

BỘ NỘI VỤ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI
KHOA QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ
TẠI SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Khoá luận tốt nghiệp ngành : QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Người hướng dẫn : TS. NGUYỄN THÀNH NAM

Sinh viên thực hiện : PHẠM THỊ MINH THU

Mã số sinh viên, Khoá, Lớp : 1405QTVVC055, 2014 – 2018, ĐH.QTVP14C

HÀ NỘI - 2018

LỜI CẢM ƠN

Đề tài “*Xây dựng văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội*” là nội dung tôi chọn để nghiên cứu và làm bài khóa luận tốt nghiệp sau bốn năm theo học chuyên ngành Quản trị Văn phòng tại trường Đại học Nội vụ thành phố Hà Nội.

Để hoàn thành quá trình nghiên cứu và làm bài khóa luận này, lời đầu tiên tôi xin chân thành cảm ơn đến giảng viên TS.Nguyễn Thành Nam thuộc khoa Văn hóa – Trường đại học Văn hóa, thầy đã trực tiếp tận tình chỉ bảo và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu để tôi hoàn thiện bài khóa luận này. Ngoài ra tôi xin chân thành cảm ơn các thầy, cô trong khoa Quản trị Văn phòng đã đóng góp những ý kiến quý báu cho bài khóa luận này.

Trong thời gian nghiên cứu tại Sở Nội vụ Thành phố Hà Nội, tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của Ban Giám đốc cùng lãnh đạo, chuyên viên các phòng ban chuyên môn của cơ quan đã tận tình giúp đỡ, quan tâm, cung cấp các thông tin và tài liệu cần thiết để phục vụ cho bài khóa luận.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Đây là bài khóa luận tốt nghiệp của cá nhân được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Nguyễn Thành Nam.

Nội dung của đề tài, kết quả nghiên cứu là trung thực và chưa công bố bằng bất cứ hình thức nào trước đây. Các thông tin phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá do chính tôi thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Sinh viên

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	1
LỜI CAM ĐOAN	1
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	1
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Lịch sử nghiên cứu	3
3. Mục tiêu nghiên cứu	6
4. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	7
5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	7
6. Phương pháp nghiên cứu	7
7. Bố cục của đề tài.....	8
PHẦN NỘI DUNG	9
Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ VÀ KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC - HOẠT ĐỘNG CỦA SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI	9
1.1. Khái niệm và vai trò của văn hóa công sở.....	9
<i>1.1.1. Khái niệm văn hóa công sở.....</i>	<i>9</i>
<i>1.1.2. Vai trò văn hóa công sở</i>	<i>11</i>
1.2. Các thành tố cấu thành nên văn hóa công sở.....	12
1.2.1. Nội quy, quy chế của cơ quan	12
1.2.2. Môi trường làm việc và cách bài trí công sở của cơ quan	13
1.2.3. Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại cơ quan...	16
1.2.4. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan.....	17
1.2.5. Tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan.....	18

1.3. Khái quát về tổ chức và hoạt động của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	20
1.3.1. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn	20
1.3.2. Cơ cấu tổ chức	25
Chương 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	27
2.1. Thực trạng về việc xây dựng và thực hiện nội quy, quy chế của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.....	27
2.2. Thực trạng về việc thực hiện các chế độ chính sách của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.....	31
2.2.1. Chính sách tiền lương	31
2.2.2. Chế độ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp.....	34
2.2.3. Chế độ nghỉ phép.....	34
2.2.4. Chế độ phụ cấp thai sản.....	34
2.2.5. Chính sách tuyển dụng	35
2.2.6. Chính sách đào tạo bồi dưỡng	37
2.3. Phong cách của người lãnh đạo quản lý Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	38
2.4. Thiết kế và bài trí công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.....	41
2.4.1. Cách thiết kế và bài trí bên ngoài trụ sở làm việc của Sở Nội vụ thành.....	41
2.4.2. Cách bố trí, sắp xếp phòng làm việc của các phòng tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	43
2.5. Trang phục, kỹ năng giao tiếp và ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.....	45
2.5.1. Trang phục, lễ phục của cán bộ, công chức, viên chức.....	45
2.5.2. Giao tiếp và ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức	48
2.6. Thời gian làm việc, hội họp và đạo đức, tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	52

2.6.1. Thời gian làm việc, hội họp của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	52
2.6.2. Đạo đức, tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	54
Chương 3. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ VÀ ĐỀ XUẤT PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP NHẪM XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ CỦA SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI	58
3.1. Nhận xét, đánh giá chung về việc xây dựng văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.....	58
3.1.1. Ưu điểm	58
3.1.2. Hạn chế	59
3.1.3. Nguyên nhân.....	60
3.2. Đề xuất phương hướng, giải pháp nhằm xây dựng và hoàn thiện văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	61
3.2.1. Phương hướng và giải pháp đối với ban lãnh đạo của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	62
3.2.2. Phương hướng và giải pháp đối với tập thể CBCCVV của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội	63
KẾT LUẬN	66
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chữ đầy đủ
UBND	Ủy ban nhân dân
HĐND	Hội đồng nhân dân
CBCCV	Cán bộ, công chức, viên chức
VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, cùng với xu thế phát triển của xã hội và quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, cạnh tranh là khó tránh khỏi và vô cùng khốc liệt. Bất kể quốc gia, dân tộc hay cơ quan, tổ chức nào muốn trường tồn thì phải có văn hóa riêng, văn hóa công sở của cơ quan, doanh nghiệp cũng không nằm ngoài quy luật đó. Văn hóa là nền tảng tinh thần của xã hội, vừa là động lực, vừa là mục tiêu để thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Mặt khác xây dựng văn hóa là một đòi hỏi khách quan đối với Nhà nước ta trong điều kiện tham gia hội nhập kinh tế quốc tế. Với xu thế phát triển như hiện nay, văn hóa công sở ngày càng định vị được vai trò của mình đối với sự phát triển của các cơ quan, tổ chức. Văn hóa công sở không chỉ được hiểu là đạo đức của cán bộ, công nhân viên chức trong khi thực hiện nhiệm vụ, là những quy tắc, chuẩn mực ứng xử giữa người đại diện cho cơ quan hành chính nhà nước với công dân và giữa cán bộ công chức với nhau, mà còn thể hiện trình độ văn hóa của mỗi người nhằm phát huy tối đa năng lực để đạt hiệu quả cao nhất trong hoạt động công vụ. Văn hóa công sở có vai trò to lớn trong việc xây dựng một nề nếp làm việc khoa học, kỷ cương và dân chủ. Bên cạnh đó, yếu tố văn hóa còn giúp 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 phát triển của công sở. Giúp khơi dậy, phát huy năng lực, sáng tạo của từng cá nhân, tạo bầu không khí làm việc thân thiện, văn minh; cải thiện hình ảnh công chức, công sở hành chính trong mắt công dân và tạo nên một màu sắc, nét văn hóa riêng biệt của mỗi tổ chức. Có rất nhiều yếu tố tác động đến quá trình xây dựng văn hóa công sở như các yếu tố chủ quan về: phong cách làm việc của lãnh đạo, con người làm việc trong công sở, nguồn lực tài chính, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức hay mục tiêu...; yếu tố khách quan là văn hóa truyền thống của quốc gia, dân tộc, hệ thống pháp luật, tình hình kinh tế xã

hội, các yếu tố của môi trường tự nhiên, tiến độ phát triển của khoa học kỹ thuật...

Công sở là nơi để tổ chức các cơ chế kiểm soát công việc hành chính, quản lý các mặt của đời sống xã hội, nơi các cán bộ, công chức hàng ngày tiếp xúc và giải quyết những công việc liên quan đến người dân. Vì vậy, từ nề nếp đến phong cách làm việc và thái độ tiếp cận của đội ngũ cán bộ, công chức đều ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và hiệu lực quản lý nhà nước. Bên cạnh đó, giao tiếp ứng xử cũng là một trong những vấn đề đáng được quan tâm của các cán bộ, công chức, viên chức Nhà nước. Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp đối với cấp trên, đồng nghiệp, nhân dân và đối tác là một việc làm hết sức cần thiết, qua đó để đánh giá thái độ, phẩm chất đạo đức công vụ của cán bộ công nhân viên chức và tính uy nghiêm của công sở.

Trong thời gian học tập, Nhà trường đã tổ chức cho sinh viên đi kiến tập và thực tập, cùng với sự tiếp nhận của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, tôi đã có thời gian tìm hiểu, được trực tiếp làm quen với môi trường và tiếp xúc các công việc hành chính công vụ. Qua đó, tôi thấy được Sở là một cơ quan chuyên môn, chấp hành sự lãnh đạo, quản lý về tổ chức và hoạt động của Ủy ban nhân dân thành phố, đồng thời chấp hành sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Nội vụ. Sở Nội vụ thành phố Hà Nội phải đảm nhiệm nhiều chức năng, nhiệm vụ quan trọng, giúp Ủy ban nhân dân cấp thành phố quản lý nhà nước về ngành, lĩnh vực ở địa phương theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Để xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp với một đội ngũ công chức vững mạnh, trong sạch, năng động, thực hiện đúng chức năng và quyền lực hành pháp, hiệu quả trong khuôn khổ pháp luật và đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng, Sở Nội vụ luôn đi đầu và là tấm gương cho thành phố về công tác cải cách hành chính và xây dựng văn hóa công sở. Thực chất của việc xây dựng văn hóa công sở là công khai, minh bạch về thủ tục trong giải quyết các công việc cho tổ chức, công dân, cũng như về các quy

định quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm cán bộ, công chức trong hoạt động công vụ; xây dựng lề lối, làm việc khoa học, hiệu quả, thiết thực nhằm đảm bảo kỷ cương và kỷ luật trong cơ quan nhà nước; đáp ứng yêu cầu chung của cán bộ, công chức mong muốn được làm việc, được đánh giá, đãi ngộ và phát triển trong môi trường dân chủ, công bằng. Trong quá trình hình thành và phát triển 70 năm của ngành từ những năm 1945 đến nay, Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đã xây dựng, tiếp tục tìm kiếm các giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động công vụ và hoàn thiện văn hóa công sở cho tổ chức của mình.

Chính vì nhận thấy vai trò, tầm quan trọng của văn hóa công sở trong việc xây dựng nền hành chính chính quy, hiện đại và chuyên nghiệp ở nước ta, tôi chọn Sở Nội vụ thành phố Hà Nội là một công sở thực tế cho việc tiến hành khảo sát và đánh giá để làm khóa luận tốt nghiệp của mình. Xuất phát từ lý do khách quan trên tôi đi vào nghiên cứu đề tài *“Xây dựng văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội”* để làm đề tài khóa luận của mình.

2. Lịch sử nghiên cứu

Ở Việt Nam đã có rất nhiều sách, bài báo, đề tài nghiên cứu khoa học nghiên cứu thành công về vấn đề văn hóa công sở nói chung trên nhiều khía cạnh như:

- Nhà xuất bản Văn hóa - Thông tin xuất bản cuốn sách: “Cẩm nang văn hóa ứng xử và giao tiếp công sở” năm 2012, do tác giả Võ Bá Đức, nhà nghiên cứu và giảng dạy về văn hóa biên soạn. Cuốn sách được biên soạn trên cơ sở nghiên cứu, chọn lọc và đúc kết từ nhiều tài liệu do chính tác giả sưu tầm cùng với việc nghiên cứu, khảo sát thực tiễn trong nhiều năm. Sách gồm có 8 chương: Chương I. Tìm hiểu về văn hóa (giới thiệu khái quát về văn hóa và vai trò của văn hóa trong sự nghiệp xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội) Chương II. Những nội dung cơ bản về văn hóa công sở. Chương III. Văn hóa doanh nghiệp. Chương IV. Doanh nhân và văn hóa doanh nhân. Chương V. Văn hóa ứng xử học đường và văn hóa ứng xử bệnh viện. Chương VI. Quy trình tổ chức các sự kiện: Hướng dẫn chi tiết về quy trình tổ chức các loại sự

kiện và những lễ tiết, nghi thức đón tiếp, phục vụ khách. Chương VII. Những kỹ năng giao tiếp và những phép ứng xử cơ bản: Hướng dẫn rất rõ ràng và sinh động những kỹ năng giao tiếp và những nguyên tắc ứng xử hiện đại, giúp chúng ta có thể tự rèn luyện để tự hoàn thiện nhân cách của mình. Chương VIII. Kỹ năng và phương pháp soạn thảo văn bản. Đây là một tài liệu mang tính chất hướng dẫn có giá trị thiết thực giúp các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, đơn vị xã, phường, thị trấn, doanh nghiệp, trường học... nhận thức đúng đắn vai trò của văn hóa và trách nhiệm của mỗi người chúng ta trong sự nghiệp xây dựng nền văn hóa Việt Nam tiên tiến trong hiện tại và tương lai.

- Hay cuốn sách “Văn hóa ứng xử và nghệ thuật giao tiếp nơi công sở” của nhà xuất bản Lao động năm 2013. Cung cấp rất nhiều kiến thức bổ ích giúp cho người đọc hiểu rõ hơn về văn hóa công sở và các cách để xử lý nhiều tình huống giao tiếp trong môi trường làm việc của cơ quan, tổ chức.

- “Tuyển tập các tình huống quan trọng về quan hệ giao tiếp, quy tắc ứng xử, xử lý công việc dành cho các lãnh đạo trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị” của nhà xuất bản Dân trí năm 2013. Nhằm giúp lãnh đạo trong các cơ quan, tổ chức tìm hiểu những quy định về chế độ trách nhiệm của người đứng đầu; giao tiếp và quy tắc ứng xử của cán bộ công chức trong quan hệ với đồng nghiệp, nhân dân; nghi lễ đón tiếp khách của lãnh đạo nhà nước các cấp; chế độ chính sách dành cho cán bộ, công chức theo từng cấp bậc,...

Bên cạnh đó là một số công trình nghiên cứu khoa học, luận văn thạc sĩ, các bài báo cáo, tiểu luận viết về vấn đề văn hóa công sở của cơ quan hành chính nhà nước:

- Nhà nước ta đã ban hành Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 2 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước. Quy chế gồm: 03 chương, 16 điều quy định chi tiết các nội dung, phạm vi, đối tượng điều chỉnh và các nguyên tắc thực hiện; quy định việc thực hiện văn hoá công sở phải tuân thủ theo các nguyên tắc: Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hoá dân tộc và điều kiện

kinh tế - xã hội; phù hợp với định hướng xây dựng đội ngũ cán bộ công chức chuyên nghiệp, hiện đại; 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. Theo Quy chế này, các nhân viên cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương trong khi làm việc, tiếp xúc với dân, giao tiếp, ứng xử phải hết sức nghiêm túc, lịch sự, biết tôn trọng người dân; quy định cụ thể về trang phục; việc đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ; việc bố trí phòng làm việc, treo biển hiệu cơ quan... Ngoài ra, Quy chế còn quy định các hành vi cấm đối với cán bộ công chức như: cấm hút thuốc lá, không được nói tục, không sử dụng đồ uống có cồn tại công sở...

- Đề tài nghiên cứu khoa học: "Luận bàn về văn hóa công sở" của Thạc sĩ Trần Mai Ước, trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh. Bài viết chia sẻ quan điểm của tác giả về vai trò, thực trạng văn hóa công sở và các giải pháp cơ bản để tiếp tục thực hiện Quy chế văn hoá công sở có hiệu quả, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng được một nền hành chính phục vụ trong sạch, minh bạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu quả.

- Luận văn thạc sĩ của tác giả Nguyễn Hoàng Linh Chi (2014), Văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước ở nước ta hiện nay, Hà Nội. Trong khuôn khổ của một luận văn thạc sĩ luật học, tác giả tập trung nghiên cứu về lý luận và thực tiễn việc thực hiện các quy định của nhà nước về văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước và pháp luật hiện hành chủ yếu là Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước, các Pháp lệnh về cán bộ công chức còn hiệu lực và Luật Cán bộ công chức số 22/2008/QH12 của Quốc hội ban hành ngày 13 tháng 11 năm 2008 về việc ban hành Luật Cán bộ công chức. Nội dung luận văn bao gồm tổng quan các khái niệm về văn hóa công sở, các thành tố tác động, ảnh hưởng đến văn hóa công sở và nội dung, ý nghĩa của việc xây dựng Quy chế

văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời, tác giả khảo sát thực trạng về văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước ở nước ta hiện nay. Qua khảo sát, tác giả nêu lên được thực trạng quy định của pháp luật về văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước và thực trạng của các cơ quan hành chính nhà nước áp dụng quy định pháp luật đó vào quá trình hoạt động. Tác giả đã nêu ra những kết quả đạt được, cũng như những bất cập trong việc thực hiện Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước. Từ đó, tác giả đề xuất những phương hướng và giải pháp nâng cao văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính, nước ta hiện nay.

- Khóa luận tốt nghiệp: “Văn công sở tại Ủy ban nhân dân quận Ngũ Hành Sơn thành phố Đà Nẵng” của sinh viên Phạm Vũ Bảo Ngọc (2016), khoa Quản trị Văn phòng, Khóa 2012-2016, Trường Đại học Nội vụ Hà Nội. Tác giả khảo sát, đánh giá cụ thể về công tác xây dựng, tình hình triển khai, tổ chức thực hiện văn hóa công sở tại UBND quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng. Đồng thời, tác giả nêu ra những kết quả đạt được và những hạn chế để từ đó đề xuất giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện việc xây dựng và duy trì văn hóa công sở của UBND quận nhằm nâng cao hiệu quả công vụ.

Trên tinh thần kế thừa và phát huy những nội dung, hệ thống lí thuyết của các công trình nghiên cứu trên, tôi đã có tài liệu để khai thác, tiếp tục hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp của mình. Tuy nhiên, chưa có tài liệu nghiên cứu, khảo sát cụ thể về việc xây dựng văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, đó là nhiệm vụ nghiên cứu của bài khóa luận này.

3. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận chung của văn hóa công sở.
- Vận dụng lý luận chung để tìm hiểu chi tiết thực trạng văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. Phân tích ưu, nhược điểm về thực trạng xây dựng văn hóa công sở và sự ảnh hưởng của văn hóa công sở đến công tác tổ chức, hoạt động và điều hành quản lý của Sở.

- Đề xuất những giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện việc xây dựng và duy trì văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội nhằm nâng cao hiệu quả công vụ.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Khảo sát, tìm hiểu tình hình thực tiễn của văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội qua phiếu khảo sát, phỏng vấn và quan sát trực tiếp;

- Phân tích các số liệu điều tra, khảo sát;
- Vận dụng cơ sở lý thuyết để đánh giá kết quả điều tra, khảo sát;
- Xây dựng mô hình lý thuyết của văn hóa công sở Sở Nội vụ;
- Đề xuất giải pháp để xây dựng và hoàn thiện văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Tiến hành khảo sát về các thành tố hình thành nên văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, bao gồm: Nội quy, quy chế của cơ quan; Các chế độ chính sách của cơ quan; Về cách bài trí trụ sở công sở và nơi làm việc; Văn hóa giao tiếp và ứng xử của CBCCVC trong khi làm việc; Thời gian tác phong làm việc của CBCCVC; Trang phục làm việc của CBCCVC trong cơ quan.

- Phạm vi không gian: tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.
- Thời gian khảo sát: từ năm 2009 - 2017, lấy thời gian khảo sát từ khi Giám đốc Sở Nội vụ ban hành Quyết định số 2076/QĐ-SNV ngày 26 tháng 5 năm 2009 kèm theo Quy chế về văn hóa công sở cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội và đến nay vẫn chưa có văn bản thay thế hoặc bổ sung, sửa đổi.

6. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp sử dụng tài liệu: Đọc và phân tích các tài liệu trên sách báo, tạp chí chuyên ngành, một số luận án, giáo trình liên quan đến đề tài. Từ đó, tổng hợp, hệ thống hóa, rút ra các nhận xét, kết luận cần thiết phục vụ cho hoạt động nghiên cứu.

- Phương pháp quan sát: Tìm hiểu việc thực hiện nội quy, quy chế về

văn hóa công sở của các cán bộ, công chức Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

- Phương pháp phỏng vấn: Tác giả tiến hành phỏng vấn 2 nhóm đối tượng tiêu biểu: Nhóm 1, CBCCVC làm việc tại Sở và nhóm 2, nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi: Tác giả tiến hành lập 2 mẫu Phiếu khảo sát cho 2 nhóm đối tượng, cụ thể gồm 30 Phiếu khảo sát dành cho nhóm đối tượng là CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội (thu về 30 phiếu, số phiếu đều lợp lẹ) và 50 Phiếu khảo sát dành cho nhóm đối tượng là nhân dân, các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại cơ quan (thu về 50 phiếu, số phiếu đều hợp lẹ). Từ kết quả thu được, tác giả tiến hành tổng hợp và dùng phương pháp tính phần trăm để tính kết quả, lấy số liệu phục vụ cho bài khóa luận tốt nghiệp này.

- Phương pháp phân tích, tổng hợp: Trên cơ sở những thông tin thu thập được, phân tích, chọn lọc và tổng hợp thông tin phục vụ quá trình nghiên cứu.

7. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, nội dung bài khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về văn hóa công sở và khái quát về tổ chức - hoạt động của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Chương 2: Thực trạng công tác xây dựng văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Chương 3: Nhận xét đánh giá và đề xuất phương hướng, giải pháp nhằm xây dựng và hoàn thiện văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

PHẦN NỘI DUNG

Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ VÀ KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC - HOẠT ĐỘNG CỦA SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI

1.1. Khái niệm và vai trò của văn hóa công sở

1.1.1. Khái niệm văn hóa công sở

Khái niệm về văn hóa

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”.

