

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001:2008

NGUYỄN ĐỨC ANH

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng - 2017

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

NGUYỄN ĐỨC ANH

**XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN
ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. Hoàng Văn Hải

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài luận văn tốt nghiệp: “Xây dựng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, Hải Phòng” là do tôi tự thực hiện dưới sự hướng dẫn của PGS.TS.Hoàng Văn Hải. Mọi số liệu và biểu đồ trong luận văn đều do tôi trực tiếp thu thập và được sự đồng ý của lãnh đạo UBND quận Đồ Sơn.

Để hoàn thành bài luận văn này, tôi chỉ sử dụng những tài liệu được ghi trong tài liệu tham khảo ở cuối luận văn, ngoài ra tôi không sử dụng bất cứ tài liệu nào khác. Nếu có sai sót, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Học viên

Nguyễn Đức Anh

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin được gửi lời cảm ơn đến tất cả quý thầy cô đã giảng dạy trong chương trình đào tạo thạc sĩ Quản trị kinh doanh, trường đại học Dân lập Hải Phòng, những người đã truyền đạt cho tôi những kiến thức hữu ích về quản trị kinh doanh, làm cơ sở cho tôi thực hiện tốt luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS.Hoàng Văn Hải đã tận tình hướng dẫn cho tôi trong thời gian thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo UBND quận Đồ Sơn, và toàn thể cán bộ công chức làm việc tại UBND quận đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong việc thu thập dữ liệu, tham gia vào cuộc điều tra khảo sát giúp tôi tiếp cận được thực tế về văn hóa công sở tại UBND quận.

Sau cùng tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến gia đình đã luôn tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt quá trình học cũng như thực hiện luận văn.

Trong quá trình làm luận văn, do kinh nghiệm và thời gian còn hạn chế nên những biện pháp đưa ra khó tránh được những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô để bài luận văn của tôi hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU	ix
DANH MỤC BẢNG	x
DANH MỤC SƠ ĐỒ	xi
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu của đề tài	3
3. Mục đích nghiên cứu	5
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Phương pháp nghiên cứu	6
6. Kết cấu của luận văn.....	8
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ	9
1.1. KHÁI NIỆM VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ.....	9
1.1.1. <i>Khái niệm văn hóa</i>	9
1.1.2. <i>Khái niệm công sở</i>	11
1.1.3. <i>Khái niệm văn hóa công sở</i>	12
1.2. NỘI DUNG VĂN HÓA CÔNG SỞ (THÀNH TỐ CỦA VĂN HÓA CÔNG SỞ).....	14

1.2.1 Đạo đức công vụ.....	15
1.2.2 Tác phong làm việc.....	17
1.2.3 Mối quan hệ trong công sở.....	19
1.2.4. Điều kiện làm việc trong công sở.....	21
1.2.5. Các hoạt động tập thể.....	23
1.3. NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VĂN HÓA CÔNG SỞ ..	25
1.3.1 Đặc tính nghề nghiệp, lĩnh vực hoạt động của công sở.....	25
1.3.2. Vị trí, quy mô công sở.....	26
1.3.3. Sự điều hành của lãnh đạo.....	27
1.3.4. Văn hoá dân tộc.....	28
1.3.5. Nền tảng văn hoá của số đông cán bộ, nhân viên.....	29
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG.....	30
2.1. GIỚI THIỆU VỀ UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG	30
2.1.1 Giới thiệu về UBND quận Đồ Sơn	30
2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của UBND quận Đồ Sơn..	31
2.1.3. Đội ngũ công chức, viên chức của UBND quận Đồ Sơn	38
2.2. THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG	43
2.2.1. Điều kiện làm việc của cán bộ công chức UBND quận Đồ Sơn.....	43
2.2.2. Trình độ của cán bộ công chức, viên chức UBND quận Đồ Sơn	46

2.2.3. Tác phong làm việc của cán bộ công chức, viên chức UBND quận Đồ Sơn.....	49
2.2.3. Các mối quan hệ của cán bộ công chức UBND quận Đồ Sơn.....	54
2.2.4. Vấn đề cải cách hành chính tại UBND quận Đồ Sơn	59
2.2.5 Hoạt động hội họp, hội thảo tại UBND quận Đồ Sơn	63
2.2.6. Hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao và các hoạt động khác.....	65
2.2.7. Đánh giá chung về văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn	67
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG	69
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH TẾ XÃ HỘI CỦA QUẬN ĐỒ SƠN NĂM 2017	69
3.2. ĐỊNH HƯỚNG XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VHCS CỦA UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG	70
3.3. CÁC ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG.....	71
3.3.1. Văn hóa công sở phải bắt đầu từ người lãnh đạo.....	71
3.2.2. Duy trì nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC:.....	72
3.2.3. Tiếp tục đẩy mạnh công cuộc cải cách hành chính.....	73
3.2.4. Nên có những biện pháp mạnh mẽ, cứng rắn về thể chế	73
3.2.5. Tổ chức văn hóa công sở thành những phong trào cụ thể	75
3.2.6 Cần có những khẩu hiệu nhắc nhở tại nơi làm việc	75
KẾT LUẬN	77
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	78

PHỤ LỤC 1: BẢNG THĂM DÒ Ý KIẾN CÁC CBCC LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG UBND QUẬN ĐỒ SƠN.....	80
-----------------------------------------------------------------------------------------	----

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU

<i>Chữ viết tắt</i>	<i>Giải thích</i>
CBNV	Cán bộ nhân viên
CBCCVC	Cán bộ công chức, viên chức
CBCC	Cán bộ công chức
CCHC	Cải cách hành chính
GCNQSDĐ	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
TTHC	Thủ tục hành chính
TDTT	Thể dục thể thao
UBND	Ủy ban nhân dân
VHCS	Văn hóa công sở

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Số lượng và cơ cấu công chức hành chính.....	39
tại UBND quận Đồ Sơn năm 2016	39
Bảng 2.2: Số lượng và cơ cấu viên chức sự nghiệp năm 2016.....	41
Bảng 2.3: Cơ cấu theo trình độ của CBCCVV quận Đồ Sơn	47
Bảng 2.4: Kết quả điều tra về mối quan hệ giữa lãnh đạo- nhân viên.....	55
Bảng 2.5: Tình hình công khai, minh bạch các TTHC tại UBND quận Đồ Sơn năm 2016	60
Bảng 2.6: Kết quả việc giải quyết các hồ sơ TTHC năm 2016	61
Bảng 2.7: Các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến	62

DANH MỤC SƠ ĐỒ

SƠ ĐỒ 2.1: CƠ CẤU TỔ CHỨC UBND QUẬN.....	32
SƠ ĐỒ 2.2: CƠ CẤU TỔ CHỨC UBND QUẬN.....	Error! Bookmark not defined.
SƠ ĐỒ 2.3: CƠ CẤU TỔ CHỨC UBND QUẬN.....	34

DANH MỤC BIỂU

Biểu đồ 2.1 : Cơ cấu đội tuổi của CBCC quận Đồ Sơn năm 2016**Error!**

Bookmark not defined.

Biểu đồ 2.2a: Cơ cấu độ tuổi của viên chức khối sự nghiệp công lập.....**Error!**

Bookmark not defined.

Biểu đồ 2.2b: Cơ cấu độ tuổi của viên chức khối sự nghiệp giáo dục.....**Error!**

Bookmark not defined.

Biểu đồ 2.3: Kết quả khảo sát về điều kiện làm việc**Error! Bookmark not
defined.**

Biểu đồ 2.4: Cơ cấu trình độ CC hành chính tại UBND quận Đồ Sơn ...**Error!**

Bookmark not defined.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Công sở là cơ quan của bộ máy nhà nước đặt dưới sự quản lý trực tiếp của Nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ do Nhà nước quy định. Hoạt động của công sở nhằm phục vụ cho lợi ích của cộng đồng và thực hiện quyền lực nhà nước. Công sở có nhiệm vụ quản lý công vụ, công chức; tổ chức công tác phối hợp công việc giữa các bộ phận; tổ chức công tác thông tin trong công sở và với các cơ quan khác. Công sở tổ chức thực hiện cơ chế điều hành, kiểm soát việc hành chính, là nơi soạn thảo văn bản để thực hiện công vụ, đảm bảo thông tin cho hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước. Đây còn là nơi tiếp nhận yêu cầu, đề nghị, khiếu nại của công dân, tổ chức việc giao tiếp với người dân... Do đó, công sở là một bộ phận hợp thành tất yếu của thiết chế bộ máy quản lý Nhà nước, đại diện quyền lực của nhà nước trong việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ được Nhà nước giao.

Mọi thành công hay thất bại trong hoạt động của công sở phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, trong đó yếu tố chủ yếu nhất là con người và hành vi ứng xử văn hóa nơi công sở của các cá nhân, từ cấp lãnh đạo, quản lý, điều hành cho tới các nhân viên phục vụ. Biểu hiện cụ thể của văn hóa công sở (VHCS) là tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ công việc, ý thức chấp hành kỷ luật của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, lao động cùng với ý thức trau dồi kiến thức văn hóa, kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ và trình độ hiểu biết pháp luật để thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp và hiệu quả. Thực tế, văn hóa công sở được hình thành trên cơ sở văn hóa ứng xử của các thành viên trong tổ chức, nó có tính kế thừa và tiếp thu sáng tạo, có chọn lọc qua các giai đoạn phát triển của bộ máy tổ chức và không ngừng được bổ sung hoàn thiện đáp

ứng nhu cầu phát triển ngày càng cao của chế độ công vụ và sự phát triển của tổ chức

Hiện nay, văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước ta có thể nói là thấp kém, có nhiều điều bất ổn. Điều này thể hiện ở hai điểm: Thứ nhất là bộ mặt công sở và thứ hai là cung cách ứng xử của các quan chức (gồm người quản lý và nhân viên thừa hành) đối với dân – những người tìm đến công sở để giải quyết mọi công việc. Tuy nhiên, sự hạn chế của VHCS chủ yếu là ở thái độ ứng xử của các viên chức đối với người đến liên hệ công việc. Thái độ nặng thì cửa quyền, hách dịch, nhẹ thì hờ hững, thiếu tận tâm của không ít nhân viên các cơ quan công quyền vẫn còn phổ biến. Tình trạng phớt lờ, bất chấp quyền lợi chính đáng của đối tượng đến giải quyết công việc của nhiều viên chức có trách nhiệm vẫn còn diễn ra khá phổ biến. Trước thực trạng trên, việc xây dựng và phát triển văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước đã trở nên cấp thiết.

Quận Đồ Sơn là quận có khu du lịch nổi tiếng trong cả nước. Cơ cấu kinh tế của quận trong đó ngành du lịch và dịch vụ chiếm 46,9%; nông, lâm nghiệp, thủy sản: chiếm 23,5%; công nghiệp và xây dựng: 29,6%. Ngành du lịch - dịch vụ thật sự trở thành ngành công nghiệp không khói, ngày càng mang lại giá trị kinh tế cao; khách du lịch đến với Đồ Sơn ngày càng đông hơn, bình quân hàng năm Đồ Sơn đón trên 1 triệu khách du lịch. Để khai thác hiệu quả được các thế mạnh về du lịch và các nguồn lực khác, công tác quản lý Nhà nước trên địa bàn quận đóng một vai trò quan trọng. UBND quận Đồ Sơn là đơn vị hành chính đại diện cho Nhà nước thực hiện việc quản lý Nhà nước trên địa bàn quận.

Việc xây dựng và phát triển văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn một mặt giúp tạo dựng môi trường làm việc dân chủ, công bằng, văn minh,

phát huy tính chủ động, tích cực, sáng tạo, tạo ra sự tương trợ, đồng thuận và trách nhiệm của mọi cán bộ, công chức. Mặt khác, phát triển văn hóa công sở còn nhằm khắc phục thói quan liêu, tham nhũng, sách nhiễu, cửa quyền của một bộ phận cán bộ, công chức làm công tác nghiệp vụ, góp phần làm trong sạch đội ngũ. Nhận thức được vai ý nghĩa và vai trò của việc xây dựng và phát triển văn hóa công sở trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của UBND quận Đồ Sơn, tôi đã mạnh dạn chọn đề tài **“Xây dựng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, Hải Phòng”** để thực hiện luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Tình hình nghiên cứu của đề tài

Văn hóa công sở là một vấn đề được nghiên cứu từ nhiều góc độ khác nhau. Trong cuốn “Văn hóa ứng xử ở công sở”, tác giả Trần Hoàng (2004) đã nghiên cứu phân tích cách ứng xử trong một số tình huống ở công sở. Nguyễn Văn Thâm (2004) - tác giả cuốn sách “Tổ chức điều hành hoạt động của các công sở” - lại tập trung vào kỹ năng, nghệ thuật tổ chức điều hành công sở, tác giả có đề cập đến văn hóa công sở nhưng dưới góc độ văn hóa tổ chức. Ngoài ra có một số cuốn sách, giáo trình khác về hành chính văn phòng có đặt ra những vấn đề đề cập đến cách tổ chức công sở, phong cách lãnh đạo tại công sở nhưng chưa có một giáo trình nào nghiên cứu một cách toàn diện về văn hóa công sở.

Liên quan đến xây dựng và phát triển văn hoá tổ chức đã có rất nhiều bài báo, bài nghiên cứu về xây dựng và phát triển văn hoá tổ chức như: “*Văn hoá và đổi mới*” (Phạm Văn Đồng, 1996); “*Văn hoá tổ chức - Lý thuyết, thực trạng và giải pháp phát triển văn hoá tổ chức ở Việt Nam*” (Nguyễn Thu Linh, 2004). Các nghiên cứu trên đã chỉ ra một cách khái quát và đầy đủ về lý thuyết về văn hoá tổ chức, vai trò của tổ chức đối với việc quản lý và sự phát

triển của một tổ chức. Tuy nhiên, khi nghiên cứu vấn đề văn hóa tổ chức, các nghiên cứu thường được chia theo hai phạm vi mà tính đặc thù khác nhau về mục tiêu tổ chức.

- Các nghiên cứu về xây dựng văn hóa trong phạm vi doanh nghiệp cụ thể như: văn hoá Microsoft, văn hoá Honda, văn hoá FPT, văn hoá Mai Linh... Các nghiên cứu này thường hướng vào các khía cạnh như đặc trưng của tổ chức, phong cách lãnh đạo, chất kết dính của các thành viên trong tổ chức, cách ứng xử và phong cách quản lý và những tác động của văn hoá tổ chức trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Ngoài ra, còn có những nghiên cứu về văn hóa trong bối cảnh nhiều doanh nghiệp như: *Xây dựng văn hóa doanh nghiệp cho các doanh nghiệp Việt Nam*” (Đỗ Thị Thanh Tâm, 2006); *“Văn hoá kinh doanh và triết lý kinh doanh”* (Đỗ Minh Cương, 2001)...

- Các nghiên cứu về văn hóa ở phạm vi ngoài doanh nghiệp như nghiên cứu *“Văn hoá tổ chức Đại học Quốc gia Hà Nội trong bối cảnh đổi mới và hội nhập”*(Nguyễn Việt Lộc, 2009). Nghiên cứu này đã nhấn mạnh văn hoá tổ chức có vai trò hết sức quan trọng trong việc tạo nên sự phát triển đột phá và bền vững cho tổ chức nhờ phát huy được nguồn lực nội sinh và tìm kiếm, dung nạp các nguồn lực ngoại sinh.

Đối với bối cảnh nghiên cứu là một cơ quan có chức năng quản lý Nhà nước, đến nay mới chỉ có công trình “Nghiên cứu xây dựng các tiêu chí văn hóa công sở đối với văn phòng cấp Bộ”, tác giả Nguyễn Nguyệt Ánh (2005) đã nghiên cứu phân tích về văn hóa công sở tại một đơn vị hành chính Nhà nước là văn phòng cấp Bộ. Tuy nhiên đề tài trên lại hướng tới việc xây dựng các tiêu chí văn hóa công sở phù hợp với đặc thù riêng của văn phòng cấp Bộ,

vì vậy các tiêu chí này cũng không thích hợp với các công sở hành chính khác như UBND các cấp...

Tại UBND quận Đồ Sơn, thành phố Hải Phòng, chưa có một nghiên cứu toàn diện nào về vấn đề văn hóa công sở. Vì vậy nghiên cứu của tôi cũng sẽ tìm ra những điểm mới, từ đó có thể đề xuất các giải pháp hữu ích nhằm xây dựng nét đẹp văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn.

3. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của Luận văn là:

- Tìm hiểu khái niệm, nội dung của văn hóa công sở và những yếu tố tác động đến văn hóa công sở.
- Thực trạng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, thành phố Hải Phòng.
- Đề xuất một số biện pháp xây dựng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, thành phố Hải Phòng.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

**) Đối tượng nghiên cứu:* đối tượng nghiên cứu của đề tài là xây dựng văn hóa công sở, tập trung vào những vấn đề mang tính lý luận, thực trạng và giải pháp hoàn thiện văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, Hải Phòng

**) Phạm vi nghiên cứu:*

+Về mặt không gian: Luận văn tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, Hải Phòng.

+ Về mặt thời gian: Các giải pháp đề xuất có ý nghĩa từ nay đến năm 2020.

5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng nhiều phương pháp bao gồm: phân tích, so sánh, lập bảng, thống kê, quan sát và điều tra khảo sát thực tế... cụ thể như sau:

- Phần lý thuyết, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn, thông qua tham khảo các tài liệu liên quan Luận văn như: sách Tổ chức và điều hành hoạt động của các công sở của tác giả Nguyễn Văn Thâm; sách Văn hóa Việt Nam và cách tiếp cận mới của tác giả Phan Ngọc và một số tài liệu khác;...từ đó chọn lọc và hệ thống hóa để làm cơ sở lý luận cho đề tài.
- Phần đánh giá thực trạng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn thực hiện các phương pháp nghiên cứu phân tích, so sánh, quan sát kết hợp với điều tra khảo sát. Thông tin thu thập được qua cuộc điều tra khảo sát được lập bảng để so sánh, phân tích nhằm phản ánh khía cạnh khác nhau về văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn.

Nguồn thông tin sử dụng trong đề tài bao gồm thông tin thứ cấp và thông tin sơ cấp:

+ Thông tin thứ cấp gồm thông tin từ các báo cáo của UBND quận Đồ Sơn, mạng Internet,...

+ Thông tin sơ cấp: đề tài sử dụng các phương pháp sau:

- **Thu thập dữ liệu bằng bảng hỏi:** Tác giả đã sử dụng bảng hỏi đối với các thành viên trong cơ quan. Bảng hỏi đã được chuẩn hóa có liên quan đến các thành tố, những tác nhân bên ngoài và bên trong của cơ quan nhằm tìm hiểu thông tin, những nhận xét đóng góp ý kiến của CBCNV trong cơ quan để đánh giá thực trạng VHCS tại UBND quận Đồ Sơn.

Tác giả đã xây dựng bảng hỏi làm công cụ điều tra, khảo sát, đối tượng bao gồm:

Các đối tượng: Các cán bộ công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại trụ sở UBND quận Đồ Sơn. Hiện nay về nhân sự, UBND quận Đồ Sơn quản lý nhân sự theo 3 khối: khối công chức hành chính (80 người), khối viên chức sự nghiệp quận (41 người), khối viên chức sự nghiệp giáo dục (gồm 406 người). Nhưng do mục tiêu hướng tới của đề tài là nghiên cứu xây dựng văn hóa công sở tại một cơ quan quản lý hành chính Nhà nước đặc thù, và do hạn chế về thời gian và các nguồn lực nên đề tài chỉ nghiên cứu VHCS trong phạm vi nhân sự làm việc tại trụ sở UBND quận, tức là khối công chức hành chính.

Khảo sát: Lãnh đạo UBND, lãnh đạo các bộ phận và phòng chức năng.

Phương pháp chọn mẫu: tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Do điều kiện cá nhân công tác tại UBND quận, nên tác giả tiếp cận với tất cả các CBCC làm việc tại trụ sở UBND quận để phát phiếu điều tra khảo sát. Kết quả trong 79 người được hỏi có 54 người đồng ý tham gia cuộc khảo sát và điền vào phiếu khảo sát.

Bảng hỏi được soạn thảo dựa trên các thành tố, các nhân tố cơ bản của VHCS. Bảng hỏi gồm 10 câu hỏi. Do dự kiến số lượng người được hỏi khá lớn (79 người – trên thực tế là 54), nội dung hỏi về VHCS thường tế nhị, vì vậy tác giả chủ động thiết kế câu hỏi gồm toàn các câu hỏi đóng. Các câu hỏi được sắp xếp đi từ tổng quát đến chi tiết, người được hỏi có thể lựa chọn câu trả lời mình cho là đúng nhất.

Thu thập thông tin:

Tất cả các đối tượng là CBCCVC làm việc tại trụ sở UBND đều được gửi bảng câu hỏi khảo sát, nhưng chỉ có 54/79 người đồng ý trả lời. Tỷ lệ khảo sát là 74,6%.

Sau khi thống kê kết quả khảo sát từ bảng câu hỏi, luận văn sẽ tiến hành phân tích, đánh giá, nhận diện những khía cạnh VHCS phù hợp và chưa phù hợp, đề xuất giải pháp giúp UBND quận Đồ Sơn duy trì và phát triển văn hóa tổ chức trong thời gian tới.

