

**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO CÔNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT  
NAM**

**TRƯỜNG TRUNG CẤP ĐẮK LẮK**

***Độc Lập \_ Tự Do \_ Hạnh Phúc***



# **BÁO CÁO**

**THỰC TRẠNG VĂN HÓA TRONG CÁC CƠ  
QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC HIỆN NAY**

Họ và tên: Nguyễn Thị Minh Thuận

Lớp: HCVT \_ K2

GVHD: Lê trọng Tấn

## PHẦN MỞ ĐẦU

Văn hóa đó là cái cân bằng khi xã hội có nhiều nguy cơ biến động, hoặc có thể hiểu rằng, mọi vật chất có thể mất đi nhưng cái còn đọng lại đó chính là văn hóa. Bất kể quốc gia nào, tổ chức nào, giáo phái nào muốn trường tồn thì phải có văn hóa riêng, văn hóa công sở của cơ quan, doanh nghiệp cũng không nằm ngoài quy luật đó. Theo đó thực trạng văn hóa công sở có mức độ ảnh hưởng tới sự phát triển của cơ quan, doanh nghiệp bởi đôi khi thực trạng văn hóa công sở sẽ trở thành một tập tục, một thói quen của cơ quan.

Tuy nhiên văn hóa công sở không phải là một công sở có đầy đủ những thiết bị, vật dụng hiện đại, lại càng không phải là một trụ sở được xây dựng hoành tráng... mà văn hóa công sở chính là hành vi ứng xử hàng ngày của những cán bộ, công chức, viên chức trong các mối tương tác để công việc được trôi chảy, thành công.

Đánh giá thực trạng văn hóa công sở ở Việt Nam hiện nay, ta thấy còn mang tính tình cảm nhiều, mặc dù đã có công văn của chính phủ ban hành quy chế văn hóa công sở ở tại cơ quan hành chính nhà nước nhưng vẫn chưa được hiện thực hóa bằng thể chế và điều luật sao cho phù hợp và linh hoạt. Trong điều kiện hội nhập, cạnh tranh văn hóa công sở càng trở nên quan trọng, cần phải được chú trọng nhiều hơn nữa ở các công sở, cơ quan hành chính nhà nước và các doanh nghiệp.

Bố cục của đề tài gồm 3 chương sau:

Chương I: Cơ sở lý luận về văn hóa công sở

Chương II: Thực trạng về văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay ở Việt Nam

Chương III: Giải pháp và kiến nghị nâng cao văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay

## **CHƯƠNG I**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ**

#### **I. Khái niệm về văn hóa công sở:**

##### **1. Văn hóa là gì?**

- Văn hóa là một trong những mặt cơ bản của đời sống xã hội.
- Văn hóa là một hệ thống các giá trị chân lý, chuẩn mực, mục tiêu mà con người cùng thống nhất với nhau trong quá trình tương tác và hoạt động sáng tạo. Nó được bảo tồn và chuyển hóa cho những thế hệ nối tiếp theo sau.
- Văn hoá là toàn bộ những hoạt động sáng tạo và giá trị của nhân dân một nước, một dân tộc về mặt sản xuất vật chất và tinh thần trong sự nghiệp dựng nước và giữ nước. Văn hoá là tất cả những gì làm cho dân tộc này khác với dân tộc khác, từ những sản phẩm tinh vi hiện đại nhất cho đến tín ngưỡng, phong tục tập quán, lối sống và lao động.

##### **2. Văn hóa công sở là gì?**

###### **2.1 Thế nào là công sở?**

Công sở là một tổ chức đặt dưới sự quản lý trực tiếp của nhà nước để tiến hành một công việc chuyên ngành của nhà nước. Công sở là một tổ chức thực hiện cơ chế điều hành, kiểm soát công 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, nơi phối hợp hoạt động thực hiện một nhiệm vụ được nhà nước giao. Là nơi tiếp nhận

yêu cầu, đề nghị, khiếu nại của công dân . Do đó, công sở là một bộ phận hợp thành tất yếu của thiết chế bộ máy quản lý nhà nước.