Từ một quan điểm khác, văn hóa được xem là phương thức ứng xử của con người với môi trường sống (năng lực học hỏi, thích ứng và sáng tạo) nhằm tạo ra giá trị chuẩn mực, phương thức thiết chế, nhờ đó con người vận thông và phát triển. Văn hóa luôn gắn với con người, là mục đích, điều kiện hướng tới của con người. Bên cạnh đó, văn hóa cũng có thể được hiểu là tổng thể những nét riêng biệt về tinh thần và vật chất, trí tuệ và cảm xúc, quyết định tính cách của một xã hội hoặc một nhóm người.

Theo Chủ tịch Hồ Chí Minh viết năm 1943: “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 hằng ngày về mặc, ăn, ở và các phương thức sử dụng. Toàn bộ những sáng tạo và phát minh đó tức là văn hoá. Văn hoá 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”.

Khái niệm về công sở

Công sở thường được hiểu là các cơ quan hành chính Nhà nước. Là tổ chức của hệ thống bộ máy nhà nước hoặc tổ chức công ích được Nhà nước công nhận, bao gồm cán bộ, công chức được tuyển dụng, bổ nhiệm theo quy chế công chức hoặc theo thể thức hợp đồng để thực hiện công vụ nhà nước. Công sở có vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và có cơ cấu tổ chức do pháp luật quy định, được sử dụng công quyền để tổ chức công việc Nhà nước hoặc dịch vụ công vì lợi ích chung của xã hội, của cộng đồng. Hoạt động của công sở nhằm thỏa mãn các lợi ích chung của cộng đồng; về mặt hình thức tổ chức thì công sở là một tập hợp cơ cấu tổ chức, có phương tiện vật chất và con người được Nhà nước bảo trợ để thực hiện nhiệm vụ của mình; về ý nghĩa tổ chức nhà nước thì có thể coi công sở là trụ sở làm việc của cơ quan nhà nước, do Nhà nước lập ra và có thẩm quyền giải quyết công vụ. Vậy từ phân tích trên có thể hiểu: Công sở là một tổ chức thực hiện cơ chế điều hành, kiểm soát công việc hành chính, là nơi phối hợp thực hiện một nhiệm vụ được Nhà nước giao và là bộ phận hợp thành tất yếu của thiết chế bộ máy quản lý nhà nước.

Khái niệm về văn hóa công sở

Từ quan niệm chung về văn hóa đã có rất nhiều quan niệm khác nhau về văn hóa công sở. Nhìn từ góc độ chủ thể văn hóa, người ta chia văn hóa thành văn hóa cá nhân và văn hóa cộng đồng. Cộng đồng là một tập hợp người có quan hệ mật thiết với nhau trong sinh hoạt vật chất và tinh thần. 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.

Văn hóa công sở cũng được hiểu ở một khía cạnh khác đó 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, những phương tiện làm việc, đạo đức nghề nghiệp, phong cách giao tiếp ứng xử của cán bộ, nhân viên và người lao động, sự kết hợp nhuần nhuyễn giữa các yếu tố để xây dựng một môi trường công sở văn minh, lịch sự, hoạt động đúng pháp luật, hiệu quả cao.

1.1.2. Vai trò văn hóa công sở

Văn hóa bao giờ cũng gắn liền với sự phát triển, là chìa khóa của sự phát triển và tiến bộ xã hội. Tạo được tình đoàn kết và chống lại bệnh quan liêu, cửa quyền. Môi trường văn hóa công sở tốt đẹp sẽ tạo được niềm tin của cán bộ công chức với cơ quan, với nhân dân góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của công sở. Văn hóa công sở còn có vai trò to lớn trong việc xây dựng một nề nếp làm việc khoa học, kỷ cương, dân chủ và một môi trường làm việc tích cực, hiệu quả, thống nhất. Văn hóa công sở cũng có sự kế thừa và tiếp thu có chọn lọc những tính văn hóa từ bên trong và bên ngoài công sở, từ quá khứ đến tương lai giúp công sở tạo nên những chuẩn mực, tiến bộ và ngày càng hoàn thiện hơn. Hướng các cán bộ công chức đến một giá trị chung, tôn trọng những nguyên tắc, quy tắc và chuẩn mực văn hóa của công sở.

Có vai trò và tầm quan trọng đặc biệt, nó thể hiện đến chất lượng, hiệu quả khi xử lý và giải quyết mọi công việc, xây dựng lề lối làm việc khoa học của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm góp phần vào quá trình cải cách hành chính nhà nước.

Văn hóa công sở còn góp phần khơi dậy, phát huy chất lượng nhân lực, tạo được nét văn hóa riêng cho mỗi công sở, có sự đồng thuận chung của các

cá nhân trong từng nhóm, bộ phận nói riêng và trong toàn tổ chức nói chung. Nó tạo ra một môi trường làm việc khoa học, thoải mái, tạo cảm hứng, kích thích khả năng sáng tạo cho các nhân viên, cũng như các hoạt động giao lưu giữa các cá nhân, nhóm với nhau nhằm mục tiêu tăng cường sự hợp tác, trao đổi sáng kiến, kinh nghiệm...để hoàn thành nhiệm vụ, chức năng của tổ chức. Qua đó, tạo cơ hội để mỗi thành viên có thể khẳng định vị thế và thăng tiến trong tổ chức.

1.2. Các thành tố cấu thành nền văn hóa công sở

1.2.1. Nội quy, quy chế của cơ quan

Khái niệm về nội quy, quy chế

Nội quy, quy chế là những quy tắc xử sự chung được áp dụng cho một nhóm đối tượng nhất định. Nó thường gắn với nghĩa vụ, những yêu cầu mang tính chất bắt buộc tạo nên nề nếp làm việc cho cán bộ, công chức.

Nội quy là những điều quy định để đảm bảo trật tự và kỉ luật trong một tập thể, một cơ quan. Nội quy thường là quy định do nội bộ bên trong cơ quan tổ chức xã hội tự đặt ra buộc những người làm việc và tham gia vào cơ quan, tổ chức đó phải tuân theo. Nội quy thường đi vào nội dung cụ thể, chi tiết, ngắn gọn về giờ giấc làm việc, vệ sinh, nội quy ra vào cơ quan,... Hình thức thể hiện nội quy thường ở dạng bảng đóng.

Ví dụ: Nội quy vệ sinh, an toàn lao động của Công ty Đầu tư và Xây dựng Hà Nội; Nội quy lao động của Công ty Kế toán Thiên Ứng; Nội quy ra, vào cơ quan của Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải.

Quy chế là tổng thể nói chung những quy định thành chế độ để mọi người thực hiện trong những hoạt động nhất định nào đó. Quy chế là một loại văn bản quản lí hành chính nhà nước, quy định về trách nhiệm, quyền hạn, quan hệ và cách thức phối hợp giữa các cá nhân và đơn vị trong thực thi công vụ và quyết định về một số chế độ công tác cụ thể.

Ví dụ: Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan nhà nước của Thủ

tướng Chính phủ năm 2007; Quy chế hoạt động của Ban chấp hành công đoàn cơ sở Viện kiểm sát nhân dân thành phố Đà Nẵng nhiệm kỳ 2010 – 2012.

Vai trò của nội quy, quy chế

Vai trò của nội quy: Nhằm đảm bảo an ninh khu vực, tạo nề nếp làm việc có khoa học, kỷ cương và dân chủ. Rèn luyện tính tự giác của cán bộ công chức, tính chuyên nghiệp trong tác phong làm việc.

Vai trò của quy chế: Là những giới hạn để công sở xác lập các mối quan hệ trong quá trình hoạt động, giao lưu, hợp tác, thể hiện trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc trong cơ quan. Quy chế còn điều chỉnh thái độ, thói quen, hành động, tác phong làm việc của các cá nhân trong tổ chức. Quy chế là cơ sở, điều kiện để đánh giá cán bộ, công chức trong công sở, là căn cứ để họ biết được làm gì và không được làm gì tại vị trí của mình tại cơ quan, tổ chức. Hơn nữa, nó đảm bảo sự công bằng về nghĩa vụ và quyền lợi giữa các cá nhân, đơn vị theo quy định của nhà nước. Hạn chế các biểu hiện tiêu cực trong điều hành như tùy tiện lạm quyền hoặc độc đoán.

1.2.2. Môi trường làm việc và cách bài trí công sở của cơ quan

Môi trường làm việc đối với cán bộ, công chức (được tiếp cận là môi trường bên trong) bao gồm: cơ sở vật chất, tinh thần, chế độ chính sách, mối quan hệ giữa lãnh đạo đối với nhân viên và giữa nhân viên với nhân viên... trong một cơ quan, tổ chức, đơn vị.

Môi trường làm việc tốt là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của cán bộ, công chức cũng như quyết định đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị. Thực tế cho thấy không ít cơ quan, tổ chức, đơn vị có môi trường làm việc không tốt dẫn đến những hậu quả có thể nhìn thấy được như: chất lượng, hiệu quả làm việc kém; mất đoàn kết; thậm chí cán bộ, công chức có trình độ, năng lực xin thôi việc hoặc chuyển công tác...

Để xây dựng một môi trường làm việc tốt, mỗi cơ quan, tổ chức, đơn

vị, nhất là đối với người phụ trách phải xác định đây là một nhiệm vụ cần được ưu tiên hàng đầu song song với việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

Trước hết, đơn vị phải bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất như phòng làm việc, bàn, ghế, điện thoại, máy vi tính... và các văn phòng phẩm khác phục vụ cho việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Tùy theo điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị để trang bị cho cán bộ, công chức nhưng phải đảm bảo các yếu tố của một cơ quan, công sở.

Thứ hai, một nội dung hết sức quan trọng để phát huy năng lực của cán bộ, công chức là thực hiện các chế độ, chính sách theo đúng quan điểm của Đảng, chính sách của Nhà nước và pháp luật về tiền lương, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ.

Trong nội dung này cần quan tâm, chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, công chức. Cơ quan, đơn vị cần xác định đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhất trong việc xây dựng và phát triển đơn vị. Cần có quy hoạch, kế hoạch cụ thể đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức về chuyên môn, nhiệm vụ, bồi dưỡng kiến thức, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học... Thực hiện đào tạo, bồi dưỡng theo đúng yêu cầu tiêu chuẩn của mỗi chức danh, ngạch, bậc cán bộ, công chức và yêu cầu nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Thường xuyên quan tâm đến chính sách khi cử cán bộ, công chức đi học như hỗ trợ học phí, tạo điều kiện về thời gian cho cán bộ, công chức có thể vừa học vừa làm yên tâm công tác. Thông qua đào tạo, bồi dưỡng cơ quan, đơn vị có được đội ngũ cán bộ có đủ năng lực, trình độ chuyên môn, bản lĩnh chính trị để đảm đương nhiệm vụ. Bên cạnh đó, cần quan tâm đến việc thực hiện các chính sách đối với các cán bộ, công chức thuộc diện gia đình chính sách, thương binh, liệt sĩ, cán bộ, công chức là người dân tộc thiểu số... Đây là những nội dung rất nhạy cảm trong công tác cán bộ.

Thứ ba, mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên là một nội dung hết sức quan trọng đòi hỏi người lãnh đạo phải có tầm nhìn xa, trông rộng, là người công tâm, có tâm huyết với công việc, có đầu óc tổ chức để có thể xây dựng đơn vị vững mạnh. Mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên gồm nhiều nội dung, song nội dung quan trọng hơn cả là việc tổ chức, phân công, bố trí công việc hợp lý, phù hợp với trình độ chuyên môn và năng lực công tác của mỗi cán bộ, công chức, đó chính là “nghệ thuật dùng người”. Có thể nói, đội ngũ cán bộ cũng như những bộ phận trong cơ thể con người, nếu ta sắp xếp, phân công không đúng chỗ sẽ dẫn đến tình trạng hoạt động lộn xộn, không thống nhất, đưa lại những hậu quả khó lường.

Bên cạnh đó, yếu tố về tâm lý của người lãnh đạo cũng hết sức quan trọng; đòi hỏi người lãnh đạo phải biết lắng nghe, biết kìm chế trong mọi hoàn cảnh; luôn giữ được mối quan hệ mật thiết đối với nhân viên, nếu nhân viên làm việc sai thì từ từ uốn nắn tránh tình trạng bức xúc, quát mắng... tạo nên những khoảng cách không đáng có giữa nhân viên và thủ trưởng. Ngoài các yếu tố nói trên, người lãnh đạo cần có những nhận xét, đánh giá kịp thời đối với cán bộ, công chức; có khen, có chê... Nội dung đánh giá phải hết sức đúng đắn, khách quan tạo một tâm lý thoải mái, khuyến khích cán bộ, công chức cố gắng hơn nữa trong việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Ngoài ra người lãnh đạo cần quan tâm đến đời sống, hoàn cảnh của mỗi cán bộ, công chức trong đơn vị và hỗ trợ kịp thời khi có khó khăn.

Thứ tư, xây dựng một tập thể đoàn kết. Đây là một trong những nội dung hết sức quan trọng trong công tác cán bộ; có đoàn kết, thống nhất thì mới hoàn thành được nhiệm vụ chung của đơn vị. Nội dung này đòi hỏi lãnh đạo đơn vị phải thường xuyên quan tâm, tạo cho mọi người ý thức làm việc tập thể, biết quan tâm lẫn nhau cùng giúp đỡ nhau trong cuộc sống và công tác. Phát hiện những mâu thuẫn cá nhân bên trong đơn vị để kịp thời giải quyết, thường xuyên để mọi người gắn bó với nhau cùng phấn đấu.

Tóm lại, xây dựng môi trường làm việc tốt là một trong những nội dung, nhiệm vụ hàng đầu mà cơ quan, tổ chức hay đơn vị phải quan tâm thực hiện; có môi trường làm việc tốt thì mỗi cá nhân cán bộ, công chức mới có điều kiện làm việc tốt, phát huy khả năng của mình, chung sức thực hiện nhiệm vụ của đơn vị. Bên cạnh đó, cơ quan, đơn vị cần tạo những điều kiện cần thiết để cán bộ, công chức tiếp cận với môi trường bên ngoài về trình độ công nghệ, khoa học - kỹ thuật... nhằm theo kịp với tình hình kinh tế, xã hội đang ngày một phát triển.

1.2.3. Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại cơ quan

- Trang phục công sở không chỉ là quần áo, đồng phục mà còn liên quan đến đầu tóc, trang điểm, giày dép... khi đến cơ quan làm việc. Văn hóa trang phục công sở là cách thức tổ chức, sử dụng trang phục như thế nào cho văn minh, lịch sự, có bản sắc nghề nghiệp.

- Cách ăn mặc phải phù hợp với môi trường công việc cũng như điều kiện gia đình xã hội. Bên cạnh vẻ đẹp về tâm hồn thì hình thức cũng góp phần đáng kể nhằm tôn vinh vẻ đẹp và phẩm chất của một con người. Bạn đến công sở trong trang phục như thế nào thì người khác cũng có thể đoán được phần nào tính cách của bạn. Sự gọn gàng, thanh thoát, lịch lãm sẽ cho bạn sự tự tin trong giao tiếp, công việc và chiếm được cảm tình của người khác. Nhiều đơn vị có quy định về đồng phục riêng, màu sắc và kiểu dáng phù hợp với đặc trưng ngành nghề, góp phần tạo nên nét đẹp văn hóa doanh nghiệp. Một số đơn vị quy định, đồng phục chỉ mặc vào vài ngày trong tuần, những ngày còn lại cho phép mặc... tự do, miễn làm sao đẹp, hài hòa, phù hợp với thuần phong mỹ tục, tiện dụng, thoải mái khi làm việc. Tùy từng điều kiện cụ thể, mỗi người có sự lựa chọn khác nhau, không nhất thiết cứ dùng đồ đắt tiền mới là đẹp, mới là sang. Trong một tập thể cơ quan có nam có nữ, có cấp trên, cấp dưới thì chúng ta nên tìm một điểm tương đồng với tất cả mọi người, không nên quá lòe loẹt, diêm dúa hay cầu thả, luộm thuộm. Trong trang phục cũng

cần có sự thay đổi cho phù hợp với từng mùa, hợp với dáng vóc của mình, luôn tự làm mới mình trước mắt người khác nhưng vẫn giữ được nét duyên dáng, đầm thắm và lịch sự. Trang phục là một thể mạnh và cũng là một cách giao tiếp đem lại hiệu quả cao.

1.2.4. Kỹ năng giao tiếp, ứng xử cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan

Khái niệm về giao tiếp, ứng xử

Có rất nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp, mỗi tác giả đề cập đến một mặt, một khía cạnh của hoạt động giao tiếp:

- Dưới góc độ thông tin: Giao tiếp là một quá trình trao đổi, truyền đạt thông tin.

- Dưới góc độ tâm lý học: Giao tiếp là sự tác động qua lại giữa con người với con người, có nội dung là sự nhận thức và trao đổi thông tin, với sự giúp đỡ của các phương tiện khác nhau, nhằm mục đích thông báo và xây dựng mối quan hệ có lợi cho hoạt động của con người.

Tóm lại, giao tiếp là quá trình tiếp xúc tâm lý giữa những con người nhất định trong xã hội, nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, vốn sống ... tạo nên những ảnh hưởng, những tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc.

Kỹ năng giao tiếp là một trong những kỹ năng mềm cực kỳ quan trọng trong thế kỷ 21. Đó là một tập hợp những quy tắc, nghệ thuật, cách ứng xử, đối đáp được đúc rút qua kinh nghiệm thực tế hằng ngày giúp mọi người giao tiếp hiệu quả thuyết phục hơn khi áp dụng thuần thục kỹ năng giao tiếp. Có thể nói kỹ năng giao tiếp đã được nâng lên thành nghệ thuật giao tiếp bởi trong bộ kỹ năng này có rất nhiều kỹ năng nhỏ khác như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể, kỹ năng sử dụng ngôn từ, âm điệu... Để có được kỹ năng giao tiếp tốt đòi hỏi người sử dụng phải thực hành thường xuyên, áp dụng vào mọi hoàn cảnh mới có thể cải thiện tốt

kỹ năng giao tiếp của mình.

Vai trò của kỹ năng giao tiếp và ứng xử

Giao tiếp hành chính góp phần xây dựng một nền hành chính dân chủ, đem lại sự trong sạch, vững mạnh cho nền hành chính của dân, do dân và vì dân. Giao tiếp hành chính còn góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động hiệu lực và hiệu quả theo nguyên tắc Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng, xây dựng đội ngũ công chức có phẩm chất, năng lực đáp ứng yêu cầu của xây dựng và phát triển đất nước.

1.2.5. Tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan

Tác phong được định nghĩa là “lề lối và cách thức làm việc và đối xử”. Phong cách là cách thức làm việc, ứng xử có những nét riêng, tạo nên đặc trưng của một chủ thể. Xã hội Việt Nam đang tồn tại tác phong tốt và tác phong xấu. Tác phong xấu là làm việc đại khái, tùy tiện, luộm thuộm, cầu thả, thiếu trật tự và kỷ luật; nói năng thô tục... thiếu văn hóa. Tác phong đẹp là sản phẩm của một nền văn hóa của tổ chức mạnh, môi trường làm việc văn minh và người lãnh đạo có tâm, có tài. Nhìn chung, tác phong làm việc và sinh hoạt của nhân viên là sản phẩm của môi trường tổ chức. Tác phong và phong cách tốt, nhất là từ phía người lãnh đạo có tác dụng truyền cảm hứng, cổ vũ cho sự phát triển con người và văn hóa tổ chức. Một khi tác phong tốt đã trở thành quy tắc ứng xử, cách thức và lề lối làm việc, sinh hoạt chung của tổ chức, thì sẽ trở thành tài sản và động lực giúp tổ chức đó hoạt động hiệu quả và phát triển bền vững.

Biểu hiện tập trung tác phong tốt của các tổ chức công, các đơn vị sự nghiệp và doanh nghiệp là tác phong làm việc chuyên nghiệp. Đó là sản phẩm của quản trị doanh nghiệp, tổ chức hiện đại với các tiêu chí làm việc có tinh thần, thái độ, kiến thức và kỹ năng đạt chuẩn của công việc mà nghề nghiệp

đòi hỏi. Mục tiêu, đầu ra của tác phong chuyên nghiệp là đạt kết quả làm việc với hiệu suất cao, đúng kế hoạch hay hợp đồng, chất lượng đảm bảo, tuân thủ pháp luật và các quy chuẩn, có đạo đức nghề nghiệp, thỏa mãn yêu cầu của khách hàng...

Tác phong không chỉ thể hiện ở nơi làm việc mà còn ở nơi sinh hoạt, nên tính chuyên nghiệp cũng cần có trong việc tổ chức, quản lý các hoạt động tập thể như văn nghệ, thể thao, teambuilding... tạo nên phong cách của văn hóa tổ chức. Thiếu tính chuyên nghiệp trong tác phong và phong cách làm việc, sinh hoạt của mình, tổ chức sẽ hoạt động thiếu hiệu quả, ổn định và nề nếp cần thiết. Tác phong chuyên nghiệp là điều kiện tạo nên sự thành công của mỗi người. Tác phong chuyên nghiệp có những đặc điểm chung, riêng, chịu sự chi phối của nghề nghiệp và văn hóa tổ chức, theo công việc và chức danh cụ thể, thậm chí còn phải căn cứ vào đặc điểm thể chất và sở trường, sở đoản của mỗi người. Vì vậy để xây dựng tác phong chuyên nghiệp cho các cán bộ, công chức và viên chức cần đạt được một số tiêu chí sau đây:

- + Tuân thủ luật pháp, kỷ luật lao động và các quy chế của đơn vị.
- + Tinh thần hợp tác tốt, ứng xử thân thiện, đoàn kết với mọi người.
- + Không ngừng học hỏi và cầu tiến bộ, phát huy năng lực sáng tạo trong công việc.
- + Có thái độ coi trọng thời gian, làm việc theo kế hoạch, đảm bảo đúng giờ.
- + Đảm bảo sự an toàn, gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ nơi làm việc và nơi sinh hoạt.
- + Ứng xử, giao tiếp với mọi người lịch sự, văn minh; không quan liêu, những nhieu với nhân dân.
- + Coi trọng danh dự cá nhân, đạo đức nghề nghiệp và các giá trị chuẩn mực của cơ quan, tổ chức.
- + Tác phong không phải là tố chất tự nhiên mà là sản phẩm của quá trình trải nghiệm, rèn luyện và học tập trong môi trường làm việc.

