháp Édouard Herriot (1872-1957) cho rằng : “ Văn hóa là cái còn lại khi người ta đã quên đi tất cả, là cái vẫn thiếu khi người ta đã học tất cả”.

Edward Burnett Tylor (1832-1917), một nhà khoa học Anh, cho rằng: “ Văn hóa là tổ hợp các tri thức, niềm tin, nghệ thuật, đạo đức, luật pháp, phong tục và các năng lực, thói quen khác mà con người với tư cách là thành viên của xã hội tiếp thu được ”.

Theo Schwatz and Davis (1981): Văn hóa là một hình thức của các tín ngưỡng và tham vọng của các thành viên trong một tổ chức. Những tín ngưỡng và tham vọng này tạo nên một quy tắc chung ảnh hưởng mạnh mẽ đến việc hình thành các hành vi cá nhân và nhóm người trong tổ chức.

Theo Drennan (1992): Văn hóa là “ cách giải quyết công việc tại một nơi nào đó”. Đó là nét đặc trưng của mỗi tổ chức, là các thói quen, các quan điểm đang phổ biến.

Nguyên Tổng giám đốc UNESCO Federico Mayor định nghĩa: “ Văn hóa là tổng thể sống động các hoạt động sáng tạo (của các cá nhân và các cộng đồng) trong quá khứ và hiện tại. Qua các thế kỷ, hoạt động sáng tạo ấy đã hình thành nên các giá trị, các truyền thống và các thị hiếu – những yếu tố xác định đặc tính riêng của mỗi dân tộc” .

Tháng 8-1943, Hồ Chí Minh đã đưa ra quan niệm về văn hóa như sau: “Vì lẽ sinh tồn cũng như mục đích của cuộc sống, loài người mới sáng tạo và phát minh ra ngôn ngữ, chữ viết, đạo đức, pháp luật, khoa học, tôn giáo, văn học, nghệ thuật, những công cụ cho sinh hoạt hàng ngày về mặc, ăn, ở và các phương thức sử dụng. Toàn bộ những sáng tạo và phát minh đó tức là văn hóa. Văn hóa là sự tổng hợp của mọi phương thức sinh hoạt cùng với biểu hiện của nó mà loài người đã sản sinh ra nhằm thích ứng những nhu cầu đời sống và đòi hỏi của sự sinh tồn”. Quan niệm của Hồ Chí Minh đã chỉ ra được nguồn gốc động lực và cấu trúc của văn hóa.

Giáo sư tâm lý học và quản lý tổ chức Edgar.H Schein giải thích : Văn hóa vừa là một hiện tượng năng động của hiện tại, vừa là một cấu trúc nền tảng mang tính cưỡng chế có ảnh hưởng đến chúng ta theo nhiều cách thức khác nhau. Văn hóa luôn được thiết lập lại và được sáng tạo ra bởi sự tương tác với các cá nhân khác và bởi chính những hành vi của chúng ta.

Theo Đại từ điển tiếng Việt của Trung tâm Ngôn ngữ và Văn hóa Việt Nam – Bộ Giáo dục và đào tạo, do Nguyễn Như Ý chủ biên, NXB Văn hóa – thông tin, xuất bản năm 1998, thì: “Văn hóa là những giá trị vật chất, tinh thần do con người sáng tạo ra trong lịch sử”.

Ông Trần Ngọc Thêm trong công trình *Tìm về bản sắc văn hóa Việt Nam*, được Bộ Giáo dục và Đào tạo chọn làm giáo trình chính giảng dạy trong

các ngành Khoa học Xã hội – xuất bản tại TP.Hồ Chí Minh năm 2001 đã định nghĩa văn hóa như sau: “Văn hóa là một hệ thống hữu cơ các giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo và tích lũy trong quá trình hoạt động thực tiễn và trong sự tương tác giữa con người với môi trường tự nhiên và xã hội của mình”.

Từ rất nhiều khái niệm về “ văn hóa” được nêu trên, tác giả đồng ý với quan điểm “Văn hóa là nền tảng tinh thần của xã hội, vừa là mục tiêu, vừa là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội” - là quan điểm chỉ đạo cơ bản trong rất nhiều văn kiện của Đảng ta. Do đó, văn hóa vừa mang nhiệm vụ chính trị xã hội vừa thúc đẩy xây dựng và phát triển kinh tế, nó có tác động tích cực đối với nền kinh tế chính trị xã hội như một động lực quan trọng. Mặt khác, văn hóa thúc đẩy cá nhân mỗi người hoàn thiện mình hơn, thực hiện tốt mọi công việc trong đời sống xã hội.

1.1.2 Các nghiên cứu về văn hóa tổ chức

Khái niệm văn hóa nhóm hay văn hóa của một tổ chức đã trở thành vấn đề được giới học thuật quan tâm nghiên cứu hơn hai mươi năm qua. Giống như sự đa dạng và phong phú trong định nghĩa về văn hóa, quan niệm về văn hóa tổ chức cũng được tiếp cận theo rất nhiều cách khác nhau.

Khái niệm văn hóa tổ chức được tổng hợp từ hai khái niệm : văn hóa và tổ chức.

“Tổ chức tự nó có một chất lượng không thể quan sát được – một phong cách, một tính cách, một cách thức nhất định nào đó trong việc giải quyết vấn đề - điều này có thể mạnh mẽ và mãnh liệt hơn rất nhiều so với những mệnh lệnh của bất kỳ cá nhân nào hoặc bất kỳ một hệ thống chính thức nào. Để hiểu linh hồn của một tổ chức đòi hỏi chúng ta phải đi sâu, vượt qua các sơ đồ tổ chức, các tài liệu về luật lệ của tổ chức, các máy móc thiết bị để tới một thể

giới ngằm của Văn hóa Tổ chức” – Kilmann, R.H trích trong Hành Vi Tổ Chức, Nguyễn Hữu Lam, NXB Giáo dục.

Năm 1952, hai nhà nhân loại học Kroeber và Kluckhohn đã phân loại ra 164 nghĩa của từ “văn hóa”. Khi kết hợp “văn hóa” và “tổ chức” với nhau thì nghĩa của chúng đã được khu biệt, hẹp lại rất nhiều nhưng cụm từ “ văn hóa tổ chức” vẫn có rất nhiều định nghĩa khác nhau.

Theo Eliott Jaques (1952): “ Văn hóa tổ chức là thói quen, cách nghĩ truyền thống và cách làm việc trong tổ chức được chia sẻ bởi tất cả các thành viên trong tổ chức”

Theo Andrew Pettgrew (1979): “ Văn hóa tổ chức là một hệ thống ý nghĩa chung được chấp nhận rộng rãi bởi những người lao động trong thời gian nhất định”.

Theo Eldrige và Crombie (1974): Nói đến văn hóa tổ chức hay văn hóa của một tổ chức là nói đến các tiêu chuẩn, giá trị, tín ngưỡng, cách đối xử.... được thể hiện qua việc các thành viên liên kết với nhau để làm việc. Đặc trưng của một tổ chức cụ thể nào đó được thể hiện ở lịch sử của nó với những ảnh hưởng của hệ thống cũ, lãnh đạo cũ trong việc xây dựng con người. Điều đó chứng tỏ ở sự khác nhau giữa việc đi theo thói quen, luật lệ, hệ tư tưởng cũ và mới, cũng như sự lựa chọn chiến lược cho tổ chức.

Theo Louis (1980): Văn hóa tổ chức là tập hợp hệ thống các quan niệm chung của các thành viên trong tổ chức. Những quan niệm này phần lớn được các thành viên ngằm định trong nhận thức, hành vi ứng xử và chỉ thích hợp cho tổ chức riêng của họ. Các quan niệm này được truyền cho các thành viên mới.

Theo Pacanowsky và O'donnell Trujiuo (1982): “ Văn hóa tổ chức không chỉ là một mắt xích của chuỗi những phức tạp mà nó chính là tất cả chuỗi rắc rối đó. Văn hóa không phải là một vấn đề của một tổ chức mà chính là hệ thống tổ chức đó.

Theo Tunstall (1983): Văn hóa tổ chức có thể được mô tả như một tập hợp chung các tín ngưỡng, thông lệ, hệ thống giá trị, quy chuẩn hành vi ứng xử và cách thức hoạt động riêng của từng tổ chức. Các mặt đó quy định mô hình hoạt động của tổ chức và cách ứng xử của các thành viên trong tổ chức đó.

Theo Edgar.H Schein (2004): Văn hóa tổ chức là một tập hợp những nguyên tắc cơ bản được công nhận là đúng mà một tập thể cùng chia sẻ, những nguyên tắc ấy được vận dụng để giải quyết những vấn đề nảy sinh trong tổ chức khi cần phải thích nghi với những biến đổi bên ngoài cũng như để tạo ra sự gắn kết và hội nhập trong nội bộ tổ chức ấy. Đó là những nguyên tắc đã tỏ ra có hiệu quả tốt, đủ để mọi người công nhận giá trị của nó, và do vậy, cần được truyền đạt, huấn luyện cho những nhân viên mới để họ nhận thức, suy nghĩ và hành động phù hợp với những nguyên tắc ấy khi giải quyết công việc.

Ngoài ra, có nhiều công trình nghiên cứu được đăng tên các bài báo, tạp chí như

- Ths Nguyễn Viết Lộc, (2009), “Văn hóa tổ chức Đại học Quốc gia Hà Nội trong bối cảnh đổi mới và hội nhập”, *tạp chí khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và kinh doanh*, 25,230-238: Công trình đề cập đến các vấn đề như văn hóa tổ chức và văn hóa tổ chức trường đại học, các yếu tố cấu thành văn hóa tổ chức của một trường đại học học, đặc trưng văn hóa tổ chức Đại học Quốc gia Hà Nội.

- PGS.TS Đinh Công Tuấn, (10/2012), “Văn hóa tổ chức ở Việt Nam trong thời kỳ hội nhập”, *Tạp chí cộng sản: Công trình nghiên cứu* đề cập đến các vấn đề như: Khái niệm văn hóa, văn hóa tổ chức, văn hóa tổ chức Việt Nam trong thời kỳ hội nhập.

- Nguyễn Thị Thu Thủy, Phạm Thị Thanh Hồng, (03/2015), “ Văn hóa tổ chức góp phần làm hài hòa quan hệ lao động”, *Tạp chí kinh tế và phát*

triển: Công trình đề cập đến các vấn đề như văn hóa tổ chức, phương pháp tạo hài hòa trong quan hệ lao động, vai trò và tầm quan trọng văn hóa tổ chức.

- Phạm Quang Huân, Viện NCSP, Trường ĐHSP Hà Nội, “Văn hóa tổ chức trong nhà trường và phương hướng xây dựng”: Công trình đề cập đến các vấn đề như văn hóa tổ chức- hình thái cốt lõi của văn hóa nhà trường, những hình thái cấp độ thể hiện văn hóa tổ chức, tầm quan trọng văn hóa tổ chức nhà trường, đề xuất một số phương hướng xây dựng văn hóa tổ chức.

- TS. Đỗ Thị Thanh Vinh, Th.s Trương Hoàng Lâm, (11/2012), "Ảnh hưởng văn hóa tổ chức đến sự gắn bó cam kết với nhân viên, trường hợp của công ty hệ thống thông tin FPT", Tạp chí kinh tế và phát triển: Công trình đề cập đến các vấn đề như Phương pháp nghiên cứu và mô hình lý thuyết về văn hóa tổ chức, thực trạng văn hóa công ty.

Tuy nhiên, chưa có một công trình nghiên cứu một cách hệ thống và toàn diện cả về lý luận lẫn thực tiễn về vấn đề phát triển văn hóa tổ chức tại UBND huyện Lục Nam.

1.1.3 Các nghiên cứu về văn hóa công sở

Theo PGS.TS Vũ Thị Phụng (Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng trường ĐH KHXH & NV Hà Nội) thì văn hóa công sở là tổng hòa những giá trị hữu hình và vô hình bao gồm trình độ nhận thức, phương pháp tổ chức, quản lý, môi trường – cảnh quan, phương tiện làm việc, đạo đức nghề nghiệp và phong cách giao tiếp ứng xử của CBCC nhằm xây dựng một công sở văn minh, lịch sự, hoạt động đúng pháp luật và hiệu quả cao.

Công sở là một tổ chức đặt dưới sự quản lý trực tiếp của Nhà nước, có tư cách pháp nhân, được pháp luật Nhà nước điều chỉnh để tiến hành quản lý các công việc có tính chuyên ngành và phục vụ lợi ích công. Công sở được phân biệt với các tổ chức xã hội khác xét trên nội dung công việc, hình thức tổ chức. Vậy văn hóa công sở là tổng hợp của hệ thống các giá trị vật chất và giá

trị tinh thần được các thành viên trong các tổ chức bảo tồn, duy trì và phát huy từ quá khứ đến hiện tại, là thành quả trí tuệ sáng tạo của con người trải qua các nền văn minh khác nhau, với các hình thái kinh tế xã hội khác nhau, thể hiện bản chất Nhà nước và bản sắc dân tộc của mỗi quốc gia trong mỗi giai đoạn lịch sử nhất định.

1.2. Cơ sở lý luận về văn hóa công sở

Cho đến nay, đã có một số bài viết, hay một số công trình khoa học nghiên cứu dưới nhiều góc độ khác nhau liên quan đến VHCS. Song cho tới thời điểm này chưa có công trình nào nghiên cứu trực tiếp đến vấn đề hoàn thiện VHCS trong các cơ quan hành chính Nhà nước cấp huyện, nhất là ở huyện Lục Nam, tỉnh Bắc Giang. Đây là đề tài mới mà luận văn này cố gắng nghiên cứu để đóng góp cho công việc quản trị VHCS tại địa phương mình.

1.2.1 Khái niệm về văn hóa công sở

Văn hóa công sở là một bộ phận của văn hóa nói chung, trong đó đối tượng được hướng đến ở đây là văn hóa liên quan đến niềm tin và cách hành động trong nội bộ tổ chức công sở và liên quan đến hình ảnh, diện mạo, uy tín và ảnh hưởng của tổ chức đối với bên ngoài. Bởi khi nói đến văn hóa, người ta thường nói đến khía cạnh tinh thần. Trên thực tế, văn hóa có biểu hiện mang tính vật thể và phi vật thể. Nói như vậy, cũng có nghĩa rằng văn hóa có những điều có thể cảm nhận được bằng các giác quan nhưng cũng có những điều mà ta chỉ đánh giá qua nhận thức mà thôi.

Từ sự nhận thức trên, có thể khái niệm văn hóa công sở như sau:

Văn hóa công sở là một hệ thống giá trị hình thành trong quá trình hoạt động của công sở, tạo nên niềm tin, giá trị về thái độ các viên chức làm việc trong công sở. Văn hóa công sở là giá trị mà công sở tạo được cho con người và xã hội về vật chất và tinh thần.

Văn hóa công sở có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước cũng như việc thực thi công vụ của cán bộ,

công chức. Xây dựng văn hóa công sở là xây dựng một nề nếp, phương thức làm việc khoa học, có kỷ cương, dân chủ, giúp cán bộ công chức nhận thức đúng, đủ về trách nhiệm, nghĩa vụ của mình đối với nhân dân và xã hội giúp hình thành thái độ, hành vi ứng xử, giao tiếp đúng mực với nhân dân, với đồng nghiệp. Văn hóa công sở cũng là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước.

Cách hành xử văn hóa chốn công sở thực tế mang lại rất nhiều lợi ích. Văn hóa ứng xử nói chung và văn hóa ứng xử nơi công sở nói riêng chính là thước đo sự văn minh của mỗi CBCC hay nói cách khác nó phản ánh sự nhận thức cũng như ý thức của mỗi cá nhân trong môi trường làm việc nơi công sở.

Quy chế VHCS của cơ quan hành chính Nhà nước được ban hành kèm theo Quyết định số 129/2009/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng chính phủ quy định thực hiện những nội dung của VHCS như trang phục, giao tiếp và ứng xử xã hội của CBCC khi thi hành nhiệm vụ, cách bài trí công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước. Đây là những nội dung quan trọng của VHCS và cũng là phạm vi điều chỉnh của quy chế.

1.2.2 Các yếu tố cấu thành văn hóa công sở

Các yếu tố cấu thành VHCS rất đa dạng và phong phú. Mỗi yếu tố cấu thành đều ảnh hưởng một cách tự nhiên và vô thức đến tinh thần, trách nhiệm của CBCC ở các cấp độ và lĩnh vực khác nhau.

Có nhiều cách để phân nhóm các yếu tố cấu thành của văn hóa công sở như: yếu tố vật thể và phi vật thể, giữa các mối quan hệ bên trong công sở (quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới, quan hệ giữa thành viên với thành viên và quan hệ giữa tổ chức công sở với công dân...) Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của luận văn, tác giả tán đồng với cách phân chia của Edgar H.Schein về việc phân chia các yếu tố cấu thành của văn hóa công sở thành 03 cấp độ khác nhau. Các cấp độ này di chuyển từ những biểu hiện rõ ràng,

hữu hình, có thể nhìn thấy và cảm nhận được, cho đến những giá trị căn bản đã được ăn sâu, trở thành nền tảng và được ông cho là cốt lõi văn hóa.

Cấp độ 01: Những quá trình và cấu trúc hữu hình của tổ chức. Tầng giá trị văn hóa đầu tiên bao gồm tất cả những dấu hiệu hữu hình mà một người có thể nghe, nhìn và cảm thấy khi tiếp xúc với một tổ chức.

Cụ thể hóa các yếu tố thuộc cấp độ 01 là:

- Thiết kế, bài trí trụ sở cơ quan Nhà nước: Trụ sở là yếu tố không thể thiếu đối với các hoạt động của Nhà nước. Đó là nơi làm việc của CBCC, nơi tiến hành các hoạt động NN. Dưới góc độ VH, trụ sở cơ quan Nhà nước phải thể hiện đúng tầm quan trọng, mục đích, tác dụng của nó từ hình dáng suy nghiêm bên ngoài đến sự sắp xếp bài trí nội thất ngăn nắp, gọn gàng, khoa học ở bên trong.

- Phương pháp cách thức quản lý, phong cách tổ chức điều hành mối quan hệ, lề lối làm việc: Tổ chức và điều hành hoạt động công sở luôn hướng tới hiệu quả tối ưu trong những điều kiện cụ thể nhất định. Vì vậy, yếu tố VHCS luôn gắn với việc tìm kiếm và áp dụng phương pháp, cách thức quản lý trong cơ quan, áp dụng các phong cách tổ chức điều hành nhằm đem lại hiệu quả cao nhất, loại bỏ những điều kiện lao động, cơ cấu tổ chức và phương thức hoạt động lạc hậu, thiếu hiệu quả.

- Đạo đức của cán bộ công chức: Là hệ thống những quy tắc, quy định nhận thức, thái độ, hành vi ứng xử của cán bộ, công chức trong thi hành nhiệm vụ, công vụ nhằm xây dựng một nền hành chính chính quy, hiện đại; vì mục tiêu dân giàu, nước mạnh, xã hội dân chủ, công bằng, văn minh. Đạo đức CV là hệ thống các chuẩn mực quy định nhận thức và hành động được xem là tốt hay xấu, nên hay không nên làm trong hoạt động công vụ của người CBCC nhằm xây dựng một nền công vụ trách nhiệm, chuyên nghiệp, trong sạch, tận tụy, công tâm.

