

XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ: YẾU TỐ QUAN TRỌNG ĐỂ CÔNG SỞ HOẠT ĐỘNG HIỆU QUẢ

ThS. TRẦN THỊ THU HƯƠNG

Trong đời sống xã hội, con người bị ảnh hưởng bởi nền văn hóa trong đó họ sống, nó bao gồm những giá trị, niềm tin, thái độ và những hành vi mong đợi. Cũng như xã hội, ở phạm vi hẹp hơn, một cơ quan, tổ chức cũng có một nền văn hóa riêng gọi là văn hóa tổ chức, đó là một yếu tố rất quan trọng mà nhà quản lý cần xây dựng và duy trì để đưa đơn vị của họ phát triển hiệu quả và bền vững. Các nhà nghiên cứu đều cho rằng văn hóa tổ chức càng cao thì việc thực hiện chức năng của bộ máy quản lý càng đầy đủ và rõ ràng hơn, uy tín của bộ máy quản lý do đó cũng được nâng lên. Vì thế, ngày nay việc xây dựng và duy trì văn hóa tổ chức là vấn đề được quan tâm hàng đầu ở các tổ chức. Phạm vi về nội dung của văn hóa tổ chức rất rộng, bài viết này chỉ xin đề cập tới văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước.

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

Ngày 02 tháng 8 năm 2007, Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng đã ký Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước, trong đó nghiêm cấm việc hút thuốc lá và sử dụng đồ uống có cồn tại nơi làm việc, bên cạnh đó có các nội dung chủ yếu sau:

- Nguyên tắc, mục đích thực hiện văn hóa công sở:

+ Việc thực hiện văn hóa công sở tuân thủ các nguyên tắc phù hợp với: truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc và điều kiện kinh tế - xã hội; định hướng xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, hiện đại; các quy định của pháp luật và mục đích, yêu cầu cải cách hành chính, chủ trương hiện đại hóa nền hành chính nhà nước.

+ Việc thực hiện văn hóa công sở nhằm các mục đích: bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của cán bộ, công chức, viên chức trong hoạt động công vụ, hướng tới mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

- Quy chế nêu rõ cán bộ, công

chức, viên chức chỉ có thể hút thuốc lá trong phòng làm việc hoặc sử dụng đồ uống có cồn ở công sở trong trường hợp liên hoan, lễ tết hoặc tiếp khách ngoại giao, và phải có sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan.

- Chính phủ cũng nghiêm cấm việc thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc tại các cơ quan hành chính Nhà nước, cấm quảng cáo thương mại tại công sở, nghiêm cấm lập bàn thờ, thắp hương và đun nấu trong phòng làm việc.

- Cũng theo quy chế trên, cán bộ, công chức, viên chức phải đeo thẻ (ghi rõ thông tin về họ tên, chức danh, đơn vị) khi thực hiện nhiệm vụ, có thái độ lịch sự và tôn trọng, nhã nhặn, lắng nghe ý kiến và hướng dẫn rõ ràng đối với những người đến làm việc.

- Đặc biệt, cán bộ, công chức và viên chức không được nói tục, sử dụng tiếng lóng hay có thái độ hách dịch, những nhieu, gây khó khăn, phiền hà cho người dân khi thực hiện nhiệm vụ.

- Khi giao tiếp qua điện thoại, cán bộ, công chức phải xưng rõ tên tuổi và đơn vị, trao đổi tập trung vào công việc và không được ngắt điện thoại đột ngột.

Những quy định về trang phục, giao tiếp và ứng xử... của cán bộ, công chức, viên chức được quy định rất chi tiết, cụ thể trong Quy chế trên. Tuy nhiên, việc thực hiện văn hóa công sở ở các cơ quan, đơn vị vẫn còn nhiều vấn đề cần được quan tâm như: tình trạng lãng phí thời gian còn xảy ra phổ biến; cán bộ, công chức, viên chức chưa có tác phong làm

việc đúng mực, không tích cực hoàn thành nhiệm được giao; một số cán bộ, công chức chưa có được những kỹ năng giao tiếp cần thiết với đồng nghiệp, với nhân dân; văn hoá giao tiếp ít được chú trọng... Vì thế, để xây dựng và hoàn thiện văn hóa công sở cần quan tâm đến những nội dung sau:

- Văn hóa công sở luôn được thể hiện trên mọi phương diện: từ logo, slogan đến trang phục, cách giao tiếp, mối quan hệ giữa các cán bộ, công chức với nhau và giữa cán bộ, công chức với nhà quản lý, với nhân dân. Mỗi cơ quan, đơn vị có nét văn hóa công sở riêng để phân biệt với các cơ quan, đơn vị khác, đồng thời văn hóa trong công sở cũng là sợi dây kết nối tất cả các thành viên lại với nhau. Văn hóa công sở ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả điều hành công sở và sự phát triển bền vững của công sở.