+ Tác phong chuyên nghiệp là điều kiện cần cho sự tiến bộ và thành công, thành đạt của mỗi con người. Tác phong chuyên nghiệp chính là sự tổng kết, tạo dựng và là tinh hoa của khung năng lực mỗi cá nhân, trở thành các hành vi tự nhiên và thói quen trong giải quyết công việc, sao cho đạt hiệu quả, năng suất và chất lượng cao. Khi có tác phong chuyên nghiệp, bạn sẽ có được tín nhiệm từ cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng, đối tác... Đến khi bạn có phong cách đẹp bạn sẽ trở thành người có khả năng gây ảnh hưởng tích cực với xã hội, là người có tố chất lãnh đạo. Chính vì vậy, mỗi người cần bắt đầu sớm và không bao giờ từ bỏ việc tự xây dựng tác phong, phong cách làm việc chuyên nghiệp của mình.

1.3. Khái quát về tổ chức và hoạt động của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

1.3.1. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn

➤ Vị trí, chức năng:

Sở Nội vụ thành phố Hà Nội là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, cơ chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố quản lý nhà nước về:

- Tổ chức bộ máy; vị trí việc làm; biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính; vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn; những người hoạt động không chuyên trách ở xã, phường, thị trấn; tổ chức hội, phi chính phủ; văn thư, lưu trữ nhà nước; tôn giáo; thi đua – khen thưởng và công tác thanh niên.

- Sở Nội vụ có tư cách pháp nhân, có con dấu và tài khoản riêng; chấp hành sự lãnh đạo, quản lý về tổ chức và hoạt động của UBND Thành phố về

tổ chức biên chế và hoạt động; đồng thời chấp hành sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Nội vụ.

➤ *Nhiệm vụ, quyền hạn:*

- Trình UBND và Chủ tịch UBND Thành phố dự thảo các quyết định; quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 05 năm, hàng năm; các đề án, dự án và chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính về ngành, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Nội vụ trên địa bàn Thành phố.

- Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án, chương trình đã được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, kiểm tra, phổ biến, giáo dục, theo dõi thi hành pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao.

- Về tổ chức bộ máy: Trình UBND Thành phố quyết định việc phân cấp quản lý tổ chức bộ máy đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND Thành phố, UBND quận, huyện, thị xã. Trình UBND Thành phố đề án thành lập, sáp nhập, chia tách, giải thể các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố, UBND quận, huyện, thị xã để trình cấp có thẩm quyền quyết định theo quy định. Trình UBND Thành phố ban hành văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ.

- Về quản lý, sử dụng biên chế công chức, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập: Thẩm định, trình UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố kế hoạch biên chế công chức, kế hoạch số lượng người làm việc hàng năm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thẩm quyền quản lý của UBND Thành phố để UBND Thành phố trình Bộ Nội vụ theo quy định. Giúp UBND và Chủ tịch UBND Thành phố trình HĐND Thành phố quyết định tổng biên chế công chức trong các cơ quan của HĐND, UBND, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND Thành phố, UBND quận,

huyện, thị xã trong phạm vi biên chế công chức được Bộ Nội vụ giao.

- Về quản lý vị trí việc làm, cơ cấu ngạch công chức, cơ cấu chức danh nghề nghiệp viên chức (gọi chung là cơ cấu chức danh công chức, viên chức): Trình UBND Thành phố ban hành văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc Thành phố quản lý xây dựng đề án vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức hoặc đề án điều chỉnh vị trí việc làm, cơ cấu chức danh công chức, viên chức theo quy định;

- Về tổ chức chính quyền: Hướng dẫn tổ chức và hoạt động của các cơ quan thuộc bộ máy chính quyền địa phương các cấp trên địa bàn theo quy định của pháp luật; Tham mưu, giúp UBND Thành phố trong việc tổ chức và hướng dẫn công tác bầu cử đại biểu Quốc hội và bầu cử đại biểu HĐND các cấp.

- Về công tác địa giới hành chính và phân loại đơn vị hành chính: Tham mưu, giúp UBND Thành phố thực hiện công tác quản lý địa giới hành chính trên địa bàn theo quy định của pháp luật và theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Thẩm định, trình UBND và Chủ tịch UBND Thành phố các đề án, văn bản liên quan đến việc thành lập, giải thể, nhập, chia, điều chỉnh địa giới đơn vị hành chính, đổi tên đơn vị hành chính, phân loại đơn vị hành chính trong địa bàn Thành phố để UBND Thành phố trình cấp có thẩm quyền quyết định, hoặc để Chủ tịch UBND Thành phố quyết định theo quy định của pháp luật.

- Về cán bộ, công chức, viên chức; cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở xã, phường, thị trấn: Trình UBND Thành phố ban hành các văn bản về tuyển dụng, sử dụng và quản lý đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn theo quy định của pháp luật; tham mưu, giúp UBND Thành phố ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản về quản lý và sử dụng những người hoạt động không chuyên trách ở xã, phường,

thị trấn theo quy định của pháp luật; Thực hiện một số chế độ, chính sách đối với cán bộ.

- Về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn (trong khoản này gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức): Trình UBND Thành phố ban hành chế độ, chính sách khuyến khích cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố học tập để nâng cao trình độ, năng lực công tác. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trình UBND Thành phố quyết định việc bố trí, phân bổ kinh phí đối với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố theo quy định.

- Về thực hiện chế độ, chính sách tiền lương: Tổng hợp danh sách, hồ sơ, trình Chủ tịch UBND Thành phố có văn bản đề nghị Bộ Nội vụ cho ý kiến thống nhất trước khi ký quyết định nâng bậc lương trước thời hạn đối với cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố xếp lương ở ngạch chuyên viên cao cấp và các ngạch, chức danh tương đương ngạch chuyên viên cao cấp theo quy định;

- Về cải cách hành chính; cải cách chế độ công vụ, công chức: Trình UBND và Chủ tịch UBND Thành phố lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai công tác cải cách hành chính của Thành phố theo các nghị quyết, chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của Chính phủ, Thành ủy và HĐND Thành phố;

- Về công tác tổ chức hội; quỹ xã hội, quỹ từ thiện (gọi chung là quỹ): Thẩm định, trình Chủ tịch UBND Thành phố cấp giấy phép thành lập và công nhận điều lệ, cho phép hợp nhất, sáp nhập, chia, tách, giải thể, đổi tên, đình chỉ, tạm đình chỉ hoạt động, cho phép quỹ hoạt động trở lại sau khi bị tạm đình chỉ, công nhận quỹ đủ điều kiện hoạt động, công nhận thành viên Hội đồng quản lý quỹ, cho phép thay đổi hoặc cấp lại giấy phép thành lập, thu hồi giấy phép thành lập, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với quỹ có phạm vi hoạt động trong Thành phố và quỹ có tổ chức, cá nhân nước ngoài góp tài sản để thành lập, hoạt động trong phạm vi quận, huyện, thị xã; xã, phường, thị trấn.

- Về công tác văn thư, lưu trữ: Tham mưu, giúp UBND Thành phố ban hành và hướng dẫn thực hiện các chế độ, quy định về công tác văn thư, lưu trữ theo quy định của pháp luật. Tham mưu, giúp UBND Thành phố về công tác quản lý lưu trữ thông tin số trong các cơ quan, đơn vị nhà nước trên địa bàn Thành phố theo quy định của pháp luật. Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Danh mục tài liệu hết giá trị của Lưu trữ lịch sử của Thành phố, quyết định hủy tài liệu hết giá trị tại Lưu trữ lịch sử của Thành phố theo quy định của pháp luật.

- Về công tác tôn giáo: Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về tôn giáo đối với cán bộ, công chức, viên chức và tín đồ, chức sắc, chức việc, nhà tu hành, nhân sỹ các tôn giáo trong phạm vi quản lý của Thành phố.

- Về công tác thi đua, khen thưởng: Tham mưu, giúp UBND, Chủ tịch UBND Thành phố và Hội đồng thi đua - khen thưởng Thành phố tổ chức các phong trào thi đua; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, thị xã, UBND xã, phường, thị trấn, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị chính trị-xã hội và các tổ chức kinh tế thực hiện các phong trào thi đua và chính sách khen thưởng của Đảng, Nhà nước trên địa bàn Thành phố. Chủ trì, phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội ở địa phương và các cơ quan thông tin đại chúng phát hiện, tuyên truyền và nhân rộng các điển hình tiên tiến.

- Về công tác thanh niên: Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành và các cơ quan, tổ chức có liên quan của Thành phố trong việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật cho thanh niên, trong việc thực hiện cơ chế, chính sách đối với thanh niên và công tác thanh niên theo quy định; giải quyết những vấn đề quan trọng, liên ngành về thanh niên và công tác thanh niên.

- Về công tác doanh nghiệp nhà nước thuộc Thành phố: Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các doanh nghiệp nhà nước thuộc Thành phố trong việc

thực hiện các quyết định của Thành phố về công tác tổ chức bộ máy, lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp.

- Thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến công tác nội vụ theo quy định của pháp luật và theo sự phân công hoặc ủy quyền của UBND Thành phố; thực hiện các quy định về phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, các quy định về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; xử lý theo thẩm quyền các vi phạm pháp luật, hoặc tham mưu cho cấp có thẩm quyền xử lý các vi phạm pháp luật trên các lĩnh vực công tác được giao theo quy định của pháp luật.

1.3.2. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ gồm có: Ban Giám đốc và 07 phòng, 03 ban tham mưu giúp việc. (Sơ đồ phân phụ lục I)

- Ban Giám đốc

Giám đốc Sở : Đ/c Trần Huy Sáng

Phó Giám đốc Sở : Đ/c Nguyễn Thị Thùy

Phó Giám đốc Sở : Đ/c Nguyễn Đình Hoa

Phó Giám đốc Sở : Đ/c Lê Văn Cửu (*kiêm Trưởng Ban tôn giáo*)

Phó Giám đốc Sở : Đ/c Phùng Minh Sơn (*kiêm Trưởng Ban thi đua khen thưởng*)

- Các phòng ban chuyên môn thuộc Sở

Giúp việc cho Giám đốc và các phó giám đốc sở có 07 phòng, 03 ban chuyên môn trực thuộc Sở, thực hiện chức năng nhiệm vụ theo quy định hoạt động của Sở.

- 07 phòng chuyên môn của Sở Nội vụ:

- Văn phòng sở;
- Phòng Cải cách hành chính;
- Phòng Xây dựng chính quyền;
- Phòng Công chức, viên chức;

- Phòng Tổ chức biên chế;
- Phòng Tổ chức phi chính phủ và công tác thanh niên;
- Phòng Thanh tra sở;
- 03 ban chuyên môn của Sở Nội vụ:
 - Ban Tôn giáo;
 - Ban Thi đua – khen thưởng;
 - Chi cục Văn thư – lưu trữ.

Chương 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI.

2.1. Thực trạng về việc xây dựng và thực hiện nội quy, quy chế của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Nội quy có vai trò đảm bảo an ninh khu vực, tạo nề nếp làm việc có khoa học, kỷ cương và dân chủ và giúp rèn luyện tính tự giác của của cán bộ công chức, tính chuyên nghiệp trong tác phong làm việc. Quy chế là những giới hạn để công sở xác lập các mối quan hệ trong quá trình hoạt động, giao lưu, hợp tác, thể hiện trách nhiệm của cán bộ, công chức làm việc trong cơ quan; Điều chỉnh thái độ, thói quen, hành động, tác phong làm việc của các cá nhân trong tổ chức; Quy chế còn là cơ sở, điều kiện để đánh giá cán bộ, công chức trong công sở, là căn cứ để họ biết được làm gì và không được làm gì tại vị trí của mình tại cơ quan, tổ chức; Nhằm đảm bảo sự công bằng về nghĩa vụ và quyền lợi giữa các cá nhân, đơn vị theo quy định của nhà nước; Hạn chế các biểu hiện tiêu cực trong điều hành như tùy tiện lạm quyền hoặc độc đoán. Nhận thấy vai trò quan trọng của nội quy, quy chế đối với hoạt động của cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đã xây dựng và ban hành các nội quy, quy chế phục vụ cho quá trình tổ chức và hoạt động của cơ quan:

Nội quy cơ quan kèm theo Quyết định số 7860/QĐ-SNV ngày 29 tháng 8 năm 2016 của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. Trong nội quy đã nêu rõ ràng và cụ thể về thời gian làm việc cũng như các quy định đối với cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. (Xem Hình ảnh 3.4 tại Phụ lục 3)

Nội quy tiếp công dân tại cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội ban hành kèm theo Quyết định số 9129/QĐ-SNV ngày 2 tháng 11 năm 2015 của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. (Xem Hình ảnh 3.5 tại Phụ lục 3)

Nội quy ra, vào cơ quan và tiếp khách: Trước cổng Sở Nội vụ đã treo

tầm bảng nội quy ra, vào cơ quan nêu rõ ràng và cụ thể: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại trụ sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội khi ra, vào cơ quan phải xuống xe, tắt máy. Nhân viên bảo vệ của cơ quan có trách nhiệm bố trí khu vực để phương tiện giao thông của cán bộ, công chức, viên chức và của người đến giao dịch, làm việc và không thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc. Đối với khách mời đến làm việc tại trụ sở cơ quan của Sở phải xuất trình giấy mời, giấy triệu tập đến làm việc và tùy từng trường hợp cụ thể phải xuất trình giấy tờ tùy thân theo yêu cầu của bộ phận thường trực cơ quan. Khách đến liên hệ công tác hoặc gặp người nhà phải xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu cho bộ phận thường trực và đợi người đón. Đối với nội quy này, được thực hiện khá nghiêm ngặt và chặt chẽ ngay tại bộ phận thường trực, bảo vệ của Sở. Trong trường hợp đơn vị chủ trì các cuộc họp có sự tham gia của đại biểu bên ngoài phối hợp với văn phòng, cử người đón khách tại bộ phận thường trực cơ quan. Cán bộ, công chức làm việc tại trụ sở cơ quan Sở không được tùy tiện đưa khách hoặc người nhà vào trụ sở cơ quan; trường hợp có khách đến liên hệ công tác cần hướng dẫn khách của mình hoặc của phòng mình chấp hành nội quy công sở; không để khách làm ảnh hưởng đến hoạt động của cán bộ, công chức khác trong cơ quan.

Quy chế về văn hóa công sở: Nghi thức nhà nước và giao tiếp của Sở đã được trình bày quy định cụ thể tại Quy chế Văn hóa công sở cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội ban hành kèm theo Quyết định số 2076/QĐ-SNV ngày 26 tháng 5 năm 2009 của Giám đốc Sở Nội vụ. Trong quá trình xây dựng quy chế văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, lãnh đạo Sở đã căn cứ vào quy định của pháp luật: Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 2 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước; vào môi trường chung của cơ quan, dựa trên sự đóng góp ý kiến, tư tưởng, quan điểm và phản hồi của

các CBCCVC đang công tác tại cơ quan để xây dựng và hoàn thiện văn bản một cách kịp thời và hài hòa nhất. Trong quy chế bao gồm 4 chương trong đó ngoài Chương I: Những quy định chung và Chương IV: Tổ chức thực hiện thì Chương II, Chương III quy định rõ ràng và cụ thể về trang phục, lễ phục, bài trí công sở, thời gian làm việc, hội họp, chế độ ra vào cơ quan, tiếp khách đến liên hệ công tác, quản lý phương tiện giao thông trong trụ sở cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. Quy chế này áp dụng đối với toàn thể cán bộ, công chức, lao động hợp đồng dài hạn trong chỉ tiêu biên chế, lao động hợp đồng 68 (CBCC) đang làm việc tại trụ sở cơ quan Sở Nội vụ; các cá nhân đến liên hệ công tác. Qua những quy định trong quy chế văn hóa công sở của cơ quan thấy được sự tiến bộ, văn minh, hiện đại, chuyên nghiệp được thể hiện ở các lĩnh vực nhằm góp phần tạo nên nề nếp làm việc khoa học có kỷ cương, dân chủ tạo được sự đoàn kết và đặc biệt là chống bệnh quan liêu, cửa quyền. Mục đích ban hành của quy chế là để đảm bảo tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của cơ quan Sở, xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của cán bộ, công chức cơ quan Sở trong hoạt động công vụ, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có văn hóa, có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành nhiệm vụ được giao. Môi trường văn hóa công sở tốt đẹp sẽ tạo được niềm tin cho cán bộ, công chức, viên chức với cơ quan, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm, hoàn thiện bản thân và phát huy hết năng lực, khuyến khích họ hăng say với công việc, mọi nhân viên đều thấy rõ trách nhiệm của mình và luôn tự nguyện làm tròn nhiệm vụ, hoàn thành tốt phần việc được giao.

Qua quá trình khảo sát các CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội về vấn đề văn hóa công sở tại cơ quan, tôi nhận được kết quả như sau:

Bảng 2.1. Bảng kết quả khảo sát câu hỏi 1 trong Phiếu khảo sát “Việc thực hiện văn hóa công sở của các cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội”.

Câu 1: Anh/chị đã nắm rõ nội dung của các nội quy, quy chế tại cơ quan mình làm việc?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Thông suốt, rõ ràng	30	100
Một số nội dung còn chưa rõ	0	0
Chưa hiểu rõ	0	0

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Sở Nội vụ Hà Nội đã hiểu rõ và thông suốt nội dung của quy chế văn hóa công sở tại cơ quan mình làm việc chiếm 100%. Do nhận thấy được tầm quan trọng của văn hóa công sở nên lãnh đạo Sở đã xây dựng sau đó triển khai cụ thể hóa, phổ biến, hướng dẫn đến toàn bộ CBCCVN về nội dung của nội quy, quy chế và tổ chức thực hiện trong ngành, đơn vị của mình.

Bảng 2.2. Bảng kết quả khảo sát câu hỏi 2 trong Phiếu khảo sát I.

Câu 2: Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về chất lượng của các văn bản như nội quy, quy định, quy chế về văn hóa công sở tại cơ quan đang công tác?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Yếu, kém	0	0
Trung bình	0	0
Khá	6	20
Tốt	24	80

Theo như số liệu thu được ở bảng trên cho thấy chất lượng của những văn bản về nội quy, quy chế về văn hóa công sở tại cơ quan được đánh giá tốt

chiếm 80% và khá chiếm 20%, yếu, kém và trung bình chiếm 0%. Như vậy, với kết quả khảo sát thu được, ta nhận thấy rằng, nội dung trong quy chế đã nêu rõ hầu hết và đầy đủ, kịp thời các quy định về trang phục, lễ phục, bài trí công sở, thời gian làm việc, hội họp, chế độ ra vào cơ quan, tiếp khách đến liên hệ công tác, quản lý phương tiện giao thông,...Tuy nhiên vẫn còn 20% phiếu đánh giá của các CBCCVC cho rằng chất lượng của nội quy, quy chế còn ở mức khá và đưa ra ý kiến đóng góp là do quy chế chỉ mới đưa ra giả thiết quy định về những điều phải làm, điều không được làm mà chưa nêu rõ chế tài khen thưởng và xử lý cho từng trường hợp vi phạm.

2.2. Thực trạng về việc thực hiện các chế độ chính sách của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Sở Nội vụ là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có chức năng tham mưu, giúp UBND cấp tỉnh quản lý nhà nước về xây dựng chính quyền, công tác tổ chức bộ máy, quản lý biên chế, tiền lương, công chức công vụ,...Để thực hiện và hoàn thành tốt các nhiệm vụ quan trọng, khó khăn đó là do có sự phối hợp, chỉ đạo và không ngừng nỗ lực, cố gắng của ban lãnh đạo cùng với toàn bộ các CBCCVC đang làm việc và công tác tại đây. Sở Nội vụ Hà Nội luôn coi trọng và lấy con người làm gốc, là trung tâm, vốn quý, tài sản lớn nhất hay yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của tổ chức. Do đó, Sở luôn quan tâm đến việc xây dựng môi trường làm việc cùng những chính sách chế độ ưu đãi nhất nhằm tạo điều kiện về vật chất cũng như tinh thần cho nhân viên chuyên tâm làm việc và cống hiến.

2.2.1. Chính sách tiền lương

Sở Nội vụ thành phố Hà Nội thực hiện nghiêm chỉnh theo các văn bản quy phạm pháp luật về chính sách tiền lương cho các CBCCVC như:

+ Nghị định số: 204/2004/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm 2004, Nghị định của Chính phủ về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang;

+ Nghị định số 14/2012/NĐ-CP ngày 07 tháng 03 năm 2012, Nghị định của Chính phủ sửa đổi Điều 7 Nghị định 204/2004/NĐ-CP về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công, viên chức và lực lượng vũ trang và Mục I Bảng phụ cấp chức vụ lãnh đạo (bầu cử, bổ nhiệm) trong cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp của Nhà nước; cơ quan, đơn vị thuộc Quân đội và Công an nhân dân;

+ Nghị định số 47/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 04 năm 2017, Nghị định của Chính phủ về mức lương cơ sở đối với cán bộ công viên chức lực lượng vũ trang;

+ Thông tư số 02/2017/TT-BNV ngày 12 tháng 5 năm 2017, Thông tư của Bộ Nội vụ hướng dẫn thực hiện mức lương cơ sở đối với các đối tượng hưởng lương, phụ cấp trong các cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập của đảng, nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội và hội.