Thu thập dữ liệu qua phỏng vấn:

Ngoài việc thu thập qua bảng hỏi, tác giả thực hiện phỏng vấn sâu một số lãnh đạo chủ chốt trong cơ quan để có thêm thông tin chi tiết, cụ thể liên quan đến các giá trị VHCS hiện hữu và định hướng các giá trị VHCS tương lai của cơ quan. Ngoài ra tác giả cũng thực hiện phỏng vấn sâu 20 chủ thể là người dân, đại diện doanh nghiệp, khách đến liên hệ làm việc tại UBND quận trong khoảng thời gian từ tháng 8 đến tháng 10/2016.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của luận văn có 3 chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về văn hóa công sở.

Chương 2: Thực trạng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, Hải Phòng.

Chương 3: Các giải pháp nhằm xây dựng văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn, Hải Phòng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ

1.1. KHÁI NIỆM VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ

1.1.1. *Khái niệm văn hóa*

Văn hóa là một khái niệm rất quen thuộc và gần gũi. Nói đến văn hóa có lẽ ai cũng hiểu, cũng cảm nhận được một phần về nó. Nhưng để hiểu một cách đồng nhất và đầy đủ thì không đơn giản chút nào. Hiện nay có ba cách hiểu về khái niệm văn hóa.

Theo nghĩa rộng, văn hóa là những hoạt động sáng tạo ra những giá trị và tinh thần của loài người. Theo nghĩa này thì toàn bộ hoạt động của con người trong đó chứa đựng các yếu tố sáng tạo, tiến bộ và phát triển đều được coi là văn hóa. Ví dụ: một sáng kiến, một phát minh trong sản xuất; một công trình kiến trúc; một tác phẩm văn học; thậm chí là một cử chỉ đẹp trong giao tiếp... Với nhận thức đó, văn hóa là chìa khóa của rất nhiều thuật ngữ liên quan như; văn hóa đạo đức, văn hóa giao tiếp, văn hóa chính trị, văn hóa sinh thái, văn hóa tín ngưỡng...

Theo nghĩa thông thường, văn hóa là những hoạt động sáng tạo tiến bộ tác động đến đời sống tinh thần, ý thức và tư tưởng của con người. Nó làm cho con người được nâng lên về trình độ trí tuệ, có tâm hồn, có lối sống cao đẹp hơn. Vì vậy, những người có học thức, có cách ứng xử thông minh, lễ độ thường được xem là những người “*có văn hóa*”, hay ngược lại. Đây là cách hiểu phổ biến nhất của khái niệm văn hóa. Theo nghĩa này, Đảng và Nhà nước ta đã phát động phong trào “Toàn dân xây dựng đời sống văn hóa mới”, trong đó có phong trào “xây dựng đời sống văn hóa cơ sở” ở các địa phương, phong trào “văn hóa công sở” ở các cơ quan, doanh nghiệp Nhà nước.

Từ ba cách hiểu này, con người đã đưa ra rất nhiều định nghĩa về văn hóa. Trong cuốn “Văn hóa Việt Nam và cách tiếp cận mới”, giáo sư Phan Ngọc cho biết trên thế giới có đến 400 định nghĩa về văn hóa, và đó chưa phải là con số cuối cùng. Để có thể định nghĩa khái niệm với nội hàm vô cùng rộng lớn này, chúng ta phải nghiên cứu nghĩa gốc của nó.

Theo tiếng Việt gốc Hán, văn có nghĩa là “*chữ*”, là “*nét vẽ*”; hóa là sự “*biến đổi*”. Nói đến nét vẽ là nói đến sự thể hiện cái đẹp ra bên ngoài, còn nói đến biến đổi là sự biến đổi theo hướng tích cực. Như vậy, văn hóa là sự biến đổi từ cái xấu thành cái đẹp, cái hỗn tạp thành cái thanh tao, tinh tế.

Theo chữ La tinh, từ *Culture* – văn hóa, có nghĩa gốc là “*canh tác*”, “*vun trồng*”. Sở dĩ sau này nó có nghĩa là văn hóa vì hoạt động cày cấy, vun trồng là hoạt động có ý thức đầu tiên của loài người. Nó giúp con người thoát khỏi cuộc sống nguyên thủy, bước vào cuộc sống tập thể với những biểu hiện xã hội đầu tiên, đánh dấu sự hình thành của văn hóa.

Cùng với thời gian, từ “văn hóa” đã mang thêm nhiều nội dung mới. Dù hiểu nó theo góc độ nào, theo nghĩa gốc hay theo hình thức biểu hiện thì văn hóa luôn đề cập đến vấn đề: con người, xã hội, bản sắc, sáng tạo và phát triển. Ở đây, có thể đưa ra hai định nghĩa về văn hóa tiêu biểu nhất.

Thứ nhất là định nghĩa của Federico Mayor, tổng thư ký UNESCO đã nêu ra nhân lễ phát động Thập kỷ quốc tế phát triển văn hóa (1988-1997): “*Văn hóa là tổng thể sống động các hoạt động sáng tạo (của các cá nhân và cộng đồng) trong quá khứ và hiện tại. Qua các thế kỷ, hoạt động sáng tạo ấy đã hình thành nên hệ thống các giá trị, các truyền thống và thị hiếu- những yếu tố xác định đặc tính riêng của từng dân tộc.*” Theo định nghĩa này, văn hóa có mặt trong mọi hoạt động của con người.

Thứ hai là định nghĩa của chủ tịch Hồ Chí Minh: “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 hóa, nghệ thuật, những công cụ sinh hoạt hàng ngày về mặc, ăn, ở và các phương thức sử dụng. Toàn bộ những sáng tạo và phát minh đó tức là văn hóa. Văn hóa là sự tổng hợp của mọi phương thức sinh hoạt cùng với những biểu hiện của nó mà loài người đã sản sinh ra nhằm thích ứng với những nhu cầu đời sống và đòi hỏi của sự sinh tồn”

Như vậy, văn hóa là toàn bộ những giá trị vật chất và tinh thần do con người sáng tạo ra trong mối quan hệ giữa con người với con người, con người với tự nhiên. Văn hóa gắn bó mật thiết với con người, thấm sâu vào mọi lĩnh vực hoạt động của con người.

1.1.2. Khái niệm công sở

Thuật ngữ Công sở là thuật ngữ được sử dụng rộng rãi trong công việc và cuộc sống hàng ngày. Theo nghĩa rộng công sở là những tổ chức đặt dưới sự quản lý của Nhà nước để tiến hành những công việc chuyên ngành. Theo Đoàn Trọng Tuyên (1992): “*Tất cả những cơ quan công ích được nhà nước công nhận thành lập, chịu sự điều chỉnh của luật hành chính và các luật khác đều được gọi là công sở*”. Như vậy, công sở bao gồm các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội, các bệnh viện, trường học...

Theo nghĩa hẹp hơn, công sở là các cơ quan hành chính nhà nước, là các cơ quan trong bộ máy nhà nước có chức năng quản lý hành chính nhà nước thông qua hoạt động chấp hành và điều hành thực hiện quản lý hành chính trên các lĩnh vực đời sống xã hội.

Với hai cách hiểu này, công sở có nghĩa tương đồng với cơ quan. Đó là bộ phận của bộ máy nhà nước, có chức năng, nhiệm vụ, có tính cơ cấu và quyền lực.

Theo nghĩa thông thường và phổ biến nhất, công sở là trụ sở làm việc, là nơi diễn ra các hoạt động hành chính văn phòng của các cơ quan công được nhà nước thành lập. Điều đó có nghĩa là công sở phải gắn với một không gian nhất định, có diện tích cụ thể, cơ sở vật chất cụ thể. Công sở là nơi diễn ra mọi hoạt động của cơ quan. *“Công sở là nơi để tổ chức các cơ chế kiểm soát công việc hành chính, soạn thảo, xử lý văn bản phục vụ cho công việc chung, là nơi phối hợp hoạt động của các cán bộ công chức theo một cơ chế nhất định”* (Nguyễn Văn Thâm, 2004). Nói cách khác công sở là vỏ bọc vật chất để một cơ quan tồn tại và phát triển.

1.1.3. Khái niệm văn hóa công sở

Công sở là một tổ chức, vì vậy khái niệm văn hóa công sở bắt nguồn trước hết từ khái niệm văn hóa tổ chức. Mỗi tổ chức bất kỳ đều có phương thức lãnh đạo khác nhau, công việc, thói quen, tư tưởng và quan điểm khác nhau... nên hình thành nên những giá trị văn hóa khác nhau. Sự khác nhau đó tạo nên bản sắc riêng của tổ chức, giúp ta phân biệt tổ chức này với tổ chức kia. Văn hóa tổ chức được quan niệm là: *“hệ thống những giá trị, niềm tin, sự mong đợi của các thành viên trong tổ chức, tác động qua lại với cơ cấu chính thức và tạo nên những chuẩn mực hành động có tính truyền thống, tạo nên đặc điểm về cách thức làm việc của tổ chức mà mọi người trong đó đều tuân theo một cách tự nguyện”* (Nguyễn Văn Thâm, 2004). Từ cách hiểu này, trong một giới hạn nào đó, chúng ta có thể hiểu văn hóa công sở là cách thức điều hành công sở, các chuẩn mực về tư tưởng, hành động của nhân viên trong công sở, được hình thành một cách có định hướng nhằm nâng cao hiệu

quả hoạt động của công sở. Những giá trị văn hóa công sở tạo nên niềm tin, thái độ, phong cách làm việc của nhân viên.

Nếu hiểu khái niệm văn hóa theo nghĩa thông thường, là những sáng tạo, tiến bộ tác động đến đời sống tinh thần, ý thức, tư tưởng của con người thì văn hóa công sở chính là nét đẹp trong ứng xử, phong cách làm việc, tư tưởng, thái độ của cán bộ, công chức.

Tuy nhiên, đã nói đến văn hóa thì phải nói đến cả giá trị vật chất và tinh thần. Công sở là một trụ sở làm việc cụ thể, với những trang thiết bị, cơ sở vật chất cụ thể. Do đó, văn hóa công sở phải gồm cả giá trị hữu hình như môi trường, cảnh quan, cách bố trí phòng làm việc, hệ thống trang thiết bị...

Trên cơ sở phân tích, có thể đưa ra khái niệm văn hóa công sở như sau: *Văn hóa công sở là tổng hòa những giá trị hữu hình và vô hình, bao gồm: môi trường – cảnh quan, phương tiện làm việc, đạo đức nghề nghiệp, tác phong, mối quan hệ, ứng xử và các hoạt động tập thể do cán bộ công chức trong công sở đó tạo nên nhằm xây dựng một công sở văn minh, lịch sự, đúng luật pháp.* Đây được coi là khái niệm được sử dụng xuyên suốt trong luận văn.

Xây dựng văn hóa công sở là xây dựng một môi trường làm việc văn minh, sạch đẹp, một nề nếp làm việc khoa học, kỷ cương. Nó thể hiện qua quy chế, nội quy của công sở, ý thức làm việc và cách cư xử của nhân viên. Việc xây dựng văn hóa công sở đòi hỏi chúng ta phải ‘gạn đục, khơi trong’, phát huy những cái tích cực, tiến bộ, đồng thời hạn chế những thói quen, những cách nghĩ trì trệ, tiêu cực. Bởi văn hóa tuy mang tính bản sắc nhưng bên cạnh đó nó có tính kế thừa và phát triển theo hướng hoàn thiện hơn.

Có thể nói văn hóa công sở là một khái niệm rất mở, nó vừa hữu hình lại vừa vô hình, gồm cả những giá trị vật chất và tinh thần. Vì thế để nhận ra

những yếu tố văn hóa của một công sở không phải là dễ, để điều chỉnh văn hóa của một công sở càng không đơn giản.

1.2. NỘI DUNG VĂN HÓA CÔNG SỞ (THÀNH TỐ CỦA VĂN HÓA CÔNG SỞ)

Để nghiên cứu nội dung của văn hóa công sở, trước hết cần phải nắm bắt được các đặc điểm chung của công sở hành chính:

Thứ nhất, công sở hành chính là những cơ quan công quyền, là biểu hiện của quyền lực nhà nước nên trong quá trình hoạt động, đặc biệt là hoạt động hành chính đòi hỏi rất nhiều chuẩn mực. Những chuẩn mực đó vừa phải phù hợp với chuẩn mực chung của xã hội, vừa phải đảm bảo những quy định của nhà nước.

Thứ hai, công sở hành chính là một tổ chức hoạt động liên tục với rất nhiều nhiệm vụ đảm bảo điều kiện làm việc cho mọi cán bộ, công chức, cho nên mọi công việc đòi hỏi phải được thực hiện một cách khoa học, nề nếp.

Thứ ba, hoạt động trong công sở chủ yếu là thực hiện các giao dịch hành chính, giao tiếp với nhân dân nên trong lề lối làm việc, trong phong cách làm việc, ứng xử giao tiếp của công chức đòi hỏi nhiều chuẩn mực.

Đặc biệt, cũng giống như bất kỳ cơ quan, tổ chức nào, mỗi công sở gồm rất nhiều đơn vị, phòng ban, nhiều cán bộ nhân viên. Tuy được giao những phần việc riêng nhưng đều nhằm phục vụ mục đích chung của toàn công sở, đều dùng chung trụ sở làm việc, phương tiện làm việc nên luôn cần sự hợp tác, hỗ trợ. Mối quan hệ này làm nảy sinh rất nhiều biểu hiện văn hóa, nhất là văn hóa ứng xử.

Với những đặc điểm trên, văn hóa công sở bao gồm những giá trị vô hình và hữu hình, gồm các thành tố sau

Thành tố văn hóa vô hình:

- Đạo đức công vụ
- Tác phong làm việc của lãnh đạo, nhân viên
- Quan hệ, ứng xử trong công sở

Thành tố văn hóa hữu hình gồm:

- Môi trường, cảnh quan, cách bố trí nơi làm việc
- Công cụ, phương tiện làm việc
- Các hình thức làm việc, sinh hoạt tập thể

1.2.1 Đạo đức công vụ.

Nói đến văn hoá là phải nói đến con người vì con người là chủ thể sáng tạo ra văn hoá, đồng thời cũng là sản phẩm của văn hoá. Một công sở văn hoá trước tiên phải có những con người, những cán bộ văn hoá. Và trong mỗi con người thì vấn đề đạo đức là một giá trị văn hoá vô cùng quan trọng. Do đó đạo đức công vụ là yếu tố không thể thiếu của văn hoá công sở.

Đạo đức là một hình thái ý thức xã hội, là tập hợp những nguyên tắc, quy tắc chuẩn mực xã hội, nhằm điều chỉnh và đánh giá cách ứng xử của con người trong quan hệ với nhau và quan hệ với xã hội, chúng được thực hiện bởi niềm tin cá nhân, bởi truyền thống và sức mạnh của dư luận xã hội. Đạo đức công vụ là ý thức đạo đức, hành vi đạo đức của cán bộ, công chức trong mối quan hệ với Nhà nước, với dân, với cấp trên, cấp dưới và đồng nghiệp.

Đạo đức công vụ thể hiện trước hết ở nhận thức của cán bộ về cơ quan, về nghề nghiệp và trách nhiệm. Nhận thức hình thành nên quan niệm, thái độ đối với công việc. Nhận thức đúng sẽ dẫn đến những hành động đúng. Khi cán bộ, công chức nhận thức đúng, đầy đủ về vị trí công tác, về quyền, nghĩa

vụ và trách nhiệm thì sẽ tận tụy, hết mình trong công việc, hạn chế những hành vi những nhiễu gây phiền hà cho tổ chức và nhân dân.

Ví dụ: Một cán bộ văn thư phải nhận thức rõ vị trí của mình trong hoạt động của công sở. Đó là phải tiếp nhận, chuyển giao các loại văn bản đi, đến trong ngày cho các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải quyết. Nếu họ làm không tốt thì hoạt động của toàn công sở sẽ bị ngưng trệ, tồn đọng.

Đạo đức công vụ thể hiện ở tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi thực thi công vụ. Nó ảnh hưởng rất lớn đến tác phong và hiệu quả công việc. Một cán bộ có trách nhiệm là một cán bộ thực hiện công vụ theo đúng pháp luật, tận tụy, hết lòng vì công việc, không ngưng công vụ khi chưa hoàn thành. Nếu không hoàn thành tốt công việc, anh ta dám chịu trách nhiệm, không đổ lỗi cho hoàn cảnh hoặc đồng nghiệp. Mỗi cán bộ, công chức phải thấm nhuần tư tưởng, chỉ dẫn của Hồ Chủ tịch, là người đầy tớ thật sự trung thành của nhân dân.

Ví dụ: Một cán bộ hành chính văn phòng được giao nhiệm vụ giải quyết những vướng mắc của dân. Cho dù những vướng mắc đó rất khó giải quyết nhưng người cán bộ đó phải cố gắng hết sức trong phạm vi quyền hạn của mình, không được từ chối, những nhiễu hoặc đẩy trách nhiệm đó cho người khác.

Một cán bộ có đạo đức công vụ còn là có động cơ trong sáng, không vụ lợi. Động cơ là yếu tố bên trong hướng con người vào những mục đích, thúc đẩy con người hành động để đạt được những mục đích đó. Đối với cán bộ, công chức nhà nước, động cơ làm việc tất nhiên trước hết là để nuôi sống bản thân, nhưng phải luôn đặt lợi ích chung lên trên hết, tuyệt đối không làm tổn hại lợi ích tập thể. Đạo đức công vụ đặc biệt tôn vinh những người có động cơ hướng thiện, hết lòng phục vụ nhà nước, công dân, làm việc “chí công vô tư”.

Nếu có động cơ tốt, lành mạnh, người cán bộ sẽ có những hành động tốt, làm việc với hiệu quả cao. Ngược lại những động cơ không tốt sẽ dẫn đến những hành vi trái pháp luật hoặc trái với đạo đức.

Ví dụ: Những công chức làm việc với động cơ vụ lợi, đặt lợi ích cá nhân lên trên lợi ích tập thể sẽ có những hành vi tham ô, tham nhũng, gây tổn hại cho cơ quan, Nhà nước.

Đó là những yếu tố cơ bản tạo nên ý thức đạo đức, ý thức đạo đức đó không thể nhìn thấy mà chỉ có thể được đánh giá thông qua những hành động thực tiễn. Cán bộ, công chức nhà nước ngoài phẩm chất: “cần - kiệm - liêm - chính”, “chí công vô tư”, còn phải có phẩm chất yêu lao động, sẵn sàng hợp tác với đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới.

1.2.2 Tác phong làm việc.

Tác phong là hình thức thể hiện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống và năng lực làm việc. Nó không đơn thuần chỉ là vẻ bề ngoài, tác phong sinh hoạt, cá tính riêng của mỗi người. Tác phong làm việc là một thành tố quan trọng của văn hoá công sở vì nó phản ánh phẩm chất, trình độ chuyên môn và cách ứng xử của con người trong công việc. Tác phong làm việc vừa là sản phẩm tự nhiên (thuộc tính vốn có của con người) vừa là sản phẩm của xã hội, của tổ chức (vì nó bị chi phối bởi quy định, quy chế...)

Công sở là nơi hoạt động của các cơ quan Nhà nước, là hình ảnh của Nhà nước, là nơi giao tiếp với nhân dân nên cán bộ làm việc trong công sở cần phải có tác phong văn minh, lịch sự trong giao tiếp; nhanh nhẹn trong công việc chuyên môn.

Để có một tác phong làm việc khoa học, hiệu quả, mỗi cán bộ, công chức phải không ngừng rèn luyện mình, mỗi công sở phải có những quy định,

quy chế điều chỉnh hành vi của công chức. Cho nên có thể nói, tác phong làm việc là một giá trị văn hoá, được tạo nên bởi một môi trường văn hoá cụ thể.

Thông thường nhìn vào tác phong làm việc của cán bộ, người ta có thể đánh giá được hiệu quả hoạt động của toàn công sở, cách điều hành của lãnh đạo, thói quen, lề lối làm việc... nói chung là đánh giá được văn hoá tổ chức công sở.

Ví dụ: Một cán bộ với trang phục lịch sự, giao tiếp khéo léo, thành thạo trong nghiệp vụ sẽ cho ta ấn tượng về một công sở hoạt động có nề nếp, có văn hoá. Ngược lại một cán bộ với trang phục khiếm nhã, giao tiếp vụng về, lúng túng trong nghiệp vụ chuyên môn sẽ minh chứng cho một lề lối làm việc tùy tiện, một tổ chức hoạt động kém hiệu quả.

Tác phong làm việc được thể hiện qua rất nhiều yếu tố, từ trang phục, đi đứng, giao tiếp đến ý thức chấp hành quy chế, các thao tác nghiệp vụ, cách xử lý công việc... Trang phục nơi công sở đòi hỏi phải nhã nhặn, lịch sự, không được loè loẹt, kiêu cách. Đi lại trong công sở phải nghiêm chỉnh, nhẹ nhàng, không gây ồn ào, không có những cử chỉ khiếm nhã với khách và đồng nghiệp. Trong nghiệp vụ chuyên môn phải nhanh nhẹn, cẩn thận, tránh cẩu thả và bừa bộn.

Tác phong làm việc của lãnh đạo thường khác với tác phong làm việc của cán bộ, nhân viên. Đối với lãnh đạo, tác phong làm việc phải khoa học, tôn trọng kế hoạch, lịch trình công việc; quyết đoán dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm; bình tĩnh, điềm đạm trong xử lý công việc. Đối với nhân viên, tác phong làm việc cần khẩn trương, nhanh nhẹn nhưng thận trọng và vững chắc để đảm bảo đúng quy chế; bên cạnh đó phải khéo léo, linh hoạt, nhẫn nại trong hình thức vận dụng; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, ý kiến của lãnh đạo; khiêm tốn, hoà nhã, đoàn kết với đồng nghiệp.