Đạo đức công vụ của CBCC gắn liền với đạo đức xã hội, những chuẩn mực được xã hội coi là giá trị, nhưng đồng thời đạo đức công vụ là đạo đức nghề nghiệp đặc biệt – thực thi công vụ của CBCC, do đó đạo đức CV gắn chặt với quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm những điều CBCC không được làm, cách ứng xử của CBCC khi thi hành CV do pháp luật quy định.

Đạo đức CV phản ánh những giá trị đạo đức và chuẩn mực pháp lý, được thể hiện ở lương tâm và trách nhiệm vì lợi ích chung, ý thức rõ về việc cần phải làm và mong muốn được làm vì những lợi ích đó. Dư luận đánh giá các biểu hiện đạo đức CV của CBCC qua sự tán thành hay không tán thành, ca ngợi hay phê phán hoạt động của người CBCC. Sự tán thành hay phê phán đó luôn gắn với mục tiêu xã hội, lợi ích của toàn dân và tính nhân văn. Tuy nhiên, sự đánh giá cụ thể còn phụ thuộc vào các yếu tố chi phối hành vi trong CV như: Hành vi đó có đúng pháp luật không? Hiệu quả cao không? Thể hiện thái độ ứng xử đúng mực không? Hành vi đó có tình có lý không?

Mỗi chế độ xã hội đều có sự điều chỉnh của pháp luật đối với hành vi của CBCC, trong đó, có tính đến những chuẩn mực đạo đức của xã hội đương thời. Đạo đức của CBCC trong hoạt động CV luôn đi liền với mục tiêu xã hội, lợi ích toàn dân và tính nhân văn.

Đạo đức CV ở nước ta được quan niệm trên nền tảng triết lý Nhà nước là của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân; nhân dân làm chủ; Vì vậy, giá trị cao nhất của đạo đức CV là phục vụ nhân dân. Đạo đức CV sẽ góp phần quan trọng để nền hành chính tránh được căn bệnh quan liêu, tham nhũng.

- Giao tiếp ứng xử của cán bộ công chức trong công sở: Giao tiếp trong công sở là quá trình trao đổi thông tin, suy nghĩ và bày tỏ tình cảm giữa các thành viên trong cơ quan Nhà nước với nhau hoặc giữa CBCC với công dân nhằm thỏa mãn nhu cầu nhất định trong quản lý hành chính. Thông qua giao tiếp các chủ thể có được các thông tin cần thiết để quyết định công việc của

mình. Hoạt động giao tiếp trong QLNN vừa phải thể hiện được tính uy nghiêm của quyền lực Nhà nước vừa thể hiện được các chuẩn mực xã hội, lối sống, phong cách của con người mới luôn hướng đến sự hoàn thiện của chân, thiện, mỹ.

Cấp độ 02: Các hệ thống giá trị được tuyên bố: bao gồm các chiến lược, mục tiêu, triết lý, giá trị cốt lõi, các bộ quy tắc ứng xử thành văn, các cam kết, quy định... Hệ thống giá trị tuyên bố là nền tảng, kim chỉ nam cho hoạt động của một tổ chức hành chính; chúng được công bố rộng rãi. Những giá trị này có tính hữu hình người ta có thể dễ nhận biết và diễn đạt chúng một cách rõ ràng, chính xác. Chúng thực hiện chức năng hướng dẫn, định hướng và là tài liệu đầu tiên diễn tả về một tổ chức hành chính.

Cụ thể hóa các yếu tố thuộc cấp độ 02 là:

- Chiến lược: Được hiểu là nghệ thuật thiết kế, tổ chức con người và các phương tiện nhằm đạt được mục tiêu dài hạn của tổ chức.

- Quy tắc ứng xử: Bộ quy tắc ứng xử đưa ra những chuẩn mực ứng xử của mọi thành viên, giúp định hướng và tìm ra cách thức đúng nhất trong mọi hoạt động, ngay cả trong những tình huống khó khăn nhất có thể gây tổn hại đến giá trị đạo đức. Quy tắc ứng xử định rõ trách nhiệm của mỗi chúng ta với tổ chức, với các bên thứ ba, và giữa chúng ta với nhau.

Cấp độ 03: Những quan niệm, ngấm định và thói quen chung như là niềm tin, nhận thức, suy nghĩ và tình cảm có tính vô thức mặc định được công nhận trong cơ quan. Đây là tầng sâu sắc nhất của văn hóa tổ chức, là những quan niệm nền tảng chung, được hình thành và tồn tại trong một thời gian dài, chúng ăn sâu vào tâm lý của hầu hết các thành viên trong nền văn hóa đó và trở thành điều mặc nhiên, phổ biến, được công nhận và trở thành các quan niệm nền tảng.

Cụ thể hóa các yếu tố thuộc cấp độ 03 là:

- Niềm tin: Một tổ chức, một cơ quan muốn tồn tại bền vững đòi hỏi các thành viên phải có niềm tin vào sứ mệnh, chiến lược và cam kết của ban lãnh đạo. Niềm tin đó sẽ giúp các thành viên phấn đấu, chấp nhận khó khăn thách thức để xây dựng tổ chức, tạo nên sức mạnh đoàn kết và hợp tác.

1.2.3. Một số biểu hiện của văn hóa nơi công sở

Biểu hiện của văn hóa công sở có thể thấy trong các quy chế, quy định, nội quy điều lệ hoạt động có tính chất bắt buộc mọi thành viên của cơ quan thực hiện. Vì tin tưởng vào sự lớn mạnh của cơ quan mình, theo truyền thống văn hóa công sở, các quy chế, điều lệ sẽ được các thành viên trong công sở thực hiện mà không cần có một sự áp đặt thường xuyên nào. Chính sự tự giác đó làm cho một công sở này vượt lên phát triển hơn với một số công sở khác, cho dù đôi khi chúng có thể cùng nhau hoạt động trong một lĩnh vực và có một môi trường như nhau.

Một số biểu hiện của VHCS:

- Tinh thần tự quản, tính tự giác của CBCC làm việc trong công sở cao hay thấp. Đây là vấn đề cần được quan tâm vì nó đánh vào ý thức của mỗi người CBCC, người cán bộ phải xem công việc của cơ quan là công việc phục vụ cho công dân, những người phải nộp thuế để trả lương cho họ, họ phải tự hào vì bản thân mình là ai, đang làm gì, vì chỉ có như vậy họ mới có thể cống hiến hết mình và hiệu quả làm việc mới cao được.

- Mức độ áp dụng các quy chế để điều hành kiểm tra công việc đã tốt chưa? Việc áp dụng đó như thế nào và đã được thực hiện đến đâu.

- Các chuẩn mực được đề ra thích đáng và mức độ hoàn thành công việc theo chuẩn mực như thế nào? Cao hay thấp ? Vì có những trường hợp đề ra chuẩn mực quá cao trong khi tổ chức đó không có đủ điều kiện để thực hiện thì mức độ hoàn thành công việc cũng không cao. Cho nên khi đề ra các chuẩn mực cần chú ý tới điều kiện, hoàn cảnh ở trong tổ chức đó. Một công

sở làm việc không có chuẩn mực thống nhất là sự biểu hiện của văn hóa công sở kém.

- Thái độ của người lãnh đạo dân chủ hay độc đoán?

- Cán bộ, công chức của từng cơ quan và các đơn vị của cơ quan có tinh thần đoàn kết, tương trợ, tin cậy lẫn nhau như thế nào. Mức độ của bầu không khí cởi mở trong công sở.

- Thái độ giao tiếp ứng xử xã hội, giữa nội bộ với nhau và giữa CBCC với công dân.

- Các xung đột nội bộ được giải quyết thỏa đáng hay không? Bất kỳ một cơ quan nào thì việc xung đột giữa các thành viên chắc chắn sẽ có nhưng ở mức độ nào? Đơn giản hay phức tạp. Tuy nhiên nếu biết nắm bắt tình hình và tâm lý của từng người thì sẽ dễ dàng giải quyết các xung đột đó.

- Kỹ thuật điều hành tạo nên văn hóa tổ chức công sở. Đây là vấn đề có liên quan đến nề nếp, kỷ cương trong bộ máy QLNN. Nếu những kỷ cương này được xây dựng một cách chặt chẽ thì nền VHCS sẽ được đề cao và tổ chức sẽ có điều kiện để phát triển tốt hơn.

- Những biểu hiện bề ngoài mang tính thẩm mỹ như: tư thế, ánh mắt, cách ăn mặc, trang phục, lời nói, cách ứng xử tình cảm, tự tin, lịch sự, nhiệt tình, nhẹ nhàng, kiềm chế, bình tĩnh...

1.3. Vai trò của văn hóa công sở trong các hoạt động của cơ quan Nhà nước

1.3.1. Văn hóa công sở góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan Nhà nước

Xây dựng một nền VHCS sẽ góp phần xây dựng một nề nếp làm việc khoa học, có kỷ cương dân chủ nhờ đó góp phần tạo ra sự đoàn kết cao, chống lại sự lệch lạc, quan liêu, hách dịch, cơ hội, tạo ra được niềm tin của CBCC đối với cơ quan, nhân dân với cán bộ hành chính, góp phần nâng cao vai trò của công sở và hiệu quả hoạt động công sở cao hơn.

Sự tự giác trong hoạt động của CBCC trong việc tuân theo quy chế, điều lệ sẽ giúp công sở phát triển.

Khi các thành viên trong công sở ý thức được rằng: Họ đang làm việc vì ai, vì cái gì và tại sao họ đạt được hiệu quả trong công việc thì sẽ góp phần xây dựng công sở phát triển và luôn hoàn thành những công việc một cách hiệu quả nhất. Khi làm việc trong một công sở mà mọi người đều có tinh thần tự quản, tính tự giác của CBCC làm việc tại công sở thì sẽ đảm bảo cho sự hoạt động của công sở nghiêm minh, hiệu quả. Tạo ra tinh thần đoàn kết, tương trợ, tin cậy lẫn nhau; tạo ra mức độ bầu không khí tập thể cởi mở, giúp cho CBCC trong công sở làm việc hiệu quả cao, góp phần đưa công sở phát triển hơn nữa.

Ở những công sở kiểu văn hóa vai trò được đề cao thì cần khuyến khích vai trò cá nhân trong điều hành công việc để phát huy hết năng lực cán bộ trên cương vị đã giao phó, để họ hăng say sản xuất nhằm đưa công sở phát triển nhanh đạt được mục tiêu của tổ chức công sở.

Ở những công sở xây dựng theo kiểu văn hóa quyền lực sẽ giúp công sở có khả năng vận động nhanh, phản ứng kịp thời trước những biến đổi của môi trường bên ngoài

Như có hệ thống khuyến khích thi đua khen thưởng, tạo ra bầu không khí làm việc thoải mái sẽ kích thích mọi người hăng say làm việc. Xây dựng đổi mới các nền văn hóa trong công sở, giúp công sở ngày càng phát triển bền vững, nhanh chóng, hiệu quả cao, giúp công sở đạt được mục tiêu của cơ quan mình.

1.3.2. Văn hóa công sở góp phần làm cầu nối giữa nhân dân và cơ quan Nhà nước.

Công sở là nơi diễn ra hoạt động của Nhà nước, là bộ mặt của cơ quan Nhà nước và thực hiện các giao dịch hành chính. Công sở cũng là nơi phục vụ công dân, là nơi phải thường xuyên tiếp xúc với người dân, với các cộng tác

viên, với các cơ quan, đơn vị và các bạn đồng nghiệp trong toàn cơ quan và cả những đơn vị cấp trên của cơ quan, đơn vị mình. Vì việc thực hiện văn hóa ứng xử nơi công sở thể hiện được bộ mặt của Nhà nước, cái cách mà Nhà nước thực hiện được vấn đề công quyền như thế nào? Việc đặt ra vấn đề ứng xử trong văn hóa giao tiếp tại công sở cũng là vấn đề cần được quan tâm nhiều vì đó là những nơi tiếp nhân dân và đang làm việc vì dân, là đại diện cho nhân dân thì những câu nói và hành vi ứng xử cũng phải thể hiện được tinh thần: phục vụ nhân dân. Và để có nếp sống văn minh, văn hóa trong công sở thì cần phải trau dồi đạo đức tác phong làm việc và văn hóa giao tiếp, ứng xử. Để bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước; đồng thời xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ, hướng tới mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Với mục đích đó, mỗi cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khi làm việc trong công sở của mình cần phải có những lời ứng xử sao cho văn minh, lịch sự và thể hiện được mình là người có văn hoá. Vì thế, văn hóa công sở rất quan trọng trong mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân, vì những hành vi ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức thể hiện rõ được hình ảnh Nhà nước trong mắt nhân dân như thế nào.

1.3.3. Văn hóa công sở đóng vai trò là mục tiêu để quản trị, phát triển công sở

Đối với mỗi công sở khi thực hiện công việc của mình đều hướng đến những giá trị nhất định về mục tiêu hoạt động cũng như những nét ứng xử quan trọng trong công sở. Nói tới văn hoá công sở là nói tới việc phát huy những năng lực, bản chất của cán bộ, nhân viên trong công sở nhằm hoàn thiện chế độ công vụ, công chức. Hình ảnh tốt hay xấu của công sở đều có thể nhận thấy qua con người, nhất là những cán bộ, công chức đang giữ những vị trí then chốt trong công sở, những người phản ánh chất lượng, hiệu quả hoạt

động của công sở. Công sở muốn tồn tại bền vững, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả và phát triển ngày càng tốt đẹp thì phải dựa vào trình độ văn hoá, trình độ ứng xử giữa người với người của các quan hệ trong công sở. Văn hoá công sở như một môi trường văn hoá đặc thù với những giá trị chuẩn mực văn hoá chi phối mọi hoạt động, các quan hệ trong nội bộ công sở cũng như đối với công dân với tư cách là cơ quan quyền lực Nhà nước hay một cơ quan sự nghiệp, dịch vụ công. Công sở là một trụ sở công, nơi có đầy đủ mọi điều kiện, phương tiện để thực thi công vụ thì các sản phẩm vật chất như công trình kiến trúc, thiết kế nhà cửa, phòng làm việc, trang trí nội thất, ánh sáng, màu sắc phù hợp, từ cách thức lễ tân, giao tiếp, tiếp khách, đến cách trang phục, ăn mặc của cán bộ công chức, tất cả đều thể hiện màu sắc văn hoá đặc thù của mỗi quốc gia, địa phương và cơ quan, công sở.

Một số các quốc gia trên thế giới quy định cán bộ, công chức khi đến công sở phải, mặc đồng phục được coi là trách nhiệm cao, dù không cần một lời tuyên thệ nào. Điều này làm cho mỗi cán bộ, công chức tự khép mình vào kỷ luật và khuôn phép, coi kỷ luật công sở là hòn đá tảng của tinh thần văn hoá dân tộc. Tài sản ở các công sở hiện nay bao gồm các yếu tố như: thông tin khoa học - công nghệ, tổ chức bộ máy và nghệ thuật quản lý, sự tín nhiệm của nhân dân đối với cán bộ, công chức Nhà nước. Những điều này có thể coi là sự chuyển hoá các năng lượng tinh thần của con người vào hoạt động công sở, đó chính là văn hoá công sở. các cơ quan, công sở ở nước ta vừa qua chứng minh rằng không thể coi nhẹ nhân tố con người. Nói đến con người chính là nói đến văn hoá, vì toàn bộ những giá trị văn hoá làm nên những phẩm chất, năng lực tinh thần của con người. Những phẩm chất và năng lực thật đó của cán bộ, công chức được vật chất hóa tạo thành nguồn lực nuôi dưỡng sự tồn tại và phát triển của công sở. Mỗi công chức cần phát huy hết sở trường, sở đoản của mình trong công việc.

Một công sở chỉ làm tròn nhiệm vụ và chức năng khi: tạo ra mối quan hệ tốt giữa cán bộ, công chức trong công việc; các chuẩn mực xử sự; các nghi thức tiếp xúc hành chính; các phương pháp giải quyết các bất đồng trong cơ quan; cách lãnh đạo, quản lý và ý thức chấp hành kỷ luật trong và ngoài công sở của cán bộ, công chức. Văn hoá còn có vai trò to lớn trong việc xây dựng một nề nếp làm việc khoa học, kỷ cương và dân chủ. Nó đòi hỏi các thành viên trong công sở phải quan tâm đến hiệu quả công việc chung của công sở, giúp cho mỗi cán bộ, công chức tự nhìn lại, đánh giá mình, chống lại những biểu hiện thiếu văn hoá như: tham ô, móc ngoặc, quan liêu, hách dịch, cửa quyền, cơ hội... Bên cạnh đó, yếu tố văn hoá còn giúp cho mỗi thành viên trong công sở phải tôn trọng kỷ luật, danh dự của công sở, quan hệ thân ái, đoàn kết, hợp tác vì sự nghiệp chung của công sở. Như vậy, có thể thấy được văn hóa công sở chính là mục tiêu để phát triển công sở, công sở được hình thành để hoàn thành các chức năng nhiệm vụ mà nó được giao nhưng bên cạnh đó cũng cần phải xây dựng thành một công sở có văn hóa.

1.4. Quan điểm của Đảng và những quy định của Nhà nước về xây dựng văn hóa công sở .

1.4.1. Quan điểm của Đảng ta.

Đại hội XI, nhiệm vụ và phương hướng của Đảng chăm lo phát triển văn hóa từ năm 2011-2020 được đúc kết cô đọng, cụ thể tập trung vào 4 nội dung quan trọng như sau:

- Củng cố và tiếp tục xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh, phong phú, đa dạng; tiếp tục đẩy mạnh xây dựng nếp sống văn minh trong việc cưới, việc tang, lễ hội...; triển khai cuộc vận động xây dựng gia đình Việt Nam góp phần giữ gìn và phát triển những giá trị truyền thống của văn hóa, con người Việt Nam, nuôi dưỡng giáo dục thế hệ trẻ.

- Phát triển sự nghiệp văn học, nghệ thuật; bảo tồn, phát huy giá trị các di sản văn hóa truyền thống, cách mạng. Theo đó, tiếp tục phát triển văn học, nghệ thuật Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc, giàu chất nhân văn, dân chủ, vươn lên hiện đại, phản ánh chân thật, sâu sắc đời sống, lịch sử dân tộc và công cuộc đổi mới đất nước; cổ vũ, khẳng định cái đúng, cái đẹp, đồng thời lên án cái xấu, cái ác. Hoàn thiện và thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ, về bảo tồn, phát huy giá trị các di sản văn hóa vật thể và phi vật thể của dân tộc. Xây dựng và thực hiện các chính sách, chế độ đào tạo, bồi dưỡng, chăm lo đời sống vật chất, tinh thần, tạo điều kiện để đội ngũ những người hoạt động văn hóa, văn học, nghệ thuật sáng tạo nhiều tác phẩm có giá trị cao về tư tưởng và nghệ thuật.