Người lao động được hưởng lương ngay từ những ngày đầu thử việc tại cơ quan và tối thiểu không thấp hơn mức lương của nhà nước quy định là 80%. Tiền lương bao gồm mức lương theo công việc hoặc chức danh, phụ cấp lương và các khoản bổ sung khác.

Cơ quan có chính sách phụ cấp lương đó là các trường hợp CBCCVVC phải đi công tác xa thường xuyên, công việc trong tháng phát sinh nhiều việc. Ví dụ chế độ trả lương đối với cán bộ, công chức, viên chức được cử đi học nước ngoài áp dụng quy định tại khoản 4, Điều 8 Nghị định 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 của Chính phủ về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang: “Cán bộ, công chức, viên chức trong biên chế trả lương của cơ quan, đơn vị và các đối tượng hưởng lương thuộc lực lượng vũ trang được cử đi công tác, làm việc, học tập ở nước ngoài từ 30 ngày liên tục trở lên hưởng sinh hoạt phí do Nhà nước đài thọ hoặc hưởng lương, hưởng sinh hoạt phí do nước ngoài, tổ chức quốc tế đài thọ thì trong thời gian ở nước ngoài được hưởng 40% mức lương hiện hưởng cộng phụ cấp

chức vụ lãnh đạo và phụ cấp thâm niên vượt khung (nếu có)”. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử đi học tập ở trong nước nhưng vẫn thuộc biên chế trả lương của cơ quan, đơn vị cử đi học, thì trong thời gian được cử đi học được hưởng 100% mức lương hiện hưởng cộng phụ cấp chức vụ lãnh đạo và phụ cấp thâm niên vượt khung (nếu có).

Ngoài tiền lương, phụ cấp lương, Sở Nội vụ Hà Nội còn có các chế độ và phúc lợi khác như: Có quỹ Thi đua - Khen thưởng, tiền thưởng cho các ngày nghỉ lễ, tết dương lịch, tết nguyên đán, các khoản hỗ trợ tiền ăn trưa, xăng xe, điện thoại, đi lại,... Các quỹ công đoàn hỗ trợ khi các CBCCVC trong các dịp tổ chức sinh nhật, kết hôn, trợ cấp cho người gặp hoàn cảnh khó khăn khi có người nhà mất, tai nạn, bệnh tật và nhiều các khoản hỗ trợ, trợ cấp khác.

Bảng 2.3. Bảng kết quả khảo sát câu hỏi 3 trong Phiếu khảo sát I

Câu 3: Anh/chị có hài lòng với mức lương, thưởng và các khoản phụ cấp mà mình nhận được không?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Hài lòng	28	93,3
Chưa hài lòng	2	6,7

Kết quả của bảng khảo sát trên cho thấy 93,3% CBCCVC đã hài lòng, cảm thấy xứng đáng, phù hợp với công sức họ cống hiến cho công việc, đảm bảo đời sống cá nhân và còn số ít là 6,7% chưa hài lòng với chính sách tiền lương, thưởng và các khoản phụ cấp mà mình nhận được. Qua tìm hiểu nguyên nhân, đó là do một số người lao động đang làm việc theo chế độ hợp đồng nên mức lương, thưởng và phụ cấp tương đối thấp, mặc dù họ đã có thâm niên cao nhưng vẫn chưa được tăng lương hoặc tăng không đáng kể.

2.2.2. Chế độ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp

Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan đều được tham gia bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp. Sở Nội vụ thành phố Hà Nội có trách nhiệm lập hồ sơ để người lao động được cấp sổ bảo hiểm xã hội, đóng, hưởng bảo hiểm xã hội theo quy định của pháp luật: Luật Bảo hiểm xã hội số 76/2006/QH11. Tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho CBCCVV và người lao động trong toàn cơ quan. Sở phải luôn phối hợp với cơ quan bảo hiểm xã hội trả sổ bảo hiểm xã hội cho người lao động, xác nhận thời gian đóng bảo hiểm xã hội khi người lao động chấm dứt hợp đồng lao động, hợp đồng làm việc hoặc thôi việc theo quy định của pháp luật.

2.2.3. Chế độ nghỉ phép

Chế độ nghỉ phép của CBCCVV Sở Nội vụ thành phố Hà Nội thực hiện theo quy định của Luật cán bộ, công chức 2008. Theo Điều 13. Quyền của cán bộ, công chức về nghỉ ngơi: Cán bộ, công chức được nghỉ hàng năm, nghỉ lễ, nghỉ để giải quyết việc riêng theo quy định của pháp luật về lao động. Các CBCCVV khi làm việc chính thức sẽ được nghỉ 12 ngày phép trên 1 năm. Trong trường hợp do yêu cầu nhiệm vụ, cán bộ, công chức không sử dụng hoặc sử dụng không hết số ngày nghỉ hàng năm thì ngoài tiền lương còn được thanh toán thêm một khoản tiền bằng tiền lương cho những ngày không nghỉ.

2.2.4. Chế độ phụ cấp thai sản

Sở Nội vụ Hà Nội luôn đảm bảo chế độ chăm sóc y tế ban đầu cho toàn bộ các CBCCVV, thực hiện tốt chế độ thai sản đối với người nhân viên nữ. Khi người lao động nữ nghỉ thai sản thì sẽ được cơ quan bảo hiểm xã hội chi trả các khoản trợ cấp thai sản. Đối với nhân viên nữ khi sinh con được nghỉ việc hưởng chế độ thai sản trước và sau khi sinh con là 06 tháng, mức hưởng bằng 100% mức bình quân tiền lương, tiền công tháng đóng bảo hiểm xã hội của sáu tháng liền kề trước khi nghỉ việc. Thời gian nghỉ chế độ thai sản trước khi sinh không quá 02 tháng. Lao động nam đang đóng bảo hiểm xã hội khi

vợ sinh con được nghỉ việc hưởng chế độ thai sản như sau: 05 ngày làm việc; 07 ngày làm việc khi vợ sinh con phải phẫu thuật, sinh con dưới 32 tuần tuổi. Trường hợp vợ sinh đôi thì được nghỉ 10 ngày làm việc, từ sinh ba trở lên thì cứ thêm mỗi con được nghỉ thêm 03 ngày làm việc. Trường hợp vợ sinh đôi trở lên mà phải phẫu thuật thì được nghỉ 14 ngày làm việc. Thời gian nghỉ việc hưởng chế độ thai sản quy định được tính trong khoảng thời gian 30 ngày đầu kể từ ngày vợ sinh con.”

2.2.5. Chính sách tuyển dụng

Sở Nội vụ thành phố Hà Nội căn cứ tuyển dụng: Việc tuyển dụng công chức phải căn cứ vào yêu cầu nhiệm vụ, vị trí việc làm và chỉ tiêu biên chế. Còn theo Luật Viên chức thì việc tuyển dụng viên chức phải căn cứ vào nhu cầu công việc, vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và quỹ tiền lương của đơn vị sự nghiệp công lập.

Hình thức tuyển dụng:

- Viên chức được thực hiện thông qua thi tuyển hoặc xét tuyển. Sau khi có quyết định tuyển dụng, viên chức phải thực hiện ký hợp đồng làm việc lần đầu nếu được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao theo thời hạn hợp đồng thì được xem xét bổ nhiệm chính thức vào chức danh nghề nghiệp tương ứng với vị trí việc làm của viên chức theo quy định và phải thực hiện ký hợp đồng.

- Trong khi đó, theo Luật Cán bộ, công chức, hình thức tuyển dụng công chức được thực hiện chặt chẽ hơn và bắt buộc phải thông qua thi tuyển (trừ trường hợp được xét tuyển với điều kiện người đó có đủ điều kiện về sức khỏe, văn bằng, độ tuổi, cam kết tình nguyện làm việc từ 5 năm trở lên ở miền núi, vùng kinh tế đặc biệt khó khăn... có thể được tuyển dụng thông qua xét tuyển). Và sau khi có Quyết định tuyển dụng của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền công chức chỉ thực hiện việc tập sự theo nội dung Quyết định tuyển dụng nếu được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao thì được xem xét

bổ nhiệm chính thức vào một ngạch bậc của công chức theo quy định.

Công chức được phân chia theo “ngạch”, còn viên chức thì không được phân thành ngạch như ngạch chuyên viên, cán sự,... mà được phân theo chức danh nghề nghiệp. Chức danh nghề nghiệp thể hiện trình độ và năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của viên chức trong từng lĩnh vực nghề nghiệp. Chức danh nghề nghiệp được bổ nhiệm cho viên chức theo các nguyên tắc: làm việc ở vị trí việc làm nào thì bổ nhiệm vào chức danh nghề nghiệp tương ứng với vị trí việc làm đó, người được bổ nhiệm phải đủ tiêu chuẩn của chức danh nghề nghiệp. Việc thay đổi chức danh nghề nghiệp đối với viên chức được thực hiện thông qua thi hoặc xét.

Điều kiện tham gia dự tuyển: Tiêu chuẩn chung cho người tham gia dự tuyển của công chức và viên chức và Sở Nội vụ thành phố Hà Nội là có quốc tịch Việt Nam, có đơn đăng ký dự tuyển, có lý lịch rõ ràng, có văn bằng chứng chỉ phù hợp, có đủ sức khỏe để thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ được giao.

Thông qua quá trình phỏng vấn lấy ý kiến nhận xét của đội ngũ CBCCVC đang làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cho biết quy trình tuyển dụng được diễn ra theo đúng kế hoạch và quy định của Sở. Nội dung thi sát hạch dành cho những đối tượng dự thi bao gồm kiến thức chung về công vụ, công chức: Khái niệm cán bộ công chức, phân định cán bộ với công chức; Nghĩa vụ và quyền của cán bộ, công chức; Đạo đức, văn hóa giao tiếp của cán bộ công chức;...Kiến thức quản lý nhà nước chuyên ngành về chức năng, nhiệm vụ của cơ quan; Kiến thức quản lý nhà nước về lĩnh vực của phòng chuyên môn dự kiến phân công nhiệm vụ cho thí sinh dự sát hạch; Luật, các nghị định của Chính phủ, Thông tư của Bộ chuyên ngành và văn bản của Thành phố về lĩnh vực chuyên môn; Vận dụng kiến thức chung và kiến thức quản lý nhà nước chuyên ngành vào thực tiễn công tác ở vị trí được tiếp nhận; Kỹ năng thuyết trình, tổng hợp và soạn thảo văn bản. Quá trình thi tuyển được

giám sát hoàn toàn chặt chẽ, công khai và minh bạch để tránh xảy ra tình trạng quan liêu, yếu tố quen biết, người nhà. Thời hạn thông báo kết quả tuyển dụng công chức, viên chức của Sở Nội vụ được thực hiện theo Điều 17 Nghị định 24/2010/NĐ-CP có quy định về việc thông báo kết quả tuyển dụng công chức đó là trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả thi tuyển hoặc xét tuyển của Hội đồng tuyển dụng, cơ quan có thẩm quyền tuyển dụng công chức phải niêm yết công khai kết quả thi tuyển hoặc xét tuyển, danh sách dự kiến người trúng tuyển tại trụ sở làm việc và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền tuyển dụng công chức; gửi thông báo kết quả thi tuyển hoặc xét tuyển bằng văn bản tới người dự tuyển theo địa chỉ mà người dự tuyển đã đăng ký. Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày niêm yết công khai kết quả thi tuyển hoặc xét tuyển, người dự tuyển có quyền gửi đơn đề nghị phúc khảo kết quả thi tuyển hoặc xét tuyển. Người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền tuyển dụng công chức có trách nhiệm tổ chức chấm phúc khảo trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày hết thời hạn nhận đơn phúc khảo theo quy định.

2.2.6. Chính sách đào tạo bồi dưỡng

Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, cập nhật những kiến thức cần thiết về quản lý nhà nước, cải cách hành chính, kiến thức về hội nhập và kỹ năng thực thi công việc để phục vụ yêu cầu của công dân, tổ chức ngày càng tốt hơn. Thông qua đó, giúp họ nâng cao năng lực thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm được giao, đồng thời hoàn thiện các tiêu chuẩn của ngạch và của từng vị trí chức danh đang đảm nhiệm. Thời gian qua, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng đã được thực hiện tương đối tốt, song vẫn còn không ít những hạn chế cần được tiếp tục đổi mới, khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả công tác đào tạo bồi dưỡng các cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu của tình hình mới hiện nay. Chính vì vậy, Sở Nội vụ Hà Nội luôn

đặc biệt quan tâm, chú trọng đến công tác đầu tư phát triển nguồn nhân lực, cử một số CBCCVC tiêu biểu tham gia các chương trình đào tạo trong và ngoài nước.

2.3. Phong cách của người lãnh đạo quản lý Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Để quản lý và điều hành tốt một cơ quan hành chính nhà nước không thể thiếu một nhà lãnh đạo giỏi, trong đó phong cách lãnh đạo là một nhân tố rất quan trọng mà nhà quản lý có thể sử dụng trong việc định hình và phát triển văn hóa công sở cho tổ chức. Phong cách lãnh đạo được quyết định bởi nhiều yếu tố như tính cách, năng lực chuyên môn, kinh nghiệm, quan điểm và thái độ, đặc trưng kết cấu tổ chức (tính chất công việc, cơ cấu quyền lực) và văn hóa tổ chức (mối quan hệ, truyền thống, triết lý tổ chức). Phong cách lãnh đạo được thể hiện dưới nhiều biểu hiện khác nhau.

Căn cứ vào nguyên tắc tổ chức và giải quyết công việc thì Sở Nội vụ thành phố Hà Nội được tổ chức và hoạt động theo nguyên tắc lãnh đạo một người: thủ trưởng đứng đầu cơ quan là Giám đốc Sở, là người thay mặt cơ quan ra những quyết định nhằm thực hiện những nhiệm vụ, công việc và chịu trách nhiệm trước pháp luật. Quyết định của thủ trưởng là quyết định của cơ quan mang tính đại diện, nhưng chế độ trách nhiệm là trách nhiệm cá nhân. Các Phó Giám đốc Sở, trưởng, phó các phòng ban sẽ trợ giúp thủ trưởng cơ quan, thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công, phân cấp, chỉ đạo của thủ trưởng. Tuy vậy, quyết định của Giám đốc Sở là quyết định cao nhất.

Ngày 19 tháng 4 năm 2011, Chủ tịch UBND thành phố Hà Nội Nguyễn Thế Thảo đã công bố và trao Quyết định số 1755/QĐ-UBND bổ nhiệm Giám đốc Sở Nội vụ Hà Nội cho ông Trần Huy Sáng - nguyên Bí thư Quận ủy Tây Hồ. Theo quyết định này, ông Trần Huy Sáng, sinh ngày 20/6/1959 sẽ giữ chức Giám đốc Sở Nội vụ với thời hạn bổ nhiệm là 5 năm. Nhờ sự nỗ lực và cố gắng không ngừng của bản thân và sự tin tưởng, ủng hộ của nhân dân, ông

đã được bổ nhiệm vào một vị trí lãnh đạo của một cơ quan hành chính nhà nước, Giám đốc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội nhận thấy phong cách lãnh đạo, quản lý không chỉ có vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến uy tín của cấp lãnh đạo, quản lý mà còn tác động đến hiệu quả thực hiện nhiệm vụ chính trị của tổ chức, phong cách của cán bộ cấp dưới, lợi ích của nhân dân. Bởi vậy, ông luôn luôn học tập, trau dồi về trình độ lý luận chính trị, chuyên môn, tri thức khoa học, kỹ năng quản lý, lãnh đạo và rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống của bản thân để hình thành cho mình một phong cách lãnh đạo phù hợp nhất. Để đánh giá một cách khách quan về phong cách lãnh đạo của Giám đốc Sở nội vụ thành phố Hà Nội thông qua quá trình khảo sát tìm hiểu và ý kiến nhận xét của đội ngũ CBCCVC đang làm việc tại đây, tôi thu thập được bảng số liệu sau:

Bảng 2.4. Bảng kết quả khảo sát câu hỏi 4 trong Phiếu khảo sát I

Câu hỏi 4. Anh/chị nhận thấy phong cách làm việc của người lãnh đạo hay cấp trên trực tiếp tại đây như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Phong cách dân chủ, cấp dưới được tham gia đóng góp ý kiến và triển khai công việc theo năng lực, môi trường làm việc thoải mái, năng động	26	86,7
Phong cách độc đoán, quyền lực tập trung vào tay người lãnh đạo, quản lý một cách chặt chẽ, khuôn mẫu, trấn áp ý chí và sáng kiến của cấp dưới	1	3,3
Phong cách tự do, cho phép cấp dưới được quyền ra quyết định, ít tham gia trực tiếp chỉ đạo công việc	3	10

Từ bảng số liệu này cho thấy, 86,7% CBCCVC cho rằng phong cách lãnh đạo của Giám đốc Sở thành phố Hà Nội là phong cách dân chủ, cấp dưới được tham gia đóng góp ý kiến và triển khai công việc theo năng lực, môi trường làm việc thoải mái, năng động; Phong cách độc đoán, quyền lực tập trung vào tay người lãnh đạo, quản lý một cách chặt chẽ, khuôn mẫu, trấn áp ý chí và sáng kiến của cấp dưới chiếm 3,3% và 10% cho là phong cách tự do, cho phép cấp dưới được quyền ra quyết định, ít tham gia trực tiếp chỉ đạo công việc. Qua đây có thể thấy Giám đốc Sở có một phong cách lãnh đạo nhạy bén, có sự kết hợp giữa các phong cách lãnh đạo độc đoán, tự do và dân chủ đối với từng trường hợp cụ thể, nhưng phong cách lãnh đạo chính vẫn là phong cách lãnh đạo dân chủ để vừa phát huy được sức mạnh cá nhân và tập thể. Phong cách lãnh đạo dân chủ được thể hiện ở việc mặc dù Giám đốc Sở là người có trách nhiệm ra quyết định cuối cùng nhưng trong quá trình đó đã tổ chức các cuộc họp với sự tham gia của tập thể CBCCVC làm việc tại Sở để lắng nghe lấy thông tin, tiếp thu ý kiến đóng góp của nhóm, tập thể từ đó tạo môi trường làm việc thoải mái và phát huy năng lực của cấp dưới. Trong quá trình khảo sát các CBCCVC ở đây cho biết Giám đốc Sở là người luôn có tác phong thái độ chân tình, gần gũi, chan hòa, sự thân thiện với mọi người trong cơ quan, cũng như với nhân dân, đối tác đến làm việc tại Sở và luôn tận tâm, hết mình với công việc. Ban lãnh đạo Sở rất quan tâm đến nhân viên trong các chính sách về đào tạo, bồi dưỡng, chế độ tiền lương, thưởng, bảo hiểm xã hội, chế độ hưu trí,...luôn tạo điều kiện, phương tiện vật chất tiện nghi, hiện đại để mọi người làm việc có hiệu quả; tổ chức các hoạt động tập thể để luôn tạo một bầu không khí vui vẻ, ấm cúng, tạo sự gắn bó giữa các cá nhân trong tổ chức và thu hút, giữ chân người lao động.

Phong cách lãnh đạo tự do được sử dụng khi Giám đốc Sở ủy quyền trong trường hợp thủ trưởng đi công tác, vắng mặt dài ngày tại cơ quan hoặc giao nhiệm vụ cho người dưới quyền, dành cho họ có điều kiện phát huy tính

độc lập sáng tạo và để đánh giá chính xác khả năng giải quyết vấn đề, năng lực, trình độ về chuyên môn của cấp dưới. Ban lãnh đạo Sở luôn khuyến khích động viên kịp thời và khen thưởng dành cho những sáng kiến trong hoạt động cải cách hành chính công vụ, kế hoạch, chủ trương, giải pháp cho những vấn đề còn hạn chế; những thành tích hoặc các cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao và có ý thức, thái độ làm việc tốt.

Phong cách lãnh đạo độc đoán được biểu hiện ở việc Giám đốc Sở tự chủ, quyết đoán trong trường hợp ra quyết định khẩn cấp, không có thời gian để bàn bạc, thảo luận. Đòi hỏi người lãnh đạo Sở phải có năng lực ra quyết định đúng đắn, kịp thời trong việc đề ra chủ trương, chính sách và lãnh đạo, chỉ đạo thực tiễn. Có khả năng làm việc độc lập, tự chủ, năng động, sáng tạo, nhạy bén, dám nghĩ, dám đề xuất chủ trương, sáng kiến, quyết đoán, dám làm, dám chịu trách nhiệm trước tập thể về các quyết định và việc làm của mình, nhất là trong những tình huống khó khăn, phức tạp. Không thụ động, trông chờ, ỷ lại vào tập thể, vào cấp trên.

Từ đó cho thấy, Giám đốc Sở không áp dụng một cách máy móc, cứng nhắc mà đã sử dụng các phong cách lãnh đạo một cách linh hoạt phù hợp với tính chất, đặc điểm, yêu cầu của công việc.

2.4. Thiết kế và bài trí công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

2.4.1. Cách thiết kế và bài trí bên ngoài trụ sở làm việc của Sở Nội vụ thành

Trụ sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội được đặt tại địa chỉ 18B Lê Thánh Tông, phường Phan Chu Trinh, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội. Đây là một vị trí có nút giao thông thuận lợi vì quận Hoàn Kiếm nằm ở vị trí trung tâm của thủ đô có vị trí địa lý giáp với các quận lớn của thành phố như Ba Đình, Đống Đa, Hai Bà Trưng, quận Long Biên,...từ đó giúp tiện lợi cho việc đi lại của tập thể CBCCVC làm việc tại đây, nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến giao tiếp, liên hệ làm việc để quan sát và nhận

biết. Nhìn tổng thể, trụ sở cơ quan được xây dựng kiên cố, vững chắc, khang trang và thể hiện sự tôn nghiêm của công sở. Đây là sự nỗ lực, phấn đấu và phát triển của lãnh đạo Sở trong công tác xây dựng và phát triển cơ sở vật chất, hạ tầng cho trụ sở cơ quan.