Là tổ chức của hệ thống bộ máy nhà nước hoặc tổ chức công ích được Nhà nước công nhận, bao gồm cán bộ, công chức được tuyển dụng, bổ nhiệm theo quy chế công chức hoặc theo thể thức hợp đồng để thực hiện công vụ nhà nước. Công sở có vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và có cơ cấu tổ chức do pháp luật quy định, được sử dụng công quyền để tổ chức công việc Nhà nước hoặc dịch vụ công vì lợi ích chung của xã hội, của cộng đồng.

## **2.2 Văn hoá tổ chức:**

Là hệ thống những giá trị niềm tin, sự mong đợi của các thành viên trong tổ chức, tác động qua lại với các cơ cấu chính thức và tạo nên những chuẩn mực hành động như những giả thiết không bị chất vấn về truyền thống và cách thức là việc của tổ chức mà mọi người trong đó đều tuân theo khi làm việc.

Văn hoá tổ chức công sở là một hệ thống được hình thành trong quá trình hoạt động của công sở, tạo nên niềm tin giá trị về thái độ của các nhân viên làm việc trong công sở, ảnh hưởng đến cách làm việc trong công sở và hiệu quả hoạt động của nó.

## **3. Biểu hiện của văn hóa:**

Văn hóa trong công sở cũng có rất nhiều đặc điểm nhưng chủ yếu là những đặc điểm sau đây để nhấn mạnh làm rõ đặc điểm của văn hóa:

### **3.1 Giá trị tinh thần:**

Là các sản phẩm tinh thần mà cá nhân hay cộng đồng sáng tạo ra trong lịch sử và còn được dung cho đến ngày nay. Bao gồm:

- Giá trị xã hội là tổng thể các quan niệm của cộng đồng về sự tồn tại và phát triển cộng đồng vững mạnh vì sự phồn vinh hạnh phúc cho nhân dân.

- Kỹ thuật chế tác là các yếu tố kỹ thuật và công nghệ do cá nhân hay cộng đồng sáng tạo từ xưa đến nay đang được sử dụng trong cuộc sống hàng ngày.

### 3.2 **Giá trị vật chất:**

Các hiện vật đang được dùng trong đời sống xã hội hàng ngày. Các công trình kiến trúc, các sản phẩm phục vụ cho sản xuất và tiêu dùng.

### 4. **Vai trò của văn hóa:**

Là cơ sở xã hội hóa các cá nhân được thể hiện là những nhận thức xã hội của mỗi con người để đảm bảo đời sống của chính họ. Con người không thể tồn tại nếu tách rời tự nhiên, cũng như con người không thật sự là người nếu tách rời môi trường văn hóa. Tất cả những điều đó con người học hỏi và lĩnh hội trong quá trình xã hội hóa cá nhân.

Là cơ sở phát triển kinh tế được thể hiện là các cơ sở vật chất dùng cho sản xuất kinh doanh và năng lực lao động của con người. Các nhà kinh tế thường gọi là các yếu tố tài sản hữu hình và vô hình, đây là cơ sở cho quá trình phát triển kinh tế xã hội. Nền kinh tế phát triển cao cùng với cơ sở vật chất phát triển cao là tiền đề cho phát triển kinh tế. Tương tự như vậy nền văn hóa phát triển cao đồng nghĩa với người lao động có trình độ khoa học kỹ thuật cao, đây là tiền đề thứ hai cho phát triển kinh tế.

Là nền tảng tinh thần của xã hội tạo nên giá trị làm người, tạo nên sức mạnh dân tộc. Vừa là mục tiêu vừa là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội

Là cơ sở hình thành nhân cách hoàn thiện con người và hoàn thiện xã hội. Con người ngày càng hiểu biết được đầy đủ quy luật vận động của tự nhiên, xã hội và bản thân. Từ đó làm chủ trong mọi tình huống.

Thông qua giao lưu văn hóa xã hội quốc tế, các nền văn hóa chất lọc được tinh túy của nhau và ứng dụng vào nền văn hóa của mình. Hội nhập quốc tế là cơ hội tốt nhất cho nền văn hóa.