Để hình thành nên một tác phong làm việc văn hoá, hiện đại không phải là điều có thể làm trong một sớm, một chiều. Ngoài sự nỗ lực của chính bản thân mỗi cán bộ, công chức, các công sở cần xây dựng những quy chế, những chuẩn mực để tạo nên những thói quen, những tác phong làm việc mới, hiệu quả. Sao cho những thói quen ấy ăn sâu vào tiềm thức của cán bộ và trở thành một nét văn hoá trong con người họ.

1.2.3 Mối quan hệ trong công sở.

Một con người không thể sống một mình giữa thiên nhiên, vũ trụ. Một công chức không thể tồn tại đơn lẻ trong một cơ quan, công sở. Dù là ai, ở đâu con người cũng cần có những mối quan hệ xã hội và luôn tồn tại trong những mối quan hệ xã hội. Chính các mối quan hệ là tiền đề của những giá trị văn hoá. Nếu mối quan hệ giữa con người với thiên nhiên tạo ra văn hoá tín ngưỡng, văn hoá tư duy thì mối quan hệ giữa con người với con người tạo ra văn hoá đạo đức, văn hoá ứng xử.

Mối quan hệ trong công sở chính là mối quan hệ giữa các cán bộ, công chức với nhau, giữa cán bộ công chức với lãnh đạo. Rộng hơn nữa là mối quan hệ giữa cơ quan với nhân dân, giữa cơ quan với những đơn vị, tổ chức khác. Mối quan hệ trong công sở chính là môi trường làm việc bên trong tác động rất lớn đến tâm lý, thái độ, tinh thần làm việc của cán bộ, công chức. Họ làm việc trong trạng thái bình yên, thoải mái hay trong tâm trạng ức chế, đổ kỵ.

Mối quan hệ giữa cán bộ, công chức với lãnh đạo là mối quan hệ giữa cấp dưới với cấp trên nên về cơ bản nó mang tính phục tùng. Tính chất của mối quan hệ này mang tính quy định, tính bắt buộc, được điều chỉnh bởi quy định của Nhà nước và của chính cơ quan. Lãnh đạo cơ quan là người " *đứng mũi chịu sào*", phải chịu trách nhiệm về sự thành công hay thất bại trong công

việc nên họ có quyền chỉ huy, kiểm tra, hay khiển trách nếu cần. Dù không phải là người chịu trách nhiệm chính, nhưng cán bộ công chức cần hết lòng phục tùng lãnh đạo. Sự thành công của lãnh đạo là sự thành công của công sở và của toàn bộ đội ngũ cán bộ, công chức. Mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên tốt sẽ là một cỗ máy hoàn chỉnh, vận hành tốt mọi nhiệm vụ, chỉ tiêu. Trong quan hệ với lãnh đạo, nhân viên cần phải có thái độ tôn trọng, phục tùng, bảo vệ uy tín cho lãnh đạo. Thái độ đó xét trên khía cạnh công việc là đạo đức công vụ, xét trên khía cạnh cá nhân là đạo đức con người. Tất nhiên sự phục tùng phải mang tính dân chủ, hợp lý chứ không phải phục tùng một cách máy móc, thiếu căn cứ.

Mối quan hệ giữa các cán bộ, công chức với nhau là mối quan hệ cơ bản nhất trong công sở. Đây là mối quan hệ thường xuyên và bình đẳng nên có khá nhiều vấn đề phải bàn. Người ta đã tổng kết thời gian mà con người ở bên đồng nghiệp còn nhiều hơn thời gian dành cho người thân (1/3 quỹ thời gian trong ngày). Vì thế mối quan hệ này rất quan trọng, luôn cần được cải thiện cho tốt hơn, đẹp hơn. Hãy thử hình dung nếu bạn không thể quan hệ tốt với đồng nghiệp của mình, bạn sẽ cảm thấy ngột ngạt như thế nào nếu phải chịu đựng người đó suốt 8h làm việc. Trước hết bạn sẽ khó có thể hợp tác ăn ý với người đó trong công việc, sau nữa là bạn luôn cảm thấy bức bối, ức chế, thiếu gắn bó với công sở. Trong công việc hàng ngày, có rất nhiều hoạt động mang tính dây chuyền mà chúng ta luôn cần sự hợp tác, hỗ trợ của đồng nghiệp.

Ví dụ: để phát hành một văn bản cần sự phối hợp của rất nhiều người: cán bộ chuyên môn chịu trách nhiệm soạn thảo, nhân viên đánh máy chịu trách nhiệm đánh máy, hoàn thiện văn bản, cán bộ văn thư chịu trách nhiệm đóng dấu...

Như vậy, dù muốn, dù không việc hợp tác với đồng nghiệp là bắt buộc nên chúng ta cần cố gắng hết sức cải thiện mối quan hệ này. Để làm tốt điều đó, mỗi cán bộ công chức cần hiểu biết lẫn nhau, đoàn kết, tương trợ, hợp tác với nhau và cần nhất là trung thành, chân thực không nên đố kỵ, ghen ghét. Ở đây, chúng ta chỉ bàn đến mối quan hệ trong công việc, chưa nói đến mối quan hệ riêng tư.

Ngoài các mối quan hệ bên trong cơ quan, mỗi công sở còn có mối quan hệ với các cơ quan khác và với nhân dân. Nếu mối quan hệ bên trong công sở mang tính tổ chức, tính bản chất thì mối quan hệ với bên ngoài thiên về xã giao và quy ước. Trong mối quan hệ với các cơ quan khác, không có chuyện hợp tác hay không hợp tác, ăn ý hay không ăn ý, đố kỵ hay ghen ghét mà là phối hợp như thế nào để đạt hiệu quả công việc cao nhất, để lại ấn tượng tốt nhất cho đối phương. Vì mối quan hệ này vượt ra khỏi phạm vi cá nhân, bị điều tiết chặt chẽ bởi quy định của Nhà nước. Trong mối quan hệ với nhân dân, vì là đại diện của quyền lực nhà nước nên mỗi công sở cần có thái độ nghiêm túc, tận tụy, không quan cách, hách dịch. Mối quan hệ này không phải là thường xuyên (mỗi người dân chỉ tiếp xúc với cơ quan hành chính một vài lần) nên ấn tượng ban đầu luôn là ấn tượng cuối cùng. Do đó bất kỳ lúc nào, với bất kỳ đối tượng nào, mối quan hệ ngắn ngủi này cũng cần được làm cho tốt. Nó phản ánh văn hoá hành chính của một công sở.

1.2.4. Điều kiện làm việc trong công sở.

Điều kiện làm việc ở đây bao gồm cả điều kiện tự nhiên và điều kiện vật chất. Đó là môi trường làm việc, khung cảnh làm việc và công cụ làm việc. Như trên chúng tôi đã nêu “*công sở là bọc để một cơ quan tồn và hoạt động*” do đó điều kiện làm việc cũng được xem là một thành tố của văn hoá công sở. Nó thể hiện tính thẩm mỹ, hình thức của công sở; khả năng tổ chức,

bài trí công sở; đặc biệt góp phần nâng cao hiệu quả công việc, tạo phong cách làm việc cho cán bộ, nhân viên.

Môi trường làm việc gồm các yếu tố như không khí, ánh sáng, nhiệt độ, tiếng ồn,... Những yếu tố đó tác động rất nhiều đến sức khỏe và tâm lý làm việc của con người. Được làm việc trong một môi trường tốt sẽ đem lại hiệu quả công việc cao, giảm được những mệt mỏi, căng thẳng. Người ta thường nhận ra sự văn minh, lịch sự, hiện đại của một công sở thông qua môi trường, cảnh quan trong và ngoài công sở trước khi hiểu được lẽ lối làm việc, tác phong, ứng xử của cán bộ trong công sở. Bởi đây là giá trị văn hoá hữu hình, tuy không phải là giá trị cốt lõi nhưng lại là giá trị rất dễ nhận thấy. Thật khó có thể xây dựng môi trường văn hoá công sở khi mà môi trường tự nhiên xung quanh công sở bị ô nhiễm, ồn ào, bụi bặm.

Công cụ làm việc chính là các trang thiết bị như máy tính, điện thoại; các văn phòng phẩm như giấy, bút; và các phương tiện vật chất cần thiết khác như tủ, bàn, ghế... Đó là điều kiện vật chất không thể thiếu đảm bảo cho hoạt động của cán bộ, công chức. Phương tiện làm việc hiện đại giúp công việc được giải quyết nhanh chóng, hiệu quả, góp phần đảm bảo sức khỏe cho con người. Việc sử dụng các trang thiết bị còn thể hiện trình độ làm việc, ý thức sử dụng tài sản công của cán bộ, công chức. Để hoạt động của công sở thực sự hiệu quả, đi vào nề nếp, yêu cầu đặt ra đối với các phương tiện làm việc là: đầy đủ, phù hợp, tiết kiệm, không ngừng đổi mới, hiện đại.

Khung cảnh làm việc bao gồm diện tích, cây xanh, bố trí nội thất. Những yếu tố này đem lại sự thư thái, thoải mái trong tinh thần, và sự hưng phấn trong công việc. Có ai đó đã từng nói “ *Người ta không chỉ cần có bánh mì mà còn cần cả hoa hồng*”. Điều đó có nghĩa là những giá trị tinh thần được sánh ngang cùng với những giá trị vật chất. Trong công sở hiện đại, nhu

cầu nâng cao tinh thần làm việc là một nhu cầu tất yếu cần được đáp ứng. Đọc các hành lang, thậm chí trong phòng làm việc cần được bố trí cây xanh, một số tranh ảnh, vật trang trí chuyên dụng. Việc bố trí nội thất trong phòng phải phù hợp với chức năng nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Ngoài ra cần đảm bảo về mặt diện tích, giảm thời gian di chuyển, tiết kiệm, an toàn và thẩm mỹ.

1.2.5. Các hoạt động tập thể.

Mỗi tổ chức - một chủ thể văn hoá luôn có những hoạt động sinh hoạt, làm việc tập thể. Những hoạt động mang tính cộng đồng thường phản ánh rõ nét hệ thống chuẩn mực chung, sự hoà hợp của mọi thành viên, thói quen, nề nếp và đôi khi nó còn phản ánh bản sắc riêng của tổ chức. Trong các công sở, hình thức sinh hoạt tập thể gồm các hoạt động tiếp xúc hành chính (lễ tân, tiếp khách), các cuộc họp, hội thảo, các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao, các hoạt động kỷ niệm những ngày lễ lớn...

Họp là một hình thức hoạt động của cơ quan, là một hình thức tiếp xúc có tổ chức nhằm giải quyết một vấn đề hoặc lấy ý kiến đề tư vấn, kiến nghị. Đây là một hoạt động tập thể vừa có ý nghĩa thiết thực trong công việc, vừa góp phần tạo nên các giá trị văn hoá trong công sở vì hình thức họp phát huy sự tham gia rộng rãi của cán bộ vào công việc chung của cơ quan; tạo ra sự phối hợp hành động trong công việc, nâng cao tinh thần tập thể nên tạo ra năng suất lao động cao; khai thác trí tuệ tập thể, tạo cơ hội cho mọi người đóng góp ý kiến sáng tạo của bản thân để xây dựng tổ chức vững mạnh; tháo gỡ những khó khăn, uồn nấn những sai lệch trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Vì vậy các cuộc họp thường thể hiện trình độ tổ chức, cách thức, tác phong làm việc của lãnh đạo và nhân viên trong công sở. Cách trang trí phòng họp, đón tiếp đại biểu, và các chi phí cho cuộc họp còn thể hiện văn

hoá hành chính, trình độ cũng như khả năng ứng xử của cán bộ, công chức. Nếu công sở tổ chức các cuộc họp thành công, đúng thời gian, trình tự, chu đáo trong chuẩn bị và đón tiếp đại biểu thì công sở đó có khả năng tổ chức công việc tốt, tạo ra truyền thống tốt cho các hoạt động sau này.

Việc tổ chức các cuộc họp trong công sở mang tính thường xuyên nên được nhà nước quy định rất chặt chẽ bằng những văn bản pháp luật. Mỗi cơ quan tùy theo chức năng, nhiệm vụ của mình cũng có những chế độ hội họp riêng, được xây dựng thành quy chế. Nội dung của các quy định này nhằm điều chỉnh mật độ các cuộc họp sao cho hợp lý, tránh họp quá nhiều, tránh phô trương, lãng phí, chi tiêu sai chế độ.

Bên cạnh các cuộc họp, các cuộc tiếp xúc hành chính (lễ tân, tiếp khách) cũng là một hoạt động quan trọng và thường xuyên trong các công sở. Đây là một trong những nghi lễ, một công cụ quan trọng để nhà nước tiếp xúc với các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước. Nó vừa là một nghiệp vụ vừa là một nghệ thuật. Tiếp khách như thế nào để vừa đảm bảo công việc, vừa đảm bảo “vui lòng khách đến, vừa lòng khách về” không phải là điều đơn giản.

Phong cách, nghi thức tiếp khách của công sở về cơ bản là phải thể hiện được đặc trưng của bộ máy chính quyền, ngoài ra tùy vào đặc điểm riêng của cơ quan mà xây dựng phong cách mang đặc thù riêng.

Tùy vào từng đối tượng mà công sở có chế độ tiếp đón, nghi thức phù hợp. Với khách nước ngoài thì tiếp đón ra sao, với cấp trên thì tiếp đón thế nào, với nhân dân thì có cần nghi thức hoá hay không? Hiện nay, chế độ tiếp đón khách đã được Nhà nước quy định. Ngoài ra tùy vào điều kiện cụ thể, tùy vào vị trí của cơ quan, các quy định đó có thể được thực hiện ở mức độ khác nhau. Tuy nhiên dù là đối tượng nào, dù chủ thể tiếp khách là ai thì việc tiếp

khách phải được thực hiện lịch sự, chu đáo. Bồi trọng khách, hiếu khách là một nét đẹp văn hoá của người Việt Nam.

1.3. Ngoài các cuộc họp, các cuộc tiếp xúc hành chính, mỗi công sở còn có những hoạt động tập thể khác như văn nghệ, thể dục thể thao. Đó có thể là những hoạt động tinh thần thuần túy vượt qua khỏi ranh giới công việc, cũng có thể là những hoạt động nhằm giáo dục chính trị, tư tưởng. Những hoạt động này nhằm làm phong phú thêm đời sống tinh thần của cán bộ, công chức, đồng thời tăng thêm sự gắn bó, đoàn kết trong công sở.

1.4. NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VĂN HÓA CÔNG SỞ

Văn hoá được hình thành hết sức tự nhiên. Nhưng văn hoá của một tổ chức, một cơ quan lại là một nền văn hoá đặc biệt, đôi khi nó chịu sự chi phối, sự định hướng của con người để tạo nên một tổ chức vững mạnh. Nếu như văn hoá của một quốc gia được hình thành bởi điều kiện khí hậu, vị trí địa lý thì văn hoá của một cơ quan, công sở lại chịu sự tác động của đặc tính công việc, văn hoá truyền thống, vai trò của người lãnh đạo và đông đảo cán bộ, nhân viên.

1.3.1 Đặc tính nghề nghiệp, lĩnh vực hoạt động của công sở

Đây là yếu tố đầu tiên tác động đến văn hoá công sở. Chức năng, nhiệm vụ hay đặc tính ngành nghề có ảnh hưởng rất lớn đến tác phong làm việc của cán bộ, công chức. Bởi bản năng nghề nghiệp luôn tạo cho con người một suy nghĩ, một thói quen, một phương pháp làm việc gắn liền với đặc thù công việc.

Ví dụ 1: Một công sở hoạt động trong lĩnh vực tài chính- thương mại, thường xuyên phải giao dịch với khách hàng thì sẽ có một môi trường làm việc, một không khí làm việc khẩn trương, sôi động. Nhân viên trong công sở sẽ có tác phong làm việc linh động, khéo léo. Cách bố trí nơi làm việc thể hiện tính hiện đại.

Ví dụ 2: Công sở của một tổ chức xã hội, bảo vệ quyền lợi cho những người tàn tật, thường xuyên phải tiếp xúc với những người có hoàn cảnh khó khăn, những nhà hảo tâm thì sẽ có một môi trường làm việc đơn giản hơn, ít phô trương hơn. Thái độ làm việc của cán bộ công chức đòi hỏi sự chân thật, nồng ấm, sẵn sàng chia sẻ với những hoàn cảnh khó khăn.

Tất nhiên sự tác động này không phải lúc nào cũng diễn ra, và không phải lúc nào cũng dễ dàng nhận thấy. Có rất nhiều công sở dù hoạt động trong lĩnh vực tương đối thoải mái như văn hoá, nghệ thuật nhưng vẫn có một suy nghĩ, một thói quen, một phong cách làm việc khoa học, khẩn trương và hiệu quả. Bởi ngoài đặc tính ngành nghề, lĩnh vực hoạt động, văn hoá công sở còn bị ảnh hưởng bởi nhiều tác động khác.

1.3.2. Vị trí, quy mô công sở.

Đây là sự tác động mà có lẽ ít ai nghĩ tới nhưng thực tế cho thấy văn hoá công sở có bị ảnh hưởng bởi yếu tố này. Một công sở với quy mô lớn, đông đảo nhân viên sẽ hình thành nên hệ thống giá trị văn hoá rõ nét, hệ thống và phổ biến. Ngược lại một công sở nhỏ, ít cán bộ nhân viên sẽ có một hệ thống giá trị, chuẩn mực mờ nhạt hơn, vì đối tượng chịu ảnh hưởng của các giá trị văn hoá đó ít hơn. Vì quy mô công sở liên quan mật thiết với điều kiện vật chất, cách thức tổ chức công việc, quy chế làm việc...

Tương tự như vậy vị trí của công sở trong hệ thống bộ máy Nhà nước cũng quyết định đến thói quen, nề nếp, tác phong làm việc của công sở đó.

Công sở của một cơ quan hành chính cấp Trung ương đương nhiên có các yêu cầu chặt chẽ hơn công sở của một cơ quan hành chính cấp địa phương; từ diện tích, trang thiết bị đến đội ngũ cán bộ, cách thức tổ chức công việc.

Ví dụ: Khi đến UBND của một Tỉnh, Thành phố ta thấy trụ sở làm việc rất bề thế, đội ngũ cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn cao, cường độ công việc rất khẩn trương.

Nhưng đến UBND cấp phường, xã, chúng ta thấy một trụ sở làm việc khiêm nhường hơn, cán bộ, công chức có trình độ chuyên môn hạn chế hơn, cường độ công việc ít nặng nề hơn.

1.3.3. Sự điều hành của lãnh đạo.

Lãnh đạo là người đứng đầu công sở, chỉ huy hoạt động của toàn công sở nên có ảnh hưởng rất lớn đến văn hoá công sở. Người lãnh đạo có thể ví như người thợ rèn, có thể định dạng lưỡi làm việc, tác phong làm việc theo sự quản lý của mình một cách chủ định hoặc ngẫu nhiên.

Sự điều hành của lãnh đạo tác động mạnh mẽ tới nề nếp, thói quen, kỷ luật lao động của toàn công sở. Cách quản lý lỏng lẻo hay chặt chẽ sẽ ảnh hưởng đến tác phong làm việc của nhân viên. Nếu lãnh đạo quản lý chặt chẽ, nhân viên sẽ làm việc nghiêm túc ngược lại nếu lãnh đạo quản lý lỏng lẻo, nhân viên sẽ làm việc một cách đối phó. Chính vì vậy mà cổ nhân có câu *“Thượng bất chính, hạ tắc loạn”* để chỉ vai trò điều hành của người lãnh đạo.

Tác phong làm việc, thói quen, sở thích riêng tư của lãnh đạo đôi khi cũng ảnh hưởng nhiều đến cán bộ nhân viên. Bởi tâm lý chung của nhiều cán bộ là luôn muốn “lấy lòng” thủ trưởng, muốn có sự hoà hợp, đồng cảm trong công việc. Điều này thường thể hiện rõ hơn ở các Doanh nghiệp tư nhân. Còn

ở các công sở thì do chịu sự chi phối của Quy chế nên ảnh hưởng này không rõ ràng lắm.

1.3.4. Văn hoá dân tộc.

Sự tác động này là hệ quả tất yếu, vì văn hoá dân tộc như là một bộ di truyền, luôn thường trực cố hữu trong mỗi con người. Đặc tính của văn hoá là có tính kế thừa và phát triển nên dù muốn, dù không nó vẫn cứ tồn tại từ thế hệ này qua thế hệ khác. Bất kỳ một cơ quan, tổ chức nào, dù hoạt động trong lĩnh vực nào cũng không thể vượt ra quỹ đạo của sự ảnh hưởng đó.

Nền văn hoá gốc nông nghiệp cùng với nền kinh tế tiểu nông, manh mún đã để lại một tác phong làm việc thiếu khoa học, quan hệ hợp tác yếu, tư tưởng cục bộ, bản vị. Với một vị trí địa lý đặc biệt, hay phải chịu cảnh xâm lược nên con người Việt Nam rất yêu hoà bình, dẫn đến lối ứng xử dễ hòa vi quý”, thiếu quyết đoán, không trọng luật “*phép Vua thua lệ làng*”.

Vì vậy trước những quy định của Nhà nước, trong cơ quan vẫn tồn tại những “luật” riêng. Lối sống “*duy tình*” thiếu nguyên tắc là một lực cản rất lớn cho công cuộc cải cách hành chính hiện nay. Tuy nhiên bên cạnh đó, văn hoá truyền thống cũng có những tác động tích cực đối với hoạt động công sở như tôn trọng tập thể, dân chủ, dễ dung hợp...