- Chú trọng phát huy mạnh mẽ chức năng thông tin, giáo dục, tổ chức và phản biện xã hội của các phương tiện thông tin đại chúng vì lợi ích của nhân dân, đất nước. Tập trung đào tạo, bồi dưỡng, xây dựng đội ngũ hoạt động báo chí, xuất bản vững vàng về chính trị, tư tưởng, nghiệp vụ và có năng lực đáp ứng tốt yêu cầu của thời kỳ mới.

- Đổi mới, tăng cường việc giới thiệu, truyền bá văn hóa, văn học, nghệ thuật, đất nước, con người Việt Nam với thế giới. Xây dựng một số trung tâm văn hóa Việt Nam ở nước ngoài và trung tâm dịch thuật, quảng bá văn hóa Việt Nam ra nước ngoài. Tiếp thu những kinh nghiệm tốt về phát triển văn hóa của các nước, giới thiệu các tác phẩm văn học, nghệ thuật đặc sắc của nước ngoài với công chúng Việt Nam. Ngăn chặn, đẩy lùi, vô hiệu hóa sự xâm nhập và tác hại của các sản phẩm đồi trụy, phản động từ nước ngoài vào nước ta; bồi dưỡng và nâng cao sức đề kháng của công chúng nhất là thế hệ trẻ.

Như vậy, đến đại hội XI, các quan điểm của Đảng về xây dựng và phát triển nền văn hóa Việt Nam theo mục tiêu tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc, tiếp tục được khẳng định. Nhưng từ thực tiễn đời sống văn hóa của đất nước

những năm qua, đặc biệt là trong xu thế hội nhập, có sự tác động nhiều chiều của quá trình toàn cầu hóa, của nền kinh tế thị trường..., Đảng ta đã xác định bốn đầu việc cần được cấp ủy đảng, chính quyền các cấp và nhất là ngành văn hóa coi trọng, tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhằm tiếp tục xây dựng nền tảng tinh thần của xã hội. Trong đó, việc xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh, phong phú đa dạng có ý nghĩa rất quan trọng, chi phối và gắn bó hữu cơ với ba công việc sau. Cần nhận thức đầy đủ rằng, xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh cũng chính là góp phần tạo ra môi trường chính trị - xã hội ổn định, an toàn và bền vững trên cơ sở đời sống kinh tế được đảm bảo.

Quá trình xây dựng môi trường văn hóa cần phải chú trọng xây dựng đời sống văn hóa, vì đó là bước đi ban đầu của sự nghiệp xây dựng và phát triển văn hóa. Xây dựng đời sống văn hóa cần phải tổ chức một cách bài bản, có chủ trương, chiến lược và từ trong từng gia đình Việt Nam, trong thôn, bản, khu phố, trong các tổ chức, đoàn thể.... Không chỉ là vài cuộc liên hoan văn nghệ quần chúng theo định kỳ hay chào mừng, cổ vũ một vài kỷ niệm, sự kiện nào đó. Đối với văn học, nghệ thuật hay bảo tồn phát huy các di sản văn hóa cũng phải có mục tiêu cụ thể, nhằm đạt tới kết quả cuối cùng là có giá trị tư tưởng và nghệ thuật cao, thực sự phát huy chức năng giáo dục, định hướng thẩm mỹ cho công chúng, nâng cao ý thức dân tộc, trách nhiệm của mỗi người với những giá trị đó. Các cơ quan thông tin, truyền thông đặc biệt là báo chí, xuất bản là những công cụ trực tiếp, đắc lực, có trách nhiệm truyền truyền cho quá trình chăm lo phát triển văn hóa của đất nước trên cơ sở vì mục đích, lợi ích của nhân dân và đất nước. Đương nhiên, đội ngũ đó phải được quan tâm, chăm lo đào tạo, rèn luyện chính trị, tư tưởng, có năng lực chuyên môn đồng thời phải có đạo đức nghề nghiệp, trách nhiệm công dân, nếu không sẽ không thể đáp ứng được yêu cầu thông tin, giáo dục, tổ chức và

phản biện xã hội phù hợp với môi trường văn hóa lành mạnh theo quan điểm của Đảng.

Công việc đổi mới, tăng cường việc giới thiệu, truyền bá văn hóa, văn học, nghệ thuật, đất nước, con người Việt Nam với thế giới... thực chất cũng là nhằm xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh, đa dạng, phong phú. Vì văn hóa Việt Nam muốn phát triển không thể không có lộ trình, kế hoạch cụ thể để quảng bá ra nước ngoài; muốn quảng bá phải có thiết chế, phải có đầu tư về con người và cơ sở vật chất cho nhiệm vụ này (một vài trung tâm văn hóa của Việt Nam ở nước ngoài như hiện nay là không thể hoàn thành được). Đồng thời chọn lọc, giới thiệu những giá trị văn hóa của bạn bè thế giới vào nước ta cũng là công việc cần được quan tâm để làm đẹp thêm bức tranh văn hóa nước nhà.

Xây dựng môi trường văn hóa lành mạnh, phong phú, đa dạng theo quan điểm của Đảng là sự kiên định (kế thừa, bổ sung, phát triển) quan điểm xây dựng và phát triển văn hóa của Đảng trong hơn nửa thế kỷ qua, đưa quan điểm đó trở thành hiện thực trong đời sống văn hóa của dân tộc sẽ tạo ra sức đề kháng khỏe mạnh trong cơ thể văn hóa Việt Nam.

1.4.2 Quy định của Nhà nước.

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 quy định về nguyên tắc thực hiện văn hóa công sở:

Điều 2: Nguyên tắc thực hiện văn hóa công sở.

Việc thực hiện văn hoá công sở tuân thủ các nguyên tắc sau đây:

1. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hoá dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội;
2. Phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, hiện đại;

3. Phù hợp với các quy định của pháp luật và mục đích, yêu cầu cải cách hành chính, chủ trương hiện đại hoá nền hành chính Nhà nước.

Ngoài ra, trong quy chế còn có những quy định về trang phục, giao tiếp ứng xử của CBCC, VC; Bài trí công sở; Bài trí khuôn viên công sở;

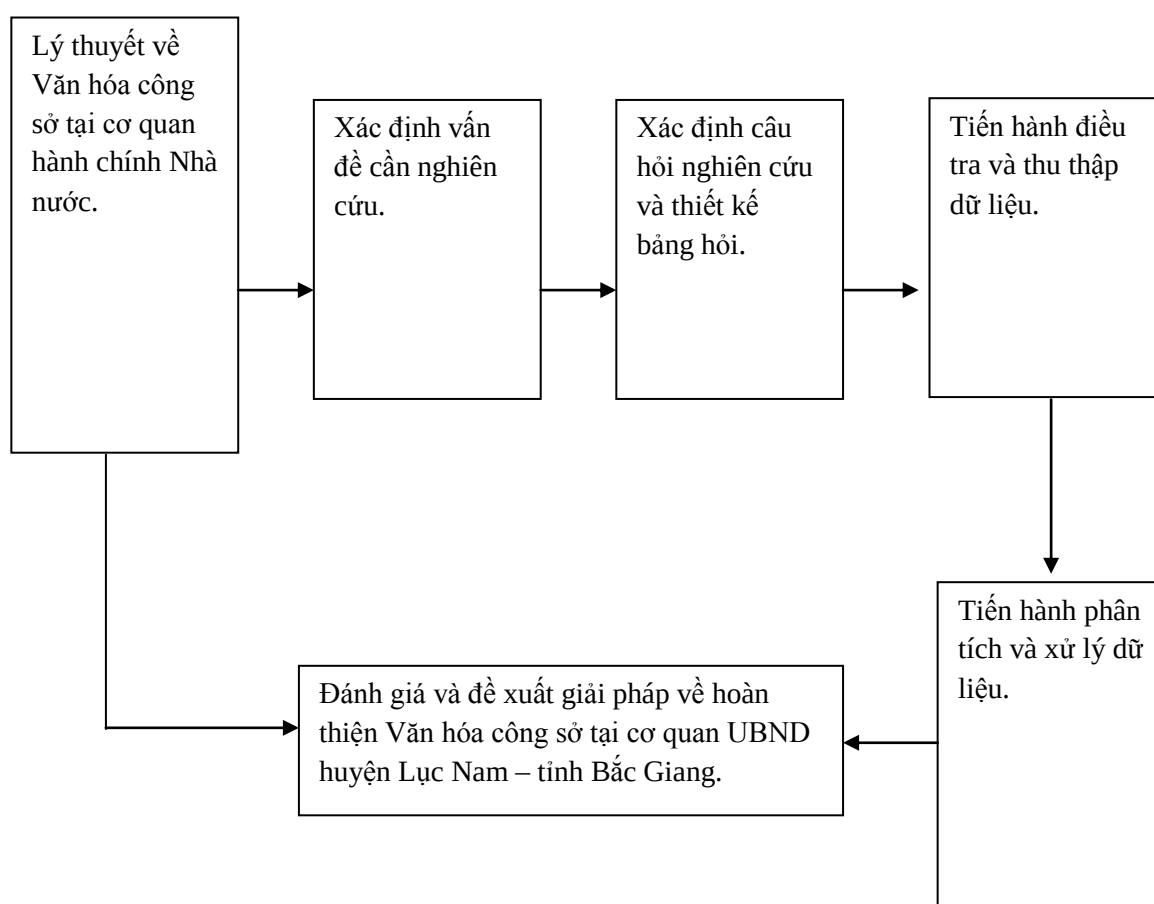
Luật Cán bộ, công chức ban hành tại kỳ họp Quốc hội khóa 12 năm 2008, có hiệu lực thi hành từ 01/01/2010, quy định về đạo đức của CBCC: “Cán bộ công chức phải thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư trong hoạt động công vụ”.

Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước được ban hành với mục đích xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan HCNN kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ cơ quan, thông qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công.

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ TỔ CHỨC NGHIÊN CỨU

Trong phần mở đầu, và chương 1, tác giả đã trình bày tổng quan các các công trình nghiên cứu, cơ sở lý luận về văn hóa công sở tại cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó tác giả tiến hành những nội dung: Thiết kế nghiên cứu, quy trình nghiên cứu.

2.1. Quy trình nghiên cứu.



Hình 2.1: Sơ đồ quy trình nghiên cứu.

Nguồn: Tác giả tự thiết kế.

Trong đó:

- Xác định vấn đề cần nghiên cứu: Hoàn thiện Văn hóa công sở tại cơ quan UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang.

- Câu hỏi nghiên cứu: Câu hỏi nghiên cứu dùng để đánh giá việc thực hiện quy chế VHCS tại cơ quan UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang, đồng thời đẩy mạnh việc xây dựng một cơ sở chuyên nghiệp phù hợp với quá trình phát triển của đất nước.

- Bảng hỏi: Thiết kế, xây dựng bảng hỏi dựa trên các cơ sở nghiên cứu về VHCS tại cơ quan HCNN hiện nay.

- Điều tra thu thập dữ liệu: Tiến hành phát phiếu điều tra cho CBCC trong cơ quan và những công dân đến giao dịch tại cơ quan, từ đó thu thập lấy số liệu để nghiên cứu.

- Tiến hành điều tra: Sử dụng khoảng 50 phiếu điều tra đã được thiết kế sẵn.

• Địa điểm nghiên cứu: Các phòng ban của UBND huyện Lục Nam.

• Công cụ nghiên cứu: Bảng hỏi, phiếu điều tra, máy tính, máy ghi âm...

- Phân tích kết quả và xử lý dữ liệu: Xử lý thông qua các bảng excel, word để có được kết quả.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Nguồn dữ liệu:

+ Dữ liệu sơ cấp: tác giả thu thập bằng cách liên hệ trực tiếp với CBCC và người dân khi tham gia giao dịch tại các cơ quan công quyền để phỏng vấn, phát bảng hỏi, phiếu trả lời, sau đó lưu giữ lại cẩn thận. Tổng số mẫu quan sát là số mẫu hợp lệ sau khi kiểm tra và loại bỏ số phiếu không hợp lệ.

+ Dữ liệu thứ cấp: tác giả sử dụng các tạp chí, các luận văn và báo cáo trong và ngoài nước về văn hóa kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp; tác giả liên hệ với các bộ phận chức năng như hành chính tổng hợp, văn thư tại cơ quan để tổng hợp dữ liệu báo cáo, công văn liên quan đến việc thực hiện, thay đổi quy chế VHCS tại cơ quan.

Để thực hiện được mục đích và các nhiệm vụ nghiên cứu, đề tài đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau đây:

+ Phương pháp phân tích lý thuyết gồm: Phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết.

+ Phương pháp nghiên cứu định tính: Hình thành thang đo thứ nhất trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, tham khảo ý kiến từ phía Ban lãnh đạo, các cán bộ, công chức, viên chức và người dân về vấn đề cần nghiên cứu, qua đó điều chỉnh và xây dựng thang đo mới phù hợp để hình thành thang đo thứ hai và thiết kế bảng hỏi chính thức.

+ Phương pháp nghiên cứu định lượng: là nghiên cứu được tiến hành trong giai đoạn nghiên cứu chính thức nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Đây là bước phân tích chi tiết các dữ liệu thu thập được thông qua bảng hỏi, phiếu điều tra để xác định tính logic, tương quan của các nhân tố với nhau từ đó đưa ra kết quả cụ thể về đề tài nghiên cứu.

+ Phương pháp phỏng vấn trực tiếp: Phỏng vấn về các vấn đề liên quan đến VHCS tại cơ quan hành chính Nhà nước. Mức độ hài lòng của người dân khi đến giao dịch tại các cơ quan công quyền.

Đối tượng tham gia phỏng vấn: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc trên địa bàn UBND huyện Lục Nam. Cùng với các đối tượng đến giao dịch tại cơ quan như người dân, các doanh nghiệp

2.3. Phương pháp xử lý dữ liệu.

Các dữ liệu thu thập và kiểm tra theo ba yêu cầu: Tính đầy đủ, tính chính xác và tính logic sẽ được nêu cụ thể ở chương 3.

Công cụ để xử lý dữ liệu: Máy vi tính, các phần mềm xử lý định lượng và định tính theo các tiêu thức phù hợp với yêu cầu đề bài.

Đối với dữ liệu thứ cấp, sau khi thu thập sẽ tiến hành tổng hợp và lựa chọn số liệu có liên quan đến đề tài phục vụ cho công tác nghiên cứu. Dữ liệu có được thông qua việc thống kê, ghi nhận thông tin có sẵn được cung cấp bởi

các nguồn tài liệu có sẵn. Một số công trình khoa học đã được đăng tải lên các giáo trình, sách chuyên khảo, luận văn.

Đối với số liệu sơ cấp, sau khi thu thập sẽ tiến hành tổng hợp và xử lý số liệu điều tra theo mục tiêu nghiên cứu qua excel. Căn cứ kết quả tổng hợp rút ra kết luận về vấn đề nghiên cứu.

2.4. Thiết kế nghiên cứu.

- Khách thể nghiên cứu: Đối với thực trạng hoạt động văn hóa công sở của UBND huyện Lục Nam tập trung nghiên cứu về các hoạt động liên quan đến văn hóa của cán bộ, công chức như là : văn hóa giao tiếp ứng xử, văn hóa quản lý, lề lối làm việc... Đối với sự hài lòng của người dân, đối tượng điều tra là nhân dân và doanh nghiệp đến làm việc tại trụ sở cơ quan.

- Thời gian tiến hành nghiên cứu: từ năm 2015 đến năm 2016.

- Địa điểm nghiên cứu: Tại cơ quan UBND huyện Lục Nam.

- Cỡ mẫu nghiên cứu: Chọn mẫu 100 cán bộ, công chức, viên chức . 50 công dân và 5 doanh nghiệp trên địa bàn huyện Lục Nam.

- Công cụ nghiên cứu: Bảng hỏi, phiếu điều tra, máy tính, máy ghi âm....

- Cách thức phát phiếu và thu phiếu : Phát phiếu và thu phiếu trực tiếp tại các cơ quan làm việc trực tiếp với nhân dân như bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bộ phận tiếp công dân và một số phòng ban chuyên môn.

2.5. Xây dựng phiếu điều tra và thiết kế cuộc phỏng vấn trực tiếp.

- *Mục đích của cuộc phỏng vấn:* nhằm thu thập thông tin về hoạt động VHCS liên quan đến các biến số từ khách hàng là người dân và doanh nghiệp trực tiếp đến giao dịch tại các cơ quan UBND huyện Lục Nam.

- *Cách thức tiến hành:* Để đảm bảo tính khách quan, tác giả sẽ lựa chọn ngẫu nhiên đối tượng phỏng vấn mà không phụ thuộc vào giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ, thu nhập,... của người được phỏng vấn. Tuy nhiên trong trường hợp người được phỏng vấn vì bất kỳ lý do nào đó không thể hợp

tác vào quá trình phỏng vấn như sức khỏe, thông tin, sự yêu thích khi được hỏi thì tác giả sẽ tiến hành lựa chọn khách hàng khác thay thế để đảm bảo sự chính xác và đầy đủ cho thông tin thu thập được. Trước mỗi cuộc phỏng vấn, tác giả sẽ chủ động giới thiệu đầy đủ tên, tuổi, nghề nghiệp và mục đích của cuộc phỏng vấn để khách hàng thêm tin tưởng và thể hiện mối quan tâm tới vấn đề được điều tra, sau đó trong quá trình phỏng vấn tác giả sẽ cố gắng khơi gợi một số câu hỏi mở để khách hàng cảm thấy thoải mái và có thể nói lên những nhu cầu của bản thân, cuối mỗi buổi phỏng vấn tác giả thể hiện thái độ biết ơn đối với người được hỏi và lưu trữ cẩn thận hồ sơ đã thu thập được.

Tác giả dự kiến đặt ra một số câu hỏi như sau, trình tự câu hỏi cũng như số lượng câu hỏi sẽ được tác giả áp dụng một cách linh hoạt trong quá trình phỏng vấn:

- Theo đồng chí, hãy cho biết động lực thúc đẩy phát triển văn hóa công sở tại cơ quan UBND huyện Lục Nam.
- Xin đồng chí cho biết đội ngũ lãnh đạo có vai trò như thế nào trong việc phát triển VHCS?
- Theo đồng chí, văn hóa ứng xử của CBCC tại công sở được thể hiện bởi các tiêu chí nào?
- Theo đồng chí, trong thực thi công vụ của công chức và các cơ quan công quyền trong hệ thống HCNN hiện nay đã biểu hiện được VHCS hay chưa?
- Theo đồng chí, trong tiếp dân và giải quyết công việc của dân, CBCC còn những biểu hiện gì chưa văn hóa?
- Đồng chí có ý kiến gì về sự cần thiết, tiếp tục xây dựng và hoàn thiện VHCS tại cơ quan, địa phương mình?

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM – TỈNH BẮC GIANG

3.1. Giới thiệu khái quát về UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang.

3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.