Cách thiết kế, bài trí khuôn viên trụ sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội được thể hiện đúng với quy định của Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước ban hành kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

Qua quan sát trực quan cho thấy ngay cửa vào cơ quan, biển tên cơ quan được đặt tại ở vị trí ngay ngắn, trên đó ghi rõ cơ quan cấp trên trực tiếp: “ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI”, tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt: “SỞ NỘI VỤ”, địa chỉ của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. (Xem Hình ảnh 3.1 tại Phụ lục 3)

Tòa nhà của Sở Nội vụ Hà Nội được xây dựng và thiết kế 5 tầng, mặt trước của tòa nhà làm bằng kính cường lực vừa tận dụng ánh sáng ngoài trời giúp tiết kiệm điện năng và tạo được không gian làm việc rộng rãi, thoáng mát. Khu vực để xe 2 tầng có mái che, tầng 1 là chỗ để xe của nhân dân, cá nhân đại diện cho tổ chức và đối tác, khách mời đến làm việc, tầng 2 dành cho phương tiện giao thông của tập thể CBCCVC làm việc tại đây. Đi từ ngoài vào trong, tầng 1 là phòng bảo vệ được đặt ngay sát lối ra vào của cơ quan, tiếp đến là văn phòng bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, phía trong là phòng tiếp công dân, phòng lái xe, có cầu thang bộ đi lên các phòng ban khác.

Qua quá trình khảo sát tìm hiểu về ý kiến nhận xét của đội ngũ CBCCVC đang làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội và nhân dân, cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc về vấn đề thiết kế và bài trí khuôn viên tại Sở Nội vụ Hà Nội, tôi thu thập được bảng số liệu sau:

Bảng 2.5. Kết quả khảo sát câu hỏi 5 trong Phiếu khảo sát I

Câu 5: Anh/chị thấy cách bài trí khuôn viên tại cơ quan mình làm việc hợp lý chưa (trụ sở cơ quan được đặt ở địa điểm giao thông thuận lợi dễ thấy, cách thiết kế, xây dựng, môi trường cảnh quan bên ngoài về biển tên cơ quan, khu vực để xe,...của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội)?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Hợp lý	24	80
Chưa hợp lý	6	20

Từ bảng số liệu này cho thấy, 80% CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cho rằng cách thiết kế bài trí khuôn viên tại cơ quan mình là hợp lý. Tuy nhiên, cũng có 20% CBCCVC làm việc tại đây cho rằng chưa hợp lý. Nguyên nhân là do trụ sở có diện tích tương đối nhỏ, được đặt ngay sát mặt phố Lê Thánh Tông nên khu để phương tiện giao thông còn chật hẹp, không có nơi đỗ xe ô tô cho CBCCVC hay nhân dân, đối tác đến liên hệ làm việc tại cơ quan. Vì vậy, xe ô tô phải để ngoài mặt đường hoặc gửi tại bãi đỗ xe, gây mất thời gian và không thuận tiện cho việc đi lại. Hơn nữa, cơ quan có 2 tầng để xe và tầng 2 để xe có lối lên xuống khá dốc và cao nên việc dắt bộ xe máy lên khá khó khăn nên hầu như mọi người đã đi xe vào cơ quan và phóng cả xe lên tầng 2 không những gây ra tiếng ồn mà còn làm ảnh hưởng không nhỏ đến bộ mặt và nền văn hóa công sở của cơ quan.

2.4.2. Cách bố trí, sắp xếp phòng làm việc của các phòng tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, việc sắp xếp, bài trí phòng làm việc đã đảm bảo được yếu tố gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, hợp lý. Các phòng làm việc có gắn biển tên ghi rõ tên phòng, ban, đơn vị, Văn phòng Sở làm biển, gắn biển theo mẫu thống nhất và được đặt phía trên cửa cửa ra vào chính. Ví dụ: PHÒNG GIÁM ĐỐC; PHÒNG PHÓ GIÁM ĐỐC; PHÒNG

CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC; PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN; PHÒNG LÁI XE;...(xem Hình ảnh 3.2 tại Phụ lục 3). Trên bàn làm việc có biển tên ghi rõ chức danh, họ và tên của người ngồi làm việc tại vị trí đó. Trụ sở của cơ quan không lập bàn thờ, thấp hương, không đun nấu trong phòng làm việc.

Ngoài ra, bên ngoài hành lang và trong phòng làm việc còn được đặt những chậu cây xanh, điều này vừa cải thiện được không gian trong phòng làm việc, vừa tạo được môi trường làm việc thoải mái, thân thiện cho các CBCCVC. Làm tăng năng suất lao động, giảm được căng thẳng, mệt mỏi, áp lực trong công việc. Trong phòng làm việc được trang bị những phương tiện làm việc cần thiết: Bàn ghế, ánh sáng, quạt điện hoặc điều hòa, máy tính, điện thoại cố định, văn phòng phẩm,...thuận lợi cho việc thực hiện nhiệm vụ của các thành viên trong các phòng ban.

Qua quá trình khảo sát bằng Phiếu khảo sát trên 2 nhóm đối tượng, chúng tôi thu thập được bảng số liệu sau:

Bảng 2.6. Kết quả khảo sát câu hỏi 6 trong Phiếu khảo sát I và câu hỏi 1 trong Phiếu khảo sát II về cách bài trí, sắp xếp phòng làm việc của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đối với CBCCVC làm việc tại cơ quan và nhân dân, các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức.

Đơn vị Đối tượng	Các CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ Hà Nội			Nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc		
	Hợp lý	Chưa hợp lý	Tổng	Hợp lý	Chưa hợp lý	Tổng
Người	30	0	30	50	0	50
%	100	0	100	100	0	100

Kết quả: 100% cả 2 nhóm đối tượng đều cho rằng cách bài trí, sắp xếp phòng làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội là hợp lý.

**Bảng 2.7. Kết quả khảo sát câu hỏi 3 trong Phiếu khảo sát II
về cách bài trí, sắp xếp phòng làm việc của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội
đối với nhân dân, các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức.**

Câu hỏi 3. Xin ông/bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về việc bố trí chỗ ngồi chờ, nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại phòng tiếp dân, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Không đúng quy định (Không bố trí, chật hẹp,...)	50	100
Đúng quy định (Bố trí rộng rãi, thoáng đãng, có ghế ngồi chờ,...)	0	0

Qua kết quả của câu hỏi khảo sát cho thấy 100% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ tại cơ quan cho rằng việc bố trí chỗ ngồi chờ, nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại phòng tiếp dân, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã được thực hiện theo đúng quy định. Phòng tiếp công dân và bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được xây dựng và thiết kế rộng rãi, sạch sẽ, thoáng mát. Trong phòng được trang bị đầy đủ bàn ghế, tủ đựng tài liệu, đồng hồ, quạt máy, điều hòa,...khi nhân dân, đối tác đến làm việc sẽ có CBCCVC làm nhiệm vụ mời nước và hướng dẫn, giải thích đầy đủ, rõ ràng, cụ thể, đúng trách nhiệm các bước để giải quyết công việc tạo được ấn tượng và hình ảnh đẹp trong mắt người dân về một cơ quan hành chính nhà nước.

2.5. Trang phục, kỹ năng giao tiếp và ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

2.5.1. Trang phục, lễ phục của cán bộ, công chức, viên chức

Trang phục làm việc của các CBCCVC trong Sở Nội vụ thành phố Hà Nội từng bước được chuẩn hóa về hình thức, thẩm mỹ và phù hợp điều kiện kinh tế - văn hóa, xã hội của nước ta. Bằng phương pháp quan sát, nhìn chung

cán bộ, công chức làm việc tại trụ sở cơ quan của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội luôn ăn mặc gọn gàng, lịch sự, phù hợp với văn hóa công sở, các bộ phận làm nhiệm vụ có đồng phục riêng thực hiện theo quy định. (Xem Hình ảnh 3.9, Hình ảnh 3.10 tại Phụ lục 3)

Cán bộ, công chức được phân công phục vụ hoặc tham dự những buổi lễ lớn, cuộc họp trọng thể, các cuộc tiếp khách nước ngoài phải mặc lễ phục theo mùa, nam cán bộ công chức phải mặc bộ comple, áo sơ mi, cravat; nữ cán bộ công chức mặc áo dài truyền thống, bộ comple nữ, bộ váy (tùy điều kiện ngoài có thể khoác áo ấm).

Để thu lại kết quả khách quan, tôi đã tiến hành khảo sát 30 CBCCVC, nhân viên đang làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội về trang phục mặc khi đi làm và thu lại kết quả như sau:

Bảng 2.8. Kết quả khảo sát câu hỏi 7 trong Phiếu khảo sát I

Câu hỏi 7. Trong quá trình làm việc, anh/chị đã thực hiện đúng quy định về trang phục khi đi làm do pháp luật quy định?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Đã thực hiện đúng	30	100
Chưa thực hiện đúng	0	0

Kết quả cho thấy, 100% CBCCVC cho rằng đã thực hiện đúng quy định về trang phục khi đi làm do pháp luật quy định.

Bảng 2.9. Kết quả khảo sát câu hỏi 3 trong phiếu khảo sát II

Câu hỏi 3. Ông/bà nhận thấy trang phục làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại đây như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Trang phục gọn gàng, lịch sự, sạch sẽ, phù hợp trong môi trường công sở	50	100
Trang phục lôi thôi, rườm rà hay quá cầu thả kém sang trọng	0	0
Trang phục cầu kì hay thiếu vải, gợi cảm, không phù hợp với môi trường công sở	0	0

Kết quả của phiếu khảo sát cho thấy 100% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ tại cơ quan cho rằng tập thể CBCCVC làm việc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đã thực hiện đúng quy định về trang phục khi đi làm do pháp luật quy định.

Theo quy chế về văn hóa công sở cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội phải đeo thẻ khi thực hiện nhiệm vụ. Qua quá trình quan sát của tôi tại cơ quan, trên thực tế vẫn còn nhiều CBCCVC khi đến cơ quan làm việc vẫn không đeo thẻ với nhiều lí do khác nhau như để quên, làm mất chưa làm lại kịp thời hay chỉ mang theo nhưng không đeo do vướng víu khi làm việc,...Đề xảy ra tình trạng này có hai nguyên nhân chính: Nguyên nhân khách quan là do một phần quy chế chưa có những chế tài rõ ràng để xử lý nghiêm khắc cho từng trường hợp vi phạm cụ thể, bộ phận nhân viên bảo vệ vẫn chưa kiểm soát chặt chẽ và nghiêm túc để xảy ra trường hợp CBCCVC không đeo thẻ vẫn cho vào cơ quan làm việc. Nguyên nhân chủ quan là do chính ý thức của một bộ phận nhỏ các CBCCVC

làm việc tại Sở còn xem nhẹ nội quy, quy chế của cơ quan.

Để chứng minh cho vấn đề trên, tôi có tiến hành khảo sát và xin ý kiến đánh giá của nhân dân, đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội như sau:

Bảng 2.10. Kết quả khảo sát câu hỏi 4 trong phiếu khảo sát II

Câu hỏi 4: Ông/bà vui lòng cho biết khi làm việc, các cán bộ, công chức, viên chức có đeo thẻ “Thẻ cán bộ, công chức, viên chức” không?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Có	45	90
Không	5	10

Có 45% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại cơ quan cho rằng CBCCVC làm việc tại Sở có đeo “Thẻ cán bộ, công chức, viên chức” khi làm việc. Nhưng vẫn còn 5% các ý kiến cho rằng một số CBCCVC làm việc tại đây không đeo “Thẻ cán bộ, công chức, viên chức” khi làm việc, gây khó khăn cho các đối tượng đến liên hệ, giao dịch làm việc để nhận biết được họ tên, chức vụ của người mình cần làm việc một cách đầy đủ, chính xác, làm mất đi tính chuyên nghiệp và nề nếp của tập thể CBCCVC trong hoạt động công vụ.

2.5.2. Giao tiếp và ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức

Việc đón tiếp trọng thị, sự ứng xử lịch thiệp trong giao tiếp, phong cách làm việc chuyên nghiệp của các CBCCVC sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp trong mắt nhân dân, các cá nhân đại diện cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc. Tất cả những ấn tượng tốt đẹp sẽ góp phần nâng cao vị thế, sự uy tín của cơ quan.

Để tìm hiểu về văn hóa giao tiếp và ứng xử của CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, tôi đã dùng phương pháp quan sát kết hợp Phiếu khảo sát và thu lại được kết quả khách quan như sau:

**Bảng 2.11. Kết quả khảo sát câu hỏi 8 trong Phiếu khảo sát
“Việc thực hiện văn hóa công sở của các cán bộ, công chức, viên chức
tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội”.**

Câu hỏi 8: Anh/chị đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của tập thể cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc trong nội bộ cơ quan với cấp trên, đồng nghiệp, cấp dưới và đối với nhân dân, cá nhân đại diện cho tổ chức đến liên hệ, làm việc với cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Rất tốt	9	30
Tốt	15	50
Trung bình	6	20
Chưa tốt	0	0

Kết quả thu được, 30% CBCCVC đánh giá thái độ giao tiếp ứng xử của tập thể CBCCVC trong quá trình giải quyết công việc là rất tốt, 50% đánh giá tốt, 20% đánh giá trung bình và 0% là chưa tốt.

Như vậy, với kết quả khảo sát trên, ta thấy được rằng các cán bộ công chức, viên chức làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đã có hành vi ứng xử và giao tiếp tốt. Đối với cấp trên luôn kính trọng, lễ phép, với đồng nghiệp và cấp dưới thì hòa đồng, thân thiện, có thái độ hợp tác cao. Trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, cán bộ công chức luôn có thái độ nhẹ nhàng, cởi mở, thân thiện, hợp tác; tôn trọng ý kiến của đồng nghiệp, sẵn sàng góp ý với đồng nghiệp, bình tĩnh trao đổi, xem xét giải quyết; giữ gìn đoàn kết nội bộ, không làm mất uy tín của đồng nghiệp và học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau.

Trong giao tiếp qua điện thoại, CBCCVC luôn nghe máy không quá tiếng chuông thứ 3. Bắt đầu cuộc hội thoại, CBCCVC luôn xưng danh nhã

nhận, lịch sự khi trao đổi công việc. Giọng nói lúc trao đổi qua điện thoại vừa phải, không quá nhỏ cũng không quá to gây ảnh hưởng đến những CBCCVV khác đang làm việc.

Bảng 2.12 . Kết quả khảo sát câu hỏi 5 trong Phiếu khảo sát “Mức độ hài lòng của nhân dân, cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đối với thái độ, kỹ năng giao tiếp; trang phục, tác phong làm việc của các cán bộ, công chức, viên chức; cách bài trí cơ quan; bài trí khuôn viên của cơ quan khi đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội”

Câu hỏi 5. Ông/bà nhận thấy thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc tại đây như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Rất tốt	8	16
Tốt	33	66
Trung bình	8	16
Yếu, kém	1	2

Kết quả thu được, 82% tỷ lệ nhân dân, các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ Hà Nội đánh giá “Rất tốt” và “Tốt”, 16% kết quả đánh giá là trung bình, 2% đánh giá thái độ phục vụ của CBCCVV khi tiếp xúc, giải quyết công việc còn yếu, kém.

Như vậy, với kết quả khảo sát trên cho thấy khi giao tiếp và ứng xử với nhân dân, các cán bộ, công chức của Sở luôn luôn nhã nhặn, niềm nở, chăm chú lắng nghe ý kiến của nhân dân; thái độ lịch sự, tôn trọng, ngôn ngữ giao tiếp rõ ràng, mạch lạc, không nói tục, nói tiếng lóng hay quát nạt; giải thích, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, đúng trách nhiệm, đảm bảo thời gian đến giải quyết công việc, thực hiện theo đúng quy định được ghi tại Điều 6 của quy chế và 10 nguyên tắc ứng xử của cán bộ công chức trong công tác tiếp công

dân và giải quyết thủ tục hành chính:

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. Khách đến, được chào hỏi. | 6. Khách vội, giải quyết nhanh. |
| 2. Khách ở, luôn tươi cười. | 7. Khách chờ, được xin lỗi. |
| 3. Khách hỏi, luôn tư vấn. | 8. Khách phàn nàn, phải lắng nghe. |
| 4. Khách yêu cầu, phải tận tâm. | 9. Khách nhờ, luôn chu đáo. |
| 5. Khách cần, được thông báo. | 10. Khách về, được hài lòng. |

Bảng 2.13. Kết quả khảo sát câu hỏi 6 trong Phiếu khảo sát “Mức độ hài lòng của nhân dân, cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đối với thái độ, kỹ năng giao tiếp; trang phục, tác phong làm việc của các cán bộ, công chức, viên chức; cách bài trí cơ quan; bài trí khuôn viên của cơ quan khi đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội”

Câu hỏi 6: Ông/bà nhận thấy ngôn ngữ trong quá trình giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Nhẹ nhàng, mạch lạc, rõ ràng; không sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, không quát nạt, không gây khó dễ	49	98
Không mạch lạc, rõ ràng; sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, quát nạt, gây khó dễ	1	2

Với 98% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc cho rằng CBCCVC nói nhẹ nhàng, mạch lạc, rõ ràng; không sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, không quát nạt, không gây khó dễ, cho thấy kỹ năng giao tiếp của các CBCCVC ở Sở Nội vụ thành phố Hà Nội được thể hiện khá tốt. Tuy nhiên bên cạnh đó còn một số trường hợp các CBCCVC làm việc tại đây có kỹ năng giao tiếp chưa tốt. Khả năng ăn nói, giao tiếp

cũng là một biểu hiện văn hoá nơi công sở, nhưng xung quanh việc này vẫn không thể tránh khỏi những trường hợp ngoại lệ. Là cơ quan công quyền nhưng một số người vẫn mang nặng tư duy cửa quyền khi tiếp xúc với dân. Tại văn phòng tiếp dân và tiếp nhận giấy tờ hay ngay tại cổng gác bảo vệ của Sở vẫn còn nghe những câu hỏi thiếu chủ ngữ: “Cần gì?”, “Đi đâu đấy?”, “Gặp ai?”, “Đề xe vào chỗ kia, để gọn vào”,...hoặc bắt gặp những khuôn mặt cau có, không mấy thân thiện và thái độ hách dịch, lạnh lùng của cán bộ, công chức.

2.6. Thời gian làm việc, hội họp và đạo đức, tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

2.6.1. Thời gian làm việc, hội họp của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Thời gian làm việc tại trụ sở cơ quan Sở Nội vụ được thực hiện theo quy định rõ trong Điều 10 của quy chế: buổi sáng bắt đầu từ 8 giờ đến 12 giờ, buổi chiều bắt đầu từ 1 giờ đến 5 giờ. Cán bộ, công chức phải chấp hành nghiêm túc giờ giấc làm việc theo quy định, đảm bảo ngày làm việc 8 giờ có chất lượng, hiệu quả. Không tự ý bỏ vị trí công tác, không làm việc riêng, không chơi game trong giờ làm việc.

Bảng 2.14. Kết quả khảo sát câu hỏi 9 trong Phiếu khảo sát I

Câu hỏi 9: Thời gian làm việc của cơ quan anh/chị đã hợp lý chưa?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Hợp lý	24	80
Chưa hợp lý	6	20

Kết quả cho thấy, 80% CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cho rằng thời gian làm việc tại cơ quan là hợp lý, nhưng vẫn còn 20% ý kiến cho rằng chưa hợp lý. Nguyên nhân là do thời gian nghỉ trưa của cơ quan tương đối ít, không đủ thời gian cho tập thể CBCCVC ăn uống, nghỉ ngơi và

giải quyết nhu cầu cá nhân. Khi đến đầu giờ chiều, một số CBCCVC còn thiếu tinh thần làm việc, tỏ ra uể oải, phờ phạc và mệt mỏi. Một số ý kiến của CBCCVC đưa ra là nên điều chỉnh quy chế về giờ làm việc của cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội buổi sáng bắt đầu từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút và buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

Qua phương pháp quan sát, cá nhân tôi còn nhận thấy trên thực tế không khó để bắt gặp những hiện tượng đi muộn về sớm trong đội ngũ cán bộ công chức làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội với nhiều lý do khác nhau, như: kẹt xe, hỏng xe, bận việc riêng của gia đình hay rẽ vào đâu đó để bàn “công chuyện”... Tình trạng nhiều cán bộ, công chức còn chưa nghiêm túc trong giờ làm việc, thiếu trách nhiệm vào việc mình làm. Còn có những cán bộ, nhân viên đến Sở rồi mới rủ nhau đi ăn sáng, ngồi trước máy vi tính nhưng là để chơi điện tử hay theo dõi chứng khoán, đến cơ quan không để làm việc mà để tán gẫu, buôn chuyện. Hay một số CBCCVC còn ăn vặt như ăn hoa quả, bánh kẹo,... và sử dụng điện thoại di động để giải quyết công việc cá nhân trong giờ làm việc.