Văn hoá công sở hiện nay đang được hình thành trên cơ sở hạn chế những tác động tiêu cực của văn hoá truyền thống, phát huy những giá trị tích cực để hình thành nên những giá trị văn hoá phù hợp với cuộc sống hiện đại và công cuộc Cải cách hành chính. Đúng như tinh thần của Đảng và Nhà nước: “*Xây dựng một nền văn hoá tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc*”

1.3.5. Nền tảng văn hoá của số đông cán bộ, nhân viên.

Văn hoá được tạo nên bởi con người, tác động đến tư tưởng, nhận thức, lối sống của con người, được khuếch trương, lưu truyền cũng bởi con người. Vì thế các giá trị văn hoá chung của một tập thể chịu sự tác động của các giá trị văn hoá đơn lẻ bên trong mỗi con người. Không khi nào giá trị văn hoá chung lại tồn tại biệt lập mà không chịu ảnh hưởng của những giá trị văn hoá thành phần, vì văn hoá của một tổ chức được đúc kết từ những nét nhân cách của các thành viên. Một tập thể mà đa số cán bộ, nhân viên là những người có ý thức kỷ luật cao, đúng mực trong giao tiếp, xử sự; tác phong làm việc nghiêm túc thì tập thể đó dĩ nhiên sẽ là một tập thể vững mạnh, văn hoá. Ngược lại một công sở dù có điều kiện làm việc tốt, lãnh đạo có phẩm chất, năng lực nhưng đa số cán bộ nhân viên là những người thiếu ý thức thì thật khó để xây dựng và thực hiện những nét đẹp văn hoá ở công sở.

Ví dụ: Đối với tập thể giảng viên của những trường Đại học, do bản thân mỗi cán bộ là những người có trình độ, có hiểu biết, nên tạo nên một tập thể có văn hoá.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG

2.1. GIỚI THIỆU VỀ UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG

2.1.1 Giới thiệu về UBND quận Đồ Sơn

Quận Đồ Sơn được thành lập và chính thức đi vào hoạt động theo địa giới hành chính mới từ ngày 01/01/2008, căn cứ vào Nghị định 145/2007/NĐ-CP của Chính phủ về việc điều chỉnh địa giới hành chính huyện Kiến Thụy để thành lập Quận Đồ Sơn, Quận Dương Kinh thành phố Hải Phòng. Quận Đồ Sơn bao gồm toàn bộ 3.153,07 ha diện tích tự nhiên của Thị xã Đồ Sơn cũ và 1.095 ha diện tích tự nhiên của xã Hợp Đức huyện Kiến Thụy. Quận có diện tích tự nhiên 42,4807 km², dân số 44.775 nhân khẩu với 7 phường trực thuộc.

UBND quận là cơ quan quản lý Nhà nước đa ngành, đa lĩnh vực, thực hiện chức năng quản lý nhà nước tất cả các mặt kinh tế, xã hội, chính trị, an ninh, quốc phòng tại địa phương;

Đối tượng quản lý của UBND Quận lớn bao gồm: 12 cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận, 29 đơn vị sự nghiệp, 07 phường; toàn bộ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của quận (trên 1.000 người).

Cơ cấu tổ chức của UBND quận được xây dựng theo quy định tại Điều 48 Luật Tổ chức chính quyền địa phương, bao gồm:

- Chủ tịch UBND và 02 Phó chủ tịch UBND.
- 12 cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận

Với đặc thù là cơ quan quản lý đa ngành, đa lĩnh vực, UBND quận Đồ Sơn còn quản lý các đơn vị sự nghiệp sau:

- Các đơn vị sự nghiệp giáo dục

- Các đơn vị sự nghiệp khác

2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của UBND quận Đồ Sơn.

Cơ cấu tổ chức của UBND quận Đồ Sơn được phân ra thành 3 nhóm.

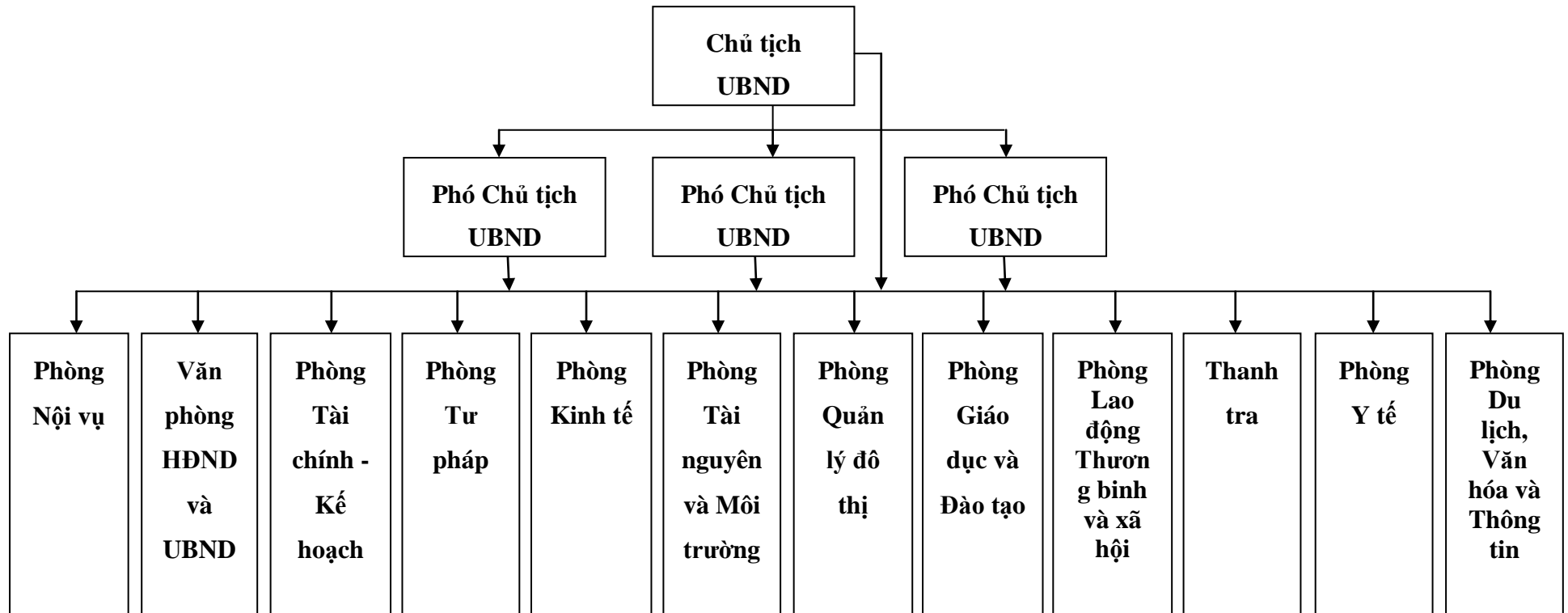
*) Nhóm các cơ quan chuyên môn: Quận Đồ Sơn hiện có 12 cơ quan chuyên môn gồm Phòng: Nội vụ; Tư pháp; Tài chính - Kế hoạch; Tài nguyên và Môi trường; Lao động - Thương binh và Xã hội; Du lịch, Văn hóa và Thông tin; Giáo dục và Đào tạo; Y tế; Thanh tra; Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Quản lý đô thị; Phòng Kinh tế.

*) Nhóm các đơn vị sự nghiệp giáo dục:

- Bachelor non: 09 trường;
- Bachelor bậc Tiểu học: 06 trường;
- Bachelor bậc THCS: 05 trường;
- Trung tâm Dạy nghề và Giáo dục thường xuyên.

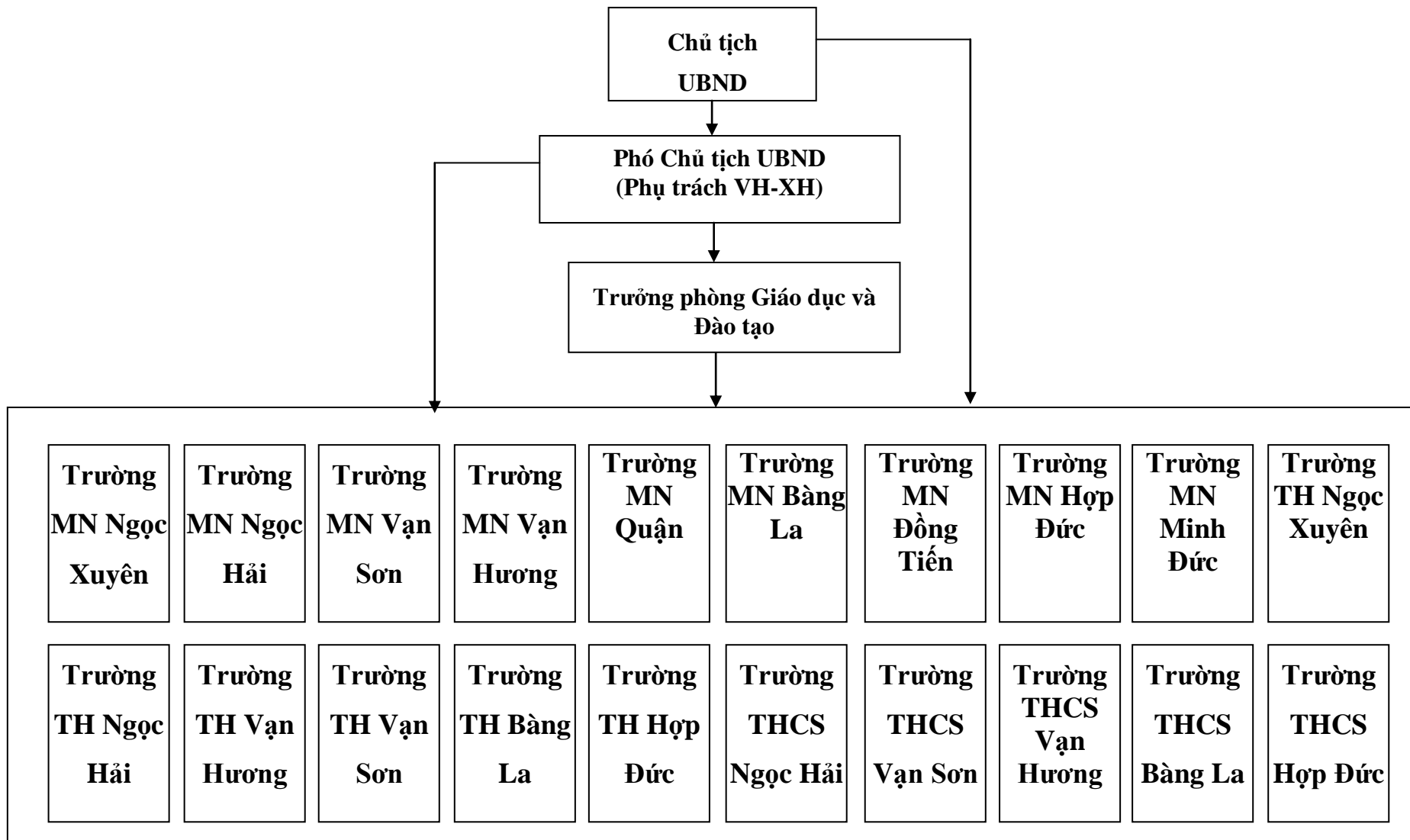
*) Nhóm các đơn vị sự nghiệp khác

- Đơn vị sự nghiệp tự chủ một phần kinh phí, gồm:
 - + Trung tâm Văn hóa Thông tin và Thể thao;
 - + Đài phát thanh;
 - + Trung tâm Dân số Kế hoạch hóa gia đình;
- Đơn vị sự nghiệp tự chủ hoàn toàn kinh phí:
 - + Trung tâm Phát triển quỹ đất;
 - + Ban Quản lý các dự án đầu tư xây dựng;
 - + Ban Quản lý các di tích lịch sử văn hóa;
 - + Trung tâm Dịch vụ và Phát triển du lịch;
 - + Ban Quản lý Bến xe;
 - + Hội chữ thập đỏ.

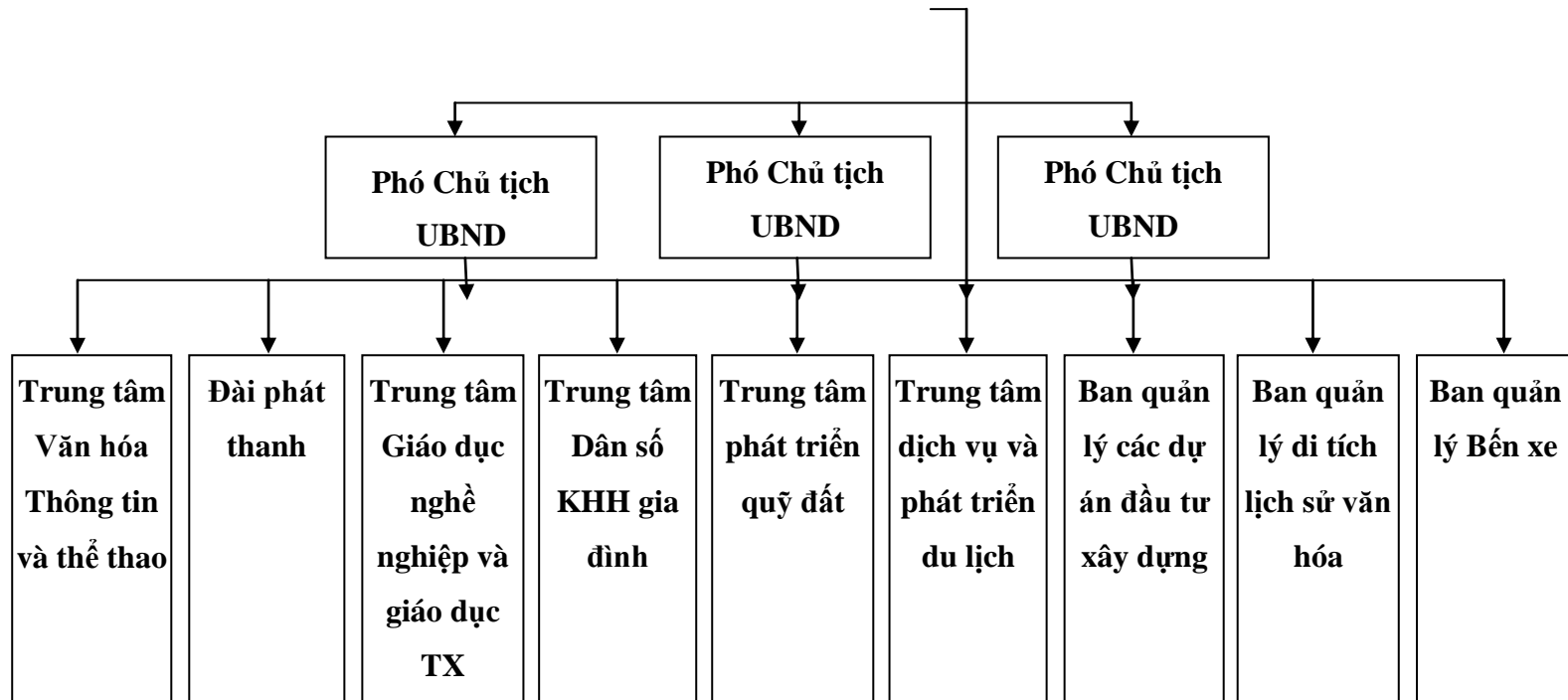


SƠ ĐỒ 2.1: CƠ CẤU TỔ CHỨC UBND QUẬN

(Các cơ quan chuyên môn)



Chủ tịch UBND



SƠ ĐỒ 2.3: CƠ CẤU TỔ CHỨC UBND QUẬN
(Khỏi các đơn vị sự nghiệp)

) Chức năng nhiệm vụ của các cơ quan chuyên môn:*- Văn phòng HĐND và UBND quận:**

Tham mưu tổng hợp cho UBND về: Hoạt động của UBND; tham mưu cho Chủ tịch UBND về chỉ đạo, điều hành của Chủ tịch UBND; cung cấp thông tin phục vụ quản lý và hoạt động của UBND và các cơ quan nhà nước ở địa phương; bảo đảm cơ sở vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của UBND; trực tiếp quản lý và chỉ đạo hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận, chuyển hồ sơ đến các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận giải quyết và nhận kết quả để trả cho cá nhân, tổ chức; giúp UBND thực hiện chức năng quản lý nhà nước về công tác ngoại vụ, biên giới.

- Phòng Nội vụ:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tổ chức bộ máy; vị trí việc làm; biên chế công chức và cơ cấu ngạch công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước; vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập; tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong cơ quan, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập; cải cách hành chính; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức; cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; hội, tổ chức phi chính phủ; văn thư, lưu trữ nhà nước; tôn giáo; công tác thanh niên; thi đua - khen thưởng.

- Phòng Tư pháp:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Công tác xây dựng và thi hành pháp luật, theo dõi thi hành pháp luật, kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật, kiểm soát thủ tục hành chính, phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở, trợ giúp pháp lý, nuôi con nuôi, hộ tịch, chứng thực, bồi thường nhà nước và các công tác tư pháp khác theo quy định của pháp luật; quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

- Phòng Tài chính - Kế hoạch:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tài chính; kế hoạch và đầu tư; đăng ký kinh doanh; tổng hợp và thống nhất quản lý các vấn đề về doanh nghiệp, hợp tác xã, kinh tế tư nhân.

- Phòng Tài nguyên và Môi trường:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Đất đai; tài nguyên nước; tài nguyên khoáng sản; môi trường; biển và hải đảo.

- Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Việc làm; dạy nghề; lao động, tiền lương; tiền công; bảo hiểm xã hội (bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm thất nghiệp); an toàn lao động; người có công; bảo trợ xã hội; bảo vệ và chăm sóc trẻ em; bình đẳng giới; phòng, chống tệ nạn xã hội.

- Phòng Du lịch, Văn hóa và Thông tin:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Văn hóa; gia đình; thể dục, thể thao; du lịch; quảng cáo; bưu chính; viễn

thông và Internet; công nghệ thông tin; phát thanh truyền hình; báo chí; xuất bản; thông tin cơ sở; thông tin đối ngoại; hạ tầng thông tin.

- Phòng Giáo dục và Đào tạo:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Chương trình và nội dung giáo dục và đào tạo; tiêu chuẩn nhà giáo và tiêu chuẩn cán bộ quản lý giáo dục; tiêu chuẩn cơ sở vật chất, thiết bị trường học và đồ chơi trẻ em; quy chế thi cử và cấp văn bằng, chứng chỉ; bảo đảm chất lượng giáo dục và đào tạo.

- Phòng Y tế:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng; y dược cổ truyền; sức khỏe sinh sản; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình.

- Thanh tra quận:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi quản lý nhà nước của UBND cấp huyện; thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn thanh tra giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật.

- Phòng Kinh tế:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Tiểu thủ công nghiệp; khoa học và công nghệ; công nghiệp; thương mại; nông nghiệp; lâm nghiệp; diêm nghiệp; thủy lợi; thủy sản; phát triển nông thôn; phòng chống thiên tai; chất lượng, an toàn thực phẩm đối với nông sản, lâm sản, thủy sản, muối.

- Phòng Quản lý đô thị:

Tham mưu, giúp UBND quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về: Quy hoạch xây dựng, kiến trúc; hoạt động đầu tư xây dựng; phát triển đô thị; hạ tầng kỹ thuật đô thị, khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao (bao gồm: Cấp nước, thoát nước đô thị và khu công nghiệp, khu kinh tế, khu công nghệ cao, cơ sở sản xuất vật liệu xây dựng; chiếu sáng đô thị, cây xanh đô thị; quản lý nghĩa trang, trù nghĩa trang liệt sĩ; quản lý xây dựng ngầm đô thị; quản lý sử dụng chung cơ sở hạ tầng kỹ thuật đô thị); nhà ở; công sở; vật liệu xây dựng; giao thông.

2.1.3. Đội ngũ công chức, viên chức của UBND quận Đồ Sơn

Đội ngũ cán bộ công chức, viên chức của UBND quận được chia làm 2 bộ phận.

****) Công chức hành chính***

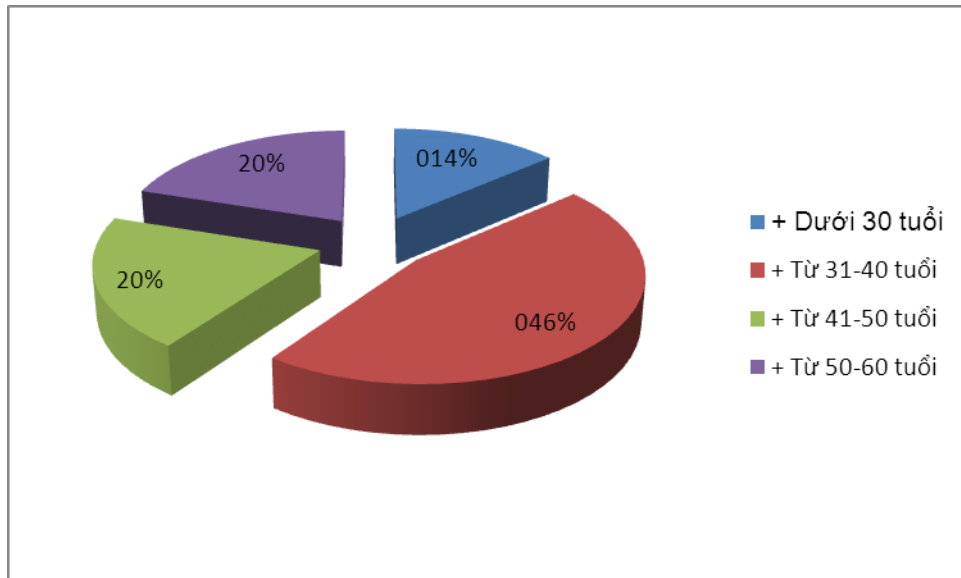
**Bảng 2.1: Số lượng và cơ cấu công chức hành chính
tại UBND quận Đồ Sơn năm 2016**

Đơn vị: người

STT	Tiêu chí	Số lượng	Tỷ trọng (%)
1	Tổng số công chức HC	80	100
2	Cơ cấu ngạch công chức		
	Chuyên viên	66	82.5
	Chuyên viên chính	11	13.75
	Cán sự	1	1.25
	Nhân viên	2	2.5
3	Cơ cấu theo độ tuổi		
	+ Dưới 30 tuổi	11	13.75
	+ Từ 31-40 tuổi	37	46.25
	+ Từ 41-50 tuổi	16	20
	+ Từ 50-60 tuổi	16	20

Nguồn: Phòng Nội vụ, UBND quận Đồ Sơn

Qua bảng 2.1, ta có thể thấy: Đội ngũ công chức hành chính của UBND quận chủ yếu là các chuyên viên và chuyên viên chính. Trong đó, tỷ trọng chuyên viên chính đạt 13,5% là khá cao.