## **5. Văn hóa công sở trong cơ quan hành chính nhà nước:**

Ở các quốc gia phát triển trên thế giới, các cán bộ công chức đều ý thức rất rõ: họ đang làm việc vì ai, vì cái gì và tại sao họ lại đạt hiệu quả làm việc cao như vậy. Phần lớn họ có ý thức văn hoá dân tộc rất cao, có nhận thức cao trong sự phát triển đất nước, ý thức về danh dự của nhà nước, về truyền thống của cơ quan công sở, nơi đang làm việc và cống hiến; hơn nữa lương tâm và danh dự, ý thức về sự tồn tại khiến họ ý thức được văn hoá là động lực phát triển của mọi hoạt động trong các cơ quan hành chính hiện nay.

Văn hoá nơi công sở không chỉ thể hiện đạo đức, phẩm chất của cán bộ, công nhân viên chức trong khi thực thi nhiệm vụ mà còn thể hiện trình độ văn hoá của mỗi người. Để bảo đảm tính trang nghiêm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước

Gắn liền với trình độ học vấn và trình độ văn minh trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Một nền văn minh mới xuất hiện đã thể hiện ở sự hình thành các tiêu chí, chuẩn mực trong hoạt động công sở, quan hệ ứng xử và môi trường chính trị mang đậm màu sắc văn hoá nhân văn, nhân ái và nhân bản, với các giá trị chân, thiện, mỹ. Việc các công sở khuyến khích, thậm chí bao cấp việc học tập cho các thành viên là nhằm thúc đẩy hiệu quả hoạt động của các công sở hiện nay.

Một số các quốc gia trên thế giới quy định cán bộ, công chức khi đến công sở phải, mặc đồng phục được coi là trách nhiệm cao, dù không cần một lời tuyên thệ nào. Điều này làm cho mỗi cán bộ, công chức tự khép mình vào kỷ luật và khuôn phép, coi kỷ luật công sở là hòn đá tảng của tinh thần văn hoá dân tộc. Tài sản vô hình ở các công sở hiện nay bao gồm các yếu tố như: thông tin khoa học - công nghệ, tổ chức bộ máy và nghệ thuật quản lý, sự tín nhiệm của nhân dân đối với cán bộ, công chức nhà nước. Những điều này có thể coi là sự chuyển hoá các

năng lượng tinh thần của con người vào hoạt động công sở, đó chính là văn hoá công sở.

Thể hiện sự định hướng giải quyết đúng đắn trong từng thời kỳ mối quan hệ giữa hiện đại hoá công sở với việc thực hiện sự công bằng cho các thành viên trong công sở. Khi văn hoá phát huy tác dụng trong việc phát triển nguồn nhân lực công sở, tức là văn hoá đã tham gia vào quá trình hình thành quan hệ đồng thuận giữa hiện đại hoá công sở với đảm bảo sự công bằng cho các thành viên. Chỉ có như vậy mới phát huy được các biện pháp hành chính trong chống tham nhũng, hối lộ, quan liêu, đặc quyền, đặc lợi trong công sở.

Thể hiện quan niệm về sự bình đẳng và thực hiện bình đẳng. Theo ý nghĩa văn hoá, bình đẳng là mọi thành viên trong công sở đều có cơ hội như nhau (trong học tập, đào tạo, việc làm...) để phát triển. Phát triển công sở không có nghĩa là đào thêm hố sâu sự bất bình đẳng và thiếu công bằng trong việc thực hiện các lợi ích giữa các thành viên trong công sở, càng không thể làm giàu bằng mọi giá, nhất là trong cơ quan y tế và trường học.

## **II. Vai trò, ý nghĩa của văn hóa công sở:**

### **1. Vai trò:**

Văn hóa bao giờ cũng gắn liền với sự phát triển, là chìa khóa của sự phát triển và tiến bộ xã hội. Tạo được tình đoàn kết và chống lại bệnh quan liêu, cửa quyền. Môi trường văn hóa công sở tốt đẹp sẽ tạo được niềm tin của cán bộ công chức với cơ quan, với nhân dân góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của công sở. Tính tự giác của cán bộ công chức trong công việc sẽ đưa công sở này phát triển vượt hơn lên so với công sở khác.