Về chế độ hội họp, các cuộc họp, hội nghị, hội thảo hay tọa đàm chỉ được tổ chức khi cần thiết, có tác dụng tích cực trong việc thực hiện nhiệm vụ của Sở. Đơn vị chủ trì họp phải xác định đúng thành phần dự họp, chuẩn bị kỹ nội dung, tài liệu họp, đảm bảo chất lượng và hiệu quả cuộc họp. Những người dự họp phải nghiên cứu kỹ tài liệu họp, đến họp đúng giờ; phát biểu ngắn gọn, đi thẳng vào vấn đề; giữ gìn trật tự, không để chuông điện thoại, không nghe điện thoại; không đi ra, đi vào trong lúc tiến hành cuộc họp; không bỏ về khi cuộc họp chưa kết thúc. Trong quy chế được quy định cụ thể, rõ ràng là vậy nhưng qua cuộc khảo sát tại cơ quan, số lượng của những cuộc họp trên thực tế còn khá nhiều từ cuộc họp được tổ chức định kỳ đến cuộc họp triệu tập khẩn cấp, gây mất thời gian cho tổ chức, các cán bộ công chức không liên quan trực tiếp và gây tốn kinh phí đi lại của cá nhân đang công tác

ở xa, kinh phí tổ chức của cơ quan. Là cơ quan phải đảm nhận nhiều chức năng và nhiệm vụ, khối lượng giải quyết công việc lớn, nên trong cuộc họp không ít cán bộ, công chức đã đi ra ngoài để nhận hoặc gọi điện thoại của cá nhân là không thể tránh khỏi. Trong các cuộc hội thảo, hội nghị không khó để bắt gặp những người ngồi dự nhưng vẫn sử dụng điện thoại để đọc báo, xem video, lướt web, chơi game, hoặc về trước khi chương trình kết thúc đã gây gián đoạn cuộc họp và giảm mục tiêu, chất lượng, hiệu quả đã được đề ra.

2.6.2. Đạo đức, tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Đối với việc đánh giá tác phong làm việc của CBCCVC tại cơ quan, đối tượng chủ yếu để khảo sát là nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc nhằm thu lại kết quả khách quan, cụ thể nhất.

Bảng 2.15. Kết quả khảo sát câu hỏi 7 trong Phiếu khảo sát “Mức độ hài lòng của nhân dân, cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đối với thái độ, kỹ năng giao tiếp; trang phục, tác phong làm việc của các cán bộ, công chức, viên chức; cách bài trí cơ quan; bài trí khuôn viên của cơ quan khi đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội”

Câu hỏi 7. Ông/bà nhận thấy tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Có tinh thần trách nhiệm cao	32	64
Bình thường	17	34
Thiếu trách nhiệm	1	2

Có 64% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cho rằng CBCCVC làm việc tại

đây có tinh thần trách nhiệm cao, 34% cho rằng bình thường, 2% cho rằng thiếu trách nhiệm.

Bảng 2.16. Kết quả khảo sát câu hỏi 8 trong Phiếu khảo sát II

Câu hỏi 8. Ông/bà thấy cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Đầy đủ, một lần, dễ hiểu	42	84
Còn khó hiểu	8	16
Không hiểu, gây khó dễ, cảm thấy phiền hà	0	0

Có 84% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cho rằng CBCCVC hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ đầy đủ, một lần, dễ hiểu; 16% cho rằng còn khó hiểu; 0% cho rằng không hiểu, gây khó dễ, cảm thấy phiền hà.

Bảng 2.17. Kết quả khảo sát câu hỏi 9 trong Phiếu khảo sát II

Câu hỏi 9. Xin ông/bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Có	1	2
Không	49	98

Qua kết quả khảo sát, ta nhận thấy có 98% đánh giá CBCCVC không

lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân, bên cạnh đó vẫn có 2% ý kiến đánh giá một bộ phận nhỏ CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội còn lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân.

Bảng 2.18. Kết quả khảo sát câu hỏi 10 trong Phiếu khảo sát II

Câu hỏi 10. Ông/bà nhận thấy tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Tác phong chuyên nghiệp, am hiểu công việc	47	94
Giải quyết công việc còn lúng túng, gây mất nhiều thời gian	3	6

Kết quả: 94% nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cho rằng tác phong làm việc CBCCVC tại đây có tác phong chuyên nghiệp, am hiểu công việc; 6% cho rằng tác phong giải quyết công việc còn lúng túng, gây mất thời gian.

Bảng 2.19. Kết quả khảo sát câu hỏi 11 trong Phiếu khảo sát II

Câu hỏi 11. Xin ông/bà cho biết đánh giá của về thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ, công việc như thế nào?

Các tiêu chí đánh giá	Số lượng đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
Nhanh	15	30
Bình thường	30	60
Chậm	5	10

Kết quả đánh giá của nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội chọn phương án thời gian chờ đợi giải quyết hồ sơ nhanh chiếm 30%, 60% cho là bình thường

và 10% cho là chậm.

Qua quá trình khảo sát, nhìn chung các CBCCVC tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội có phẩm chất, đạo đức làm việc tốt. Điều này được thể hiện qua cách tập thể các anh, chị CBCCVC giao tiếp, xưng hô, ứng xử đối với cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp trong cơ quan; đối với nhân dân và các cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại cơ quan; trang phục, tác phong trong quá trình hoạt động công vụ. Tại Sở Nội vụ Hà Nội, công tác trau dồi và củng cố đạo đức cho CBCCVC được thực hiện rất tốt thông qua việc tổ chức và thực hiện nghiêm túc các quy định của nhà nước như: Luật Cán bộ, công chức; Luật Viên chức; Luật Phòng chống tham nhũng; Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí,... Ngay tại bảng bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở, treo tấm Bảng Chính sách chất lượng với phương châm Công khai - Minh bạch - Đúng pháp lí và phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng (xem Hình ảnh 3.6 tại Phụ lục 3).

Chương 3. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ VÀ ĐỀ XUẤT PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP NHẪM XÂY DỰNG VÀ HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ CỦA SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Nhận xét, đánh giá chung về việc xây dựng văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

3.1.1. Ưu điểm

- Tổ chức bộ máy của văn phòng gọn nhẹ, hoàn chỉnh, hợp lý. Lãnh đạo điều hành mọi hoạt động của phòng với phong cách làm việc dân chủ, nội bộ đoàn kết, luôn phát huy hiệu quả nhiệm vụ đề ra.

- Hầu hết các cán bộ, công chức, viên chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đã luôn phát huy tính sáng tạo trong công việc, thực hiện tốt và nghiêm túc nội quy, quy chế làm việc của cơ quan. Cán bộ, nhân viên của Sở đã có thái độ thân thiện, biết tôn trọng, lịch sự lắng nghe, hướng dẫn, giải thích tận tình, rõ ràng, trung thực, hợp tác hơn trong giao tiếp với nhân dân; phát huy tinh thần tập thể, gương mẫu trong lối sống, chấp hành kỷ luật, giữ gìn đoàn kết nội bộ, đạo đức, văn hóa công vụ trong cơ quan, để nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công việc. Trang phục, tác phong, đạo đức, hành vi ứng xử và giao tiếp của các CBCCVC làm việc tại cơ quan được thể hiện tốt. Trang phục khi mặc đi làm của các CBCCVC, nhân viên tại đây rất gọn gàng, trang nhã, thực hiện theo đúng nội quy, quy chế cơ quan và quy định nhà nước. Tác phong làm việc chuyên nghiệp, linh hoạt, am hiểu các lĩnh vực chuyên môn. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và giải quyết các thủ tục hành chính ngày càng được rút gọn chỉ trong 3 ngày làm việc.

- Trưởng, Phó các phòng đã thực hiện tốt công tác quản lý, trách nhiệm quán triệt Quy chế đến cán bộ, công chức thuộc phòng mình; đôn đốc, kiểm tra, theo dõi việc chấp hành kỷ luật lao động; chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Sở khi xảy ra những vi phạm kỷ luật lao động trong phòng.

- Văn phòng Sở đã thực hiện tốt công tác tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức, khách đến liên hệ làm việc tại trụ sở cơ quan thực hiện đúng Quy chế; theo dõi và định kỳ báo cáo Lãnh đạo Sở, thông báo cho Thường trực Hội đồng Thi đua, khen thưởng của Sở về tình hình chấp hành Quy chế văn hóa công sở của các phòng, là cơ sở đánh giá cán bộ và bình xét thi đua cuối năm.

3.1.2. Hạn chế

- Tuy nhiên một thực trạng khá phổ biến hiện nay ở tất cả các cơ quan hành chính nói chung và Sở Nội vụ thành phố Hà Nội nói riêng đó là: Còn tồn tại một số cán bộ, nhân viên công sở chưa có được những kỹ năng giao tiếp cần thiết với đồng nghiệp, với nhân dân. Văn hoá giao tiếp ít được chú trọng. Với đồng nghiệp thì còn xảy ra ganh ghét, nói xấu hạ uy tín của nhau, không tôn trọng nhau, chia bè nhóm. Giao tiếp với nhân dân chưa nhiệt tình, chu đáo nên đã tạo ra khoảng cách với nhân dân trong thực thi công vụ, giao tiếp ứng xử không đúng với vị trí, tư cách của người công chức trong công sở. Thái độ đối đãi đối với nhân dân, cá nhân đại diện tổ chức và đối tác đến liên hệ làm việc tại cơ quan nhiều khi còn thiếu lịch sự, hách dịch, cửa quyền của cán bộ...là nguyên nhân chính dẫn đến mâu thuẫn, xung đột và gây hiểu nhầm.

- Tình trạng lãng phí thời gian còn xảy ra phổ biến, một bộ phận không nhỏ cán bộ, công nhân viên chức đến công sở muộn, về sớm, chưa có tác phong làm việc đúng mực; không tích cực, nỗ lực hoàn thành nhiệm được giao. Tình trạng lãng phí thời gian, lãng phí trong sử dụng trang thiết bị công sở như điện nước, điện thoại, phương tiện kỹ thuật, máy móc, xe cộ, phòng ốc còn khá phổ biến.

- Trụ sở làm việc của Sở còn thiếu biển chỉ dẫn lối đi, sơ đồ hướng dẫn các bộ phận giải quyết công việc của cơ quan, chưa bố trí người giữ xe, khu vực để xe còn chật hẹp, thiết kế chưa tối ưu và đáp ứng được nhu cầu của CBCCVC làm việc tại cơ quan và của nhân dân, cá nhân đại diện cho cơ

quan, tổ chức đến liên hệ giải quyết công việc.

3.1.3. Nguyên nhân

- Bàn về nguyên nhân của thực trạng trên thì có rất nhiều, nhưng có thể nói rằng một trong những nguyên nhân cơ bản nhất đó chính là do vẫn còn tình trạng suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, bệnh cơ hội, chủ nghĩa cá nhân và tệ quan liêu, tham nhũng, lãng phí trong một bộ phận cán bộ, công chức; Bên cạnh đó, vẫn còn những tác động từ dư âm của nền văn hoá tiểu nông, từ thói quen của cơ chế bao cấp, từ những mặt trái của nền kinh tế thị trường; Ngoài ra, công tác tuyên truyền, vận động, giáo dục chưa thực hiện thường xuyên, công tác kiểm tra, giám sát của các ngành, các cấp chưa thành nề nếp.

- Mặc dù Sở Nội vụ đã ban hành Quy chế quy định rõ về văn hóa công sở nhưng việc thực hiện còn nhiều sai lệch đó là do nhiều nội dung còn chưa thống nhất, chung chung, chông chéo về trách nhiệm, trùng lặp; xây dựng nội dung thiếu khâu nghiên cứu về nhu cầu, lấy ý kiến, mong muốn của các cá nhân, tổ chức. Nội dung mang tính lý thuyết, máy móc, hành chính, thiếu tính cụ thể, thiết thực và nội dung lan man, dàn trải. Việc tổ chức thực hiện, các chế tài khen thưởng, kỷ luật của Quy chế chưa rõ ràng, nghiêm túc và đủ mạnh. Việc ban hành văn bản mang tính thụ động, giải quyết mang tính cấp bách, tạm thời, chưa sửa đổi để phù hợp với thực tế.

- Do thiếu số lượng về cán bộ, công chức nên việc giải quyết công việc còn chông chéo, số lượng công việc ngày càng tồn đọng, môi trường làm việc chật hẹp, chưa thực sự quan tâm đến vấn đề vật chất và tinh thần của người lao động, nơi làm việc thiếu các đồ dùng, trang thiết bị văn phòng cần thiết và hiện đại đã gây nên tinh thần làm việc chưa thoải mái, áp lực công việc đã phần nào ảnh hưởng đến nhu cầu thiết yếu, cảm xúc của các cán bộ, công chức đang làm việc tại cơ quan.

- Việc kiểm tra giám sát chưa chặt chẽ, xử lý vi phạm còn nặng về tình

cảm cá nhân.

3.2. Đề xuất phương hướng, giải pháp nhằm xây dựng và hoàn thiện văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Qua kết quả khảo sát và đánh giá thực trạng về kỹ năng giao tiếp và văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, nhìn chung đại đa số các cán bộ, công chức đã thực hiện nghiêm túc quy chế văn hóa công sở cũng như nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức về giờ giấc làm việc; về trang phục, lễ phục; về bài trí công sở và nơi làm việc; về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công sở; về tinh thần trách nhiệm đối với công vụ; về thái độ trách nhiệm đối với nhân dân; về ý thức bảo vệ tài sản công, thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí,...đảm bảo cơ bản những yêu cầu của việc xây dựng văn hóa hành chính và cải cách hành chính theo xu hướng chính quy, hiện đại. Tinh thần tập thể và quan hệ đồng nghiệp tại trụ sở làm việc của Sở rất tích cực, phân lớn các công chức rất thẳng thắn, cởi mở trong trao đổi công việc và cũng sẵn sàng chia sẻ, giúp đỡ đồng nghiệp và nhân dân trong thực thi công vụ. Tuy nhiên, trên thực tế vẫn không thể tránh khỏi tồn tại những mặt hạn chế cản chận chỉnh và khắc phục kịp thời do rất nhiều các nguyên nhân khác nhau từ chủ quan đến khách quan. Chúng ta còn thiếu các chuẩn mực về văn hóa công sở và các chế tài xử lý vi phạm, thiếu đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa công sở. Điều đó đã dẫn đến hiệu quả công việc của các cơ quan hành chính Nhà nước nói chung và Sở Nội vụ Hà Nội nói riêng còn chưa cao, cản trở quá trình hội nhập. Thực tế cho thấy, nơi nào cán bộ công nhân viên chức càng gương mẫu, thực hiện tốt quy chế văn hóa công sở, nơi đó càng có sự đoàn kết, thống nhất nội bộ cao, chất lượng, hiệu quả công việc tốt hơn, nhiệm vụ chính trị luôn đảm bảo, thực hiện tốt mục tiêu, kế hoạch đề ra. Chính điều này đã góp phần quan trọng nâng cao hiệu quả của công tác cải cách hành chính, đồng thời nhận được sự đồng tình cao của quần chúng nhân dân.

3.2.1. Phương hướng và giải pháp đối với ban lãnh đạo của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Như vậy để tạo môi trường văn hóa tốt trong công sở, lãnh đạo Sở phải luôn luôn đổi mới tư duy, nhận thức được tầm quan trọng của văn hóa công sở từ đó đưa ra những nội quy, quy chế tốt để các cán bộ, công chức nghiêm chỉnh thực hiện theo và đảm bảo quyền lợi của mỗi thành viên trong cơ quan sao cho công bằng, phù hợp với năng lực làm việc và khả năng cống hiến của từng người. Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cần phải xây dựng hệ giá trị chuẩn mực về văn hóa công sở, dựa trên nền tảng văn hóa dân tộc, văn hóa vùng miền, sự phát triển của kinh tế xã hội, khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin và phải phù hợp với những quy định của pháp luật, đảm bảo tính dân chủ, nhân văn.

Lãnh đạo Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cần quan tâm và hoàn thiện các cơ chế chính sách về tiền lương, thưởng, chế độ nghỉ phép, phụ cấp thai sản; chính sách về tuyển dụng, đào tạo và bồi dưỡng; chế độ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp nhằm tạo động lực và điều kiện tốt nhất cho tập thể CBCCVN, nhân viên làm việc tại cơ quan chuyên tâm làm việc, phát huy hết khả năng, năng lực của cá nhân và để gắn bó lâu dài với tổ chức.

Để tiếp tục thực hiện Quy chế văn hoá công sở có hiệu quả, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng được một nền hành chính phục vụ trong sạch, minh bạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu quả. Ban lãnh đạo của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cần phải tiến hành đồng bộ các giải pháp cơ bản sau: Cần đổi mới, bổ sung và hoàn thiện nội dung của quy chế về văn hóa công sở của cơ quan, khi xây dựng phải nghiên cứu, tìm hiểu, tiếp thu ý kiến của cấp trên, lấy ý kiến phản hồi, mong muốn của các cán bộ, công chức làm việc trong tổ chức. Nội dung nên bám sát, phù hợp với thực tế, sự đổi mới của xã hội, tại sao nên làm? Cần phải có cơ chế khen thưởng, kỷ luật rõ ràng, trách nhiệm của từng bộ phận phải chặt chẽ, tránh chồng chéo về

quyền hạn và nhiệm vụ.

Lãnh đạo cần quyết liệt kiểm tra, chỉ đạo và gương mẫu thực hiện quy chế văn hóa công sở. Cần thực hiện thường xuyên liên tục để dần hình thành thói quen văn minh, lịch thiệp. Cần có những biện pháp tác động để công chức phải nêu cao tinh thần trách nhiệm đối với công việc, tổ chức cần thiết lập cơ chế biểu dương và phê bình kịp thời những công chức thực hiện tốt và chưa tốt nhiệm vụ được phân công đồng thời cần cương quyết hơn nữa trong việc chống lại các tiêu cực như bè phái, chia rẽ nội bộ, cửa quyền, hách dịch, kìm hãm đồng nghiệp. Cần có sự nỗ lực và quyết tâm cao cao hơn nữa của các cấp, ban ngành, Lãnh đạo Sở trong việc thực hiện tốt và có hiệu quả thực hiện Quy chế văn hoá công sở. Tự bản thân mỗi người cán bộ, công chức, viên chức coi đây là nhiệm vụ không thể thiếu của mình khi thi hành công vụ. Đi liền với đó là mỗi cơ quan, đơn vị cần có biện pháp quyết liệt hơn trong tổ chức thực hiện và kết hợp tốt giữa khen thưởng động viên kịp thời các điển hình tiên tiến và đưa ra các chế tài cụ thể và đủ mạnh để xử lý nghiêm các trường hợp cố tình vi phạm những chuẩn mực đạo đức và về Quy chế văn hoá công sở.

Lãnh đạo Sở Nội vụ thành phố Hà Nội cần quan tâm đến vấn đề bài trí công sở và khuôn viên cho cơ quan. Thường xuyên thay mới biển tên cơ quan nếu có trình trạng cũ hoặc bị hư hỏng. Cần quy hoạch, nói rộng khu vực để phương tiện giao thông cho các CBCCVC làm việc tại cơ quan và nhà để xe cho khách nhằm mục đích thể hiện rõ văn hóa công sở riêng biệt của cơ quan mình.

3.2.2. Phương hướng và giải pháp đối với tập thể CBCCVC của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

Mỗi cá nhân khi đến cơ quan làm việc cần ăn mặc phải gọn gàng, phù hợp, đi đứng nhẹ nhàng, đặc biệt tránh đi giày dép tạo ra tiếng ồn quá lớn làm ảnh hưởng đến môi trường làm việc chung. Luôn ý thức giữ gìn vệ sinh sạch

sẽ, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp bàn làm việc, phòng làm việc, giữ vệ sinh công sở sạch như giữ vệ sinh ở chính nhà mình. Không lạm dụng máy tính cơ quan vào những trò tiêu khiển trong giờ làm việc, vừa ảnh hưởng đến năng suất công việc, vừa tạo thói quen xấu cho bản thân. Điện thoại nên để ở chế độ rung hoặc im lặng, tránh gây tiếng ồn ảnh hưởng đến đồng nghiệp và ảnh hưởng đến không khí làm việc yên tĩnh tại cơ quan. Gõ cửa trước khi vào phòng sếp hay bất kỳ phòng nào khác. Trong công việc, khi trả lời điện thoại cần nói năng mạch lạc, rõ ràng. Tuyệt đối tránh dùng ngôn từ địa phương tại nơi làm việc trong quá trình giao tiếp, không nói quá nhanh, quá chậm, quá nhỏ hoặc quá lớn, không xen vào chuyện người khác, không cướp lời người khác khi nói. Người cán bộ, công chức, viên chức phải nhận thức được vai trò quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong việc giúp họ giải quyết công việc cho người dân tốt hơn, tạo được niềm tin của người dân đối với bản thân CBCCVC nói riêng và đối với Sở Nội vụ thành phố Hà Nội nói chung.

Cần nâng cao nhận thức của CBCCVC về nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân, nhận thức về vai trò, trách nhiệm của một CBCCVC với nhân dân. Phấn đấu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phong cách ứng xử chuẩn mực trong hoạt động công vụ, có phẩm chất đạo đức tốt, góp phần hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Sở Nội vụ thành phố Hà Nội là nơi thường xuyên tiếp xúc với nhân dân, cán bộ công chức cần nghiêm chỉnh tuân theo các quy định cụ thể theo Quy chế về trang phục, cách giao tiếp, đón tiếp khách trong đó đặc biệt cần tôn trọng nhân dân, chú ý ứng xử với người dân một cách có văn hoá, luôn nở nụ cười và lời chào thân thiện, điều đó góp phần tạo ra môi trường văn hoá lành mạnh nơi công sở. Tổ chức lấy ý kiến đóng góp, phản ánh của công dân và cần mạnh dạn nêu lên những hạn chế, khuyết điểm của CBCCVC về tác phong, kỹ năng giao tiếp, ứng xử khi thực hiện nhiệm vụ từ đó có tác dụng răn đe và tự rút kinh nghiệm đối với bộ phận CBCCVC vi phạm.