- Để thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, đẩy mạnh công cuộc xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN của dân, do dân, vì dân, trước hết các cơ quan chức năng cần phổ biến, giáo dục tốt mục đích, ý nghĩa, yêu cầu của văn hoá công sở cho các cơ quan, đơn vị; phát động một phong trào, một cuộc vận động xây dựng văn hoá công sở trên phạm vi rộng của ngành, địa phương và xem văn hóa công sở là một trong những tiêu chuẩn đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động của công sở.

- Để thực hiện tốt quy chế văn hóa công sở, góp phần xây dựng văn hóa công sở một cách hiệu quả, phục vụ tốt nhu cầu giải quyết công việc của nhân

dân thì không chỉ là tuyên truyền, vận động cán bộ, công chức học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh mà cần phải cụ thể hóa cách làm theo tấm gương đạo đức Bác Hồ bằng những việc làm cụ thể như cách ăn, cách nói, cách giao tiếp, ứng xử, thái độ ân cần, niềm nở và nhất là luôn nở nụ cười tươi và nhiệt tâm trong xử lý, giải quyết công việc của dân; thực hiện tốt quy chế dân chủ, công khai minh bạch các thủ tục hành chính, tạo điều kiện cho người dân kiểm tra, giám sát. Quan trọng hơn chính là việc cần thay đổi nhận thức, suy nghĩ của một số cán bộ công chức về thái độ, hành vi ứng xử với nhân dân từ những việc làm rất nhỏ như bố trí người tiếp dân, ghế, bàn, nước uống... mới có thể góp phần xây dựng hình ảnh cán bộ công chức, xây dựng văn hóa công sở, góp phần để “Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân” ngày càng trong sạch, vững mạnh.

Song song với việc xây dựng những giá trị cốt lõi của văn hóa chính thống, cần chú ý đến sự phát triển của các nhóm trong cơ quan, đơn vị. Khuyến khích hình thành và phát huy văn hóa nhóm có tác dụng hỗ trợ tích cực cho văn hóa chính thống (ví dụ: tinh thần đoàn kết, sự thương yêu đùm bọc lẫn nhau, sự hỗ trợ, giúp đỡ nhau hoàn thành nhiệm vụ trong các nhóm...), đồng thời phát hiện giải quyết kịp thời những giá trị của nhóm mâu thuẫn với văn hóa chính thống, ảnh hưởng xấu đến bầu không khí của cơ quan, đơn vị (ví dụ: tư tưởng bè phái, mất đoàn kết, hiềm khích lẫn nhau, nhậu nhẹt bê trễ trong công

việc...).

Việc xây dựng các chính sách bảo đảm sự bình đẳng trong việc hưởng thụ các quyền lợi vật chất như các điều kiện vật chất phục vụ công tác, sự phù hợp giữa quyền lợi và trách nhiệm, sự cống hiến, phân phối công bằng những phúc lợi tập thể... cũng cần được quan tâm. Bên cạnh đó, cần quan tâm vấn đề truyền thông trong tổ chức, đảm bảo thông tin thông suốt, rõ ràng, thực hiện tốt các biện pháp dân chủ hoá trong cơ quan, đơn vị. Nhà quản lý phải biết chọn lọc, hướng dẫn thông tin đến các thành viên theo cách thích hợp, tránh tình trạng thiếu công khai, rõ ràng, dẫn đến sự nghi ngờ hoặc tình trạng nhiễu thông tin.

Việc xây dựng bộ máy tổ chức cần đảm bảo các yêu cầu tinh gọn, hiệu quả, linh hoạt, phân cấp, phân quyền hợp lý trong khuôn khổ pháp luật, theo nguyên tắc: phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn và nghĩa vụ của từng thành viên trong bộ máy quản lý, tránh tình trạng đùn đẩy, dựa dẫm, thiếu trách nhiệm hoặc bao biện, chông chéo chức năng, nhiệm vụ của nhau.

Việc thực thi văn hóa công sở không chỉ mang lại ý nghĩa thiết thực trong việc xây dựng nề nếp, tác phong, phong cách ứng xử văn hóa chuẩn mực của cán bộ, công chức khi gặp gỡ, giải quyết công việc của các tổ chức và cá nhân, mà còn mang lại sự hài lòng cho nhân dân trong việc khắc phục tình trạng những nhiễu, gây phiền hà cho dân và góp phần vào việc tạo dựng nên một văn hóa riêng, đặc thù của công sở.