Lục Nam là một huyện miền núi của tỉnh Bắc Giang, được thành lập theo Nghị định số 24/NĐ-TTg ngày 21/01/1957 của Thủ tướng Chính phủ, phía Bắc giáp huyện Lục Ngạn, phía Tây giáp tỉnh Lạng Sơn và huyện Lạng Giang, huyện Yên Dũng, phía Nam giáp tỉnh Hải Dương và Quảng Ninh. Có diện tích gần 600km² trong đó diện tích đất nông nghiệp khoảng 18.720 ha, đất lâm nghiệp 27 nghìn ha, còn lại là một số diện tích đất khác; dân số gần 21 vạn người, gồm 13 dân tộc anh em cùng sinh sống, trong đó người dân tộc thiểu số chiếm gần 13%. Toàn huyện có 25 xã và 2 thị trấn, với 334 thôn bản; hệ thống giao thông khá thuận lợi có Quốc lộ 31, QL 37 và tỉnh lộ 293, tỉnh lộ 295 chạy qua, kết hợp với tuyến đường sắt Hà Nội – Quảng Ninh và tuyến đường sông Lục Nam, đây là điều kiện rất thuận lợi cho việc giao lưu buôn bán.

Lục nam có vị trí chiến lược trọng yếu, có đường giao thông lớn nối liền với các tỉnh trong vùng. Huyện có thuận lợi trong giao lưu văn hoá, kinh tế giữa các vùng miền núi và đồng bằng, là thời cơ để Lục Nam có những bước bứt phá, chuyển mình, tạo nên diện mạo mới của một huyện đang phát triển. Tốc độ tăng trưởng kinh tế của toàn huyện đạt 9,5% năm 2014. Chiếm 17,9%, ngành công nghiệp-TTCN và xây dựng cơ bản, nông-lâm-ngư nghiệp đạt 6,8%, ngành thương mại-dịch vụ đạt 7,1%. Tổng thu ngân sách trên địa bàn toàn huyện ước đạt 39,8 tỷ đồng trong năm 2015, đạt 119% kế hoạch. Không chỉ làm tốt công tác phát triển kinh tế, Lục Nam còn chú trọng tới phát triển văn hoá-xã hội như: Giáo dục, Y tế, Du lịch, Văn hoá ...Huyện Lục Nam tiếp tục đẩy mạnh phát triển nông nghiệp, coi trọng phát triển công nghiệp-TTCN,

chú trọng đầu tư khai thác du lịch, dịch vụ trong những năm tới. Đây chính là thế mạnh giúp huyện phát triển tạo ra thế chân kiềng đi lên của huyện. Trong những năm vừa qua, được sự quan tâm của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh và Tổng cục du lịch, Huyện uỷ, UBND huyện đã xác định phát triển du lịch là tiềm năng, có thể mạnh của huyện. Lục Nam là huyện có nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên đa dạng, phong phú, điều đáng chú ý là các cảnh quan thiên nhiên đẹp kết hợp với yếu tố văn hoá tâm linh. Khu di tích thắng cảnh Suối Mỡ được du khách đánh giá đánh giá là điểm hẹn du lịch trong tương lai. Nơi đây có cảnh quan huyền bí của núi rừng với dòng suối hoang sơ nhưng đầy quyến rũ. Đến với Suối Mỡ du khách được tận hưởng bầu không khí trong lành, cùng những cảnh quan thiên núi rừng và được trở về với thế giới tâm linh và tín ngưỡng với những ngôi đền thờ Thánh mẫu thượng ngàn, Đền thờ đức Thánh Trần, đền cầu phúc, cầu lộc cầu tài. Ngoài di tích thắng cảnh Suối Mỡ, huyện Lục Nam còn nhiều điểm du lịch sinh thái hấp dẫn khác như: Suối Nước Vàng nằm giữa vùng Tây Yên Tử, thác Rêu hay công trình hồ nhân tạo Hồ Suối Nứa và những đồi rừng, vườn cây ăn quả, kết hợp bạt ngàn rừng Tây Yên Tử.

3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ UBND huyện Lục Nam – tỉnh Bắc Giang.

3.1.2.1. Chức năng của UBND huyện Lục Nam.

Theo Luật số 11/2003/QH11 của Quốc hội : Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quy định về chức năng nhiệm vụ của UBND cấp huyện.

UBND huyện do HĐND bầu ra, là cơ quan chấp hành của HĐND, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước HĐND cùng cấp, và cơ quan nhà nước cấp trên.

UBND huyện LN chịu trách nhiệm chấp hành Hiến pháp, luật, các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và nghị quyết của HĐND huyện LN nhằm

bảo đảm thực hiện chủ trương, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố quốc phòng, an ninh và thực hiện các chính sách khác trên địa bàn huyện.

UBND huyện LN thực hiện chức năng quản lý nhà nước tại huyện LN, góp phần bảo đảm sự chỉ đạo, quản lý thống nhất trong bộ máy hành chính nhà nước từ trung ương tới cơ sở.

3.1.2.2. Nhiệm vụ của UBND huyện Lục Nam.

- Trong lĩnh vực kinh tế: xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội hàng năm, tổ chức và kiểm tra việc thực hiện kế hoạch đó.

- Trong lĩnh vực nông, lâm, ngư nghiệp, thủy lợi, đất đai: Xây dựng, trình HĐND cùng cấp thông qua các chương trình khuyến khích phát triển nông – lâm – ngư nghiệp ở địa phương và tổ chức thực hiện các chương trình đó; Thực hiện giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, giải quyết các tranh chấp đất đai, thanh tra đất đai theo quy định của pháp luật; Xây dựng quy hoạch thủy lợi, tổ chức bảo vệ đê điều, các công trình thủy lợi vừa và nhỏ quản lý mạng lưới thủy nông trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

- Trong lĩnh vực công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp: tham gia xây dựng quy hoạch phát triển công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, phát triển các làng nghề truyền thống, sản xuất sản phẩm có giá trị tiêu dùng và xuất khẩu.

- Trong lĩnh vực xây dựng, giao thông vận tải: Tổ chức lập quy hoạch xây dựng thị trấn, điểm dân cư nông thôn trên địa bàn huyện; Quản lý, sử dụng các công trình giao thông và kết cấu hạ tầng cơ sở theo sự phân cấp; Quản lý việc xây dựng, cấp phép xây dựng; Quản lý việc khai thác, sản xuất, kinh doanh vật liệu xây dựng theo phân cấp của UBND tỉnh.

- Trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ và du lịch: Xây dựng, phát triển mạng lưới thương mại, dịch vụ, du lịch kiểm tra việc chấp hành quy định của Nhà nước về hoạt động thương mại, dịch vụ, và du lịch trên địa bàn huyện.

- Trong lĩnh vực giáo dục, y tế, xã hội, văn hóa, thông tin và thể dục thể thao: UBND huyện thực hiện những nhiệm vụ là xây dựng các chương trình, đề án phát triển văn hóa, giáo dục, thông tin thể dục thể thao y tế phát thanh trên địa bàn huyện; Tổ chức và kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phổ cập giáo dục, quản lý các trường tiểu học, trung học cơ sở... thực hiện chủ trương xã hội hóa giáo dục trên địa bàn; Quản lý các công trình công cộng được phân cấp, hướng dẫn các phong trào về văn hóa, hoạt động của các trung tâm văn hóa- thông tin, thể dục thể thao; Thực hiện kế hoạch phát triển y tế, quản lý các trung tâm y tế, trạm y tế. Kiểm tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động của các cơ sở hành nghề y, dược tư nhân.

- Trong lĩnh vực khoa học, công nghệ, tài nguyên và môi trường: Ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ, phục vụ sản xuất và đời sống nhân dân ở địa phương. Tổ chức thực hiện bảo vệ môi trường, phòng, chống, khắc phục hậu quả thiên tai, bão lụt. Tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiêu chuẩn đo lường chất lượng sản phẩm.

- Trong lĩnh vực quốc phòng, an ninh và trật tự, an toàn xã hội: Tổ chức phong trào quần chúng tham gia xây dựng lực lượng vũ trang và quốc phòng toàn dân; thực hiện kế hoạch xây dựng khu vực phòng thủ huyện; quản lý lực lượng dự bị động viên. Chỉ đạo và kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý hộ khẩu, quản lý việc cư trú, đi lại của người nước ngoài ở địa phương; Tuyên truyền, giáo dục, vận động nhân dân tham gia phong trào bảo vệ an ninh, trật tự an toàn xã hội.

- Trong việc thực hiện chính sách dân tộc và chính sách tôn giáo: Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật về dân tộc và tôn giáo; Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao về các chương trình, kế hoạch, dự án phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đối với vùng đồng bào dân tộc thiểu số,, cùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn đặc biệt. Quyết định biện pháp ngăn chặn

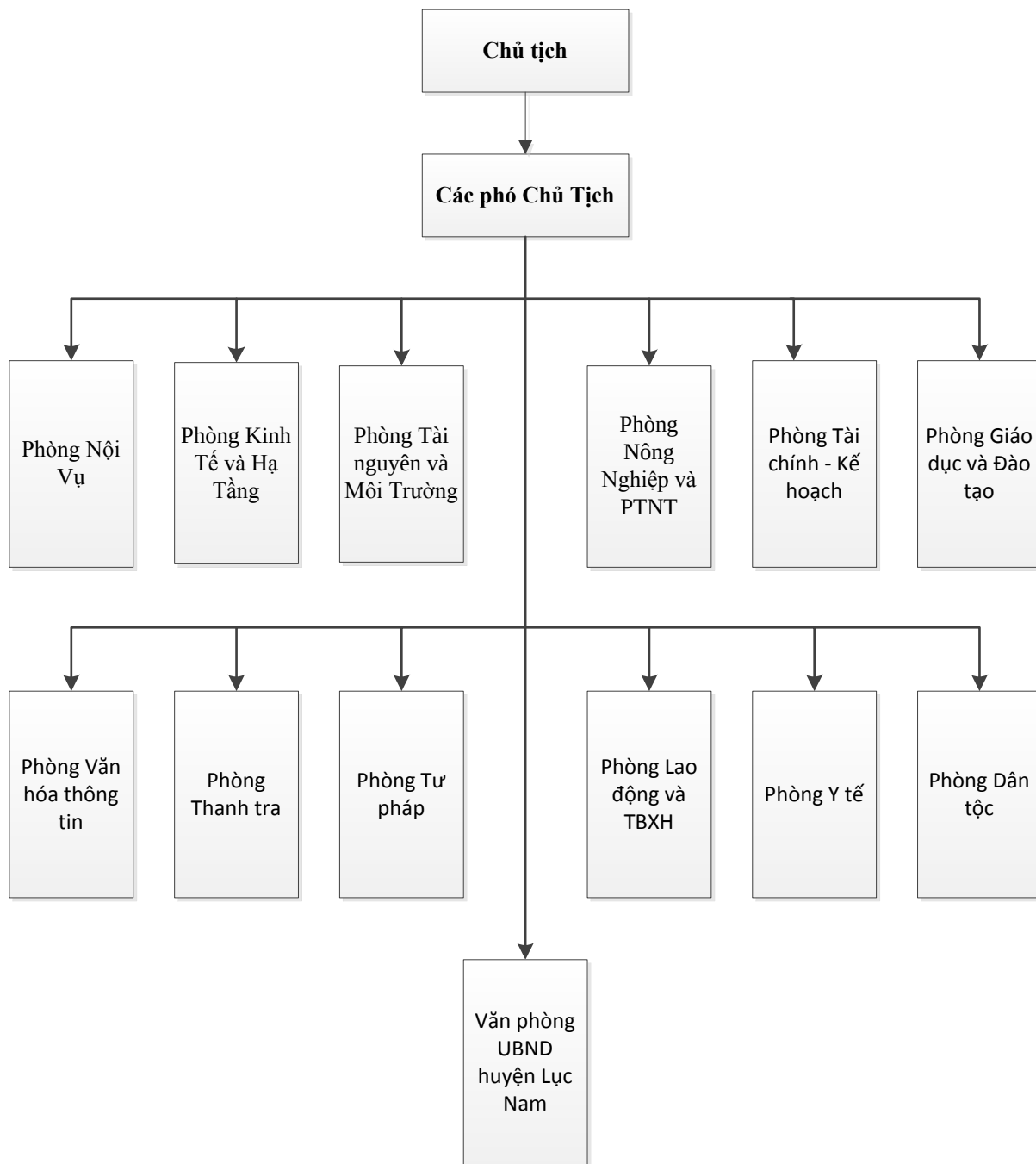
hành vi xâm phạm tự do, tín ngưỡng tôn giáo hoặc lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để làm trái những quy định của pháp luật và chính sách của Nhà nước theo quy định của pháp luật.

- Trong việc thi hành pháp luật: Chỉ đạo việc thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra nhà nước; tổ chức tiếp dân, giải quyết kịp thời tổ chức báo và kiến nghị của công dân.

- Trong việc xây dựng chính quyền và quản lý địa giới hành chính: Tổ chức thực hiện việc bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND theo quy định của pháp luật. Quy định tổ chức bộ máy, nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể của cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện. Quản lý công tác tổ chức, biên chế, lao động, tiền lương theo phân cấp. Quản lý hồ sơ, mốc, chỉ giới, bản đồ địa giới hành chính của huyện.

3.1.3 Tổ chức bộ máy quản lý của UBND huyện Lục Nam.

Lãnh đạo UBND huyện gồm 01 chủ tịch và 03 phó chủ tịch.



Hình 3.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý của UBND huyện Lục Nam.

3.2. Thực trạng văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam

3.2.1. Thực trạng về các giá trị văn hóa tổ chức của UBND huyện Lục Nam tiếp cận theo cấp độ một của cấu trúc giá trị văn hóa tổ chức.

3.2.1.1. Về thiết kế, bài trí công sở.

Khi bước chân vào một cơ quan quản lý nhà nước, mỗi người sẽ có những nhìn nhận, đánh giá về văn hóa của cơ quan đó thông qua khung cảnh làm việc, cách thiết kế bài trí công sở của cơ quan đó. Khung cảnh làm việc do cách bố trí nơi làm việc, môi trường và các thiết bị được sử dụng tại cơ quan đó tạo nên. Đứng ở khía cạnh văn hóa này, UBND huyện Lục Nam đã xây dựng cho mình một trụ sở làm việc nghiêm trang, lịch sự mà vẫn thân thiện, gần gũi với nhân dân.

UBND huyện Lục Nam đã xây dựng được văn hóa đẹp và tạo được sự uy tín với xã hội, khách hàng, với người lao động thì cần phải xây dựng môi trường làm việc xanh - sạch - đẹp - an toàn vệ sinh lao động - đảm bảo tốt công tác phòng chống cháy nổ. Ngay từ khi mới thành lập, cơ quan đã quy hoạch mặt bằng, khuôn viên trồng cây xanh, xây dựng vườn hoa cây cảnh, tổ chức tập huấn, huấn luyện thực hiện theo quy trình kiểm tra an toàn bảo hộ lao động, tổ chức thực hiện công tác an toàn bảo hộ lao động. Môi trường làm việc sạch sẽ thông thoáng. Hưởng ứng tuần lễ Quốc gia về “An toàn vệ sinh lao động – phòng chống cháy nổ”, hàng năm và xác định được tầm quan trọng của phong trào “Xanh, sạch, đẹp, đảm bảo an toàn vệ sinh lao động. Bên cạnh đó còn đẩy mạnh công tác tuyên truyền, treo khẩu hiệu tranh ảnh bảo hộ lao động tại trụ sở làm việc, tổ chức các hoạt động “Vì màu xanh thân yêu,, “Bảo vệ môi trường, bảo vệ chúng ta,, và thực hiện thu gom rác thải tại nơi làm việc, phát động trồng cây.

Tại trụ sở cơ quan và một số nơi trang trọng khác như hội trường, phòng họp... đều treo Quốc kỳ, không có cơ quan sử dụng Quốc kì quá cũ

hoặc bị hư hỏng, phai màu. Các phòng ban chuyên môn, đều gắn biển tên, ghi rõ tên đơn vị, họ và tên chức danh cán bộ, công chức làm việc tại cơ quan đó. Các phòng làm việc đều chấp hành tốt quy định không lập bàn thờ, thấp hương, không đun nấu tại nơi làm việc, các phòng làm việc được bố trí hợp lý, có đầy đủ môi trường xanh, sạch và đầy đủ ánh sáng, điều kiện, trang thiết bị làm việc.

Ngoài ra, hầu hết các cơ quan đều có khu vực để phương tiện giao thông của CBCC và người đến giao dịch làm việc, không thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến làm việc.

Tuy nhiên, cách bố trí sắp xếp nơi làm việc để tạo điều kiện cho cán bộ làm việc đạt hiệu quả cao vẫn chưa hợp lý. Trên thực tế, có nhiều trường hợp làm việc trong một phòng làm việc là thuận lợi, nhưng cũng với nhiều vị trí công việc thì đó lại là hạn chế. Vì thế, cần phải có sự nghiên cứu, cân nhắc khi lựa chọn các phương án bố trí chỗ làm việc sao cho phù hợp với từng loại công việc của từng người để có thể giảm thời gian di chuyển của cán bộ, đồng thời tận dụng diện tích làm việc, duy trì tâm lý phấn khởi khi làm việc, gắn bó với công việc của cán bộ hơn nữa.

Trong những năm gần đây, cơ quan UBND huyện Lục Nam đã đưa vào áp dụng một cách hiệu quả mô hình “5S” trong công sở của mình nhằm nâng cao điều kiện và môi trường làm việc trong một tổ chức và quan trọng hơn là làm thay đổi cách, suy nghĩ, thói quen làm việc, tăng khả năng sáng tạo trong công việc và phát huy vai trò của hoạt động nhóm. Mô hình này đặt ra 5 yêu cầu về tạo môi trường làm việc trong cơ quan bao gồm: Seiri (Sàng lọc). Đó là biết cách phân loại và lựa chọn hồ sơ, giấy tờ, công việc phù hợp nhất; Seitor (Sắp xếp): Biết bố trí, sắp xếp hồ sơ, giấy tờ, công việc hợp lý, có kế hoạch và thời gian biểu rõ ràng; Seiso (sạch sẽ): Dành thời gian cho việc sắp xếp đồ đạc, thiết bị làm việc, lau chùi, quét dọn chúng, tạo môi trường sạch

sẽ, an toàn; Seiketsu (săn sóc): Dành thời gian cần thiết để nghỉ ngơi và bảo dưỡng định kỳ máy móc và cuối cùng là Shisuke (săn sàng): Cán bộ công chức thể hiện thái độ sẵn sàng phục vụ, sẵn sàng hoàn thành tốt công việc được giao. Trên thực tế, việc áp dụng mô hình “5S” giúp “bộ mặt” cơ quan hay đổi rõ rệt, tuy nhiên quá trình triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn 5S tại UBND huyện Lục Nam chưa tạo ra không khí sôi nổi, sự thay đổi và cải tiến nơi làm việc, hình thành thái độ và hành vi mới cho cán bộ công chức vẫn còn chậm.

3.2.1.2. Công khai công vụ và các văn bản quy định nguyên tắc hoạt động.

Tập trung xây dựng và thực hiện công khai, minh bạch các công vụ và các văn bản quy định nguyên tắc hoạt động bằng nhiều hình thức. Là mục tiêu mà đơn vị luôn nỗ lực để đạt được và cũng là nét văn hóa tiêu biểu của đơn vị khi thực hiện phong trào thi đua “cơ quan, công sở văn hóa” do UBND tỉnh Bắc Giang phát động và tổ chức.