Việc tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cán bộ lãnh đạo, cán bộ công chức về văn hóa công sở là rất cần thiết. Cán bộ, công chức phải có tác phong tốt. Xây dựng chiến lược và lập kế hoạch hoạt động, xây dựng và vận hành một cơ cấu tổ chức hợp lý, quản lý và phát triển đội ngũ nhân viên. Luôn cẩn trọng trong lời ăn tiếng nói, biết giữ lời hứa, chia sẻ những thành tích, ý kiến, đóng góp với mọi người sẽ góp phần tạo nên một môi trường làm việc vui vẻ, hiệu quả công việc cao, thắt chặt tình đoàn kết với mọi người.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục mục đích, ý nghĩa, yêu cầu của văn hoá công sở cho các cơ quan, đơn vị; tổ chức và thực hiện các buổi nói chuyện chuyên đề, hội thảo liên quan đến nhận thức về văn hóa công sở, đưa nội dung của các nội quy, quy chế của cơ quan vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội; phát động những phong trào, cuộc vận động xây dựng văn hoá công sở và xem văn hoá công sở là một trong những tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động của công sở.

Xây dựng bầu không khí làm việc thoải mái, thân thiện, cởi mở, tin tưởng lẫn nhau, tạo ra không gian cho các hoạt động tập thể cả trong chuyên môn, cũng như các hoạt động giao lưu giữa các cá nhân, tổ, nhóm với nhau với mục tiêu tăng cường sự hợp tác, trao đổi sáng kiến, kinh nghiệm... để hoàn thành nhiệm vụ chức năng của tổ chức. Qua đó, tạo được cơ hội để mỗi thành viên có thể khẳng định vị thế và thăng tiến trong tổ chức.

KẾT LUẬN

Với ba chương, khóa luận đã nghiên cứu các vấn đề lý luận cơ sở, khảo sát thực trạng và đánh giá nhận xét ưu, nhược điểm trong việc thực hành văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội. Đồng thời, phân tích những nguyên nhân của các hạn chế tồn tại cần phải khắc phục nhằm đưa ra các phương hướng, giải pháp cần thiết để hoàn thiện văn hóa công sở tại đây. Kết quả nghiên cứu như sau:

1. Ở chương 1, tôi đã tập trung giải quyết những vấn đề lý luận về văn hóa công sở, phục vụ cho các chương tiếp theo của khóa luận, cụ thể: Đã làm rõ các khái niệm có liên quan như văn hoá, công sở, văn hoá công sở và vai trò của văn hóa công sở đối với cơ quan, tổ chức. Cấu trúc của văn hoá công sở về cơ bản bao gồm các thành tố sau: Nội quy, quy chế của cơ quan; Môi trường làm việc và cách bài trí của cơ quan; Trang phục của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại cơ quan; Kỹ năng về giao tiếp, ứng xử cán bộ, công chức, viên chức và tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan.

2. Ở chương 2, tôi đã tập trung khảo sát thực tế về văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, phục vụ cho các chương tiếp theo của khóa luận và đi đến những kết luận sau đây: Đã khảo sát tình hình thực tế về văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố dựa trên các thành tố cấu thành nên văn hóa công sở 1 được trình bày tại chương 1. Kết quả thông qua quan sát và qua phiếu khảo sát cho thấy tuyệt đại đa số các thành tố của văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội đều được đánh giá tích cực.

3. Ở chương 3, tôi đã tập trung phân tích cụ thể những ưu, nhược điểm về văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, dựa trên các yếu tố cấu thành nên văn hóa công sở. Từ kết quả phân tích được, tôi tiến hành nghiên cứu, tìm kiếm và đề xuất phương hướng, giải pháp với ban lãnh đạo và tập thể

CBCCVC làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội để khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong văn hóa công sở của cơ quan.

Qua kết quả khảo sát và đánh giá thực trạng về việc xây dựng văn hóa công sở của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội, nhìn chung đại đa số các cán bộ, công chức đã thực hiện nghiêm túc quy chế văn hóa công sở cũng như nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức về giờ giấc làm việc; về trang phục, lễ phục; về bài trí công sở và nơi làm việc; về chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong công sở; về tinh thần trách nhiệm đối với công vụ; về thái độ trách nhiệm đối với nhân dân; về ý thức bảo vệ tài sản công, thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí,...đảm bảo cơ bản những yêu cầu của việc xây dựng văn hóa hành chính và cải cách hành chính theo xu hướng chính quy, hiện đại. Tinh thần tập thể và quan hệ đồng nghiệp tại trụ sở làm việc của Sở rất tích cực, phân lớn các công chức rất thẳng thắn, cởi mở trong trao đổi công việc và cũng sẵn sàng chia sẻ, giúp đỡ đồng nghiệp và nhân dân trong thực thi công vụ. Tuy nhiên, trên thực tế vẫn không thể tránh khỏi tồn tại những mặt hạn chế cản chận chỉnh và khắc phục kịp thời do rất nhiều các nguyên nhân khác nhau từ chủ quan đến khách quan. Sở Nội vụ thành phố Hà Nội còn thiếu các chuẩn mực về văn hóa công sở và các chế tài xử lý vi phạm, thiếu đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa công sở. Điều đó đã dẫn đến hiệu quả công việc của các cơ quan hành chính Nhà nước nói chung và Sở Nội vụ Hà Nội nói riêng còn chưa cao, cản trở quá trình hội nhập. Thực tế cho thấy, nơi nào cán bộ công nhân viên chức càng gương mẫu, thực hiện tốt quy chế văn hóa công sở, nơi đó càng có sự đoàn kết, thống nhất nội bộ cao, chất lượng, hiệu quả công việc tốt hơn, nhiệm vụ chính trị luôn đảm bảo, thực hiện tốt mục tiêu, kế hoạch đề ra. Chính điều này đã góp phần quan trọng nâng cao hiệu quả của công tác cải cách hành chính, đồng thời nhận được sự đồng tình cao của quần chúng nhân dân. Như vậy để tạo môi trường văn hóa tốt trong công sở, lãnh đạo Sở phải luôn luôn đổi mới tư duy, nhận thức được tầm quan trọng của văn hóa công

sở từ đó đưa ra những nội quy, quy chế tốt để các cán bộ, công chức nghiêm chỉnh thực hiện theo và đảm bảo quyền lợi của mỗi thành viên trong cơ quan sao cho công bằng, phù hợp với năng lực làm việc và khả năng cống hiến của từng người. Việc bảo vệ và phát huy văn hóa công sở không chỉ là nhiệm vụ của lãnh đạo cơ quan mà còn là nhiệm vụ của mỗi cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình làm việc của mình ở các vị trí khác nhau, cương vị khác nhau trong quá trình thực thi công vụ. Vì vậy, qua bài khóa luận tốt nghiệp của mình, với những đóng góp về mặt thực tiễn tôi rất mong Sở Nội vụ thành phố Hà Nội sẽ ngày càng nâng cao, hoàn thiện việc xây dựng văn hóa công sở để phát huy có hiệu quả và chất lượng trong hoạt động quản lý, điều hành tốt các công việc của một cơ quan hành chính nhà nước.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Các văn bản tham khảo

1. Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 của Quốc hội ban hành ngày 13 tháng 11 năm 2008 về việc ban hành luật Cán bộ, công chức.
2. Quyết định số 213/2006/QĐ-TTg ngày 25/9/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế quản lý công sở.
3. Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.
4. Quyết định số: 8668/2016/QĐ-SNV ngày 28 tháng 9 năm 2016, Quyết định của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

B. Sách và các tài liệu tham khảo khác

1. Bùi Minh Thanh, 2011, *Xây dựng văn hóa công sở trong các cơ quan, đơn vị hành chính sự nghiệp*,
<http://congdoanbackan.org.vn/Shop.cn/ChiTietTinTuc>
2. Dương Thị Lưu - sinh viên lớp đại học liên thông K14B, khoa Quản trị Văn phòng, trường Đại học Nội vụ Hà Nội, 2016, Báo cáo thực tập “*Xây dựng văn hóa công sở của cán bộ công chức Văn phòng UBND phường Châu Khê*”.
3. Hồ Chí Minh (1995), *Hồ Chí Minh toàn tập*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc Gia, Hà Nội.
4. Khái niệm văn hóa công sở.
<http://vietsourcing.edu.vn/ban-tin-chuyen-nganh/2937-khai-niem-van-hoa-cong-so.html>
5. Kỹ năng giao tiếp.

<https://kenhtuyensinh.vn/ky-nang-giao-tiep-la-gi>

6. Nguyễn Hoàng Linh Chi (2014), Luận văn thạc sĩ: *“Văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước ta hiện nay”*, Hà Nội.

7. Phạm Vũ Bảo Ngọc - sinh viên khoa Quản trị Văn phòng, Khóa 2012-2016, Trường Đại học Nội vụ Hà Nội, Khóa luận tốt nghiệp: *“Văn công sở tại Ủy ban nhân dân quận Ngũ Hành Sơn thành phố Đà Nẵng”*.

8. Tạp chí Tổ chức Nhà nước - Tạp chí điện tử Bộ Nội vụ.

<http://tcnn.vn/plus.aspx/vi/1>

9. ThS. Trần Mai Ước, Đề tài nghiên cứu khoa học: *“Luận bàn về văn hóa công sở”*, trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.

10. Trang chủ Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

<http://sonoivu.hanoi.gov.vn/trang-chu>

11. Trần Ngọc Thêm (1999), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, Nhà xuất bản Giáo dục, Hồ Chí Minh.

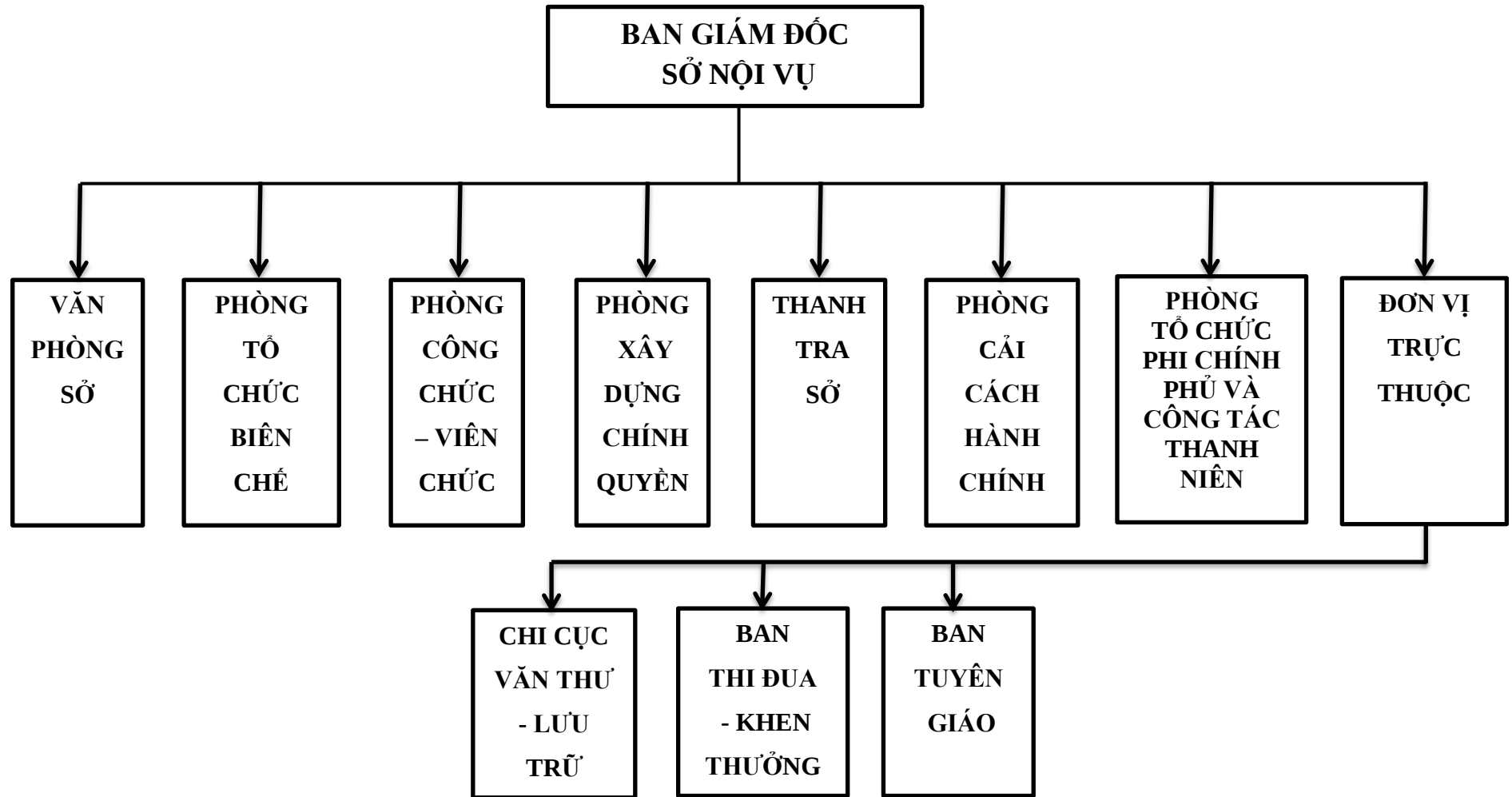
12. Trịnh Thị Lanh - sinh viên lớp khoa Quản trị Văn phòng, Khóa 2012-2016, Trường Đại học Nội vụ Hà Nội, Khóa luận tốt nghiệp: *“Văn công sở tại Ủy ban nhân dân huyện Thiệu Hóa, tỉnh Thanh Hóa”*.

13. Văn hóa công sở, các yếu tố cấu thành văn hóa công sở, Sở Giao thông vận tải thành phố Hải Dương.

<http://sogtvt.haiduong.gov.vn/HoatDongNganh/Pages/Vanhóacôngsở,cácycấutốcấuthànhvăn hóacôngSở.aspx>

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



**Phụ lục 2: Quy chế Văn hóa công sở cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội
ban hành kèm theo Quyết định số 2076/QĐ-SNV ngày 26 tháng 5 năm
2009 của Giám đốc Sở Nội vụ**

Phụ lục 3: Hình ảnh trụ sở Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



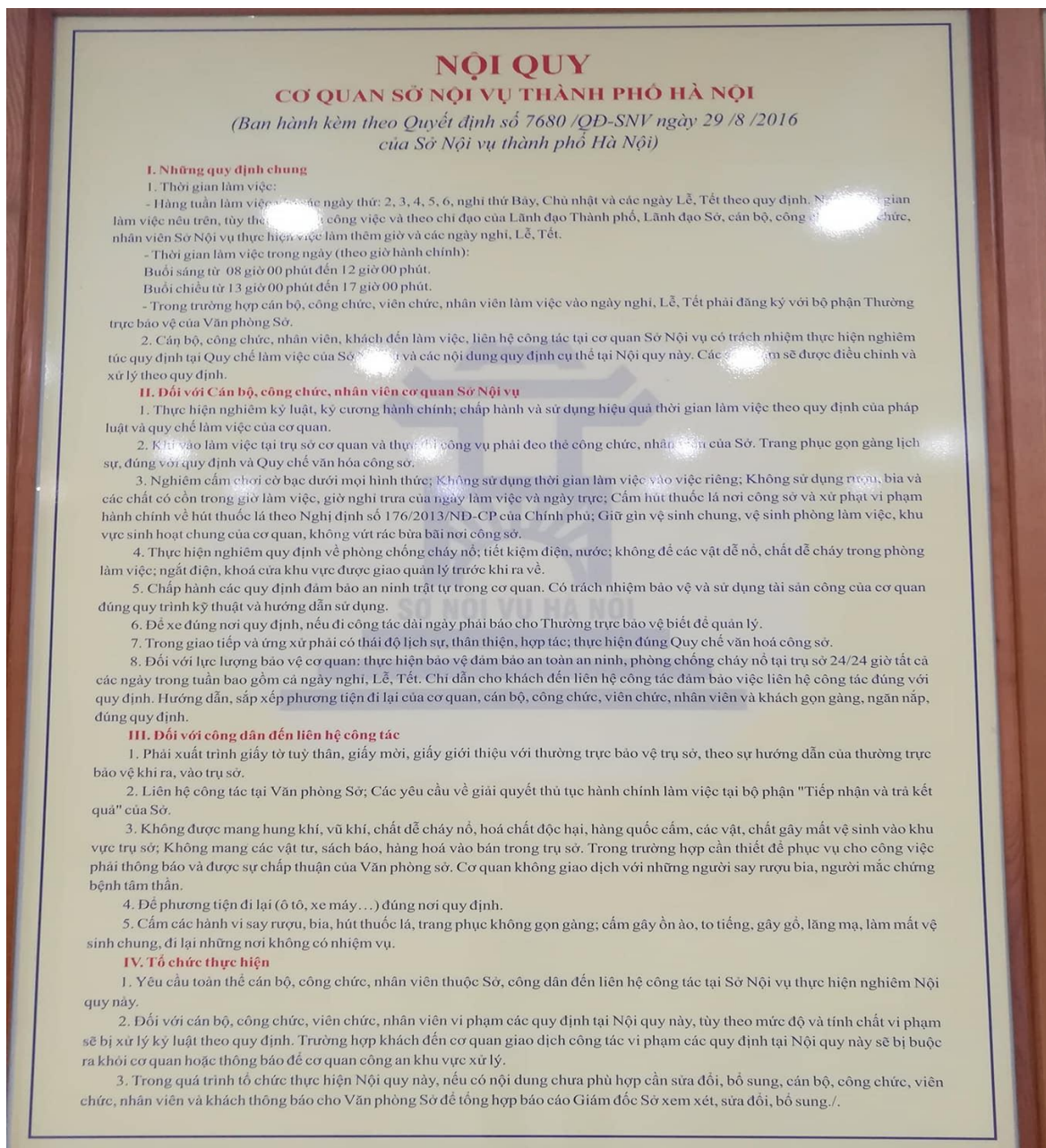
Hình ảnh 3.1. Biển tên trụ sở làm việc của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



**Hình ảnh 3.2. Văn phòng Sở Nội vụ thành phố Hà Nội
được sắp xếp khoa học, hợp lý**



Hình ảnh 3.3. Biển tên một phòng ban tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



Hình ảnh 3.4. Bảng nội quy cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI

(Ban hành kèm theo Quyết định số 9125/QĐ-SNV ngày 02/11/2015
của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội)

Điều 1. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
 - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
 - c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
 - d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:
 - a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân với người tiếp công dân; nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì phải xuất trình giấy ủy quyền khiếu nại hợp pháp theo quy định của pháp luật;
 - b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người tiếp công dân; người thi hành công vụ.
 - c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã trình bày, các thông tin, tài liệu đã cung cấp cho người tiếp công dân.
 - d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cụ thể: trường hợp có từ 05 đến 10 người khiếu nại hoặc tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cử 01 hoặc 02 người đại diện, trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.
 - e) Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật vào địa điểm tiếp công dân.

Điều 2. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chính tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
5. Thực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.
6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.
7. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
8. Người trực tiếp tiếp công dân quản lý hồ sơ, sổ sách; giữ chìa khóa để đóng và mở cửa phòng tiếp công dân.