Biểu đồ 2.1 : Cơ cấu đội tuổi của CBCC quận Đồ Sơn năm 2016

Về độ tuổi, 66% CBCC quận có độ tuổi dưới 30-50, điều này cho thấy đa số CBCC quận ở độ tuổi trung niên, độ tuổi sung sức cống hiến cho công việc. Tuy nhiên, tỷ lệ CBCC có độ tuổi dưới 30 chỉ chiếm 13.75 % là tương đối ít, điều này cho thấy mức độ trẻ hóa của đội ngũ CBCC quận là thấp. Cũng theo thống kê trong cuộc điều tra khảo sát của chúng tôi, hầu hết CBCC được hỏi trong độ tuổi này đều ủng hộ việc xây dựng VHCS là một điều cần thiết, hữu ích trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của UBND quận, trong khi đó khoảng 10% CBCC được hỏi thuộc độ tuổi trung niên cho rằng việc ban hành quy chế VHCS chỉ mang tính hình thức, không thực sự hiệu quả. Điều này phần nào phản ánh rằng đội ngũ CBCC trẻ sẽ dễ quen và chấp nhận những tiêu chuẩn giá trị mới cũng như dễ thay đổi hành vi của họ theo hướng tích cực hơn.

****) Viên chức sự nghiệp***

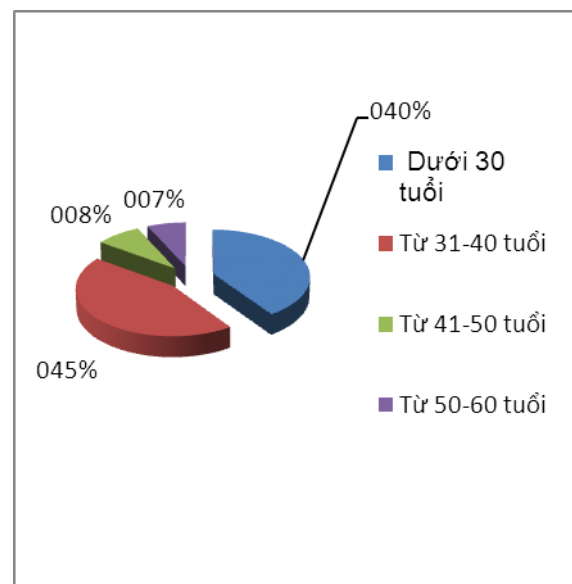
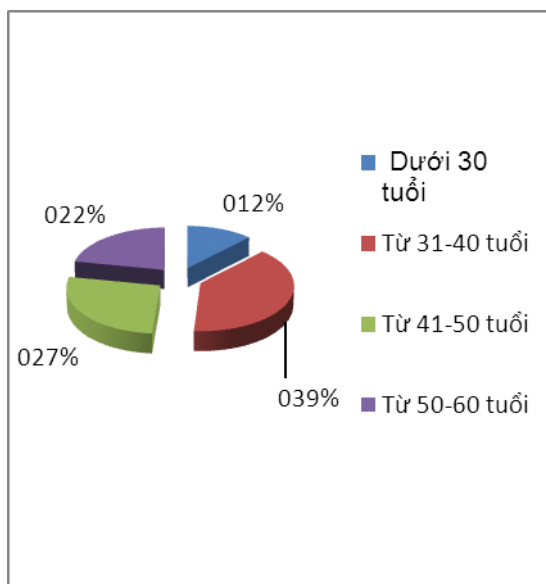
Bảng 2.2: Số lượng và cơ cấu viên chức sự nghiệp năm 2016*Đơn vị: người*

Stt	Tiêu chí	Số lượng	Tỷ trọng (%)
	Sự nghiệp công lập của quận	41	100
1	<i>Cơ cấu ngạch công chức</i>		
	Chuyên viên	32	78.05
	Chuyên viên chính	2	4.88
	Cán sự	5	12.20
	Nhân viên	2	4.88
2	<i>Cơ cấu theo độ tuổi</i>		
	+ Dưới 30 tuổi	5	12.20
	+ Từ 31-40 tuổi	16	39.02
	+ Từ 41-50 tuổi	11	26.83
	+ Từ 50-60 tuổi	9	21.95
	Sự nghiệp giáo dục	406	100
3	<i>Cơ cấu ngạch công chức</i>		
	Chuyên viên	77	18.97
	Chuyên viên chính	4	0.99
	Giáo viên	312	76.85
	Cán sự	8	1.97
	Nhân viên	5	1.23
4	<i>Cơ cấu theo độ tuổi</i>		
	+ Dưới 30 tuổi	164	40.39
	+ Từ 31-40 tuổi	181	44.58
	+ Từ 41-50 tuổi	33	8.13
	+ Từ 50-60 tuổi	28	6.90

Nguồn: Phòng Nội vụ, UBND quận Đồ Sơn

Về viên chức sự nghiệp, chia làm 2 loại là viên chức sự nghiệp và viên chức giáo dục. Về cơ cấu ngạch công chức, ta thấy vì đây là khối viên chức sự nghiệp nên tỉ lệ chuyên viên chính thấp hơn. Còn đối với khối sự nghiệp giáo dục, giáo viên chiếm đa số. Với tính đặc thù của ngành giáo dục, việc xây dựng văn hóa công sở với bộ phận viên chức này sẽ thuận lợi hơn.

Cơ cấu độ tuổi của hai nhóm viên chức này có thể được biểu thị ở 2 biểu đồ 2.2a, 2.2b.



Biểu đồ 2.2a: Cơ cấu độ tuổi của viên chức khối sự nghiệp công lập **Biểu đồ 2.2b: Cơ cấu độ tuổi của viên chức khối sự nghiệp giáo dục**

Như vậy, cũng giống như khối công chức hành chính quận, đội ngũ viên chức khối sự nghiệp công lập có tỷ trọng độ tuổi trung niên cao và độ tuổi dưới 30 chiếm ít nhất. Trong khi đó, đối với khối viên chức sự nghiệp giáo dục, mức độ trẻ hóa rất cao, tỷ lệ viên chức dưới 30 tuổi chiếm tới 40.39%, một lần nữa cho thấy việc xây dựng văn hóa công sở đối với khối sự nghiệp giáo dục sẽ có nhiều thuận lợi hơn.

Tuy nhiên, như đã trình bày ở trên, do điều kiện nguồn lực và thời gian có hạn, tác giả chỉ nghiên cứu thực trạng VHCS đối với khối công chức hành

chính làm việc tại UBND quận, nơi thường xuyên tiếp xúc với nhân dân, giải quyết các công việc có tính chất quản lý hành chính Nhà nước.

2.2. THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG

Vấn đề văn hóa công sở là một vấn đề được UBND quận Đồ Sơn đặc biệt quan tâm. Với quyết tâm xây dựng một công sở văn hóa, ngày 15/9/2016, UBND quận Đồ Sơn đã ban hành “Quy chế Văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND quận Đồ Sơn”. Quy chế bao gồm 5 Chương, 26 Điều quy định về các phương diện: trang phục của cán bộ công chức; giao tiếp ứng xử của cán bộ công chức; bài trí công sở. Việc ban hành quy chế thể hiện quyết tâm của lãnh đạo UBND quận Đồ Sơn trong việc xây dựng văn hóa công sở. Tuy nhiên quy chế này mới được ban hành và đưa vào thực hiện từ tháng 9/2016, khoảng thời gian thực hiện quy chế mới được rất ngắn, hiện vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề liên quan đến văn hóa công sở cần phải được nhận diện và giải quyết. Ngoài ra, việc quan trọng hơn là phải xem Quy chế ban hành được áp dụng áp dụng như thế nào trong thực tiễn, tránh trường hợp việc ban hành chỉ là theo “mốt” (Thuận An, 2009). Có thể nói, do thời gian ban hành quy chế đến nay quá ngắn, nên trong nghiên cứu này chúng tôi chưa thể phản ánh được hiệu quả và tác động của quy chế đến việc xây dựng VHCS tại UBND quận.

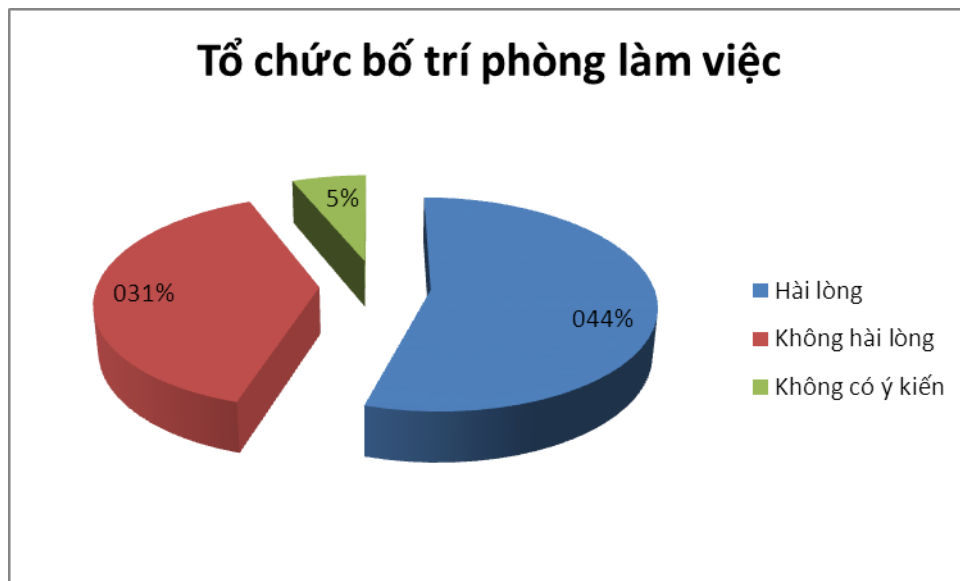
2.2.1. Điều kiện làm việc của cán bộ công chức UBND quận Đồ Sơn

Điều kiện làm việc là một thành tố, đồng thời cũng là một biểu hiện của văn hóa công sở. Điều kiện làm việc cho ta biết cách thức tổ chức công việc hợp lý hay chưa, môi trường làm việc đáp ứng hay chưa nhu cầu của nhân viên.

Trụ sở của UBND quận có diện tích khuôn viên: 3.888,0 m², gồm 03 dãy nhà 3 tầng với tổng diện tích xây dựng: 1.249,6 m² trong đó nhà A: 795,5 m²; nhà B: 202,1 m²; nhà C: 252,0 m². Đây trước là là trụ sở làm việc của UBND thị xã Đồ Sơn. Từ khi thành lập quận, số lượng các phòng ban, cán bộ công chức tăng khiến cho diện tích làm việc rất chật hẹp, không đảm bảo tiêu chuẩn diện tích làm việc theo quy định tại Quyết định số 260/2006/QĐ-TTg ngày 14/11/2006 của Thủ tướng Chính phủ. Hiện nay, nhà làm việc Hội đồng nhân dân quận vẫn chưa được xây dựng. Nguồn kinh phí từ ngân sách Thành phố cấp và ngân sách Quận bố trí hàng năm chỉ đảm bảo phục vụ sửa chữa thường xuyên, nâng cấp cải tạo các công trình có tổng mức đầu tư, quy mô nhỏ, không đủ để đầu tư, xây dựng mới Trung tâm hành chính, chính trị Quận.

Về cách thức bài trí công sở, trụ sở UBND quận tuân thủ theo quy chế văn hóa ban hành ở trên ở các khía cạnh: treo Quốc huy, quốc kỳ; biển tên cơ quan. Các phòng làm việc đều có biển tên, ghi rõ tên đơn vị; danh sách gồm họ và tên, chức danh cán bộ, công chức, viên chức trong phòng. Vị trí đặt biển tên được đặt ở chỗ dễ nhìn, dễ trông thấy.

Tuy nhiên, việc bố trí, tổ chức phòng làm việc của các cán bộ công chức của Ủy ban cũng tồn tại một số vấn đề. Kết quả khảo sát điều tra được thể hiện ở biểu đồ 2.3.



Biểu đồ 2.3: Kết quả khảo sát về điều kiện làm việc

Nguồn: Điều tra của tác giả

Theo kết quả ở biểu đồ 2.3, 31.25 % cán bộ được hỏi cho biết họ không hài lòng với cách sắp xếp trong phòng làm việc của mình. Các trang thiết bị, đồ đạc trong phòng được bố trí chưa ngăn nắp, tiện lợi, thẩm mỹ. Theo họ, đó là do diện tích phòng làm việc hẹp nên việc bố trí các trang thiết bị không khoa học. Tuy nhiên, theo quan sát của chúng tôi, các phòng làm việc về cơ bản đều được trang bị đầy đủ hệ thống phương tiện làm việc và trang thiết bị. Vấn đề ở chỗ các cán bộ công chức chưa tận dụng và phát huy hết công dụng của chúng, chưa thực sự có ý thức sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp các đồ dùng. Trên bàn làm việc còn tồn tại phổ biến tình trạng giấy tờ, hồ sơ, tài liệu không được sắp xếp gọn gàng.

Một khía cạnh quan trọng nữa trong điều kiện làm việc là các cán bộ công chức phải được cung cấp đầy đủ trang thiết bị cũng như văn phòng phẩm cần thiết. Theo kết quả khảo sát, hầu hết cán bộ được hỏi (90%) cho rằng họ

được đáp ứng tốt trang thiết bị và văn phòng phẩm. Khi hỏi rõ thêm, họ cho biết; các văn phòng phẩm thông dụng như giấy in, giấy photo, các loại bút, ghim... được cung cấp theo định kỳ rất đầy đủ. Các loại văn phòng phẩm chuyên dụng cho các phòng chuyên môn như: bìa hồ sơ, các loại sổ sách, mực đóng dấu... được cung cấp theo nhu cầu thực tế của cán bộ.

Về các tiện ích khác, trụ sở làm việc của UBND quận nằm ở vị trí trung tâm, tiện đường cho cán bộ công chức đi làm việc, cho khách và nhân dân đến liên hệ công tác. Trụ sở cũng có sân đỗ ô tô, rộng, thuận tiện, có nhà để xe dành riêng cho khách và cán bộ nhân viên. Theo quy chế ban hành, Ủy ban không thu phí gửi phương tiện giao thông của người đến giao dịch, làm việc, liên hệ công tác. Quang cảnh trụ sở được tổ chức thông thoáng, sạch đẹp, không có hàng quán kinh doanh lộn xộn vây quanh.

Nhìn chung, trụ sở làm việc của UBND quận Đồ Sơn đạt yêu cầu về cảnh quan, là một nét tích cực đóng góp vào việc xây dựng văn hóa công sở. Tuy nhiên, diện tích sử dụng làm việc thực sự của một số bộ phận (đặc biệt là Hội đồng nhân dân) còn chưa đảm bảo. Việc bố trí bên trong các văn phòng làm việc còn chưa hợp lý. Điều này xuất phát từ những nguyên nhân có tính lịch sử do trước đây chỉ là trụ sở của UBND thị xã Đồ Sơn, do vấn đề kinh phí Nhà nước chưa đủ để thực hiện xây mới, nhưng một phần cũng do ý thức và phong cách làm việc của một số cán bộ công chức, cần phải có những biện pháp điều chỉnh

2.2.2. Trình độ của cán bộ công chức, viên chức UBND quận Đồ Sơn

Theo Nguyễn Thị Huyền Hạnh (2016), trình độ, năng lực nhận thức của các CBCC được biểu hiện qua mức độ nắm vững kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, chức trách, quyền và nghĩa vụ của bản thân; hệ thống các quy tắc xử sự với cấp trên, đồng nghiệp và với nhân dân...là một yếu tố quan trọng

ảnh hưởng đến VHCS. Để có thể xây dựng một nền văn hóa công sở tiên tiến, thì đội ngũ CBCCVC cần phải có được trình độ chuyên môn phù hợp với vị trí của mình.

Hiện nay, theo đề án tinh giản biên chế của UBND quận Đồ Sơn, đội ngũ cán bộ công chức của UBND quận đều đáp ứng được các yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ tương ứng với các vị trí biên chế. Cơ cấu trình độ của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức quận được thể hiện trong bảng 2.3.

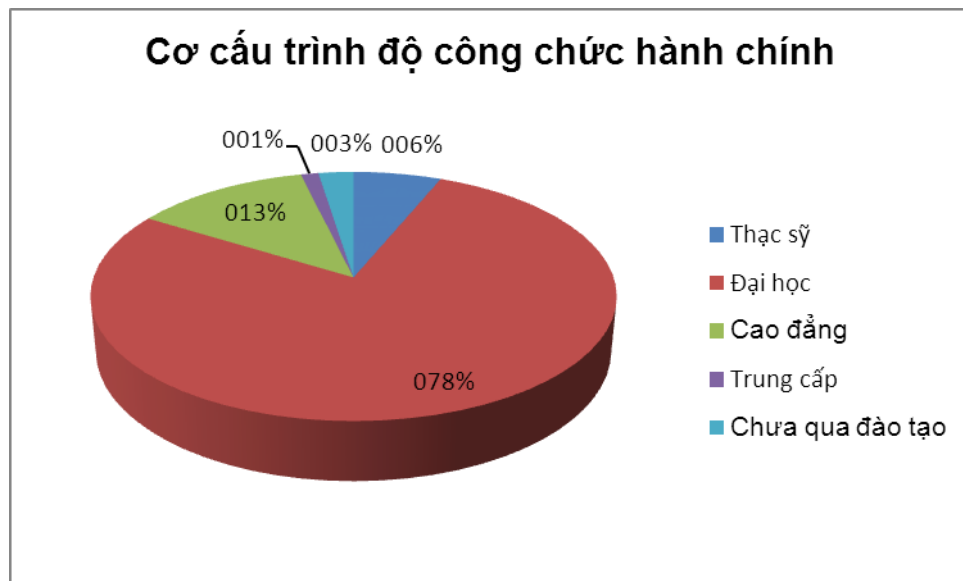
Bảng 2.3: Cơ cấu theo trình độ của CBCCVC quận Đồ Sơn

Đơn vị: người

Stt	Tiêu chí	Số lượng	Tỷ trọng (%)
1	Tổng số công chức hành chính	80	100
2	Thạc sỹ	5	6.25
3	Đại học	62	77.5
4	Cao đẳng	10	12.5
5	Trung cấp	1	1.25
6	Chưa qua đào tạo (lái xe)	2	2.5

Nguồn: Phòng Nội vụ, UBND quận Đồ Sơn

Cơ cấu trình độ trên có thể được biểu thị ở biểu đồ 2.4.



Biểu đồ 2.4: Cơ cấu trình độ CC hành chính tại UBND quận Đồ Sơn

Qua biểu đồ 2.4 có thể thấy, gần 77.5% CBCC hành chính quận có trình độ đại học và 1.25% có trình độ trên đại học, chỉ có 2.5 % CBCC (là các nhân viên lái xe)là chưa qua đào tạo. Có thể nói trình độ đội ngũ CBCC quận là khá cao, hầu hết đều đáp ứng tiêu chuẩn đề ra của vị trí. Đây là một điểm rất thuận lợi cho việc xây dựng và duy trì nền VHCS tiên tiến.

Tuy nhiên, dữ liệu ở bảng 2.3 chỉ phản ánh được trình độ bằng cấp nói chung, có tính tất cả các loại hình đào tạo bao gồm tại chức, từ xa, chính quy...và chưa tính đến yếu tố bằng cấp có đúng chuyên ngành hay không. Theo đề án việc làm và đề án tinh giản biên chế quận Đồ Sơn, hiện nay ở UBND quận vẫn còn tình trạng có đơn vị bố trí, sử dụng công chức, viên chức chưa đúng với trình độ đào tạo, chưa hợp lý, còn mang tính chất cảm tính.

Ngoài ra, một số công chức, viên chức do chuyển từ cơ chế cũ, được hình thành từ nhiều nguồn nên cơ cấu chưa đồng bộ, trình độ, phẩm chất, năng lực chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn. Một số chức danh công

chức, viên chức tuy đạt chuẩn theo quy định nhưng do tuổi cao, năng lực hạn chế và trình độ chuyên môn không phù hợp với vị trí đang làm lại chưa đủ điều kiện nghỉ hưu, chưa có chính sách hỗ trợ hợp lý về chế độ nghỉ hưu trước tuổi nên chưa thể bố trí, bổ nhiệm được cán bộ trẻ thay thế.