3.2.1.3. Thực trạng về phương pháp, cách thức quản lý, phong cách tổ chức điều hành, mối quan hệ, lễ lối làm việc.

Hoạt động công vụ chưa đổi mới và theo kịp với sự đổi mới về vai trò của Nhà nước trong quản lý mọi mặt đời sống xã hội và tổ chức cung cấp các dịch vụ công cho người dân. Điển hình là việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông chưa có sự phối hợp giữa cán bộ với người dân. Nhân dân vẫn phải đi lại nhiều để thực hiện các giao dịch hành chính công vụ. Số lượng dịch vụ công trực tuyến được triển khai những vẫn còn ít. Việc chứng thực chữ ký số chưa được thực hiện. Các điều kiện đảm bảo cho CBCC thực thi công vụ chưa đáp ứng nhu cầu xây dựng một nền hành chính hiện đại, hiệu quả, thông suốt.

Việc điều động, chuyển chuyên CBCC còn thiếu sự phối hợp chặt chẽ và ăn khớp giữa các cơ quan của tổ chức chính trị - xã hội với các cơ quan của

Nhà nước. Việc tuyển dụng, bổ nhiệm, sử dụng, quản lý CBCC có xu hướng nặng về văn bằng chứng chỉ chưa chú trọng nhiều đến năng lực, việc đưa CBCC đi đào tạo bồi dưỡng chưa gắn với nhu cầu sử dụng. Vì vậy, dẫn đến tình trạng quan liêu, tham nhũng, sách nhiễu nhân dân trong một số bộ phận cán bộ của UBND huyện hiện nay.

3.2.1.4 Biểu tượng và khẩu hiệu.

Qua nghiên cứu thực tế và bằng khảo sát trong tập thể CBCC, tác giả luận văn nhận thấy 100% CBCC thống nhất nhận định cơ quan UBND huyện Lục Nam chưa xây dựng được biểu tượng và khẩu hiệu riêng.

3.2.1.5 Thực trạng về giao tiếp, ứng xử của CBCC.

Giao tiếp là quá trình tiếp xúc tâm lý giữa người với người trong xã hội nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, vốn sống... tạo nên ảnh hưởng lớn và tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh phối hợp trong công việc. Giao tiếp nơi công sở đòi hỏi sự chuẩn mực về văn hóa, thể hiện chất lượng, hiệu quả khi xử lý và giải quyết công việc, xây dựng lề lối làm việc khoa học, văn minh của đội ngũ cán bộ công chức. Do đó, theo Quyết định số 75/2007/QĐ-UBND ngày 30 tháng 8 năm 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, cụ thể về giao tiếp và ứng xử của cán bộ công chức tại Mục 2, quy định:

Điều 8. Giao tiếp và ứng xử.

Cán bộ công chức khi thi hành nhiệm vụ phải thực hiện các quy định về những việc phải làm và những việc không được làm theo quy định của pháp luật.

Trong giao tiếp và ứng xử, cán bộ, công chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng long, nói tiếng địa phương, quát nạt.

Điều 9. Giao tiếp và ứng xử với nhân dân.

1. Cán bộ, công chức khi giao tiếp với nhân dân phải thể hiện thái độ nhã nhặn, văn minh, lịch sự: Lắng nghe nhân dân trình bày ý kiến, nguyện vọng; Giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể về các quy định liên quan đến giải quyết công việc; Trả lời những yêu cầu chính đáng của nhân dân.
2. Cán bộ công chức không được có thái độ hách dịch, nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà vô trách nhiệm, vô cảm khi thực hiện nhiệm vụ.

Điều 10. Giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp.

Trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, cán bộ, công chức phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác.

Điều 11. Giao tiếp qua điện thoại.

Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ công chức phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột.

Ngoài ra, phong cách giao tiếp và trao đổi giữa lãnh đạo và CBCC tại UBND huyện Lục Nam cũng được phổ biến tới toàn bộ lãnh đạo, tập thể CBCC và được thực hiện khá tốt.

Giao tiếp của cán bộ công chức với lãnh đạo:

- Tôn trọng cấp trên và cư xử đúng mực khi giao tiếp;
- Diễn đạt ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc trọng tâm những vấn đề cần nói khi giao tiếp với lãnh đạo;
- Khiêm nhường trước những thành tích và những lời khen ngợi của cấp trên đối với bản thân và đồng nghiệp;

Giao tiếp của lãnh đạo với CBCC :

- Tạo không khí thân thiện, hòa đồng, quần chúng;
- Nói sự thật, không giấu giếm khó khăn trở ngại, không hứa suông, hứa vượt quá khả năng, thực hiện phương châm lời nói đi đôi với việc làm;

- Đối xử công bằng với nhân viên, công minh trong mọi trở ngại;
- Quan tâm đến hoàn cảnh gia đình, đời sống của họ;
- Tôn trọng, lắng nghe, chân thành, khuyến khích nhân viên bày tỏ chính kiến;

Trên thực tế, dù vấn đề giao tiếp tại công sở của UBND huyện Lục Nam luôn được các cấp lãnh đạo đặc biệt quan tâm, hầu hết cán bộ công chức đều có thái độ lịch sự, nhiệt tình trong giao tiếp, ứng với đồng nghiệp cũng như với công dân. Khi thi hành công vụ có tác phong lịch sự, khiêm tốn. Tuy nhiên vẫn phải thừa nhận rằng kỹ năng giao tiếp tại một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn, gây bức xúc trong nhân dân. Một vài biểu hiện đó là một số cán bộ, công chức chưa chú trọng kỹ năng giao tiếp cần thiết với đồng nghiệp và người đến liên hệ làm việc. Một số ít cán bộ quản lý khi giao tiếp với cấp dưới và đồng nghiệp tỏ ra không thật sự quan tâm, thân thiện. Từ đó tạo không khí nặng nề, căng thẳng ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng công việc. Tại công sở vẫn còn tình trạng cán bộ hút thuốc lá trong phòng làm việc, trang phục thiếu lịch sự, hay vừa làm việc vừa làm việc riêng; Cán bộ tiếp công dân chưa thực hiện đúng giờ hành chính theo quy định, chưa nhiệt tình trả lời công dân. Một vài bộ phận vẫn còn tình trạng cẩu thả, gây khó chịu cho người đến làm việc và ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan. Vì vậy, lãnh đạo tại cơ quan cần có những biện pháp chấn chỉnh nghiêm khắc hơn với những trường hợp cán bộ chưa thực hiện nghiêm túc quy chế văn hóa công sở.

3.2.1.6. Văn hóa trang phục.

Cùng với sự phát triển của xã hội hiện đại, văn hóa đồng phục đã trở thành một yếu tố quan trọng trong mỗi một tổ chức. Nó thể hiện cho đặc trưng môi trường làm việc, tính chất công việc hay thương hiệu của tổ chức. Tại trụ sở UBND huyện Lục Nam, đội ngũ cán bộ tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, cũng được trang bị đồng phục làm việc với thiết kế thoải mái và

tiện lợi, phù hợp với yêu cầu công việc. Việc thiết kế đồng phục chính là sự lựa chọn sáng suốt trong mục tiêu tạo ấn tượng về tính chuyên nghiệp của công sở.

Thực hiện nghiêm chỉnh Quyết định số 06/2008/QĐ-BNV của Bộ nội vụ ngày 22/12/2008 về Quy định mẫu thẻ và việc quản lý, sử dụng thẻ đối với cán bộ công chức.

Ngoài ra, tại các phòng ban chuyên môn tại cơ quan thì có các quy định về trang phục khi đi làm và đều đảm bảo tính trang nghiêm, lịch sự của công sở.

3.2.1.7. Thực trạng đạo đức cán bộ, công chức tại UBND huyện Lục Nam.

Trước hết, cần khẳng định đại bộ phận đội ngũ cán bộ, công chức của UBND huyện Lục Nam đã vượt qua nhiều khó khăn, thử thách, cố gắng thực hiện và phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ, giữ vững đạo đức, phẩm chất cách mạng, có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm, chấp hành sự phân công của tổ chức, lối sống lành mạnh, giản dị, gần bó với nhân dân. Việc thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính, phòng chống các biểu hiện tiêu cực, tham nhũng của cán bộ, công chức đã được triển khai thực hiện tốt và trở thành một trong mười nhiệm vụ trọng tâm phát triển kinh tế - văn hóa- xã hội tại UBND huyện Lục Nam.

Mặc dù là một huyện miền núi gặp nhiều khó khăn và chịu nhiều tác động phức tạp trong điều kiện chuyển đổi kinh tế - xã hội nhưng đội ngũ cán bộ công chức luôn nỗ lực phấn đấu khắc phục khó khăn không ngừng tu dưỡng đạo đức, rèn luyện tác phong làm việc, góp phần đóng vai trò quyết định trong sự phát triển của huyện.

Tuy nhiên, vẫn còn một số bộ phận cán bộ, công chức né tránh, thiếu bản lĩnh đấu tranh với những hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, chưa thực sự lấy việc phục vụ nhân dân làm mục tiêu hàng đầu, làm thước đo chủ yếu nhất cho mức độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của mình. Ngoài ra, vẫn

còn tình trạng cán bộ công chức tham mưu giải quyết công việc còn thiếu chặt chẽ, hiệu quả chưa cao. Chưa chủ động trong công việc, vẫn còn tình trạng chờ văn bản giao việc hoặc đôn đốc mới triển khai thực hiện.

Thực trạng của những khuyết điểm, nhược điểm nêu trên có phần do nguyên nhân khách quan, song chủ yếu là do những nguyên nhân chủ quan. Công tác giáo dục đạo đức trong cán bộ công chức của huyện còn chậm, nội dung giáo dục chưa cụ thể, hình thức giáo dục đơn điệu, qua loa, đại khái hoặc phô trương hình thức, dễ gây nhàm chán. Do đó, hiệu quả giáo dục chưa cao. Khi đề cập đạo đức thì coi nhẹ tài năng, nhưng khi cần nhấn mạnh tài năng của cán bộ công chức thì lại có biểu hiện coi nhẹ đạo đức, coi thường lòng tốt, phẩm hạnh một cách phiến diện, cực đoan.

3.2.1 Thực trạng về các giá trị văn hóa tổ chức của UBND huyện Lục Nam tiếp cận theo cấp độ hai của cấu trúc giá trị văn hóa tổ chức.

3.2.1.1 Sứ mệnh.

Bản chất của nhà nước ta là nhà nước dân chủ XHCN. Tôn trọng và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân là tư tưởng chủ đạo trong xây dựng, thực hiện hệ thống thể chế hành chính ở nước ta. Vì vậy, sứ mệnh của UBND huyện Lục Nam là xây dựng một chính quyền “của dân, do dân, vì dân” đảm bảo và tạo điều kiện cho nhân dân có cuộc sống ấm no, hạnh phúc. Muốn vậy, phải xây dựng một nền hành chính công tâm, trong sạch, không theo đuổi mục tiêu lợi nhuận, không đòi hỏi người được phục vụ phải trả thù lao. Đây cũng chính là điểm khác biệt cơ bản giữa mục tiêu hoạt động của hành chính nhà nước với một doanh nghiệp sản xuất kinh doanh.

3.2.1.2. Tâm nhìn.

Nỗ lực không ngừng để hình thành văn hóa công sở đứng đầu tỉnh Bắc Giang, tiên phong, chủ đạo trong lĩnh vực hành chính công tại Việt Nam.

3.2.1.3. Triết lý.

Mặc dù hoạt động theo phương châm “ Vì nước quên thân, vì dân phục vụ”, “Nhà nước của dân, do dân, vì dân”. “Đảng lãnh đạo, nhà nước quản lý, nhân dân làm chủ”. Tuy nhiên, UBND huyện Lục Nam vẫn chưa xây dựng được triết lý hoạt động riêng cho đơn vị mình.

3.2.1.4. Giá trị cốt lõi.

Tính chuyên nghiệp

Một trong những giá trị của VHCS là tính chuyên nghiệp. Chuyên nghiệp có thể hiểu theo nghĩa đơn giản nhất, là chuyên tâm vào nghề nghiệp, công việc. Tính chuyên nghiệp không chỉ có trong các công việc có quy mô lớn, mức độ phức tạp cao mà phải thể hiện ngay trong từng công việc nhỏ, hàng ngày. Mục đích của sự chuyên nghiệp là nhằm tạo ra sự hoàn chỉnh, chất lượng, hiệu quả và tin cậy, những điều đó chỉ có được khi tất cả các chi tiết dù là nhỏ nhất đều phải được thiết lập đồng bộ, nhất quán, hợp lý. Tính chuyên nghiệp đòi hỏi người CBCC phải được đào tạo đúng chuyên ngành, có trình độ kiến thức và kỹ năng TTCV, có ý thức tốt, tính kỷ luật và sức khỏe tốt để hoạt động công sở đạt hiệu quả cao. Đảm bảo tính chuyên nghiệp là đảm bảo thực hiện các tiêu chuẩn nghề nghiệp từ quy trình thực hiện công vụ, quy chế an toàn đến các tiêu chuẩn về tác phong, phong cách làm việc.

Tại cơ quan UBND huyện Lục Nam, qua các nghiên cứu của tác giả thấy rằng, tính chuyên nghiệp tại đơn vị được thể hiện ở những điểm mạnh và điểm yếu sau:

Điểm mạnh: Trình độ đào tạo ngày càng được nâng cao, kỹ năng làm việc được tăng cường đã tạo ra sự tự tin của CBCC trong việc chiếm lĩnh các đỉnh cao trong các hoạt động của nền công vụ, tạo ra những điểm sáng về tính chuyên nghiệp trong một số hoạt động nghề nghiệp chuyên môn.

Điểm yếu:

- Đội ngũ CBCC được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau, đảm trách những công việc khác nhau chưa xuất phát từ chuyên ngành được đào tạo. Do đó, kiến thức chuyên môn ít phù hợp với công việc, nên phải đào tạo, bồi dưỡng thêm nhiều, gây tốn kém về thời gian và tiền của, vì thế mà hiệu quả không cao.

- phần nhiều CBCC học cách làm việc của người đi trước, truyền lại cho người đi sau những kinh nghiệm, cách thức làm việc. Cách làm này dễ học, không tốn kém, nhưng chỉ có thể làm nảy sinh sáng kiến kinh nghiệm để cải tiến cách thức thực hiện công việc, khó có thể tạo ra những đổi mới, những đột phá trong thực hiện nhiệm vụ. Như vậy, kỹ năng làm việc chưa cơ bản, thể hiện sự chấp vá, mò mẫm.

Do vậy, tính chuyên nghiệp của đội ngũ CBCC ở đây còn mờ nhạt.

Trách nhiệm

Người CBCC phải có những trách nhiệm sau:

Thứ nhất, trách nhiệm với công việc, nhiệm vụ, bổn phận, pháp lý:

- Thực thi công vụ, làm đúng việc phải làm, được làm một cách tự giác
- Chịu trách nhiệm, chế tài, liên quan đến kỷ luật, vật chất, hình sự

Thứ hai, trách nhiệm với con người, các mối quan hệ, đạo đức:

- Thực thi công vụ tốt, đúng đắn, thái độ, thể hiện cái đáng làm, nên làm
- Chịu trách nhiệm đối với cách ứng xử, quan hệ, lên án, không hợp tác, mất lòng tin

Thứ ba, trách nhiệm chính trị:

- Thực thi công vụ tốt trong mối quan hệ chung với ý nghĩa chung trong hệ thống
- Chịu trách nhiệm với kết quả, hậu quả, mất tín nhiệm, bãi nhiệm.

Người CBCC cần thực hiện trách nhiệm một cách trong sáng, tận tụy, không vụ lợi thì giá trị “trách nhiệm” mới trở thành bổn phận, nghĩa vụ và được thực hiện một cách tự giác.

Trung thực và khách quan

Nền công vụ phải thể hiện tính trung thực và khách quan, đây là một trong những giá trị cốt lõi của VHCS. Tính trung thực và khách quan thể hiện trong cách thực thi công vụ và trong kết quả thực hiện công vụ. Người dân đặt niềm tin vào công vụ vào nền hành chính với sự trung thực và khách quan trong các quy định cũng như trong thực hiện công vụ.

Công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền và có sự kiểm tra, giám sát.

Tính minh bạch của công vụ đòi hỏi mọi hoạt động phải rõ ràng, tường minh, các quy định, các quy trình phải cụ thể công khai để người thực hiện cũng như người dân có thể thực hiện và kiểm tra được. Minh bạch là một trong những giá trị cơ bản, cốt lõi của VHCS. Tính minh bạch thể hiện không chỉ ở bên trong mà còn thể hiện cho cả bên ngoài. Công khai minh bạch cũng là một phương pháp để nâng cao trình độ năng lực làm việc của người CBCC. Thiếu công khai minh bạch sẽ là mảnh đất màu mỡ cho tham nhũng sinh sôi, phát triển.

Hiệu quả

Hiệu quả hoạt động CBCC thể hiện ở sự sử dụng hợp lý các nguồn lực làm gia tăng kết quả hay thực hiện với năng suất cao. Điều này có nghĩa là với những nguồn lực cho trước, hoạt động công vụ cần đảm bảo cho ra kết quả một cách tốt nhất. Các nguồn lực thường được kể đến là:

- Công sức của người thi hành công vụ, nhân lực.
- Thời gian để thực hiện.
- Kinh phí để thực hiện.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị cần có để TTCV.

Hiệu quả là kết quả của sự so sánh giữa các kết quả đầu ra người CBCC đạt được với các chi phí đầu vào là các nguồn lực để tổ chức TTCV. Kết quả của sự so sánh giữa đầu ra và đầu vào có thể như sau:

- Kết quả đầu ra cao nhất với nguồn lực đầu vào hạn chế.
- Đạt kết quả đầu ra với các chi phí đầu vào tiết kiệm.
- Đạt kết quả đầu ra với các chi phí hợp lý .

3.3.1. Thực trạng về các giá trị văn hóa tổ chức của UBND huyện Lục Nam tiếp cận theo cấp độ ba của cấu trúc giá trị văn hóa tổ chức.

3.3.1.1. Niềm tin.

Bằng quan sát và trải nghiệm khi làm việc tại cơ quan UBND huyện Lục Nam, tác giả luận văn ghi nhận giá trị niềm tin luôn được CBCC tại đơn vị đánh giá rất cao.

3.3.1.2. Lý tưởng.

Cơ quan chưa xây dựng được triết lý hoạt động thực sự xúc tích, lôi cuốn, hướng dẫn mọi người trong đơn vị làm việc theo lý tưởng, mục đích chung của đơn vị.

3.3.1.3. Các giá trị các ngấm định nền tảng và quan niệm chung.

Trong nội dung này, tác giả sẽ tiến hành khảo sát và phân tích các số liệu về cảm nhận, đánh giá của CBCC tại UBND huyện Lục Nam.

Đối tượng phỏng vấn trong nghiên cứu là các cán bộ, công chức công tác tại UBND huyện Lục Nam. Số phiếu phát ra là 100 phiếu, thu về 100 phiếu trong đó không có phiếu nào không hợp lệ.