Điều 3. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tính khiếu nại, tố cáo mà không có tinh tiết mới làm thay đổi nội dung đã giải quyết.
4. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp.
5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

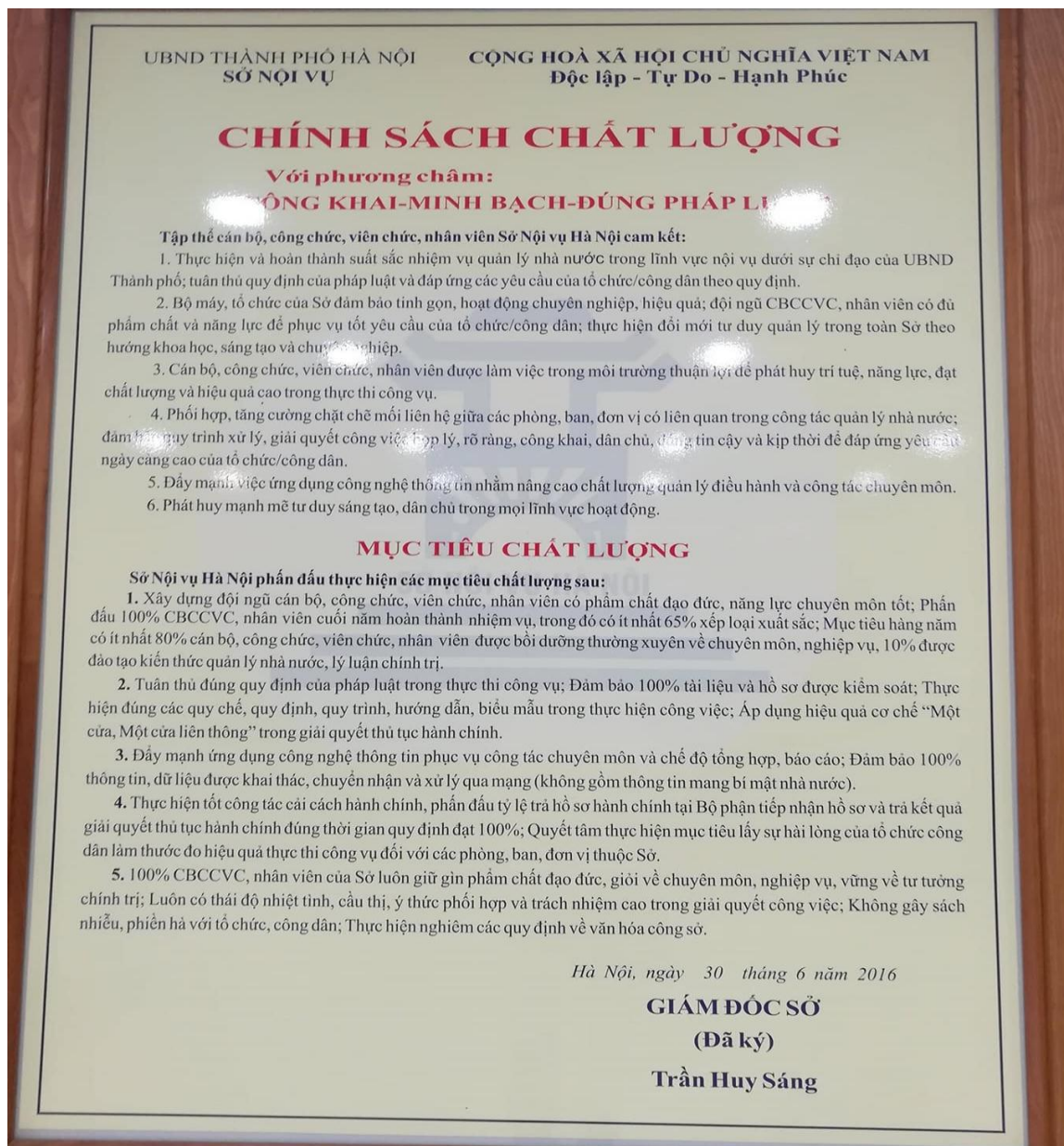
Điều 4. Thời gian, lịch và địa điểm tiếp công dân

1. Bộ phận Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư của công dân thuộc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội tiếp công dân vào các ngày thứ Ba, thứ Năm hằng tuần, trong giờ làm việc hành chính. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng với các ngày nghỉ, ngày Lễ thì ngày tiếp công dân được dịch chuyển sang ngày kế tiếp sau đó.
2. Lãnh đạo Sở Nội vụ thực hiện việc tiếp công dân vào ngày thứ Ba, tuần thứ 2 các tháng trong năm, trong giờ làm việc hành chính. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng với các ngày nghỉ, ngày Lễ thì ngày tiếp công dân của Lãnh đạo Sở được dịch chuyển sang ngày kế tiếp sau đó.
3. Địa điểm tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

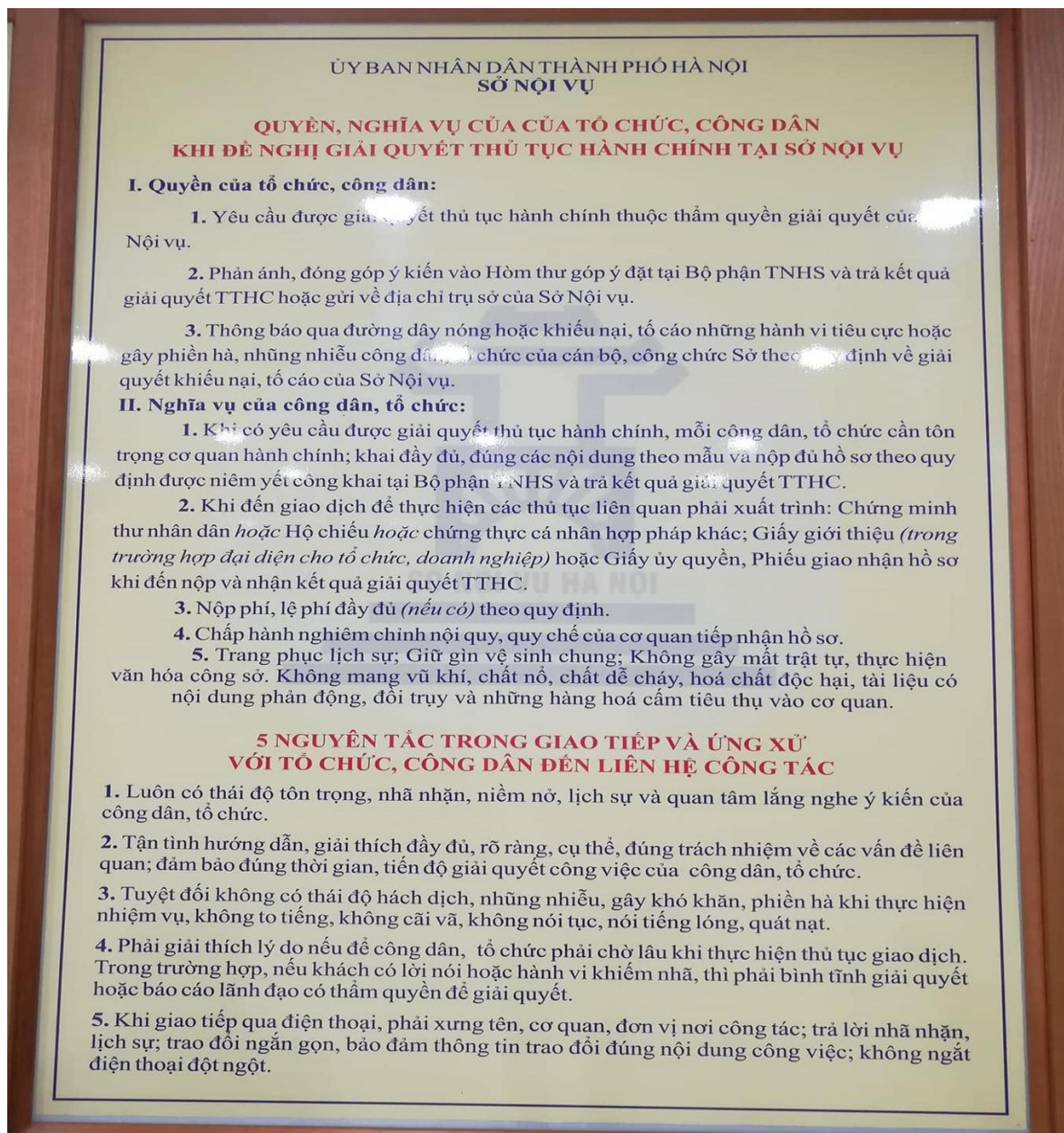
Điều 5: Trách nhiệm thực hiện

Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng Bộ phận Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư của công dân, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, công dân có liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện quy chế này./.

**Hình ảnh 3.5. Nội quy tiếp công dân
tại cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội**



**Hình ảnh 3.6. Bảng chính sách chất lượng
của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội**



Hình ảnh 3.7. Bảng quyền, nghĩa vụ của tổ chức, công dân khi đề nghị giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



Hình ảnh 3.8. Bảng 10 nguyên tắc ứng xử của cán bộ công chức trong công tác tiếp công dân và giải quyết thủ tục hành chính



Hình ảnh 3.9. Trang phục của CBCCVV nữ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



Hình ảnh 3.10. Trang phục của CBCCVC nam làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội



Hình ảnh 3.11. Lễ phục của CBCCVC nam

**Phụ lục 4: Mẫu Phiếu khảo sát dành cho CBCCVV làm việc tại Sở Nội vụ
thành phố Hà Nội**

PHIẾU KHẢO SÁT I

**Việc thực hiện văn hóa công sở của các cán bộ, công chức, viên
chức tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội**

Xin chào anh/chị. Tôi là sinh viên Khoa Quản trị Văn phòng trường Đại học Nội vụ thành phố Hà Nội. Hiện nay, tôi đang làm khảo sát nghiên cứu về văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội để lấy số liệu làm bài khóa luận. Mong anh/chị vui lòng dành chút thời gian hoàn thành bản khảo sát này.

Anh/chị đánh dấu (X) và khoanh tròn vào câu trả lời mà anh/chị lựa chọn. Tôi cam kết rằng những thông tin cá nhân các anh/chị cung cấp sẽ được giữ bí mật và các câu trả lời của anh/chị chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu, đánh giá về việc thực hiện văn hóa công sở năm 2015-2017 tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội.

Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của anh/chị!

I. THÔNG TIN CHUNG

- Giới tính:

1. Nam ☐

2. Nữ ☐

- Tuổi:.....

- Trình độ chuyên môn:

1. Sơ cấp ☐

2. Trung cấp, cao đẳng ☐

3. Đại học ☐

4. Trên đại học ☐

5. Khác ☐

- Chức vụ (chức danh):.....

1. Anh/chị đã nắm rõ nội dung của các nội quy, quy định, quy chế về văn hóa công sở tại cơ quan mình làm việc?

A. Thông suốt, rõ ràng

B. Một số nội dung còn chưa rõ

C. Chưa hiểu rõ

2. Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về chất lượng của các văn bản như nội quy, quy định, quy chế về văn hóa công sở tại cơ quan đang công tác?

A. Yếu, kém

B. Trung bình

C. Khá

D. Tốt

Nếu chất lượng các văn bản còn yếu kém, chưa tốt xin anh/chị vui lòng nêu ý kiến, đề xuất của cá nhân để góp phần xây dựng và hoàn thiện quy chế về văn hóa công sở cho Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?

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

3. Anh/chị có hài lòng với mức lương, thưởng và các khoản phụ cấp mà mình nhận được không?

A. Hài lòng

B. Chưa hài lòng

4. Anh/chị nhận thấy phong cách làm việc của người lãnh đạo hay cấp trên trực tiếp tại đây như thế nào?

A. Phong cách dân chủ, cấp dưới được tham gia đóng góp ý kiến và triển khai công việc theo năng lực, môi trường làm việc thoải mái, năng động.

B. Phong cách độc đoán, quyền lực tập trung vào tay người lãnh đạo, quản lý một cách chặt chẽ, khuôn mẫu, trấn áp ý chí và sáng kiến của cấp dưới.

C. Phong cách tự do, cho phép cấp dưới được quyền ra quyết định, ít tham gia trực tiếp chỉ đạo công việc.

5. Anh/chị thấy cách bài trí khuôn viên tại cơ quan mình làm việc hợp lý chưa (trụ sở cơ quan được đặt ở địa điểm giao thông thuận lợi dễ thấy, cách thiết kế, xây dựng, môi trường cảnh quan bên ngoài về biển tên cơ quan, khu vực để xe,...của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội)?

A. Hợp lý

B. Chưa hợp lý

6. Anh/chị thấy cách bài trí, sắp xếp các phòng làm việc của cơ quan đã hợp lý chưa?

A. Hợp lý, khoa học

B. Chưa hợp lý

Nếu chưa hợp lý thì hãy nêu rõ lý do:

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

7. Trong quá trình làm việc, anh/chị đã thực hiện đúng quy định về trang phục khi đi làm do pháp luật quy định?

A. Đã thực hiện đúng

B. Chưa thực hiện đúng

8. Anh/chị đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của tập thể cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc trong nội bộ cơ quan với cấp trên, đồng nghiệp, cấp dưới và đối với nhân dân, cá nhân đại diện cho tổ chức đến liên hệ, làm việc với cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?

A. Rất tốt

B. Tốt

C. Trung bình

D. Chưa tốt

9. Thời gian làm việc của cơ quan anh/chị đã hợp lý chưa?

A. Hợp lý

B. Chưa hợp lý

Nếu chưa hợp lý, xin nêu rõ lý do:

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

10. Ý kiến bổ sung (Nếu có)

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

Trân trọng cảm ơn ý kiến trả lời của các Anh/Chị!

**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT THỰC TẾ DÀNH CHO CBCCVC LÀM
VIỆC TẠI SỞ NỘI VỤ**

**KẾT QUẢ PHIẾU KHẢO SÁT VIỆC THỰC HIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC VÀ
VIÊN CHỨC TẠI SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

1. Bảng thống kê phiếu điều tra:

Đối tượng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu hợp lệ	Số phiếu không hợp lệ	Ghi chú
CBCCVC	30	30	30	0	

2. Tổng hợp kết quả khảo sát

Câu hỏi	Các tiêu chí đánh giá	Số lượt đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
1. Anh/chị đã nắm rõ nội dung của các nội quy, quy định, quy chế về văn hóa công sở tại cơ quan mình làm việc?	Thông suốt, rõ ràng	30	100
	Một số nội dung còn chưa rõ	0	0
	Chưa hiểu rõ	0	0

2. Anh/chị vui lòng cho biết đánh giá của mình về chất lượng của các văn bản như nội quy, quy định, quy chế về văn hóa công sở tại cơ quan đang công tác?	Yếu, kém	0	0
	Trung bình	0	0
	Khá	6	20
	Tốt	24	80
3. Anh/chị có hài lòng với mức lương, thưởng và các khoản phụ cấp mà mình nhận được không?	Hài lòng	28	93,3
	Chưa hài lòng	2	6,7
4. Anh/chị nhận thấy phong cách làm việc của người lãnh đạo hay cấp trên trực tiếp tại đây như thế nào?	Phong cách dân chủ, cấp dưới được tham gia đóng góp ý kiến và triển khai công việc theo năng lực, môi trường làm việc thoải mái, năng động.	26	86,7
	Phong cách độc đoán, quyền lực tập trung vào tay người lãnh đạo, quản lý một cách chặt chẽ, khuôn mẫu, trấn áp ý chí và sáng kiến của cấp dưới.	1	3,3

	Phong cách tự do, cho phép cấp dưới được quyền ra quyết định, ít tham gia trực tiếp chỉ đạo công việc.	3	10
5. Anh/chị thấy cách bài trí khuôn viên tại cơ quan mình làm việc hợp lý chưa (trụ sở cơ quan được đặt ở địa điểm giao thông thuận lợi dễ thấy, cách thiết kế, xây dựng, môi trường cảnh quan bên ngoài về biển tên cơ quan, khu vực để xe,...của Sở Nội vụ thành phố Hà Nội)?	Hợp lý	24	80
	Chưa hợp lý	6	20
6. Anh/chị thấy cách bài trí, sắp xếp các phòng làm việc của cơ quan đã hợp lý chưa?	Hợp lý	30	100
	Chưa hợp lý	0	0
7. Trong quá trình làm việc, anh/chị đã thực hiện đúng quy định về trang phục khi đi làm do pháp luật quy định?	Đã thực hiện đúng	30	100
	Chưa thực hiện đúng	0	0

8. Anh/chị đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của tập thể cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc trong nội bộ cơ quan với cấp trên, đồng nghiệp, cấp dưới và đối với nhân dân, cá nhân đại diện cho tổ chức đến liên hệ, làm việc với cơ quan Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?	Rất tốt	9	30
	Tốt	15	50
	Trung bình	6	20
	Chưa tốt	0	0
9. Thời gian làm việc của cơ quan anh/chị đã hợp lý chưa?	Hợp lý	24	80
	Chưa hợp lý	6	20

**Phụ lục 5: Mẫu phiếu khảo sát dành cho nhân dân và các cá nhân đại diện
cho cơ quan, tổ chức đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội**

PHIẾU KHẢO SÁT II

**Mức độ hài lòng của nhân dân, cá nhân đại diện cho cơ quan, tổ chức đối
với thái độ, kỹ năng giao tiếp; trang phục, tác phong làm việc của các cán
bộ, công chức, viên chức; cách bài trí cơ quan; bài trí khuôn viên của cơ
quan khi đến liên hệ làm việc tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội**

Xin chào ông/bà. Tôi là sinh viên Khoa Quản trị Văn phòng trường Đại học Nội vụ thành phố Hà Nội. Hiện nay, tôi đang làm khảo sát nghiên cứu về văn hóa công sở tại Sở Nội vụ thành phố Hà Nội để lấy số liệu làm bài khóa luận. Mong ông/bà vui lòng dành chút thời gian hoàn thành bản khảo sát này.

Ông/bà đánh dấu (X) và khoanh tròn vào câu trả lời mà ông/bà lựa chọn. Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật Ông/bà không phải ghi tên mình.

Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của ông/bà!

I. THÔNG TIN CHUNG

- Giới tính:

1. Nam ☐ 2. Nữ ☐

- Tuổi:.....

- Trình độ chuyên môn:

1. Sơ cấp ☐ 2. Trung cấp, cao đẳng ☐
3. Đại học ☐ 4. Trên đại học ☐
5. Khác ☐

- Hiện đang cư trú tại:.....

- Đơn vị công tác:.....

II. NỘI DUNG CÂU HỎI

1. Ông/bà nhận thấy các phòng làm việc được sắp xếp rõ ràng, bố trí khoa học, hợp lý, thuận lợi cho quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc chưa?

A. Hợp lý

B. Chưa hợp lý

2. Xin ông/bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về việc bố trí chỗ ngồi chờ, nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại phòng tiếp dân, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?

A. Không đúng quy định (Không bố trí, chật hẹp,...)

B. Đúng quy định (Bố trí rộng rãi, thoáng đãng, có ghế ngồi chờ,...)

3. Ông/bà nhận thấy trang phục làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại đây như thế nào?

A. Trang phục gọn gàng, lịch sự, sạch sẽ, phù hợp trong môi trường công sở

B. Trang phục lôi thôi, rườm rà hay quá cầu thả kém sang trọng

C. Trang phục cầu kì hay thiếu vải, gợi cảm, không phù hợp với môi trường công sở

4. Ông/bà vui lòng cho biết khi làm việc, các cán bộ, công chức, viên chức có đeo thẻ “thẻ cán bộ, công chức, viên chức” không?

A. Có

B. Không

5. Ông/bà nhận thấy thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc tại đây như thế nào?

A. Rất tốt

B. Tốt

C. Trung bình

D. Yếu, kém

6. Ông/bà nhận thấy ngôn ngữ trong quá trình giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc như thế nào?

A. Nhẹ nhàng, mạch lạc, rõ ràng; không sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, không quát nạt, không gây khó dễ

B. Không mạch lạc, rõ ràng; sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, quát nạt, gây khó dễ

7. Ông/bà nhận thấy tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc như thế nào?

A. Có tinh thần trách nhiệm cao

B. Bình thường

C. Thiếu trách nhiệm

8. Ông/bà thấy cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ như thế nào?

A. Đầy đủ, một lần, dễ hiểu

B. Còn khó hiểu

C. Không hiểu, gây khó dễ, cảm thấy phiền hà

9. Xin ông/bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?

A. Có

B. Không

10. Ông/bà nhận thấy tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức như thế nào?

A. Tác phong chuyên nghiệp, am hiểu công việc

B. Giải quyết công việc còn lúng túng, gây mất nhiều thời gian

11. Xin ông/bà cho biết đánh giá của về thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ, công việc như thế nào?

A. Nhanh

B. Bình thường

C. Chậm

12. Ý kiến bổ sung (Nếu có)

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

Trân trọng cảm ơn ý kiến trả lời của ông/bà!

**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT THỰC TẾ DÀNH CHO NHÂN DÂN, CÁC
CÁ NHÂN ĐẠI DIỆN CHO CƠ QUAN, TỔ CHỨC ĐẾN LIÊN HỆ
LÀM VIỆC TẠI SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**KẾT QUẢ PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐẾN LIÊN HỆ TẠI SỞ
NỘI VỤ THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

1. Bảng thống kê phiếu điều tra:

Đối tượng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu hợp lệ	Số phiếu không hợp lệ	Ghi chú
Cá nhân, tổ chức	50	50	50	0	

2. Tổng hợp kết quả khảo sát

Câu hỏi	Các tiêu chí đánh giá	Số lượt đánh giá (phiếu)	Tỷ lệ %
1. Ông/bà nhận thấy các phòng làm việc được sắp xếp rõ ràng, bố trí khoa học, hợp lý, thuận lợi cho quá trình tiếp xúc, giải quyết công việc chưa?	Hợp lý	50	100
	Chưa hợp lý	0	0

2. Xin ông/bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về việc bố trí chỗ ngồi chờ, nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại phòng tiếp dân, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính?	Không đúng quy định (Không bố trí, chật hẹp,...)	50	100
	Đúng quy định (Bố trí rộng rãi, thoáng đãng, có ghế ngồi chờ,...)	0	0
3. Ông/bà nhận thấy trang phục làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại đây như thế nào?	Trang phục gọn gàng, lịch sự, sạch sẽ, phù hợp trong môi trường công sở	50	100
	Trang phục lôi thôi, rườm rà hay quá cầu thả kém sang trọng	0	0
	Trang phục cầu kì hay thiếu vải, gợi cảm, không phù hợp với môi trường công sở	0	0
4. Ông/bà vui lòng cho biết khi làm việc, các cán bộ, công chức, viên chức có đeo thẻ “thẻ cán bộ, công chức, viên chức” không?	Có	45	90
	Không	5	10

5. Ông/bà nhận thấy thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc tại đây như thế nào?	Rất tốt	8	16
	Tốt	33	66
	Trung bình	8	16
	Yếu, kém	1	2
6. Ông/bà nhận thấy ngôn ngữ trong quá trình giao tiếp của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc như thế nào?	Nhẹ nhàng, mạch lạc, rõ ràng; không sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, không quát nạt, không gây khó dễ	49	98
	Không mạch lạc, rõ ràng; sử dụng tiếng lóng, tiếng địa phương, quát nạt, gây khó dễ	1	2
7. Ông/bà nhận thấy tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp	Có tinh thần trách nhiệm cao	32	64

xúc, giải quyết công việc như thế nào?	Bình thường	17	34
	Thiếu trách nhiệm	1	2
8. Ông/bà thấy cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ như thế nào?	Đầy đủ, một lần, dễ hiểu	42	84
	Còn khó hiểu	8	16
	Không hiểu, gây khó dễ, cảm thấy phiền hà	0	0
9. Xin ông/bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của cán bộ, công chức, viên chức thuộc Sở Nội vụ thành phố Hà Nội?	Có	1	2
	Không	49	98

10. Ông/bà nhận thấy tác phong làm việc của cán bộ, công chức, viên chức như thế nào?	Tác phong chuyên nghiệp, am hiểu công việc	47	94
	Giải quyết công việc còn lúng túng, gây mất nhiều thời gian	3	6
11. Xin ông/bà cho biết đánh giá của về thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ, công việc như thế nào?	Nhanh	15	30
	Bình thường	30	60
	Chậm	5	10