2.2.3. Tác phong làm việc của cán bộ công chức, viên chức UBND quận Đồ Sơn

Trong xã hội hiện đại, mọi thiết bị, khoa học, kỹ thuật đều có thể nhập khẩu, duy chỉ có con người và tác phong vốn có là rất khó thay thế. Vì thế nó có rất nhiều vấn đề bất cập. Đây là biểu hiện cơ bản và quan trọng của văn hóa công sở, chưa có một phong trào hay một biện pháp hữu hiệu nào có thể thay đổi lề lối làm việc, tác phong, ứng xử của cán bộ, công chức.

Để khảo sát lề lối làm việc của cán bộ công chức quận, chúng tôi đã đưa ra câu hỏi: “Anh/ chị thường bắt đầu một ngày làm việc như thế nào?”. Kết quả thu được là: 27.6% dọn dẹp qua phòng làm việc; 16.4% uống trà cùng đồng nghiệp; 33.6% trao đổi một số thông tin cần thiết; chỉ có 22.4% bắt đầu làm việc ngay. Các phương án đưa ra trả lời đã có sự cân nhắc một chút về câu chữ để đối tượng được khảo sát trả lời một cách khách quan. Bởi nếu hỏi thẳng điều cần biết, chúng ta sẽ không thể nhận được câu trả lời thẳng thắn, trung thực. Căn cứ vào kết quả điều tra, kết hợp với phương pháp quan sát thực tế và phân tích, chúng tôi kết luận một bộ phận không nhỏ cán bộ công chức quận có lề lối làm việc chưa khoa học, còn trì trệ và thiếu chủ động.

Đây là tác phong vốn có của người Việt Nam do chịu ảnh hưởng của tập quán nông nghiệp. Khác với người phương Tây, khi làm việc họ luôn bắt đầu ngay và bắt đầu một cách tập trung, thì người phương Đông đặc biệt là người Việt Nam thường rất đủng đỉnh, tùy tiện trong công việc. Cán bộ công chức cũng vậy, khi đến công sở, họ ít khi bắt đầu ngay vào công việc mà

thường làm một số việc cá nhân riêng tư. “Dọn dẹp qua phòng làm việc” chỉ chiếm một thời gian rất ít vì việc đó đã có cán bộ vệ sinh đảm nhiệm. Thực tế của công việc này là các việc lặt vặt khác như: cắm hoa, rửa ấm chén, tranh thủ sắc thuốc, sạc điện thoại... Có 27.6% cán bộ, công chức bắt đầu một ngày làm việc như vậy.

Việc uống trà cùng đồng nghiệp trước khi bắt đầu công việc là một thực tế không cần phải ngại biện bằng hành động khác vì đó là một thói quen sinh hoạt văn hoá; phải chấp nhận nó như một lẽ tự nhiên. Tuy nhiên điều đáng nói ở đây là thời gian dành cho việc này lại quá nhiều, nó không chỉ diễn ra vào đầu giờ làm, mà còn diễn ra trong suốt quá trình làm, thậm chí cả khi sắp hết giờ. Mỗi khi có khách đến phòng, không kể việc riêng hay việc tư, mọi người trong phòng có thể ngừng hết công việc để uống trà, tiếp chuyện. Có những người đã tâm sự *“tôi đã lang thang qua tám ấm trà ở các phòng ban trong cơ quan”*. Điều đó cho thấy, một số cán bộ công chức quận đã quá lạm dụng việc uống trà để trốn tránh công việc. Vì không có một cơ quan nào lại có thể đưa ra quy định cấm nhân viên uống trà trong giờ làm việc.

Có 33.6% cán bộ công chức quận thường trao đổi một số thông tin cần thiết trước khi bắt đầu công việc. Nhu cầu này là thiết thực và thực tế là có nhiều cán bộ, công chức làm như vậy. Nhưng đó chỉ là số ít. Qua khảo sát thực tế, chúng tôi thấy phần lớn việc *“trao đổi thông tin cần”* là những chuyện cá nhân, riêng tư, chuyện gia đình, chứ không phải chuyện công việc.

Những con số thống kê đó không thể tuyệt đối chính xác nhưng theo đánh giá của chúng tôi nó phản ánh gần chính xác tình hình thực tế. Đây là một thực trạng khá phổ biến nên sớm được chấn chỉnh. Nguyên nhân của tình trạng này, ngoài yếu tố văn hoá truyền thống còn là do ý thức của cán bộ,

công chức, sự quản lý thiếu chặt chẽ của lãnh đạo và những “kẽ hở” của quy định, quy chế.

*** *Giao tiếp, ứng xử của cán bộ công chức quận.***

Giao tiếp, ứng xử cũng thể hiện tác phong làm việc của cán bộ công chức quận. Bờ ngoài kiến thức chuyên môn về hành chính, những kỹ năng về xử lý, tổng hợp thông tin, soạn thảo, xử lý văn bản... cán bộ công chức quận còn phải có kỹ năng giao tiếp hành chính. Giao tiếp hành chính là giao tiếp vì mục đích công việc, người giao tiếp là đại diện cho cơ quan, cho tổ chức nên đòi hỏi nhiều yêu cầu về từ ngữ, cách xưng hô, cử chỉ, thái độ giao tiếp... Về cơ bản, chúng tôi thấy cán bộ công chức quận tại các phòng mà chúng tôi khảo sát có tác phong giao tiếp tương đối phù hợp với vị trí của cơ quan: nghiêm túc và lịch sự. Tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại ở một số ít cán bộ.

Về cách xưng hô, đây là một thành tố giao tiếp quan trọng vì nó thể hiện mối quan hệ thứ bậc, thể hiện vị trí của các đối tượng giao tiếp. Người Việt Nam có thói quen xưng hô theo tuổi tác, chứ không xưng hô theo vị trí, chức vụ. Vì vậy mà trong giao tiếp hành chính, cán bộ công chức quận không quen xưng “tôi” hô “anh/ chị”. Với những đối tượng giao tiếp ngoài cơ quan thì cách xưng hô tương đối phù hợp. Tuy nhiên giao tiếp trong nội bộ cơ quan cách xưng hô thường quá gần gũi, thân mật do bị ảnh hưởng bởi tư tưởng “*người trong một nhà*”. Trong công sở, cán bộ công chức quận đã sử dụng rất nhiều từ ngữ “phi hành chính hoá” mối quan hệ như : gọi “*Bác*” xưng “*Em*”, xưng “*Chị*”, thậm chí “*mày, tao*”... Cách xưng hô như vậy không phù hợp trong hoạt động của Ủy ban. Khi gặp gỡ ở ngoài họ có thể xưng hô như vậy một cách thoải mái nhưng khi đang thực thi công vụ thì nên lựa chọn cách xưng hô chính thống hơn như gọi “*anh, chị*”, xưng “*tôi*”. Đối với những người lớn tuổi, có thể gọi “*cô, chú*” xưng “*cháu*” vừa đảm bảo ngôi thứ, phù

hợp với đạo đức truyền thống lại vừa lịch sự. Tại một cơ quan như UBND quận, cách xưng hô không lịch sự sẽ làm giảm tính uy nghiêm của cơ quan nhà nước, gây ấn tượng không tốt với các cơ quan cấp trên, cấp dưới và mọi tầng lớp nhân dân.

Về từ ngữ giao tiếp, đôi khi cán bộ công chức quận vẫn sử dụng từ “lóng”, từ xuyên tạc hoặc “Anh hoá” những từ Việt Nam. Ví dụ, cán bộ công chức quận hay gọi thủ trưởng bằng “sếp”, ... Trong giao tiếp công sở, những từ ngữ như vậy cần được loại bỏ. Cán bộ công chức quận chỉ nên dùng những từ ngữ chính thống, chân phương, không nên dùng những từ quá đa nghĩa, nhạy cảm hoặc thiếu lịch sự.

Về cử chỉ giao tiếp, trong giờ làm việc, khi đang thực thi công vụ, một số cán bộ công chức quận có cử chỉ giao tiếp chưa đẹp. Khi giao tiếp với đồng nghiệp trong cơ quan, họ thường có những hành động trêu đùa rất tự nhiên. Với khách đến làm việc, một số cán bộ công chức quận vẫn có những cử chỉ thiếu nghiêm túc và lịch sự.

Ví dụ: vừa nói chuyện vừa làm việc riêng, vuốt tóc quá nhiều, rung đùi, hoặc gõ bàn liên tục ...

Về thái độ giao tiếp, khi giao tiếp với nhân dân, một số cán bộ của Ủy ban vẫn còn chưa có thái độ thực sự tích cực. Ở một số bộ phận (đặc biệt các bộ phận liên quan đến các thủ tục đất đai, địa chính), khi tiếp xúc với dân phần lớn họ có thái độ hết sức thờ ơ, lạnh lùng. Người dân muốn gặp người có thẩm quyền giải quyết công việc phải chờ đợi hết lịch này đến lịch khác. Khi được bố trí gặp thì họ phải chờ ở phòng thường trực với khoảng thời gian không phải là ngắn. Hầu như ở cơ quan nào, chúng ta cũng được nghe câu cửa miệng hết sức quen thuộc: “Ông cần gì?” “Bà cần gì?”. Câu hỏi này không có gì khiếm nhã song nó thể hiện thái độ của quyền, cơ chế “xin- cho”. Nhìn

vào nền hành chính của các nước trên thế giới, chúng ta sẽ thấy văn hoá giao tiếp hành chính của họ khác hẳn với ta. Khi tiếp xúc với dân, cán bộ công chức luôn đặt câu hỏi hết sức khiêm tốn: “*Thưa ông/bà, chúng tôi có thể giúp gì cho ông/bà?*”

** Trang phục của cán bộ công chức quận.*

Qua quá trình quan sát, chúng tôi thấy rằng phần lớn cán bộ công chức quận làm việc trang phục lịch sự, phù hợp với vị trí công việc. Nói chung, cán bộ công chức quận là những người có trình độ nhất định nên chúng tôi chưa thấy có một trường hợp nào ăn mặc quá lố lăng, kệch cỡm hay lập dị. Đây là một kết quả đáng mừng. Khi được hỏi về trang phục công sở, 68.3% cán bộ công chức quận lựa chọn tính lịch sự và nhã nhặn; 31.7% còn lại lựa chọn tính thời trang và tiện lợi. Tuy nhiên, vẫn còn một số cán bộ công chức quận khi đến công sở ăn vận hơi cầu kỳ, kiêu cách và có một chút tự do. Biểu hiện là một số trang phục mang tính chất dạ hội, thể thao đã bắt đầu xuất hiện trong một số công sở. Trong cuộc sống hiện đại, năng động nhu cầu được mặc đẹp, hợp thời trang, tiện đi lại là nhu cầu hết sức cần thiết. Tuy nhiên, mỗi cán bộ công chức quận nên cân đối hài hoà với tính lịch sự và nhã nhặn để có một tác phong của một công chức nhà nước.

Ở UBND quận Đồ Sơn, trong quy chế văn hóa đã có quy định về trang phục. Nội dung của quy chế như sau:

“1. Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải mặc trang phục công sở gọn gàng, lịch sự.

2. Cán bộ, công chức, viên chức có trang phục riêng theo quy định chuyên ngành thì thực hiện theo quy định của pháp luật;

3. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị trang bị đồng phục cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan, đơn vị mình.”

(Nguồn: Quy chế văn hóa công sở, UBND quận Đồ Sơn)

Theo khảo sát của chúng tôi, trên 90% các cán bộ được hỏi ủng hộ việc UBND trang bị đồng phục. Bởi mọi người cho rằng về việc hiểu thế nào là trang phục “gọn gàng, lịch sự” còn chưa thống nhất. Hiện này, ở bộ phận Thanh tra và Hội đồng Nhân dân đã có đồng phục. Các cán bộ công chức ở các bộ phận khác cũng đều ủng hộ việc này vì cho rằng việc mặc đồng phục sẽ tạo được nét văn hóa riêng biệt, rất lịch sự, phù hợp với hầu hết vóc dáng của các cán bộ công chức. Ngoài ra, khách đến làm việc tại UBND quận cũng ủng hộ quan điểm này.

2.2.3. Các mối quan hệ của cán bộ công chức UBND quận Đồ Sơn

+) Mối quan hệ giữa cán bộ công chức quận với lãnh đạo.

Lãnh đạo ở đây bao gồm lãnh đạo đơn vị (Chánh, Phó văn phòng, Trưởng phòng)... Chúng tôi đặc biệt quan tâm tới mối quan hệ giữa cán bộ công chức quận với lãnh đạo đơn vị vì đây là sự lãnh đạo trực tiếp, thường xuyên. Mối quan hệ này đã được quy định, điều chỉnh bằng văn bản và có tính bắt buộc thực hiện. Cho nên, về cơ bản các cán bộ công chức quận đều tuân thủ, làm theo sự điều hành của lãnh đạo. Thái độ làm việc rất nghiêm túc và ít có tư tưởng chống đối. Tuy nhiên, bên cạnh đó, tại một số bộ phận vẫn còn tồn tại một số điểm chưa tốt.

Bảng 2.4: Kết quả điều tra về mối quan hệ giữa lãnh đạo- nhân viên

Phương án chọn	Số phiếu	Tỷ trọng (%)
<i>1. Trả lời câu hỏi số 8: Khi được giao một nhiệm vụ khó khăn, anh/chị thường</i>		
a. Nhờ đồng nghiệp giúp đỡ	17	31.48
b. Từ chối với lãnh đạo	3	5.55
c. Tìm mọi cách để giải quyết	34	62.9
<i>2. Trả lời câu hỏi số 9: Khi tiếp xúc với lãnh đạo, anh/chị cảm thấy</i>		
a. Thoải mái, tự nhiên	15	27.7
b. Hơi căng thẳng, lo lắng	9	16,66
c. Bình thường	22	40,7
d. Không có ý kiến gì	8	14.8

Nguồn: Điều tra của tác giả

Kết quả trả lời câu hỏi số 8 phản ánh sự cố gắng hoàn thành công việc của các CBCC quận khi được giao nhiệm vụ khó khăn so với năng lực của họ. Nhưng kết quả này cũng phản ánh mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên đôi khi thiếu tính dân chủ. Về nguyên tắc đây là mối quan hệ mang tính quyền uy và phục tùng. Nhưng điều đó không có nghĩa là thủ trưởng nói sao thì nhân viên phải làm vậy. Mọi quy định của Nhà nước đều cho phép cán bộ, công chức có quyền bày tỏ ý kiến riêng nếu thấy quyết định của thủ trưởng chưa hợp lý. Theo kết quả trên, chỉ có 5.55% dám “từ chối với lãnh đạo”. Kết quả đó cho thấy một tín hiệu đáng mừng là phần đông cán bộ rất có trách nhiệm trong công việc. Nhưng đồng thời cũng cảnh báo một vấn đề: tính dân chủ không được phát huy rộng rãi. Thoạt đầu, có lẽ chúng ta sẽ không đánh giá cao phương án từ chối với lãnh đạo. Nhưng phân tích kỹ một chút, chúng ta sẽ

thấy đó là cách giải quyết hoàn toàn có thể chấp nhận được. Với những nhiệm vụ quá khó khăn, vượt quá khả năng của mình, cán bộ công chức quận không nên chấp nhận hoàn cảnh mà nên mạnh dạn đề nghị lãnh đạo chuyển nhiệm vụ đó cho người khác. Bởi *“thà chối bảy lượt chứ không sai hứa một lần”*. Đó là biểu hiện của tính dân chủ và trách nhiệm trong công việc. Trong các môi trường doanh nghiệp tư nhân, tiêu biểu là Công ty FPT, doanh nghiệp hàng đầu về lĩnh vực công nghệ thông tin ở Việt Nam, tính dân chủ được phát huy rất cao. Theo họ, đó là một trong những bí quyết đem lại sự thành công trong công việc: *“Nếu như người quản lý đề nghị bạn làm một việc gì đó, nhưng bản thân bạn cảm thấy điều đó không đúng thì bạn không nên làm điều đó và phải tìm cách đưa ra những lập luận của riêng mình, nếu như bạn sai thì bạn vẫn được tôn trọng có trách nhiệm.”* (Lê Thị Đan Dung, 2004)

Mặt khác, khi tiếp xúc với lãnh đạo, nhiều cán bộ công chức quận cảm thấy có khoảng cách, thiếu sự gần gũi, thân thiện. Khi trả lời câu hỏi thứ 9, 40% người được hỏi cảm thấy *bình thường*, 14.8% không nêu ý kiến (không muốn trả lời); đặc biệt 16,7 % thấy *căng thẳng và lo lắng*, chỉ có 27.7% thấy *thoải mái và tự nhiên*. Thực tế này cho thấy mối quan hệ này cần được cải thiện để giữa lãnh đạo với nhân viên tuy là quan hệ thứ bậc nhưng phải đảm bảo sự gần gũi, hợp tác như những người đồng nghiệp. Có như vậy không khí làm việc mới dễ chịu, hiệu quả công việc mới cao.

Đặc biệt, qua quan sát chúng tôi thấy trong mối quan hệ với lãnh đạo, một số cán bộ công chức quận thiếu sự chân thật. Nói cách khác họ tận dụng mối quan hệ này để cầu tiến, phục vụ lợi ích cá nhân chứ không vì mục đích công việc. Trong quan hệ hàng ngày, nhiều nhân viên có thái độ xu nịnh nhằm lấy lòng thủ trưởng. Số khác thì luôn đề cao thủ trưởng, không dám có chính kiến của mình sợ bị trừ dập. Tư tưởng đó là một lực cản rất lớn cho sự phát triển của cơ quan.

*** *Mối quan hệ giữa các cán bộ công chức quận với nhau.***

Để khảo sát các mối quan hệ của con người đòi hỏi nhiều thời gian và công sức. Bởi các mối quan hệ không phải là những giá trị hữu hình mà chúng ta có thể nhìn thấy ngay. Với trình độ có hạn về tâm lý học, xã hội học, chúng tôi chỉ có thể khảo sát một phần của mối quan hệ trong công sở.

Nhìn chung, trong công việc các cán bộ công chức quận đều có sự hợp tác, tương trợ lẫn nhau. Đó là hệ quả tất yếu của đặc tính công việc. Có thể trong tính cách, trong cách sống có những điểm khác biệt nhưng mọi cán bộ công chức quận đều đặt mình vào guồng công việc chung của cả cơ quan. Nếu được giao một nhiệm vụ khó khăn, 31.48% cán bộ công chức quận nghĩ ngay đến sự giúp đỡ của đồng nghiệp. Kết quả này hết sức khách quan và chân thật (Thực tế tỷ lệ này có thể lớn hơn). Bởi khi đưa ra câu hỏi, chúng tôi có ý đề người được hỏi hiểu rằng đây là câu hỏi trắc nghiệm về tinh thần trách nhiệm trong công việc. Nên phần lớn cán bộ chọn phương án: *“tìm mọi cách để giải quyết”*. Những người lựa chọn phương án *“nhờ đồng nghiệp giúp đỡ”* phải là những người hết sức thẳng thắn, vì theo họ sự lựa chọn này thể hiện sự thiếu năng lực trong công việc. Nhìn dưới góc độ mối quan hệ, chúng tôi lại đánh giá cao phương án này vì đó là biểu hiện của sự tương trợ, hợp tác, giúp đỡ nhau giữa các cán bộ công chức quận.

Đa số cán bộ công chức quận cảm thấy dễ chịu khi phối hợp cùng đồng nghiệp (44.16%). Đơn giản là vì sự phối hợp sẽ làm cho gánh nặng công việc được san sẻ, trách nhiệm được giảm bớt. Đây là tâm lý rất phổ biến của người Việt Nam, là kết quả của lối sống *“cộng đồng”*, *“cộng cảm”*.

Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số cán bộ công chức quận có tư tưởng cục bộ, bản vị trong công việc. Khi phải phối hợp cùng đồng nghiệp họ cảm thấy *“không thoải mái lắm vì không được làm theo ý”* (16.7%). Tính độc

lập, tự chủ trong công việc có thể rất phù hợp trong cuộc sống hiện đại. Nhưng đối với hoạt động văn phòng, với thuộc tính văn hoá của dân tộc thì sự độc lập, tự chủ phải hết sức khéo léo. Nếu không những người có tư tưởng này rất khó hoà mình vào môi quan hệ chung của cơ quan.

Những người còn lại cảm thấy “*bình thường*” khi hợp tác với đồng nghiệp trong công việc. Có nghĩa là với họ hợp tác cũng được, không hợp tác cũng được. Những người lựa chọn phương án trả lời này là những người rất dễ hoà nhập, nhưng cũng có lập trường riêng trong công việc. Đối với những công việc cần sự phối hợp, họ sẵn sàng hợp tác. Đối với những công việc không cần phối hợp, họ tự tin đảm nhận và giám chịu trách nhiệm về công việc đó.

Bên cạnh những kết quả thu được từ phiếu khảo sát, chúng tôi còn nhận thấy một số vấn đề khác qua quá trình quan sát thực tế.

Môi quan hệ công việc của cán bộ công chức đôi khi bị chi phối bởi quan hệ cá nhân. Nếu như họ thực sự yêu quý nhau thì không có gì phải bàn. Sự phối hợp trong công việc chắc chắn có sự ăn ý, có cơ sở để đạt hiệu quả cao. Không khí làm việc cũng hết sức thoải mái, dễ chịu. Nhưng nếu những với những đồng nghiệp không có cảm tình, họ thường không thích làm việc chung, không thích chia sẻ những khó khăn, thuận lợi. Điều đó dẫn đến sự tò mò, quan tâm quá mức đến đời tư của nhau, giảm uy tín của nhau. Điều đó gây tổn hại rất lớn đến hiệu quả làm việc chung của cả công sở.