Việc phân tích thực trạng được thực hiện dựa trên phương pháp khảo sát bảng hỏi để lượng hóa sự đánh giá của CBCC về ảnh hưởng của các yếu tố giá trị VHCS đến sự phát triển toàn diện của cơ quan UBND huyện Lục Nam. Trên cơ sở đó, đánh giá sự phù hợp, tầm quan trọng của các yếu tố nêu trên. Các câu trả lời được quy theo thang điểm: Hoàn toàn đồng ý = 5 điểm; Đồng ý = 4 điểm; Bình thường/không có ý kiến = 3 điểm; Không đồng ý = 2 điểm; Hoàn toàn không đồng ý = 1 điểm.

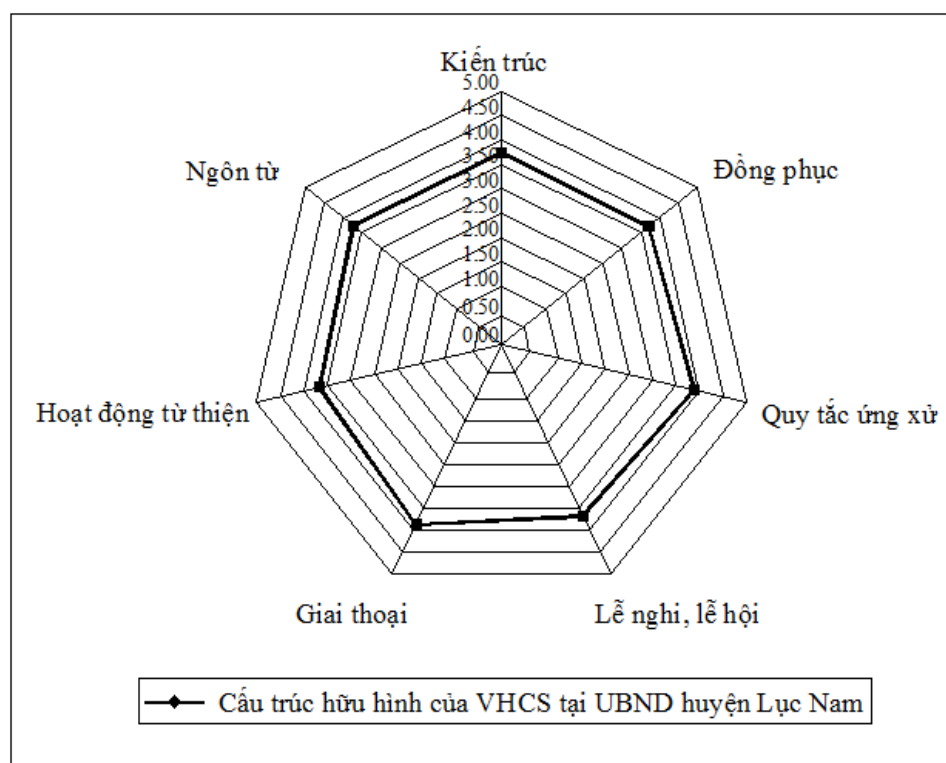
Theo kết quả khảo sát mà tác giả đã thực hiện, sử dụng phương pháp thống kê, tác giả đã tổng hợp kết quả đánh giá chung các yếu tố khảo sát như sau:

Bảng 3.1: Đánh giá về cấu trúc hữu hình của VHCS UBND huyện Lục Nam.

STT	Các chỉ tiêu	Đánh giá chung
1	Kiến trúc nội, ngoại thất	3.78
3	Đồng phục	3.66
4	Bộ quy tắc ứng xử	3.84
6	Lễ nghi, lễ hội, các chương trình văn hóa	3.62
7	Câu chuyện, giai thoại	3.89
8	Ngôn từ được sử dụng lịch sự, thân thiện	3.71
9	Hoạt động từ thiện	3.69

Nguồn: Kết quả khảo sát thực tế tại UBND huyện Lục Nam của Tác giả, tháng 01/2016

Thực hiện mô hình hóa kết quả nghiên cứu, với đầu vào là các biến về cấu trúc văn hóa hữu hình, tác giả đưa ra mô hình như hình 3.1



Hình 3.2. cấu trúc hữu hình của VHCS tại UBND huyện Lục Nam.

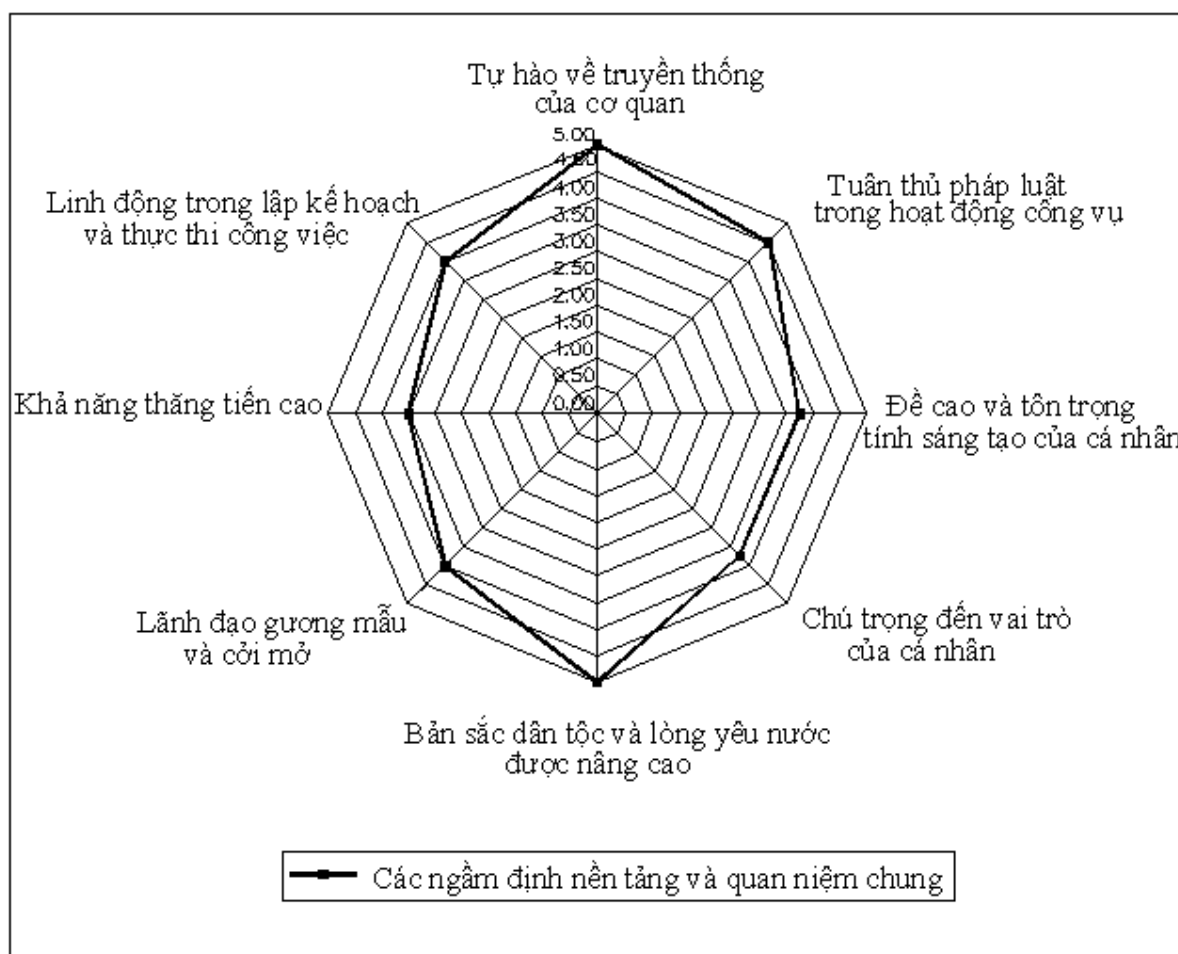
Mô hình trên cho thấy các nhân tố thuộc các giá trị văn hóa hữu hình được đánh giá khá đồng đều và ở mức điểm số cao. Các yếu tố như kiến trúc, đồng phục, bộ quy tắc ứng xử, lễ hội, giao thoa, hoạt động từ thiện, ngôn từ tương ứng với điểm số là 3.78 điểm, 3.66 điểm, 3.84 điểm, 3.62 điểm, 3.89 điểm, 3.69 điểm, 3.71 điểm. Đặc biệt cơ quan có nhiều câu chuyện, giao thoa có sức lan tỏa, gây ảnh hưởng được đánh giá cao nhất với 3.89 điểm.

Bảng 3.2: Đánh giá về các ngầm định nền tảng và quan niệm chung.

STT	CÁC CHỈ TIÊU	ĐÁNH GIÁ CHUNG
1	Tự hào về truyền thống của cơ quan	5
2	Tuân thủ pháp luật trong hoạt động công vụ	4,5
3	Đề cao và tôn trọng tính sáng tạo của cá nhân	3,89
5	Bản sắc dân tộc và lòng yêu nước được nêu cao	5
6	Lãnh đạo gương mẫu và cởi mở	4
7	Khả năng thăng tiến cao	3,55
8	Linh động trong lập kế hoạch và thực thi công việc	3,98
9	Chú trọng đến vai trò của cá nhân	3,75

Nguồn: Kết quả khảo sát thực tế tại UBND huyện Lục Nam của Tác giả

Thực hiện mô hình hoá kết quả nghiên cứu, với đầu vào là các biến về các ngầm định nền tảng và quan niệm chung của UBND huyện Lục Nam, tác giả đưa ra mô hình như hình dưới đây. Dựa trên mô hình đã xây dựng được, tác giả tập trung đánh giá về các ngầm định nền tảng và quan niệm chung tại cơ quan thông qua các yếu tố biểu hiện.



Hình 3.3 Các ngàng định nền tảng và quan niệm chung tại UBND huyện Lục Nam

Nguồn : Tác giả tự thiết kế

Kết quả khảo sát cho thấy các ngàng định nền tảng và quan niệm chung đều được đánh giá ở mức cao. Chỉ tiêu "Tự hào về truyền thống của cơ quan" và "Bản sắc dân tộc và lòng yêu nước được nâng cao" đạt điểm cao nhất là 5 điểm, điều đó thể hiện sức mạnh của cơ quan, nó đã tạo được môi liên kết ngàng giữa các thành viên, tạo nên một nền tảng giá trị, lối suy nghĩ và hành động chung. Chỉ tiêu "khả năng thăng tiến cao" được đánh giá thấp nhất với 3,55 điểm. Các chỉ tiêu còn lại như tuân thủ pháp luật trong hoạt động công vụ đạt 4,5 điểm; Đề cao và tôn trọng tính sáng tạo của cá nhân là 3,89 điểm;

Lãnh đạo gương mẫu và cởi mở: 4 điểm; Chú trọng đến vai trò của cá nhân là 3,75; Linh động trong lập kế hoạch và thực thi công việc là 3,98.

Công sở hoạt động vì mục tiêu đặc thù mà không có ở tổ chức nào khác, đó là nhằm thực hiện chức năng quản lý nhà nước và phục vụ lợi ích chung của xã hội, hướng tới phục vụ nhân dân, bảo vệ các quyền lợi và giải quyết nhu cầu chính đáng của nhân dân. Tại cơ quan UBND huyện Lục Nam, các giá trị cần được xây dựng và phát huy đó là: Coi trọng rèn luyện các phẩm chất đạo đức của cán bộ công chức; tinh thần vì lợi ích chung, vì ích của dân; tôn trọng và phát huy dân chủ công khai minh bạch các hoạt động công sở và các thủ tục hành chính (công khai về cơ sở pháp lý, quy trình giải quyết, thủ tục hồ sơ cần có, thời gian giải quyết và lệ phí).

3.3. Đánh giá chung tình hình phát triển văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam.

Để xây dựng một nền hành chính từng bước hiện đại, thật sự dân chủ, chuyên nghiệp, hoạt động có hiệu quả, phù hợp với yêu cầu quản lý trong quá trình phát triển và hội nhập, đồng thời xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất năng lực đáp ứng yêu cầu xây dựng và phát triển của đất nước, góp phần thực hiện thắng lợi trong công cuộc hiện đại hóa đất nước thì cần phải xây dựng một nền tảng văn hóa vững mạnh.

Tại cơ quan UBND huyện Lục Nam, các lãnh đạo và tập thể cán bộ công chức viên chức đã luôn nỗ lực, cố gắng tạo dựng cho mình những giá trị văn hóa cơ bản để xây dựng VHCS tại đơn vị. Thực hiện văn bản về VHCS của Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh Bắc Giang, tình hình thực hiện quy chế VHCS tại các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện những năm qua đã đạt được nhiều kết quả tích cực, tạo sự chuyển biến rõ rệt trong nhận thức, ý thức trách nhiệm về tu dưỡng rèn luyện, chấp hành chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của nhà nước, của đội ngũ cán bộ, công chức.

Việc rèn luyện, tư cách, tác phong ứng xử giao tiếp với nhân dân khi giải quyết công việc, với đồng nghiệp khi trao đổi hợp tác làm việc được đưa thành nội dung cho mỗi cán bộ, công chức đăng ký phấn đấu làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

Tuy nhiên, qua nghiên cứu và phân tích tình hình phát triển VHCS tại UBND huyện Lục Nam vẫn còn những điểm chưa hoàn thiện:

- UBND huyện Lục Nam với quá trình hình thành và phát triển trong 60 năm là một khoảng thời gian khá dài, các giá trị văn hóa được chắt lọc và mang nhiều dấu ấn của thời kì kế hoạch hóa tập trung. Chính vì vậy, vẫn còn một số bộ phận cán bộ, công chức chịu những ảnh hưởng tiêu cực của nền văn hóa từ thời lúa nước này, sự thiên về cảm xúc hơn là lí trí, hay sự mềm dẻo, linh hoạt trong ứng xử hàng ngày có thể dẫn đến các hành động tùy tiện, thiếu nguyên tắc, cách xưng hô suồng sã, không đúng quy định. Thái độ nửa vời trong tư duy và hành động, trang phục còn tùy tiện và phóng túng. Hạn chế này xuất phát từ nhận thức chưa đồng đều của cán bộ công chức, thậm chí không coi trọng việc xây dựng VHCS, chưa nắm được tầm quan trọng của VHCS trong các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay.

- Trong cấu trúc văn hóa của UBND huyện Lục Nam, nhóm yếu tố về hệ thống giá trị được tuyên bố chưa được hình thành mà mới đang được hướng tới, đó là sứ mệnh, tầm nhìn, là kiến trúc tổng thể hay là những văn hóa tinh thần như: Bài hát truyền thống, các nghi lễ, nghi thức hội họp, văn hóa tiếp khách..... Chính vì vậy, UBND huyện Lục Nam cần phải bổ sung, xây dựng sứ mệnh, tầm nhìn cho đơn vị mình, giúp mang lại cảm hứng, niềm tự hào, sự trung thành của nhân viên đối với cơ quan, từ đó giúp gắn kết các thành viên trong tổ chức thành một môi trường làm việc hăng say vì một mục tiêu phát triển, hoàn thiện công sở của UBND huyện.

- UBND huyện Lục Nam chưa lựa chọn được mô hình văn hóa tổ chức phù hợp mà vẫn nằm trong khuôn khổ chung của các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện.

- Chính sách đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật cũng như các chính sách gìn giữ và phát huy những người cán bộ có tài, có đức, có trình độ, kỹ năng chuyên môn... chưa được thực hiện khách quan.

- Tình hình thực hiện quy chế dân chủ cơ sở hiện tại chưa được Ban lãnh đạo quan tâm đúng mức. Công đoàn và ban lãnh đạo tổ chức chưa phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc giải quyết các mâu thuẫn, chưa tháo gỡ những khó khăn vướng mắc của cán bộ trong cơ quan.

- Văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam chưa có sự hoàn thiện gắn với từng giai đoạn phát triển, chưa mang màu sắc đặc trưng, dễ nhận biết và chưa được nhận diện chính thức.

- Chưa có đơn vị phụ trách phát triển văn hóa công sở.

- Công tác truyền thông và phát triển văn hóa công sở trong tiềm thức mỗi nhân viên chưa được thực hiện tốt.

Những hạn chế trên do nhiều nguyên nhân khác nhau, trong đó có thể kể đến một số nguyên nhân cơ bản sau:

- Về đối tượng và phạm vi điều chỉnh của Quy chế văn hóa công sở tại đơn vị còn khá hạn hẹp, mới chỉ tập trung quy định về trang phục, giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ; bài trí công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước. Trong khi đó còn rất nhiều nội dung như vấn đề chào hỏi, bắt tay trong giao tiếp; vấn đề thái độ, hành vi của cán bộ, công chức khi tiếp dân, khi tham dự các cuộc họp; vấn đề tổ chức; điều hành công sở, trang thiết bị và phương tiện làm việc của cán bộ, công chức... vẫn chưa được quy định trong quy chế. Vì vậy, các nội dung trong Quy chế chưa mang tính tổng thể, toàn diện về văn hóa công sở, ảnh hưởng đến chất

lượng và hiệu quả của việc xây dựng, nâng cao văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính ở nước ta hiện nay.

- Công tác tuyên truyền, giáo dục về văn hóa công sở và xây dựng văn hóa công sở chưa được thực hiện thường xuyên, hiệu quả chưa cao. Chính vì vậy ý thức chấp hành các quy định trong quy chế văn hóa công sở của một bộ phận các bộ, công chức còn thiếu nghiêm túc, mang tính đối phó. Cán bộ, công chức lãnh đạo chưa được xử lý nghiêm. Đặc biệt, chưa có các biện pháp chế tài nghiêm khắc đối với cán bộ, công chức có hành vi vi phạm về văn hóa công sở cũng như đối với cán bộ, công chức giữ vị trí lãnh đạo, quản lý để xảy ra các vi phạm về văn hóa công sở tại cơ quan, đơn vị được phụ trách.

- Chưa có hình thức khuyến khích, chế độ khen thưởng thích đáng đối với những tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc xây dựng và triển khai thực hiện văn hóa công sở. Chưa chú trọng xây dựng những tấm gương điển hình tiên tiến về văn hóa công sở.

- Do kinh phí còn hạn chế nên việc trang bị điều kiện làm việc cho cán bộ, công chức cũng như việc bài trí công sở như phòng họp, phòng tiếp dân, phòng làm việc, nhà để xe trong một số cơ quan còn gặp nhiều khó khăn.

CHƯƠNG 4: QUAN ĐIỂM VÀ CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN PHÁT TRIỂN VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM.

4.1. Quan điểm phát triển của UBND huyện Lục Nam.

- Phát triển kinh tế - xã hội huyện Lục Nam phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bắc Giang đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2050; Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bắc Giang đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.

- Đẩy nhanh quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa, đảm bảo phát triển nhanh, bền vững, rút ngắn khoảng cách và trình độ phát triển của huyện trong tổng thể kinh tế xã hội của tỉnh.

- Chú trọng phát triển ngành công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp; duy trì và phát triển nông nghiệp theo hướng sản xuất hàng hóa có chất lượng đảm bảo tạo ra vành đai sinh thái nông nghiệp.