Văn hoá công sở còn có vai trò to lớn trong việc xây dựng một nề nếp làm việc khoa học, kỷ cương và dân chủ. Nó đòi hỏi các thành viên trong cơ quan hành chính nhà nước phải quan tâm đến hiệu quả công việc chung của công sở, giúp cho

mỗi cán bộ, công chức tự nhìn lại, đánh giá mình, chống lại những biểu hiện thiếu văn hoá như: tham ô, móc ngoặc, quan liêu, hách dịch, cửa quyền, cơ hội... Bên cạnh đó, yếu tố văn hoá còn giúp cho mỗi thành viên trong công sở phải tôn trọng kỷ luật, danh dự của công sở, quan hệ thân ái, đoàn kết, hợp tác vì sự nghiệp chung của công sở.

Văn hóa công sở cũng có sự kế thừa và tiếp thu có chọn lọc những tính văn hóa từ bên trong và bên ngoài công sở, từ quá khứ đến tương lai cho nên trong một chừng mực nào đó sẽ giúp công sở tạo nên những chuẩn mực, phá tính cục bộ, sự đối lập có tính bản thể của các thành viên. Hướng các cán bộ công chức đến một giá trị chung, tôn trọng những nguyên tắc, quy tắc và chuẩn mực văn hóa của công sở. Đó chính là làm cho cán bộ công chức hoàn thiện mình.

Vai trò của nền văn hóa công sở chính là mục tiêu của sự phát triển, có một vai trò rất quan trọng bởi lẽ, do con người sáng tạo ra, chi phối toàn bộ hoạt động của con người, là hoạt động sản xuất nhằm cung cấp năng lượng tinh thần cho con người, làm cho con người ngày càng hoàn thiện hơn.

## **2. Ý nghĩa:**

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

Khơi dậy, phát huy được nhân lực, tạo được nét văn hóa riêng cho mỗi công sở, có sự đồng thuận chung của các cá nhân trong từng tổ, nhóm nói riêng và trong toàn tổ chức nói chung.

Nâng cao hiệu quả làm việc cho nhân viên, mặt khác tạo nên bầu không khí làm việc khoa học, công minh, tránh để các thành viên trong tổ chức nghi kị, không phục cấp trên, khiêu kiện....



Ngăn nắp trong công việc tạo một môi trường làm việc sạch sẽ, tạo nhu cầu cho các nhân viên, tập thể, cũng như các hoạt động giao lưu giữa các cá nhân, tổ, nhóm với nhau với mục tiêu tăng cường sự hợp tác, trao đổi sáng kiến, kinh nghiệm... để hoàn thành nhiệm vụ chức năng của tổ chức. Qua đó, tạo cơ hội để mỗi thành viên có thể khẳng định vị thế và thăng tiến trong tổ chức.

## CHƯƠNG II

### THỰC TRẠNG VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC HIỆN NAY Ở VIỆT NAM

#### I. Cơ quan hành chính nhà nước:

##### 1. Khái niệm về cơ quan:

Là một tổ chức được nhân mạnh đến thiết chế, điều hành và các cấp bậc trong đó là đầu mối giao dịch của tổ chức.

##### 2. Khái niệm về hành chính:

Là hoạt động chấp hành và điều hành một hệ thống theo những quy định trước nhằm đạt mục tiêu của hệ thống.

##### 3. Khái niệm về cơ quan hành chính nhà nước :

Cơ quan nhà nước là một tập thể người hoặc một người, có tính độc lập tương đối về cơ cấu tổ chức. Cơ cấu tổ chức bộ máy và quan hệ công tác của cơ quan do chức năng, nhiệm vụ của nó quy định, có tính độc lập và có quan hệ về tổ chức và hoạt động với cơ quan khác trong một hệ thống, với các cơ quan khác trong bộ máy nhà nước nói chung, quan hệ đó do vị trí chính trị - pháp lý của nó trong hệ thống cơ quan nhà nước quyết định.

Cơ quan hành chính nhà nước là hệ thống rất phức tạp, có số lượng đông đảo nhất, có mối liên hệ chặt chẽ, tạo thành một hệ thống thống nhất từ Trung ương tới địa phương, cơ sở, chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo của một trung tâm thống nhất Chính phủ - cơ quan hành chính nhà nước cao nhất.

#### **4. Đặc điểm, đặc trưng cơ bản của cơ quan hành chính nhà nước:**

Các cơ quan hành chính nhà nước được thành lập để thực hiện chức năng quản lý hành chính nhà nước, nghĩa là thực hiện hoạt động chấp hành và điều hành. Hoạt động chấp hành và điều hành là hoạt động được tiến hành trên cơ sở Hiến pháp, luật, pháp lệnh và để thực hiện pháp luật.