Đối với quan hệ nam nữ trong công sở, đây là môi quan hệ tế nhị, cần phải hết sức thận trọng. Đối với người phương Đông, đặc biệt là người Việt Nam, quan hệ nam nữ bị điều phối bởi nhiều quy định khắt khe từ thời phong kiến. Công sở là cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức là đại diện cho nhà nước vì vậy phải có thái độ làm việc đúng mực với đồng nghiệp khác giới.

Khi đến các bộ phận chức năng, chúng tôi thấy vẫn còn tình trạng cán bộ công chức quận trêu ghẹo nhau một cách thiếu nghiêm túc. Các cán bộ nam, khi gặp cán bộ nữ thường thích cà kê một vài câu đùa đẩy, bóng gió. Tình trạng này phổ biến hơn ở những cán bộ trẻ tuổi. Đành rằng sự hài hước, thư giãn trong công việc là không thể thiếu để tạo ra một không khí làm việc thoải mái. Nhưng mọi cái đều phải có giới hạn, tránh thái quá. Có thể thực chất các mối quan hệ là trong sáng, nhưng khi người dân, hoặc khách đến làm việc tại UBND, họ đâu biết được bản chất của mối quan hệ. Họ chỉ biết đó là thái độ thiếu nghiêm túc, không nên diễn ra ở công sở.

2.2.4. Vấn đề cải cách hành chính tại UBND quận Đồ Sơn

Việc thực hiện tốt văn hóa công sở, hay xây dựng cơ quan văn hóa là góp phần thực hiện mục tiêu của chương trình tổng thể cải cách hành chính, hướng đến một nền hành chính công văn minh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả... để thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước, phục vụ nhân dân tốt hơn, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp, các nhà đầu tư đến làm ăn (Hoàng Uyên, 2009). Vì vậy khi xem xét về tác phong làm việc của CBCC với dân tại một đơn vị hành chính Nhà nước như UBND quận, chúng tôi muốn phản ánh thông qua việc thực hiện vấn đề cải cách hành chính hiện nay tại UBND quận.

Hiện nay, việc công khai, minh bạch các thủ tục hành chính tại quận đang được thực hiện như ở bảng 2.5.

**Bảng 2.5: Tình hình công khai, minh bạch các TTHC tại UBND
quận Đồ Sơn năm 2016**

STT	Nội dung	Tình hình thực hiện
1	Công khai bằng hình thức đóng quyển và màn hình cảm ứng đặt tại bộ phận “một cửa”, niêm yết các Quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả, các mẫu đơn, mẫu tờ khai	258/258 TTHC
2	Hỗ trợ bởi phần mềm Hệ thống dịch vụ công điện tử theo cơ chế ”Một cửa”	17/258 TTHC
3	Cơ chế “một cửa liên thông”	Thí điểm tại 3 phường Hợp Đức, Ngọc Xuyên, Ngọc Hải các TTHC về: Cấp phép xây dựng, Cấp GCNQSDĐ

Nguồn: Báo cáo tổng kết CCHC của UBND quận Đồ Sơn

Qua bảng trên ta thấy, mức độ công khai minh bạch TTHC tại UBND quận Đồ Sơn mới chỉ thực hiện được ở mức công khai quy trình. Còn việc sử dụng hỗ trợ từ các dịch vụ công nghệ thông tin còn rất hạn chế (chỉ chiếm có 17/258 TTHC, tương đương với 6.5% các TTHC). Điều này đồng nghĩa với việc để giải quyết các TTHC, người dân và doanh nghiệp vẫn phải đến trụ sở UBND làm việc trực tiếp. Điều quan trọng là đối với công sở hành chính thực hiện cơ chế một cửa, cán bộ tiếp dân cần có thái độ mềm mỏng nắm vững các quy chế, nguyên tắc, thủ tục, hướng dẫn căn kẽ để khách bớt công sức và thời gian đi lại nhiều lần, nhất là cần làm việc đúng giờ quy định. Trong khảo sát của chúng tôi, người dân đến liên hệ làm việc tại UBND quận đều chưa tỏ ra thực sự hài lòng với các TTHC liên quan đến nội dung cấp GCNQSDĐ. Do đặc thù công việc, các TTHC trong lĩnh vực này khá phức tạp, liên quan đến nhiều bộ phận, nhiều loại giấy tờ, chứng từ. Tuy nhiên, trong lĩnh vực này,

vẫn tồn tại sự phàn nàn của người dân về thái độ của công chức, sự nhiệt tình hướng dẫn của họ đối với dân.

+) Việc công khai, minh bạch các TTHC chỉ là vấn đề mang tính quy trình. Điều quan trọng là kết quả của quy trình ấy được thực hiện như thế nào? Đóng góp vào kết quả của các quy trình này, năng lực làm việc và tác phong làm việc của CBCC quận đối với người dân đóng vai trò tối quan trọng. Như đã phân tích ở trên, năng lực đội ngũ CBCCVC quận về cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Tuy nhiên, kết quả giải quyết TTHC ở UBND quận vẫn còn tồn tại một số vấn đề.

Bảng 2.6: Kết quả việc giải quyết các hồ sơ TTHC năm 2016

Nội dung	Số hồ sơ	Ghi chú
<i>Bộ phận một cửa UBND quận</i>		
Tiếp nhận	8.657 hồ sơ	
Giải quyết đúng hạn	8.295 hồ sơ	
Đang giải quyết	361	(Xây dựng: 12; Tài nguyên&Môi trường: 335; Giải quyết Khiếu nại, tố cáo 14)
Hồ sơ quá hạn	1 hồ sơ	lĩnh vực xây dựng
<i>Bộ phận một cửa UBND các phường</i>		
Tiếp nhận	18.966 TTHC	
Giải quyết đúng hạn	18.919 TTHC	
Đang giải quyết	47 TTHC	
Hồ sơ quá hạn	0	

Nguồn: Báo cáo tổng kết CCHC của UBND quận Đồ Sơn

Kết quả ở bảng 2.6 cho thấy, ở bộ phận một cửa UBND quận, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn chiếm 95%, trong khi tỷ lệ này ở các bộ phận một cửa UBND các phường lên tới 99%. Kết quả này cũng phản ánh rất rõ những bất cập liên quan đến lĩnh vực, xây dựng, địa chính, đất đai khi 100% các hồ sơ không đúng hạn đều thuộc về lĩnh vực này. Như trên đã phân tích, vấn đề địa chính đất đai luôn luôn là một vấn đề phức tạp, liên quan đến những khiếu kiện, có những khiếu kiện tập thể, thời gian kéo dài...gây mất niềm tin của người dân. Có thể nói, đây là một lĩnh vực hết sức nhạy cảm, vì vậy đòi hỏi các CBCC làm việc trong lĩnh vực này không chỉ cần có đủ năng lực chuyên môn nghề nghiệp mà còn đòi hỏi tác phong làm việc, giao tiếp hết sức “văn hóa” “mềm mỏng”. Qua những khảo sát từ phía người dân đến làm việc tại UBND, thì đội ngũ CBCC quận chưa đạt được yêu cầu này.

Liên quan đến TTHC, hiện UBND quận đã ứng dụng Công nghệ thông tin trong chỉ đạo điều hành. Mức độ cung cấp trực tuyến của các TTHC được thể hiện trong bảng 2.7.

Bảng 2.7: Các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến

STT	Mức độ cung cấp trực tuyến	
1	Mức độ 1 &2	100% TTHC
2	Mức độ 3	Tư pháp (Cấp lại bản chính Giấy khai sinh, Cấp bản sao Giấy khai sinh)
		Kinh doanh (Đăng ký kinh doanh hộ kinh doanh, Đăng ký kinh doanh Hợp tác xã)
		Y tế (Cấp Giấy chứng nhận VSAT thực phẩm)

Nguồn: Báo cáo tổng kết CCHC của UBND quận Đồ Sơn

Theo bảng 2.7, 100% các thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến ở mức độ 1 và 2. Có 5 thủ tục hành chính thuộc 3 lĩnh vực được cung cấp ở mức độ 3 nhưng lại chưa phát sinh hồ sơ đăng ký qua hệ thống mạng. Không có TTHC nào được cung cấp ở mức độ 4. Nghĩa là hiện nay, việc ứng dụng CNTT vào hỗ trợ các TTHC tại UB quận mới chỉ dừng ở việc “*đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin về quy trình, thủ tục; hồ sơ; thời hạn; phí và lệ phí thực hiện dịch vụ*” và “*cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu*”. Điều này cho thấy mức độ ứng dụng CNTT vào hỗ trợ các TTHC còn chưa hiệu quả. Hầu hết các TTHC người dân phải trực tiếp đến UBND quận thì mới có thể giải quyết được. Điều này phản ánh niềm tin của người dân vào các dịch vụ hỗ trợ này chưa tốt, cũng phản ánh phần nào vào tác phong làm việc của CBCC liên quan đến các dịch vụ này. Các vấn đề như mức độ và thời gian phản hồi các hồ sơ trực tuyến, kỹ năng làm việc trực tuyến của CBCC cũng như những yếu tố văn hóa liên quan đến kết hợp giải quyết TTHC trực tuyến và trực tiếp cũng cần phải được xem xét.

2.2.5 Hoạt động hội họp, hội thảo tại UBND quận Đồ Sơn

Trong cuộc khảo sát đã thực hiện, chúng tôi chỉ có thể tìm hiểu những cuộc họp trong nội bộ cơ quan. Qua phương pháp phỏng vấn, chúng tôi thấy việc tổ chức các cuộc họp ở UBND quận còn tồn tại một số vấn đề sau:

Mật độ các cuộc họp diễn ra quá nhiều. Có nhiều cán bộ công chức quận cho biết thời gian họ đi họp có khi bằng thời gian thực hiện công việc chuyên môn. Ngoài những cuộc họp mang tính định kỳ trong phạm vi văn phòng, họ còn phải tham gia các cuộc họp lớn của cơ quan và các cơ quan khác... Trong những cuộc họp đó không phải cuộc họp nào cũng cần thiết và

cần đến sự có mặt của họ. Đó là vì khi tổ chức các cuộc họp, những người tổ chức đã không xác định, giới hạn rõ thành phần dự họp.

Việc lạm phát các cuộc họp đã dẫn đến tình trạng nhiều cán bộ công chức quận không coi trọng việc đi họp. Có người khi được mời đi họp đã đùn đẩy, nhờ người khác đi họp hộ. Có người tuy tham dự nhưng chỉ đến cho đủ số lượng, không quan tâm đến nội dung buổi họp. Chúng ta đều biết rằng họp cũng là một hình thức làm việc, do đó mọi cán bộ công chức quận cần phải có ý thức trong việc tham gia các cuộc họp đó.

Hoạt động họp là một hình thức làm việc tập thể đòi hỏi mọi người phải biết ứng xử văn hoá, có trật tự, có tổ chức. Một cuộc họp không thể tránh khỏi việc tranh luận. Mà có tranh luận thường sẽ có những bất đồng. Thực tế nhiều cuộc họp đã diễn ra không suôn sẻ, thậm chí thất bại vì sự tranh luận quá gay gắt, bất đồng ý kiến không thể dàn xếp. Người chủ tọa mất phương hướng còn đại biểu thì khăng khăng bảo vệ quan điểm của mình. Nhiều cuộc họp khác lại diễn ra quá tẻ nhạt, người thì đông nhưng ý kiến lại rất ít. Mọi người ai cũng tham gia cho đủ, chứ không chuẩn bị hoặc quan tâm đến nội dung phát biểu. Thông thường đó là những cuộc họp nhỏ, người tổ chức không chỉ định người báo cáo hoặc tham luận.

Một vấn đề nữa là các cuộc họp mất quá nhiều chi phí phát sinh không cần thiết. Những chi phí cho việc in ấn tài liệu, trang trí phòng họp, chuẩn bị trang thiết bị... là những chi phí bắt buộc nên chúng tôi không thấy có vấn đề gì. Nhưng nhiều cuộc họp ngoài những chi phí đó còn tốn kém rất nhiều vào các khoản không thực sự cần thiết với quy mô cuộc họp như: quà cáp, phong bì, ăn uống.. Đó là biểu hiện của sự phô trương, lãng phí. Với những cuộc họp, hội nghị do nước ngoài tài trợ, sự lãng phí đó còn nghiêm trọng hơn nữa.

Chế độ hội họp đã được nhà nước quy định rất rõ ràng. Hàng năm mỗi cơ quan đều phải lập và trình các cấp có thẩm quyền xét kế hoạch tổ chức các cuộc họp, hội nghị của cơ quan mình. Tuy nhiên đó là những cuộc họp lớn, cần được quản lý, tổ chức khoa học, hợp pháp. Nhưng trong mỗi cơ quan luôn diễn ra những cuộc họp nhỏ ngoài dự kiến. Có thể những cuộc họp này không ảnh hưởng nhiều đến tài chính của cơ quan, nhưng lại ảnh hưởng đến thời gian làm việc của cán bộ, công chức.

2.2.6. Hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao và các hoạt động khác.

Bất kỳ một cơ quan, tổ chức nào cũng đều duy trì các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao. Tuy hoạt động này không nằm trong nội dung công việc nhưng nó góp phần nâng cao đời sống tinh thần cho cán bộ, công chức; tăng cường sự đoàn kết, gắn bó trong công sở. Đặc biệt những hoạt động lớn, liên cơ quan, liên ngành còn tạo cơ hội cho sự giao lưu hợp tác giữa các cơ quan, đoàn thể với nhau. Một số hoạt động ngoài tính chất giải trí còn mang tính giáo dục, tính chính trị.

Ý thức được điều đó, UBND quận rất chú ý tới lĩnh vực hoạt động này. Để nâng cao mức hưởng thụ văn hoá của cán bộ, viên chức, tại trụ sở UBND những điểm sinh hoạt văn hoá như nhà thi đấu bóng bàn, sân chơi cầu lông... Các hoạt động văn nghệ chào đón những ngày lễ lớn được Công đoàn cơ quan tổ chức nghiêm túc, với sự tham gia của tất cả phòng ban, đơn vị trong UBND. Ngoài các hoạt động này, cán bộ công chức còn được cung cấp thường xuyên các loại sách, báo, tạp chí thuộc lĩnh vực chuyên ngành và các lĩnh vực khác. Như vậy, về cơ bản, đời sống tinh thần của cán bộ công chức quận nói riêng đang ngày được cải thiện.

Tuy nhiên, theo khảo sát của tác giả Luận văn, chỉ có 35% các bộ phận thường xuyên duy trì các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao; 65% duy trì ở

mức độ không thường xuyên. Như vậy ở nhiều bộ phận, hoạt động này chưa thực sự được chú ý, chỉ mang tính thời vụ, tổ chức một cách đối phó nên chưa có chiều sâu. Nguyên nhân là do nhiều vị lãnh đạo chưa ý thức được tầm quan trọng của các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao, coi đó chỉ là hoạt động bề nổi nên khoán trắng cho Công đoàn.

Chính vì các hoạt động chưa thực sự chất lượng nên chưa thu hút được đông đảo cán bộ tham gia. Trong số những người được hỏi, 34.4% cán bộ chưa từng tham gia hoạt động này. Những người đã tham gia, phần lớn là bị ép buộc chứ không tham gia một cách tự nguyện. Điều này cũng rất dễ hiểu.

Phần đông cán bộ là người có gia đình nên họ không có thời gian dành cho hoạt động đoàn thể. Nguyên nhân khác là do các hoạt động này chưa thực sự hấp dẫn. Tuy nhiên nếu ai đó tổ chức liên hoan văn nghệ dưới hình thức “karaoke” thì họ lại rất hào hứng tham gia. Như vậy không phải là họ không yêu văn nghệ mà là những chương trình văn nghệ của cơ quan chưa hấp dẫn họ.

Ngược lại với tình trạng trì trệ của hoạt động văn nghệ, hoạt động thể dục thể thao của công chức nam lại diễn ra quá sôi nổi. Chưa hết giờ làm việc, nhiều cán bộ công chức quận đã ngừng công vụ, chuẩn bị quần áo, dụng cụ cho môn “thể thao công sở”: cầu lông hoặc bóng bàn.

Hoạt động thăm, viếng người ốm, ma chay, hiếu hỷ cũng sôi động không kém. Hễ trong cơ quan có việc hiếu, việc hỷ lập tức các phòng, ban đều cử đại diện đi dự. Những hoạt động như thế này thường huy động rất nhiều nhân lực và ô tô của cơ quan. Việc quan tâm đến đời sống của cán bộ công chức là cần thiết, song chúng tôi nghĩ nó nên được đơn giản hoá để đỡ tốn thời gian và chi phí của cơ quan. Với danh nghĩa cơ quan, chỉ cần Công đoàn đại diện là đủ. Nếu muốn bày tỏ mối quan hệ cá nhân, thì các cán bộ nên bố

trí đi ngoài giờ làm việc, không ảnh hưởng đến hoạt động chung của toàn công sở.

2.2.7. Đánh giá chung về văn hóa công sở tại UBND quận Đồ Sơn

Qua phân tích thực trạng VHCS tại UBND quận Đồ Sơn, có thể nhận thấy VHCS tại Ủy ban quận có những khía cạnh tích cực và tồn tại như sau:

2.2.7.1. Những khía cạnh tích cực

Về điều kiện làm việc: trụ sở làm việc của UBND quận Đồ Sơn đạt yêu cầu về cảnh quan, là một nét tích cực đóng góp vào việc xây dựng văn hóa công sở.

Về trình độ đội ngũ cán bộ công chức: nhìn chung, trình độ đội ngũ CBCC quận là khá cao, hầu hết đều đáp ứng tiêu chuẩn đề ra của vị trí. Đây là một điểm rất thuận lợi cho việc xây dựng và duy trì nền VHCS tiên tiến.

Về hiệu quả hoạt động và tác phong làm việc với dân của các bộ phận “một cửa”: 100% các thủ tục hành chính đảm bảo tính công khai, minh bạch về quy trình. Tỷ lệ các TTHC được giải quyết đúng hạn là cao.

Về tác phong làm việc: về cơ bản, cán bộ công chức quận có tác phong giao tiếp tương đối phù hợp với vị trí của cơ quan: nghiêm túc và lịch sự.

Về các hoạt động văn nghệ, TDTT và các hoạt động khác: UBND quận đã có sự chú ý quan tâm đến các hoạt động này. Các hoạt động được thực hiện đa dạng, phong phú, tổ chức theo định kỳ.

2.2.7.2. Những tồn tại và nguyên nhân

Bên cạnh, những thành tựu trên, VHCS tại UBND quận vẫn còn có những tồn tại sau cần phải được xem xét cải thiện:

Thứ nhất, bầu không khí giữa lãnh đạo và CBCC chưa thực sự là bầu không khí dân chủ. Điều này sẽ có ảnh hưởng không tốt đến việc xây dựng VHCS tiên tiến.

Thứ hai, chất lượng đội ngũ CBCC tuy có cải thiện, nhưng còn tồn tại một số công chức tuy đạt chuẩn theo quy định nhưng do tuổi cao, năng lực hạn chế và trình độ chuyên môn không phù hợp với vị trí đang làm lại chưa đủ điều kiện nghỉ hưu, chưa có chính sách hỗ trợ hợp lý về chế độ nghỉ hưu trước tuổi nên chưa thể bố trí, bổ nhiệm được cán bộ trẻ thay thế. Ngoài ra, một số cán bộ công chức quận có lẽ lười làm việc chưa khoa học, còn trì trệ và thiếu chủ động.

Thứ ba, công cuộc CCHC tuy đã được thực hiện quyết liệt, nhưng vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề trong lĩnh vực xây dựng, địa chính. Vấn đề ứng dụng các dịch vụ CNTT trong giải quyết các TTHC còn mang lại hiệu quả thấp.

Thứ tư, UBND quận chưa có những biện pháp cứng rắn về thể chế rõ ràng liên quan đến việc thực hiện VHCS... Những CBCC thực hiện nghiêm túc, gương mẫu VHCS chưa được biểu dương, việc xử phạt các cán bộ vi phạm các quy định về VHCS còn chưa đủ mang tính răn đe do còn tồn tại sự nể nang.

Thứ năm, chưa có nhiều phong trào cụ thể về VHCS được tổ chức. Các hoạt động văn hóa tập thể hiện nay chủ yếu mới chỉ dừng lại ở hoạt động TDTT. Hơn nữa tỷ lệ tham gia của các CBCC vào các hoạt động này chưa cao.

Thứ sáu, việc bố trí bên trong một số văn phòng làm việc còn chưa hợp lý, các khẩu hiệu nhắc nhở xây dựng VHCS còn chưa nhiều.

CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM XÂY DỰNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH TẾ XÃ HỘI CỦA QUẬN ĐỒ SƠN NĂM 2017

Năm 2016 trong điều kiện có nhiều khó khăn, thách thức, với sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Thành ủy, Hội đồng nhân dân, UBND thành phố, Quận ủy, cùng với sự chỉ đạo, điều hành tập trung của UBND quận, sự nỗ lực cố gắng của các cơ quan chuyên môn, đơn vị, UBND các phường, tình hình kinh tế - xã hội quận tiếp tục ổn định và phát triển, đạt được nhiều kết quả khá toàn diện trên tất cả các lĩnh vực, hoàn thành tốt các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2016 đã đề ra; kinh tế tăng trưởng khá (15,99%); có 13/14 chỉ tiêu kinh tế - xã hội chủ yếu đạt và vượt mức kế hoạch đề ra (Chỉ tiêu tỷ lệ chất thải rắn được thu gom và xử lý đạt 99% kế hoạch giao).