- Bảo tồn và phát huy truyền thống văn hóa – lịch sử, bảo vệ cải thiện môi trường sinh thái, kết hợp chặt chẽ giữa kinh tế với an ninh quốc phòng.

4.2. Quan điểm tiếp tục hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam

- Quán triệt đường lối, chủ trương của Đảng và Nhà nước về xây dựng, phát triển văn hóa. Coi văn hóa là nền tảng tinh thần của Xã hội, là mục tiêu động lực phát triển bền vững của địa phương.

- Hoàn thiện văn hóa công sở phải hướng tới xây dựng một đội ngũ cán bộ, công chức chuyên nghiệp, hiện đại đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân, phù hợp với các quy định của pháp luật và mục đích, yêu cầu của cải cách hành chính.

- Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong việc tổ chức thực hiện đúng các quy định pháp luật về văn hóa công sở tại cơ quan, đơn vị mình.

- Tham khảo có chọn lọc kinh nghiệm của các cơ quan hành chính cùng cấp tại các tỉnh, huyện khác. Phù hợp với yêu cầu phát triển của đơn vị.

4.3. Giải pháp hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện Lục Nam.

VHCS hình thành nên đặc tính riêng của tổ chức, nó phát triển và tạo nên một mối quan hệ khăng khít giữa các cán bộ, công chức, nó kết nối họ với nhau bằng một sự liên kết và cải thiện mối quan hệ làm việc trong công sở. Hiệu quả tích cực từ VHCS là tạo ra tiếng nói chung, có giá trị trong việc lãnh đạo, chỉ đạo hoạt động công sở, đồng thời tạo ra được hình ảnh đẹp toàn diện của một tổ chức và ngược lại.

Nhận thức rõ tầm quan trọng của VHCS trong công tác hành chính công vụ, trong những năm qua UBND huyện Lục Nam đã đề ra nhiều biện pháp định hình và phát triển VHCS nhưng các biện pháp còn chung chung, chưa định rõ trách nhiệm của tập thể, cá nhân, chưa quy định rõ chế tài, hình thức khen thưởng, kỷ luật cụ thể. Với việc lựa chọn đề tài nghiên cứu gắn liền với thực tế hoạt động tại UBND huyện Lục Nam, tác giả luận văn xin đưa ra một số giải pháp cụ thể nhằm phát huy hơn nữa vai trò của VHCS đối với hoạt động của đơn vị.

4.3.1. Xây dựng mô hình văn hóa tổ chức.

Mọi tổ chức đều có văn hóa và những giá trị độc đáo riêng. Nhưng phần lớn các tổ chức không ý thức về việc tạo dựng một nền văn hóa nhất định của mình; do đó nó thường được tạo nên một cách vô thức, dựa trên tiêu chuẩn, mục tiêu của người lãnh đạo hay những nhà sáng lập. Việc xây dựng VHCS nói chung và văn hóa một công sở hành chính sự nghiệp nói riêng được các nhà nghiên cứu đưa ra khá nhiều, một trong những mô hình xây dựng văn hóa tổ chức phổ biến được 2 tác giả Julie Heifetz và Richard Hagberg đưa ra. Để có thêm cơ sở cho việc xây dựng VHCS hành chính UBND huyện Lục Nam đáp ứng được chiến lược đề ra, tôi đề xuất áp dụng

xây dựng văn hóa tổ chức dựa trên 11 bước của hai tác giả Julie Heifetz và Richard Hagberg đề xuất như sau:

1. Nghiên cứu môi trường và các yếu tố ảnh hưởng để hoạch định một chiến lược phát triển của UBND huyện Lục Nam phù hợp với tương lai.

Một vấn đề hết sức quan trọng đối với một tổ chức cũng như đối với một cơ quan hành chính sự nghiệp đó là hoạch định chiến lược phát triển. Hoạch định chiến lược phát triển thường phụ thuộc rất lớn vào vai trò của lãnh đạo. Tuy nhiên, một chiến lược dù tốt đến mấy cũng chỉ có thể thành công khi tạo dựng được niềm tin và quyết tâm của các cá nhân trong tổ chức.

Khi nghiên cứu môi trường để hoạch định chiến lược phát triển, người ta thường quan tâm đến sự phù hợp của chiến lược trên cơ sở xem xét ở các khía cạnh: Cấu trúc, hệ thống, con người và văn hóa tổ chức.

Chúng ta biết rằng văn hóa tổ chức là then chốt cho việc thực thi chiến lược, vì nó là sức mạnh tập trung, là sự khích lệ, là những quy tắc. Đồng thời sự phù hợp của chiến lược với văn hóa tổ chức quan trọng hơn những bộ phận khác của tổ chức bởi vì văn hóa là yếu tố rất khó thay đổi nhất. Do vậy, nghiên cứu các yếu tố liên quan đến con người, đặc biệt là các yếu tố văn hóa tổ chức trong hoạch định chiến lược phát triển là một việc hết sức quan trọng, quyết định tính khả thi và phù hợp của chiến lược.

2. Xác định đâu là giá trị cốt lõi làm cơ sở cho thành công của mô hình tổ chức UBND huyện Lục Nam. Các giá trị cốt lõi phải là giá trị không thay đổi theo thời gian; đồng thời nó phải là sợi chỉ đỏ cho mọi hoạt động của cơ quan và những giá trị cốt lõi đó sẽ thấm nhuần trong chiến lược hoạt động của UBND huyện.

3. Xây dựng tầm nhìn - một bức tranh lý tưởng trong tương lai - mục tiêu vươn tới, đây là định hướng để xây dựng văn hóa tổ chức UBND huyện

Lục Nam; thậm chí có thể tạo lập một nền văn hóa tương lai khác hẳn so với hiện đại.

4. Đánh giá văn hóa hiện tại và xác định những yếu tố văn hóa nào cần thay đổi.

Văn hóa thường tiềm ẩn, khó thấy nên việc đánh giá cực kỳ khó khăn, dễ gây nhầm lẫn vì các chủ thể văn hóa vốn đã hòa mình vào nền văn hóa đương đại, khó nhìn nhận một cách khách quan sự tồn tại của những hạn chế và những mặt trái, mặt tiêu cực cần thay đổi. Do vậy, việc đánh giá cần giao cho một đơn vị có chuyên môn, có các chuyên gia văn hóa tổ chức thực hiện.

5. Tập trung nghiên cứu, đề xuất giải pháp làm gì và làm như thế nào để thu hút khoảng cách của những giá trị văn hóa hiện tại có và văn hóa tương lai đã hoạch định.

Các nghiên cứu phải chỉ rõ và thống kê được những yếu tố văn hóa làm trì hoãn hay cản trở sự thay đổi, đổi mới, loại bỏ những yếu tố cản trở những yếu tố văn hóa lạc hậu chính là thu hẹp khoảng cách giữa giá trị văn hóa hiện có và văn hóa tương lai.

Bên cạnh đó, cần nghiên cứu kỹ các điều kiện đảm bảo cho hoàn thiện văn hóa tổ chức của UBND huyện Lục Nam như: Điều kiện đổi mới cơ cấu tổ chức, công tác tổ chức cán bộ, cơ chế điều hành, quản lý, cơ sở vật chất...

6. Xác định vai trò lãnh đạo trong việc dẫn dắt thay đổi và phát triển văn hóa tổ chức UBND huyện Lục Nam. Lãnh đạo phải thực hiện vai trò người đề xướng, người hướng dẫn các nỗ lực thay đổi. Lãnh đạo cũng có vai trò trong việc hoạch định tầm nhìn, truyền bá cho mọi thành viên nhận thức đúng tầm nhìn đó, có sự tin tưởng và cùng nỗ lực thực hiện.

Để làm được điều này, lãnh đạo UBND huyện Lục Nam phải xây dựng các cơ chế gắn kết chia sẻ nguồn lực; phải thực sự là bộ máy kết nối, tạo chất keo gắn kết, điều phối về quyền lợi và lợi ích trong cơ quan.

7. Soạn thảo một kế hoạch, một phương án hành động cụ thể, chi tiết với từng bộ phận, phù hợp với các điều kiện thời gian và nguồn lực khác để có thể thực thi được kế hoạch đó.

Kế hoạch xây dựng VHCS phải cụ thể, chi tiết, rõ ràng và phải phù hợp với điều kiện của từng bộ phận chuyên môn của Cơ quan để mọi người phấn đấu; cần có quy định về thưởng, phạt đúng mức đối với những cán bộ công chức làm tốt và chưa tốt.

Xây dựng công sở văn minh là một hướng đi đúng, có tính tất yếu song cần đi vào thực chất chứ không nên dừng lại ở hình thức, chạy theo thành tích. Quy chế VHCS sẽ không thể đạt kết quả cao nếu chỉ biết hô khẩu hiệu hoặc quy định rồi bỏ đó. Vì vậy, ngoài việc thường xuyên giáo dục nâng cao văn hóa cho các đối tượng giao tiếp ở công sở còn cần phải tăng cường cơ chế kiểm tra, giám sát của cán bộ lãnh đạo, đồng thời phải biết quan tâm đến ý kiến của những người dân có tham gia vào lĩnh vực phụ trách để có những điều chỉnh kịp thời.

8. Phổ biến nhu cầu thay đổi, viễn cảnh tương lai cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức để cùng chia sẻ, từ đó, động viên tinh thần, tạo động lực cho họ, từ đó tạo nên sự đồng thuận, giúp họ hiểu rõ vai trò, vị trí, quyền lợi và trách nhiệm của mình trong việc nỗ lực tham gia xây dựng, phát triển văn hóa tổ chức.

VHCS là một trong những vấn đề nhạy cảm; yếu tố nhận thức là vấn đề then chốt để mỗi cán bộ lãnh đạo, đội ngũ cán bộ công chức UBND huyện Lục Nam và toàn thể nhân dân hiểu được vai trò, trách nhiệm của chính mình và từ đó nâng cao các hành vi VHCS và là một trong những điều kiện cần và đủ để đội ngũ cán bộ công chức thay đổi quan niệm, cung cách làm việc tiến dần đến chuẩn “Chuyên nghiệp và hiện đại”.

Đối với người cán bộ lãnh đạo cần phải tạo được cơ chế tốt để các nhân viên có điều kiện phát triển, một môi trường hòa đồng, thân thiện có tính đoàn kết cao thì hiệu quả công tác sẽ cao; quan trọng hơn chính là việc cần thay đổi nhận thức, suy nghĩ của một số cán bộ công chức về thái độ, hành vi ứng xử với nhân dân từ những việc làm rất nhỏ như bố trí người giữ xe; cảnh trí nơi làm việc, ghế, bàn, nước uống... nhằm góp phần xây dựng hình ảnh người cán bộ công chức “Trung thành – Tận tụy – Sáng tạo – Gương mẫu”, của một nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân ngày càng trong sạch, vững mạnh.

9. Cần có giải pháp cụ thể giúp cán bộ Cơ quan UBND huyện Lục Nam nhận thức rõ những trở ngại, khó khăn của sự thay đổi một cách cụ thể; từ đó động viên, khích lệ các cá nhân mạnh dạn từ bỏ thói quen cũ không tốt, chấp nhận vất vả để có sự thay đổi tích cực hơn.

Cần nghiên cứu lựa chọn một số bộ phận thí điểm sau đó nhân rộng mô hình và tạo hiệu ứng dây truyền, lan tỏa ra toàn cơ quan. Khi lựa chọn bộ phận thí điểm, nên lựa chọn những bộ phận năng động, có bộ máy gọn nhẹ, có cơ hội và điều kiện thuận lợi cho việc hội nhập, thay đổi và thích nghi với cái mới.

10. Thể chế hóa, mô hình hóa và củng cố, cải thiện liên tục sự thay đổi văn hóa ở các đơn vị thành viên và trực thuộc; coi trọng việc xây dựng và động viên các đơn vị noi theo các hình mẫu lý tưởng phù hợp với mô hình văn hóa tổ chức mà Cơ quan đang hướng tới. Sự khích lệ kèm theo một cơ chế khen thưởng có sức động viên thiết thực là rất cần thiết.

11. Thường xuyên đánh giá văn hóa tổ chức UBND huyện Lục Nam và thiết lập các chuẩn mực mới, những giá trị mới mang tính thời đại; đặc biệt là các giá trị học tập không ngừng thay đổi thường xuyên. Việc truyền bá các giá trị mới cho mọi thành viên trong Cơ quan cần được coi trọng song song với việc duy trì những giá trị cũ lỗi thời hoặc gây ra ảnh hưởng tiêu cực cho tiến

trình phát triển của văn hóa tổ chức UBND huyện Lục Nam. Phải nghiêm túc kiểm điểm những hạn chế, thiếu sót nơi công sở của cơ quan, đơn vị, kể cả cách bài trí công sở, trong giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, cần phải thấy được những hạn chế, thiếu sót đó sẽ cản trở hoạt động phát triển ổn định và bền vững của cơ quan.

4.3.2. Xây dựng, giảng dạy truyền thống văn hóa của cơ quan UBND huyện Lục Nam.

UBND huyện Lục Nam cần xây dựng phòng truyền thống để đóng vai trò như một giảng đường trực quan để giáo dục tinh thần gắn bó với tổ chức. Ngoài ra, mỗi một cơ quan không những có thương hiệu riêng mà còn có bài hát truyền thống. Nội dung của bài hát thường là khích lệ nhân viên làm việc, chăm chỉ khắc phục khó khăn vươn lên lao động trong sản xuất và tự hào về cơ quan của mình. UBND huyện cũng nên có bài hát truyền thống về địa phương, quê hương của mình để khi bài hát truyền thống ấy được cất lên trong những sự kiện đặc biệt liên quan đến cơ quan hoặc trong các buổi họp để mỗi nhân viên từ khi bắt đầu gia nhập cơ quan có thể suy ngẫm, tìm hiểu về cơ quan mình.

4.3.3. Thực hiện tốt cải cách hành chính.

Đến nay, công tác cải cách hành chính trên địa bàn UBND huyện Lục Nam đã đạt được những thành tựu quan trọng, từng bước đổi mới phương thức hoạt động của bộ máy hành chính tạo ra sự đồng thuận và hưởng ứng mạnh mẽ của đông đảo các tầng lớp nhân dân trên địa bàn thành phố góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho công tác lãnh, chỉ đạo cải cách hành chính. Bảo đảm đơn giản công khai, minh bạch, thuận lợi cho tổ chức, công dân. Để tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả quản lý hành chính nhà nước trong thời gian tới, xin nêu lên một số giải pháp cơ bản như sau:

Trước hết, mỗi cán bộ công chức, viên chức cần xác định rõ công tác

cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên và liên tục là một trong những khâu đột phá. Tăng cường hơn nữa công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành thực hiện CCHC từ cơ sở đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện CCHC.

Quá trình triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính phải đảm bảo thống nhất đồng bộ, thiết thực, hiệu quả phù hợp với các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của cơ quan đơn vị đồng thời gắn với thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, đấu tranh phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm chống lãng phí.

Cải cách thể chế hành chính cần tiếp tục rà soát, bổ sung, hoàn thiện hệ thống hóa các văn bản chính sách thuộc lĩnh vực theo thẩm quyền, chỉnh sửa và bổ sung các cơ chế, chính sách theo hướng minh bạch thông thoáng, phù hợp với các văn bản mới ban hành và tiếp tục thực hiện phân cấp quản lý kinh tế xã hội có hiệu quả chuẩn hóa bộ thủ tục hành chính đang thực hiện. Cải cách thủ tục hành chính tập trung chỉ đạo đồng bộ xác định đây là khâu đột phá để tạo môi trường thuận lợi minh bạch cho hoạt động của tổ chức và công dân.

Duy trì cải tiến việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN) 9001/2008 trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Tiếp tục thực hiện hoạt động “5S”. Cơ quan UBND huyện Lục Nam đã từng thực hiện hoạt động “5S” nhưng chưa thực sự hiệu quả. Vì vậy, cần có các giải pháp cụ thể để hoạt động này trở nên hiệu quả hơn, cụ thể đó là:

- Tuyên truyền về vai trò của “5S” với hiệu quả của từng cá nhân CBCC nói riêng, và với toàn bộ cơ quan nói chung thì họ mới chú tâm thực hiện.

- Tiến hành các giải pháp bắt buộc kết hợp với tinh thần tự nguyện của nhân viên: hoạt động 5S của cơ quan không thành công vì mới chỉ dừng lại ở việc triển khai 5S đến cán bộ mà chưa có giải pháp khơi dậy tinh thần tự nguyện của họ. Cần tiến hành kiên trì và rà soát liên tục việc thực hiện 5S để nó trở thành thói quen cho CBCC.

- Cần tìm hiểu nhu cầu của CBCC để tạo điều kiện tốt nhất cho họ thực hiện “5S”

- Thực hiện các chế độ chính sách đối với công chức làm công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định. Tăng cường kiểm tra giám sát nhằm phát hiện, xử lý kịp thời những tổ chức, cá nhân có sai phạm trong khi thực hiện nhiệm vụ. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính nhằm phát huy vai trò cá nhân, tổ chức tham gia cải cách hành chính.

- Hiện đại hóa hành chính nhà nước, giảm hội họp, giảm giấy tờ hành chính không cần thiết, tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý văn bản trên mạng máy tính, nâng cao hiệu quả trang Web của cơ quan.

Xây dựng và nâng cao vai trò văn hóa công sở đối với công sở hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cán bộ tiếp dân cần có thái độ mềm mỏng nắm vững các quy chế, nguyên tắc, thủ tục, hướng dẫn căn kẽ để khách bớt công sức và thời gian đi lại nhiều lần, nhất là cần làm việc đúng giờ quy định.

4.3.4. Nâng cao chất lượng công tác giáo dục đạo đức của cán bộ công chức.

Nhà nước ta là Nhà nước của dân, do dân, vì dân; nhân dân là chủ, công chức là nô bộc của dân. Vì vậy giá trị cao nhất của đạo đức công vụ là trung thành với Tổ quốc, tận tụy phục vụ nhân dân. Mọi hoạt động của bộ máy nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức đều nhằm mục đích phục vụ nhân dân với thái độ, tinh thần làm việc tận tụy, trung thực, cần kiệm liêm chính, chí công vô tư, không tham nhũng, tham ô...

Để nâng cao đạo đức công chức, cần có một hệ thống giải pháp đồng bộ vừa đề cao giá trị đạo đức, sự hướng thiện của con người, vừa có cơ chế tạo điều kiện cho các giá trị đạo đức phát triển và ngăn ngừa, hạn chế sự sa sút, suy thoái đạo đức, trong đó giáo dục có vai trò quan trọng hàng đầu trong quá trình hình thành phát triển nhân cách của người cán bộ, công chức.