Cơ quan hành chính nhà nước là một loại cơ quan trong bộ máy nhà nước được thành lập theo hiến pháp và pháp luật, để thực hiện quyền lực nhà nước, có chức năng quản lý hành chính nhà nước trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội.

Cơ quan hành chính nhà nước hoạt động mang tính quyền lực nhà nước, được tổ chức và hoạt động trên nguyên tắc tập trung dân chủ. Tính quyền lực nhà nước thể hiện ở chỗ: Cơ quan hành chính nhà nước là một bộ phận của bộ máy nhà nước; Cơ quan hành chính nhà nước nhân danh nhà nước khi tham gia vào các quan hệ pháp luật nhằm thực hiện các quyền và nghĩa vụ pháp lý.

Mỗi cơ quan hành chính nhà nước đều hoạt động dựa trên những quy định của pháp luật, có chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền nhất định và có những mối quan hệ phối hợp trong thực thi công việc được giao.

Hệ thống cơ quan hành chính nhà nước có cơ cấu, tổ chức phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn do pháp luật quy định.

## **II. Công tác quản lý nhà nước trong các cơ quan hành chính nhà nước:**

Trong công tác quản lý nhà nước đang diễn ra một cách phức tạp nhưng trước hết ta phải hiểu thế nào là khái niệm “ Quản lý” rồi sau đó sẽ tiếp cận đến khái niệm “Quản lý hành chính nhà nước”

### **1. Khái niệm quản lý:**

Quản lý trong xã hội nói chung là quá trình tổ chức điều hành các hoạt động nhằm đạt được những mục tiêu và yêu cầu nhất định dựa trên những quy luật khách quan. Là sự tác động có ý thức của chủ thể quản lý lên đối tượng QL nhằm chỉ huy, điều hành, hướng dẫn các quá trình XH và hành vi của cá nhân hướng đến mục đích hoạt động chung và phù hợp với quy luật khách quan.

### **2. Khái niệm quản lý nhà nước:**

Là sự chỉ huy, điều hành xã hội của các cơ quan nhà nước (lập pháp, hành pháp và tư pháp) để thực thi quyền lực Nhà nước, thông qua các văn bản quy phạm pháp luật.

### **3. Công tác quản lý trong các cơ quan hành chính nhà nước:**

Trong hoạt động công tác quản lý Nhà nước, các hoạt động liên quan đến kỹ thuật và nghiệp vụ cơ quan hành chính thường bị đơn giản hóa, bị động, thiếu tính sáng tạo. Kỹ năng điều hành óc sáng tạo trên cơ sở các thông tin chính xác, đầy đủ, được cung cấp kịp thời đã không được đề cao đúng mức.

Công nghệ mới không được ứng dụng thỏa đáng để phục vụ cho việc cung cấp các dịch vụ trong cơ quan tốt hơn. Còn rất ít cơ quan tính được hiệu quả cụ thể là các dịch vụ văn phòng, hành chính đã mang lại cho cơ quan mình.

Trong quá trình hoạt động của cơ quan, công sở, vẫn còn chưa có sự phân tích đến nơi, đến chốn đặc điểm các loại thông tin văn bản mà thường chỉ thấy rõ rằng nó không mang lợi nhuận trực tiếp nên không có sự quan tâm thích đáng.

Do cách quan niệm như vậy, nên trong thực tế, một số cơ quan ở nhiều cấp, nhiều ngành, việc quản lý thông tin, quản lý văn bản còn rất lỏng lẻo. Cán bộ

được bố trí vào làm bộ phận hành chính văn phòng rất tùy tiện, không theo một chuẩn mực nào.

Những thất thoát về vật liệu, tiền bạc thường dễ nhìn thấy và được quan tâm hơn là sự mất mát do kỹ thuật hành chính yếu kém mang lại. Cán bộ, công chức kém trong các lĩnh vực hành chính thường bị thay thế và nhiều người cũng không có ý thức học tập để làm việc tốt hơn.