Trong năm 2017, định hướng phát triển kinh tế xã hội của quận được xác định như sau:

+) *Về phát triển kinh tế:*

- *Giá trị sản xuất công nghiệp:* 305,75 tỷ đồng, tăng 24,1% so với thực hiện năm 2016.

- *Giá trị sản xuất Nông - Lâm - Thủy sản:* 767,64 tỷ đồng, bằng 102,5% so với thực hiện năm 2016. Trong đó giá trị sản xuất nông nghiệp 138,84 tỷ đồng, bằng 101,9% so với thực hiện năm 2016. Giá trị sản xuất thủy sản 626,6 tỷ đồng, đạt 102,6% so với thực hiện năm 2016.

- *Tổng mức bán lẻ hàng hóa:* 1.216 tỷ đồng, tăng 18,6% so với ước thực hiện năm 2016.

- *Doanh thu dịch vụ lưu trú và ăn uống:* 990 tỷ đồng, tăng 19,3% so với ước thực hiện năm 2016.

- *Tổng mức đầu tư toàn xã hội* đạt 2.300 tỷ đồng, tăng 21,1% so với ước thực hiện năm 2016.

- *Tổng lượt khách du lịch* ước đạt 2,585 triệu lượt, tăng 0,8% so với ước thực hiện năm 2016.

- *Tổng thu ngân sách Nhà nước trên địa bàn theo phân cấp* 260,282 tỷ đồng, bằng 128,5% so với thực hiện năm 2016 (không tính thu tiền sử dụng đất: 131,75 tỷ đồng, bằng 122,5% so với ước thực hiện năm 2016). *Tổng chi ngân sách nhà nước trên địa bàn* 287,493 tỷ đồng, bằng 95,1% so với thực hiện năm 2016.

b) Về văn hóa - xã hội:

- Tỷ lệ tăng dân số tự nhiên: 0,79%. Mức giảm tỷ suất sinh: 0,05%.

- Số lao động được giải quyết việc làm mới trong năm: 1.620 người, bằng 104,5% so với năm 2016.

- Mức giảm tỷ lệ hộ nghèo (chuẩn nghèo đa chiều): 0,54%.

- Tỷ lệ người tham gia bảo hiểm y tế: 82,9% (ước thực hiện 2016: 77,6%).

- Tỷ lệ hộ được dùng nước hợp vệ sinh: 100%.

- Tỷ lệ chất thải rắn được thu gom và xử lý: 100%.

3.2. ĐỊNH HƯỚNG XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN VHCS CỦA UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG

- Xây dựng và phát triển VHCS là một quá trình lâu dài, mỗi đơn vị có một cách thức riêng nhằm tạo nên một nền văn hóa với những nét đặc thù độc đáo. Sứ mệnh của UBND quận Đồ Sơn không chỉ đơn thuần là sứ mệnh của một tổ chức mà còn là thực hiện nhiệm vụ chính trị của một cơ quan đứng đầu trong khối các cơ quan chuyên môn của quận. Trong quyết định ban hành quy chế công sở, UBND quận đã xác định mục tiêu của việc xây dựng nền VHCS tại UBND quận nhằm:

- Bảo đảm tính văn minh lịch sự, trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND quận.

- xây dựng phong cách chuẩn mực ứng xử, chuẩn mực của cán bộ, công chức, viên chức khi thi hành nhiệm vụ, công vụ, trong quan hệ xã hội, bao gồm những việc phải làm hoặc không được làm nhằm bảo đảm sự liêm chính và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức.

- Công khai các hoạt động công vụ và quan hệ xã hội của cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác phòng, chống tham nhũng, đồng thời là căn cứ để giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức.

- Hướng tới mục tiêu: Làm việc theo kế hoạch; giải quyết công việc theo quy trình, điều hành theo quy chế, tạo mọi thuận lợi cho nhân dân khi giao dịch.

- xử lý trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên có hành vi vi phạm các quy chuẩn xử sự khi thi hành công vụ; đồng thời để nhân dân giám sát và tự giám sát các quy định pháp luật.

3.3. CÁC ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI UBND QUẬN ĐỒ SƠN, HẢI PHÒNG

Như đã phân tích ở chương 2, VHCS tại UBND quận Đồ Sơn vẫn còn tồn tại 6 vấn đề cần được cải thiện, các biện pháp được đề xuất để giải quyết các vấn đề này như sau:

3.3.1. Văn hóa công sở phải bắt đầu từ người lãnh đạo

Lãnh đạo UBND phải luôn là tấm gương sáng trong việc thực hiện các chuẩn mực hành vi văn hóa, ủng hộ và đưa ra những giải pháp thể chế quyết liệt để đảm bảo thực hiện Quy chế VHCS đã ban hành. Nhưng quan trọng hơn là quan điểm, cách thức quản lý điều hành của lãnh đạo thường tác động đến cách giải quyết công việc, giải quyết bất đồng của cán bộ, nhân viên, ở đây, chúng tôi muốn giới thiệu quan điểm quản lý của lãnh đạo công ty FPT, quan

điểm này đã đem lại thành công, hưng thịnh cho một doanh nghiệp. Trong các cơ quan hành chính nhà nước, lãnh đạo UBND có thể tham khảo kinh nghiệm này để phát huy tốt mối quan hệ công việc giữa lãnh đạo và nhân viên. Giám đốc Công ty FPT cho rằng mọi người đều có thể có những ý kiến hay mà không phụ thuộc vào vị thế hay trình độ kiến thức. Nhưng không có một cá nhân nào đủ tinh thông để khẳng định ý kiến mình đưa ra là đúng. Vì thế quan điểm của ông khi giải quyết công việc là: **Cá nhân là khởi nguồn của sự sáng tạo, nhưng những quyết định của tập thể mới là những quyết định đúng đắn.**

Quan điểm này đã dẫn đến một chế độ làm việc dân chủ, không phân biệt vị trí, đẳng cấp, phát huy tối đa mọi sáng tạo của nhân viên.

3.2.2. Duy trì nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC:

Như đã phân tích, chất lượng đội ngũ CBCC ảnh hưởng trực tiếp tới tính khả thi và hiệu quả của việc xây dựng nền VHCS tiên tiến. Chất lượng CBCC không chỉ thể hiện đơn thuần ở trình độ chuyên môn bằng cấp mà còn thể thông qua mức độ tự giác thực hiện các quy chế, quy định làm việc của cơ quan, các quy tắc, chuẩn mực ứng xử. Nếu CBCC nhận thức rõ và có ý thức tuân thủ, bảo vệ và duy trì những quy định đó trong hoạt động thực thi công vụ thì văn hóa công sở sẽ không ngừng được nâng cao. Vì vậy, để góp phần xây dựng văn hóa công sở, một giải pháp rất quan trọng là tăng cường công tác giáo dục, đào tạo cho CBCC về chức năng, nhiệm vụ, định hướng hoạt động của cơ quan, tổ chức; chức trách, quyền và nghĩa vụ của bản thân; hệ thống các quy tắc xử sự thể hiện qua thái độ, hành vi ứng xử... để CBCC nắm vững và tự giác thực hiện.

Để đạt được mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC, ngoài các hoạt động đào tạo, phát triển, huấn luyện đội ngũ, cần phải có sự kết hợp

trong tổng thể các hoạt động phát triển nguồn nhân lực khác như chính sách tuyển dụng, chính sách đãi ngộ CBCC.

3.2.3. Tiếp tục đẩy mạnh công cuộc cải cách hành chính

Việc thực hiện tốt văn hóa công sở, hay xây dựng công sở văn hóa là góp phần thực hiện mục tiêu của chương trình tổng thể cải cách hành chính, hướng đến một nền hành chính công văn minh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả. Nhưng việc cải cách HC cũng có tác dụng ngược trở lại giúp giảm tải công việc, tăng tính rõ ràng, minh bạch trong quá trình làm việc cho cả CBCC và người dân, là tiền đề cho việc xây dựng VHCS tiên tiến. Ngoài ra, kết quả của việc thực hiện CCHC thể hiện rõ mức độ hiệu quả trong quản lý của UBND quận, trong đó có đóng góp không nhỏ của VHCS hiện đại. Vì vậy, song song cùng với các biện pháp nâng cao VHCS, UBND quận cần chú trọng đẩy mạnh công cuộc CCHC, đặc biệt đối với các TTHC liên quan trong lĩnh vực, xây dựng, địa chính đất đai. Ngoài ra, việc sử dụng công nghệ thông tin vào hỗ trợ TTHC tại quận còn chưa được triển khai hiệu quả. Để khắc phục tình trạng này, cần thiết phải chú ý đến các yếu tố như trình độ, năng lực, kỹ năng giải quyết công việc trực tuyến và kết hợp giải quyết công việc giữa trực tuyến và trực tiếp của CBCCVC nhằm tạo niềm tin cho người dân chủ động tham gia vào các TTHC trực tuyến này.

3.2.4. Nên có những biện pháp mạnh mẽ, cứng rắn về thể chế

Đối với bất kỳ bất cập nào, người ta cũng đưa ra biện pháp giáo dục, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, về lý luận đây là biện pháp cần thiết có tính tiên quyết, vì từ nhận thức mới dẫn đến hành động. Nhưng về mặt thực tế, biện pháp này rất lý thuyết, ít cho tác dụng như mong đợi. Nhiều khi người ta nhận thức rất rõ vấn đề nhưng nếu không có những thể chế cụ thể điều phối

hành động thì người ta sẵn sàng làm sai, làm không đúng. Do đó những biện pháp mang tính cưỡng chế là rất cần thiết.

UBND quận đã có quy chế cụ thể về trang phục, về trách nhiệm công việc, về thái độ ứng xử, giao tiếp. Những quy định được đưa ra phải tổ chức thực hiện nghiêm túc. Trong các doanh nghiệp tư nhân, việc này được làm rất tốt. Vì nó hoàn toàn được quy định bởi ý kiến chủ quan của chủ doanh nghiệp. Họ hoàn toàn có thể định hình phong cách của nhân viên theo ý muốn chủ quan của mình. Ví dụ việc mặc đồng phục, cách chào hỏi khách... Nhưng ở cơ quan nhà nước việc đặt ra các quy định phải mang tính thông dụng, phù hợp với quy định chung của nhà nước.

Lãnh đạo UBND và lãnh đạo các phòng chức năng nên có chế độ thưởng phạt rõ ràng với các hành vi văn hoá của cán bộ. Nên biểu dương, khen thưởng kịp thời những cán bộ đạt thành tích cao trong công việc, có thái độ giao tiếp lịch sự, tác phong làm việc nhanh nhẹn, khẩn trương; Đồng thời nghiêm khắc xử lý những trường hợp vi phạm quy chế, thái độ giao tiếp thiếu nhã nhặn bị người dân phản ánh.

Ví dụ, với những trường hợp có hành vi văn hoá ứng xử tốt, được lãnh đạo, đồng nghiệp, khách công nhận, Lãnh đạo UBND có thể đề đạt tuyên dương trước toàn cơ quan, thưởng tiền, tặng những chuyến du lịch, vé xem ca nhạc, văn nghệ...tùy vào tình hình thực tế. Những trường hợp vi phạm có thể cảnh cáo trước toàn UBND, cắt thưởng, hoặc làm lao động công ích tại công sở trong một thời gian nhất định...

Tăng cường các đợt kiểm tra đột xuất vì trong văn hoá công sở có nhiều yếu tố rất khó phức tra. Khác với các nghiệp vụ hành chính, thái độ, hành vi văn hoá thường không để lại dấu hiệu gì. Vì vậy lãnh đạo nên có những đợt kiểm tra đột xuất để thẩm định ý thức làm việc, tinh thần tự giác và thái độ

làm việc của nhân viên. Những đợt kiểm tra như vậy thường cho kết quả chính xác, khách quan.

3.2.5. Tổ chức văn hóa công sở thành những phong trào cụ thể

Chúng ta không nên vận động thực hiện văn hoá công sở một cách chung chung, hời hợt mà nên tổ chức, cụ thể hoá nó thành những phong trào cụ thể vừa dễ thực hiện, dễ tổ chức lại có thể đi vào chiều sâu.

Ví dụ, các bộ phận có thể tổ chức các chương trình hành động, tuần hành động theo chủ đề: Môi trường làm việc xanh- sạch - đẹp, vệ sinh phòng làm việc, phong trào trồng cây xanh, hoạt động từ thiện, thi sáng tác, viết bài về Văn hoá công sở...

Hoặc có thể tổ chức những đợt thi đua chào đón những ngày lễ lớn, kỷ niệm những chặng đường phát triển của cơ quan theo các nội dung như: thi về chuyên môn nghiệp vụ, bình bầu những cá nhân tiêu biểu trong lao động, giao tiếp, ứng xử...

Những phong trào nhỏ như vậy thường tạo không khí thi đua lành mạnh, tạo động lực phấn đấu cho cán bộ, đặc biệt nó bổ sung dần dần những quan niệm, nhận thức về văn hoá công sở, làm cho văn hoá công sở trở nên gần gũi, tự nhiên.

3.2.6 Cần có những khẩu hiệu nhắc nhở tại nơi làm việc

Khi đến cơ quan, những nơi nghiêm túc, ta thường bắt gặp những bảng nhắc nhở như : "*Đi nhẹ, nói khẽ* ", "*Không hút thuốc*" ...Mỗi lần nhìn thấy bảng nhắc nhở đó tự nhiên, ai cũng tự giác tuân theo. Một người dù có thói quen nói to, đi mạnh, nhưng khi nhìn thấy bảng nhắc nhở đó đều điều chỉnh lại thói quen của mình. Cứ như vậy, ngày này qua ngày khác, sự nhắc nhở đó

được ghi vào tiềm thức một cách rất tự nhiên, thói quen cũ mất đi thay vào đó là một thói quen mới văn minh hơn, lịch sự hơn.

Tại nơi làm việc, các cơ quan nên bố trí những khẩu hiệu làm việc nhắc nhở tinh thần làm việc, ý thức làm việc của cán bộ văn phòng. Nội dung của các khẩu hiệu đó cần được nghiên cứu, cân nhắc sao cho phù hợp và đem lại hiệu quả. Trong phòng làm việc của cán bộ, có thể có những khẩu hiệu như: “Cán bộ văn phòng làm việc tích cực, chủ động”...

Tại phòng tiếp dân nên có những khẩu hiệu mà nội dung của nó vừa nhắc nhở cán bộ, công chức phải có thái độ giao tiếp lịch sự, vừa tạo cho người dân cảm giác tự tin, thoải mái khi đến làm việc.

Ví dụ, tại phòng tiếp dân, có thể dùng khẩu hiệu với nội dung “Cán công chức là công bộc của dân”, hay “Phục vụ nhân dân là nghĩa vụ của cán bộ, công chức nhà nước”

KẾT LUẬN

Nâng cao văn hóa công sở, đảm bảo 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 trong hoạt động công vụ, là một vấn đề luôn được Đảng và Nhà nước ta quan tâm nhằm đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành nền hành chính nhà nước.

Đồ Sơn là một quận du lịch nổi tiếng ở Hải Phòng, nơi hàng năm có hàng triệu du khách ghé thăm, do đó việc xây dựng một nền VHCS tiên tiến đối với UBND quận Đồ Sơn sẽ mang lại những hiệu ứng tích cực trong mắt người dân và các đối tác đến làm việc.

Luận văn này đã xem xét phân tích thực trạng văn hóa công sở ở UBND quận Đồ Sơn nhìn từ các góc độ khác nhau, chủ yếu dựa trên những kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu do chính tác giả thực hiện. Trong quá trình phân tích, tác giả cũng đưa ra những nhìn nhận, đánh giá về vấn đề thực hiện cải cách hành chính tại UBND quận, với mong muốn phản ánh mối quan hệ biện chứng mật thiết giữa hai lĩnh vực này. Tác giả đã nêu được những nét đẹp cũng như những vấn đề còn hạn chế trong việc xây dựng văn hóa công sở tiên tiến ở UBND quận Đồ Sơn hiện nay. Từ đó, tác giả đã đề xuất được những giải pháp nhằm tiếp tục hoàn thiện và xây dựng UBND quận Đồ Sơn trở thành công sở văn minh trong mắt người dân.

Do những hạn chế về nguồn lực và thời gian, quy mô mẫu khảo sát của tác giả chưa bao gồm khối cán bộ viên chức sự nghiệp mà chỉ khảo sát được toàn bộ các công chức làm việc tại trụ sở UBND quận, kết quả nghiên cứu của luận văn chưa thể phản ánh được toàn diện và sâu sắc thực tế văn hóa tại tất cả các đơn vị thành viên của UBND quận, cũng như chưa lý giải hết được nguyên nhân của những tồn tại. Tuy nhiên những kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng có thể được tham khảo mở rộng cho những nghiên cứu về văn hóa công sở ở các cơ quan quản lý Nhà nước các cấp khác.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Thuận An (2009), *Văn hóa công sở - Ban hành theo một*, truy cập ngày 15/12/2016, từ liên kết <http://hienthuan.vnweblogs.com/post/8393/189054>

Đỗ Minh Cường (2001), *Giáo trình Văn hóa kinh doanh và Triết lý kinh doanh*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.

Lê Thị Đan Dung (2004), *Văn hóa doanh nghiệp: nghiên cứu trường hợp Công ty cổ phần phát triển đầu tư công nghệ FPT*, Khóa luận cử nhân, Trường ĐH Khoa học xã hội và Nhân văn,

Phạm Văn Đông (1996), “*Văn hoá và đổi mới*”, Tác phẩm và bình luận, nhà xuất bản Văn hoá thông tin Hà Nội.

Trần Hoàng (2004), *Văn hóa ứng xử ở công sở*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.

Nguyễn Thị Huyền Hạnh (2016), *Những nhân tố ảnh hưởng đến văn hóa công sở trong cơ quan hành chính Nhà nước*, truy cập ngày 14/12, từ liên kết:http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/1010067/0/33619/Nhung_nhan_to_anh_huong_den_van_hoa_cong_so_trong_cac_co_quan_hanh_chinh_nha_nuoc

Nguyễn Thu Linh (2004), “*Văn hoá tổ chức – Lý thuyết, thực trạng và giải pháp phát triển văn hoá tổ chức ở Việt Nam*”

Nguyễn Viết Lộc (2009), *Văn hoá tổ chức Đại học Quốc gia Hà Nội trong bối cảnh đổi mới và hội nhập*” Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh số 25/2009; tr.230-238.

Hồ Chí Minh (1995), *Toàn tập*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội, tập 3.

Phan Ngọc (1994), *Văn hóa Việt Nam và cách tiếp cận mới*, Nhà xuất bản Văn hóa thông tin, Hà Nội

Hoàng Quyên (2009), *Hướng đến nền hành chính công hiện đại: thực hiện văn hóa công sở*, truy cập ngày 16/12/2016, từ liên kết www.sgtvt.danang.gov.vn/index.php?option=com_content&view=article&id=65%3Ahng-n-nn-hanh-chinh-cong-vn-minh-hin-i-thc-hin-vn-hoa-cong-s&catid=3%3Atintuc-sukien&Itemid=27&lang=vi

Nguyễn Văn Thâm (2004), *Tổ chức và điều hành hoạt động của các công sở*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, Hà Nội.

Đỗ Thị Thanh Tâm (2009), “*Văn hóa doanh nghiệp Việt Nam trong xu hướng hội nhập*”, Trung tâm học liệu ĐH Kinh tế TP Hồ Chí Minh.

Đoàn Trọng Tuyên (1992) *Từ điển Pháp – Việt pháp luật – hành chính*. Nhà xuất bản Thế giới.

UNESCO (1989), Tạp chí “*Người đưa tin UNESCO*”, số 11-1989. tr5

UBND quận Đồ Sơn (2016), *Quy chế Văn hóa công sở và Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND quận Đồ Sơn*

UBND quận Đồ Sơn (2016), *Đề án vị trí việc làm khối hành chính Nhà nước*.

UBND quận Đồ Sơn (2016), *Báo cáo tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý của UBND quận*.

UBND quận Đồ Sơn (2016), *Báo cáo tình hình quản lý, sử dụng trụ sở làm việc hiện có*

Câu 6: Anh/chị thường bắt đầu một ngày làm việc như thế nào

- Dọn dẹp qua phòng làm việc
- Uống trà cùng đồng nghiệp
- Trao đổi một số thông tin cần thiết
- Bắt đầu làm việc ngay

Câu 7: Với những nhiệm vụ phải phối hợp với đồng nghiệp, anh/chị cảm thấy

- Dễ chịu vì trách nhiệm được san sẻ
- Không thoải mái lắm vì không được làm theo ý mình
- Bình thường

Câu 8: Khi được giao nhiệm vụ khó khăn, anh/chị thường

- Nhờ đồng nghiệp giúp đỡ
- Từ chối với lãnh đạo
- Tìm mọi cách để giải quyết

Câu 9: Khi tiếp xúc với lãnh đạo cơ quan, anh/chị cảm thấy

- Thoải mái, tự nhiên
- Hơi căng thẳng và lo lắng
- Bình thường
- Không có ý kiến gì

Câu 10: Cơ quan/ bộ phận anh/chị có thường xuyên tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT không?

Thường xuyên Thỉnh thoảng Không tổ chức

Anh/chị có tham gia các phong trào đó không?

Có Không

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của anh/chị!