Từ truyền thống coi trọng đạo đức của dân tộc và quan điểm đạo đức là gốc của người cán bộ theo tư tưởng Hồ Chí Minh, việc thực hiện giáo dục đề cao giá trị đạo đức, đề cao sự tự rèn luyện, tu dưỡng cán bộ, công chức trong việc chuyển văn hóa đạo đức xã hội, các giá trị tiến bộ thành văn hóa đạo đức cá nhân; coi tiêu chí cao nhất để đánh giá hiệu quả của giáo dục đạo đức là ở chỗ những tri thức, những chuẩn mực đạo đức xã hội được lĩnh hội và biến thành sức mạnh đạo đức cá nhân, biểu tượng trong việc thực hiện các hành vi đạo đức thực tế. Nói cách khác, có đạo đức không chỉ phụ thuộc vào tri thức đạo đức mà còn phụ thuộc nhiều vào các quan hệ và hành vi đạo đức với tính cách là những tấm gương đạo đức mà cá nhân được chứng kiến. Mỗi cá nhân sẽ tự đối chiếu tri thức học được về đạo đức với những quan hệ, hành vi và những tấm gương đạo đức thực tế để rút ra những định hướng giá trị cần thiết. Bác Hồ dạy: “ Một tấm gương sống còn giá trị hơn một trăm bài diễn văn tuyên truyền”, do đó “ Muốn được dân tin, dân phục, dân yêu, cán bộ phải tự mình làm đúng đời sống mới. Nghĩa là siêng năng, tiết kiệm, trong sạch, chính đáng. Nếu không thực hiện bốn điều đó, mà muốn được lòng dân, thì cũng như bắc dây leo trời”. Vì vậy, tinh thần gương mẫu và phẩm chất đạo đức cách mạng trong sáng của những cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý có ý nghĩa to lớn đối với công tác giáo dục đạo đức công chức.

Cần đặc biệt chú trọng mối quan hệ mật thiết giữa quy phạm pháp luật và các quy phạm đạo đức. Ở chừng mực nào đó, cần thiết phải thể chế hóa những quy phạm, nguyên tắc đạo đức thành những quy phạm pháp luật. Mặt

khác, coi việc xử lý nghiêm minh, kịp thời và công bằng những sai phạm của cán bộ, công chức có ý nghĩa to lớn trong việc giáo dục răn đe cán bộ, công chức, đồng thời củng cố niềm tin của nhân dân vào Nhà nước, vào pháp luật.

4.3.5. Thúc đẩy văn hóa sáng tạo nơi công sở.

Thúc đẩy sáng tạo trong công việc đang là mục tiêu hàng đầu của các nhà lãnh đạo bởi vì điều này không chỉ làm tăng hiệu quả công việc, mà còn gắn kết nhân viên với cơ quan. Văn hóa sáng tạo nơi công sở chỉ được xây dựng khi tư tưởng mới mẻ thấm nhuần từ những người lãnh đạo đến từng nhân viên. Chính vì vậy, lãnh đạo cơ quan nên tạo môi trường khuyến khích sự sáng tạo của nhân viên, đồng thời lựa chọn và hiện thực hóa những ý tưởng khả thi nhất, để tạo tiền đề cho những ý tưởng mới. Ngoài ra, cần có phần thưởng khen ngợi xứng đáng đối với những cá nhân có khả năng sáng tạo tốt, để động viên tinh thần và phát huy trí sáng tạo của nhân viên nhiều hơn nữa.

4.3.6. Xác định vai trò của nhà lãnh đạo trong việc hoàn thiện VHCS.

Nhà lãnh đạo góp phần xây dựng nề nếp làm việc khoa học, kỉ cương dân chủ. Đây là điều kiện tiên quyết xây dựng một nền VHCS. Nhà lãnh đạo phải thường xuyên rèn luyện trình độ chuyên môn kĩ thuật, phong cách của mình, xây dựng nền tảng văn hóa mẫu cho các bộ phận đơn vị nhờ đó hoàn thiện VHCS. Việc điều hành công sở luôn dựa trên những quy tắc chặt chẽ, kỹ thuật điều hành được cải tiến không ngừng, các thông tin trong quá trình đó luôn được xử lý thỏa đáng và đáp ứng được các yêu cầu của các thành viên trong công sở, thì điều đó có nghĩa là VHCS đang được đề cao, và có điều kiện phát triển.

4.3.7. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chỉ số PCI, PAPI.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát của Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể; phát huy vai trò của các cơ quan báo chí và người dân trong việc phát hiện những tiêu cực của tổ

chức, cá nhân trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chỉ số PCI, PAPI.

- Chú trọng công tác thanh tra công vụ, nhất là hoạt động của bộ phận “Một cửa”, “Một cửa liên thông hiện đại” tại các sở, ngành và địa phương; xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm không đúng quy chế “Một cửa”, “Một cửa liên thông hiện đại”; kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị; kịp thời biểu dương, khen thưởng, phổ biến những điển hình hay, cách làm tốt trong cải cách hành chính; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng các trường hợp bị xử lý kỷ luật. Lấy kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chỉ số PCI, PAPI của các cơ quan, đơn vị để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét thi đua đối với các cơ quan, đơn vị, tập thể lãnh đạo và người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

KẾT LUẬN

Văn hóa đã và đang trở thành một nhân tố có tác động tới mọi khía cạnh hoạt động của UBND huyện Lục Nam. Từ tổ chức quản lý hoạt động, các quan hệ trong và ngoài tổ chức cho đến phong thái, phong cách của người lãnh đạo và cách ứng xử giữa các thành viên trong cơ quan. Văn hoá tạo nên phong thái của tổ chức, giúp phân biệt tổ chức này với tổ chức khác. Văn hoá công sở tạo nên lực hướng tâm chung cho toàn tổ chức. Trong một nền văn hoá tổ chức mạnh, các thành viên nhận thức rõ ràng về vai trò của bản thân trong toàn bộ tổng thể, họ làm việc vì mục đích và mục tiêu chung. Văn hoá công sở còn khích lệ quá trình đổi mới và sáng chế. Hoàn thiện văn hóa công sở, suy cho cùng là tạo động lực và môi trường hình thành các giá trị mới, phù hợp với yêu cầu hiện tại và tương lai, định hướng suy nghĩ và hành động của các thành viên sao cho phát huy cao nhất những ưu thế sẵn có của nội lực, đồng thời khơi dậy và nhân lên các nguồn lực mới cho phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh của tổ chức. Về cơ bản văn hoá công sở được biểu hiện ra là những động cơ thúc đẩy lãnh đạo tổ chức.

Văn hoá công sở không phải là cái bất biến mà nó cần phải được thay đổi theo yêu cầu của bộ máy tổ chức quản lý, phục vụ cho việc thực hiện mục tiêu của tổ chức. Nó phải được hoàn thiện dựa trên nền tảng là truyền thống và bản sắc dân tộc Việt Nam. Văn hoá tổ chức phải được sử dụng như một yếu tố nâng cao khả năng thích nghi và năng lực cạnh tranh của tổ chức. . Tác giả không có tham vọng đi hết toàn bộ các vấn đề lý luận về văn hoá tổ chức và nghiên cứu, đề xuất đầy đủ các giải pháp mà chỉ tập trung giải quyết và đã hoàn thành những nhiệm vụ đã đặt ra đối với cơ quan.

Thứ nhất, hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về văn hoá tổ chức. Nghiên cứu và làm rõ bản chất văn hoá, văn hoá tổ chức; biểu hiện văn hoá tổ

chức; các dạng văn hoá tổ chức; nhân tố tạo lập văn hoá tổ chức và kinh nghiệm xây dựng văn hoá tổ chức của một số Công ty đa quốc gia trên thế giới.

Thứ hai, vận dụng thích hợp các phương pháp đánh giá đúng thực trạng văn hóa tổ chức tại UBND huyện Lục Nam. Luận văn đã đưa ra những kết quả mà đơn vị đạt được, những tồn tại. Từ kết quả đánh giá thực trạng, luận văn đã chỉ ra các nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan dẫn đến những tồn tại đó.

Thứ ba, Luận văn đã nghiên cứu đề xuất được một số giải pháp cơ bản hữu hiệu nhằm góp phần hoàn thiện văn hoá công sở trong giai đoạn tới. Các giải pháp này khá đồng bộ và đều xuất phát từ tình hình hoạt động của đơn vị, cho nên có tính khả thi cao.

Trong khả năng nghiên cứu, tìm tòi của mình cộng với sự nhiệt tình hướng dẫn của thầy giáo **PGS.TS Đỗ Minh Cường**, Giảng viên khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế - Đại học Quốc Gia Hà Nội, tác giả luận văn đã trình bày những vấn đề cơ bản nhất về lý thuyết văn hóa tổ chức, văn hóa công sở và giá trị văn hóa tổ chức, thực trạng văn hóa công sở và những giải pháp chung nhất theo ý kiến cá nhân của mình đối với những vấn đề hoàn thiện văn hóa công sở của đơn vị.

Do thời gian và kiến thức có hạn nên đề tài không tránh khỏi những thiếu sót, bất cập. Vì vậy, tác giả luận văn rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp chan thành của các thầy, cô giáo, bạn bè và đồng nghiệp để đề tài thực hiện được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ của Thầy giáo **PGS.TS Đỗ Minh Cường**, tập thể lãnh đạo, CBCC UBND huyện Lục Nam đã giúp tôi hoàn thành đề tài này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Nội Vụ, 2007. *Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007, “Ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương”*. Hà Nội.
2. Bộ Nội vụ, 2008. *Quyết định số 06/2008/QĐ-BNV ngày 22/12/2008 , “Quy định mẫu thẻ và việc quản lý, sử dụng thẻ đối với cán bộ, công chức”*. Hà Nội.
3. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam, 2014. *Nghị quyết số 33-NQ/TW ngày 9/6/2014 Hội nghị Trung ương lần thứ 9, khóa XI, “ Xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước”*. Hà Nội.
4. Đỗ Minh Cương, 2001. *Văn hóa kinh doanh và triết lý kinh doanh*. Hà Nội: NXB chính trị Quốc Gia.
5. Đỗ Minh Cương, 2009 . *Văn hóa doanh nghiệp: Một số vấn đề và giải pháp. Tạp chí lý luận chính trị, số 7/ 2009*.
6. Đảng Cộng Sản Việt Nam, 1996. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*. Hà Nội: NXB.CTQG.
7. Nguyễn Minh Đoan, 2006. *Yếu tố Văn hóa công sở trong các hoạt động nhà nước. Tạp chí Luật học, 11/2006. Tr.11-18*.
8. Edgar H.Schein, 2012. *Văn hóa doanh nghiệp và sự lãnh đạo*. Hà Nội: Nxb Thời đại.
9. Hoàng Văn Hải, 2010. *Quản trị chiến lược*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc Gia.
10. Hoàng Văn Hải và cộng sự, 2012. *Tinh thần doanh nghiệp Việt Nam trong hội nhập*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc Gia.
11. Hứa Thị Kiều Hoa, 2015. *Giáo dục đạo đức công vụ cho học viên trường chính trị cấp tỉnh khu vực miền núi phía Bắc*. Luận án tiến sĩ. Đại học Thái Nguyên.

12. Học viện hành chính, 2009. *Giáo trình kỹ thuật tổ chức công sở*. Hà Nội: Nxb. Khoa học và kỹ thuật.
13. Hoàng Thị Hoài Hương, 2015. *Bài giảng Văn hóa hành chính*. Hà Nội: Học Viện Hành Chính.
14. Nguyễn Hữu Lam, 1998. *Hành vi tổ chức*. TP.HCM: Nhà xuất bản Giáo dục.
15. Nguyễn Viết Lộc, 2009. Văn hóa tổ chức Đại học Quốc gia Hà Nội trong bối cảnh đổi mới và hội nhập. Tạp chí *Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh*, số 25/2009, Tr.230-238.
16. Hồ Chí Minh, 2000. *Toàn tập, tập 3*. Hà Nội: Nxb Chính trị Quốc gia.
17. Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, 2008. *Luật Cán bộ, công chức*, Luật số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008. Hà Nội.
18. Trần Ngọc Thêm, 1997. *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, Hà Nội: Nxb Giáo dục.
19. Thủ tướng chính phủ, 2007. *Quyết định số 129/ 2007-QĐ-TTg ngày 2/8/2007 về Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước*. Hà Nội.
20. Thủ tướng chính phủ, 2006. *Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20/6/2006 về việc Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước*. Hà Nội.
21. Thủ tướng chính phủ, 2008. *Quyết định số 141/2008/QĐ-TTg ngày 22/10/2008 về Quản lý trụ sở, nhà làm việc các đơn vị sự nghiệp công lập*. Hà Nội.
22. UBND tỉnh Bắc Giang, 2007. *Quyết định số 75/2007/QĐ-UBND ngày 30/8/2007 về Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước tỉnh Bắc Giang*. Bắc Giang.
23. Nguyễn Như Ý, 1998. *Đại từ điển tiếng Việt của Trung tâm ngôn ngữ và Văn hóa Việt Nam- Bộ Giáo dục và đào tạo*. Hà Nội: Nxb Văn hóa – Thông tin.

**PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT VỀ THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG
SỞ TẠI UBND HUYỆN LỤC NAM**

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ Đề tài:

**NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
KINH TẾ**

**"Hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND huyện
Lục Nam"**

PHIẾU KHẢO SÁT

Kính thưa quý Ông/Bà !

Nhằm tìm hiểu về thực tế tình hình thực hiện văn hóa doanh nghiệp (VHCS) tại đơn vị và góp phần phát triển văn hóa công sở văn minh hiện đại, kính mong quý Ông/Bà dành chút thời gian để điền vào phiếu khảo sát dưới đây. Những thông tin mà quý Ông/Bà đóng góp rất có ý nghĩa trong việc duy trì và phát triển văn hóa tại UBND huyện Lục Nam, nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan, đồng thời cũng góp phần vào sự thành công trong công trình nghiên cứu của tôi.

Nội dung trả lời của quý Ông/Bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và được xử lý khuyết danh.

Rất mong được sự hợp tác của quý Ông/Bà.

Trân trọng cảm ơn !

Phần A: Thông tin chung

Xin Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin chung:

1. Giới tính

Nam ☐

Nữ ☐

2. Tuổi:.....

3. Trình độ chuyên môn

Cao đẳng ☐

Thạc sỹ/Tiến sỹ ☐

Đại học ☐

Khác:.....

4. Kinh nghiệm làm việc

Dưới 3 năm ☐

Từ 11 – 15 năm ☐

Từ 3 – 10 năm ☐

Trên 15 năm ☐

5. Chức vụ, chức danh/vị trí làm việc :

.....

Phần B: Nội dung khảo sát

Các câu hỏi được trả lời bằng cách cho điểm số từ thấp nhất (1đ) đến cao nhất (5đ) tương ứng với các mức độ như sau:

Hoàn toàn không đồng ý: 1 Đồng ý: 4

Không đồng ý: 2 Hoàn toàn đồng ý: 5

Bình thường/Không có ý kiến: 3

1. Đánh giá chung về vai trò thực tế của văn hóa công sở đối với công tác của đơn vị và bản thân.

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
1.	VHCS có vai trò quan trọng đối với hoạt động và sự phát triển của đơn vị ?					
2.	VHCS có tác dụng tích cực đối với công tác và sự phát triển của bản thân mỗi nhân viên ?					
3.	VHCS trong văn bản không chỉ hay mà áp dụng trong thực tế cũng rất hiệu quả					

2. Đánh giá về cấu trúc hữu hình của VHCS UBND huyện Lục Nam

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
1.	Kiến trúc nội, ngoại thất khang trang, hiện đại					
2.	Đồng phục nhân viên đẹp, lịch sự, phù hợp với công việc					
3.	Bộ quy tắc ứng xử được toàn thể lãnh đạo và cán bộ thực hiện nghiêm túc					
4.	Lễ nghi, lễ hội, các chương trình văn hóa, văn nghệ được tổ chức trang trọng, hấp dẫn.					
5.	Chế độ hợp hành hợp lý					
6.	Ngôn từ được sử dụng lịch sự, thân thiện.					
7.	Các hoạt động từ thiện được chú trọng và thực hiện thường xuyên, có hiệu quả					

3. Đánh giá về các giá trị được tuyên bố của UBND huyện Lục Nam

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
1.	Lịch sử hình thành và phát triển của Cơ quan là cơ sở để phát triển VHCS.					
2.	Tuyên bố sứ mệnh, tầm nhìn của UBND huyện Lục Nam là rõ ràng.					
3.	Có triết lý kinh doanh rõ ràng, súc tích.					
4.	Giá trị cốt lõi được CBCC thấm nhuần.					
5.	Các giá trị cốt lõi tạo nên sự độc đáo trong VHCS của UBND huyện Lục Nam					
6.	Ở cơ quan mang đậm nét một gia đình lớn, “một ngôi nhà chung”					

4. Đánh giá về các ngầm định nền tảng và quan niệm chung

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
1.	Đội ngũ CBCC cảm thấy tự hào về truyền					

	thống của UBND huyện Lục Nam, tự hào là thành viên trong mái nhà UBND huyện Lục Nam.					
2.	Đội ngũ cán bộ yêu nghề, và tận tâm với công việc.					
3.	Các quy tắc ứng xử văn hoá đã được hầu hết thành viên chấp nhận tự nguyện và tự giác làm theo					
4	Triết lý của UBND huyện Lục Nam đã được phát huy trong thực tế trong tất cả các cấp quản lý của cơ quan.					
5	Cán bộ lãnh đạo, quản lý của UBND huyện Lục Nam gương mẫu, đi đầu trong thực thi VHCS.					
6	Nhiều thói quen, nề nếp, phong tục tốt đẹp của UBND huyện Lục Nam đã trở thành lối sống và phong cách làm việc của cơ quan.					
7	Nhờ có VHCS mà UBND huyện Lục Nam thống nhất về tư tưởng, quan niệm chung và trong hành động của cả cơ quan.					

5. Ông/Bà cho ý kiến về đội ngũ quản lý, lãnh đạo của Cơ quan trong việc phát triển văn hóa công sở thông qua những nhận định sau? (lựa chọn cho điểm từ 1 – kém nhất đến 5 – tốt nhất):

STT	Các khía cạnh, nội dung	1	2	3	4	5
1.	Lãnh đạo là tấm gương về VHCS.					

2.	Cán bộ quản trị có kinh nghiệm và năng lực, hướng dẫn chỉ đạo cấp dưới nhiệt tình.					
3.	Lãnh đạo và cán bộ quản lý thực hiện nghiêm túc, uy tín gương mẫu trong việc thực hiện quy tắc ứng xử và giá trị cốt lõi.					
4.	Phong cách lãnh đạo của người đứng đầu có cá tính thể hiện bản sắc riêng.					

6. Xin Ông /Bà cho ý kiến về giải pháp nhằm phát triển văn hóa của đơn vị ?

STT	Nội dung giải pháp	1	2	3	4	5
1.	Kiến trúc nội, ngoại thất khang trang, hiện đại					
2.	Đồng phục nhân viên đẹp, lịch sự, phù hợp với công việc					
3.	Bộ quy tắc ứng xử được toàn thể lãnh đạo và nhân viên thực hiện nghiêm túc					
4.	Lễ nghi, lễ hội, các chương trình văn hóa, văn nghệ được tổ chức trang trọng, hấp dẫn.					
5.	Cơ quan có nhiều câu chuyện, giai thoại có sức lan tỏa, gây ảnh hưởng					
6.	Các hoạt động từ thiện được chú trọng và thực hiện thường xuyên, có hiệu quả					

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