Trong công tác quản lý Nhà nước, thì hoạt động quản lý hành chính là hoạt động trung tâm, phổ biến, chủ yếu nhất vì hoạt động quản lý hành chính là hoạt động chấp hành và điều hành trong quản lý toàn xã hội. Tuy nhiên, quản lý hành chính nhà nước có phạm vi hẹp hơn so với quản lý Nhà nước.

Như vậy có thể nói công tác Nhà nước đối với cơ quan quản lý hành chính nhà nước là hoạt động thực thi quyền hành pháp của Nhà nước, chấp hành và điều hành của hệ thống hành chính trong quản lý xã hội theo khuôn khổ pháp luật nhà nước nhằm phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển.

### **III. Những vấn đề liên quan:**

Nói đến thực trạng thì ai cũng biết trong cơ quan hành chính, thực trạng về văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay ở Việt Nam chính là một điều đáng được chú trọng và nói lên như:

#### **1. Ứng xử nơi công sở:**

Công sở là nơi công dân, các cơ quan hữu quan, bạn đồng nghiệp trong ngành... đến liên hệ, công tác. Vì vậy, cán bộ, công chức làm việc ở đây cần có những ứng xử văn minh, thanh lịch trong giao tiếp. Tuy nhiên, thực tế hiện nay ở một số công sở, chúng ta vẫn bắt gặp những cách ứng xử thiếu thanh lịch.

Ăn nói, giao tiếp cũng là một biểu hiện văn hoá nơi công sở, nhưng xung quanh việc này vẫn còn nhiều điều đáng bàn. Là cơ quan công quyền nhưng một số người vẫn mang nặng tư duy cửa quyền khi tiếp xúc với dân. Vì thế, không ít nơi,

chúng ta vẫn phải nghe những câu hỏi thiếu chủ ngữ, kiểu như: “Cần gì?”, “Đi đâu?”, “Gặp ai?” hoặc bắt gặp những khuôn mặt cau có, thái độ hách dịch, lạnh lùng.

Xung hô nơi công sở là biểu hiện văn hoá. Trong thời kỳ mở cửa, cùng với hội nhập và phát triển kinh tế, các luồng văn hoá nước ngoài cũng theo đó mà vào. Có nhiều luồng gió mát nhưng cũng không ít luồng gió độc. Làm sao điều chỉnh những hành vi ứng xử để bảo tồn văn hóa mà vẫn du nhập được văn minh, tiến bộ nhân loại? Điều này hết sức khó. Nó đòi hỏi mọi thành viên trong xã hội phải biết tự mình điều chỉnh quan điểm hành vi ứng xử sao cho phù hợp.

## **2. Thái độ và cách làm việc trong công sở:**

Thực trạng văn hóa công sở trong thái độ làm việc, cách làm việc và mọi cử chỉ của các cơ quan trong công việc vẫn còn thấp kém, không có tự chủ động, nghiêm túc trong giờ làm và trong mọi công việc không được xử lý tốt.

Môi trường công sở ở một số cơ quan Nhà nước hiện nay đã tạo cho người ta nhiều khoảng thời gian ngồi chơi xơi nước dẫn đến tình trạng "buôn chuyện", dòm ngó chức vụ tạo bè, kéo cánh để tranh ghế, tranh chức và cuốn hút người lao động vào vòng xoáy của quyền lực mà quên đi cả nhiệm vụ chuyên môn của mình.

Ở nhiều nơi vẫn xảy ra tình trạng khách cứ phải chờ đợi lâu, còn cán bộ đang bận... trà nước, tán gẫu. Có cơ quan, còn nửa tiếng mới hết giờ làm việc, nhưng khi có khách đến liên hệ công việc, cán bộ tiếp dân đã trả lời là hết giờ nhận giấy tờ, mai quay lại. Thái độ tùy tiện thiếu trách nhiệm này làm ảnh hưởng không nhỏ đến hình ảnh các “công bộc” của dân.

Lại có những cá nhân lấy cớ vì hiệu quả chung của công việc mà cố tình không thừa nhận năng lực, làm khó dễ cho những thành viên khác.

Trong khi đó, đáng lẽ ra trên cương vị của mình, họ phải là người dẫn dắt những người đi sau, chỉ bảo và giúp họ tiến bộ, trưởng thành hơn trong từng công việc được giao.

### 3. Thời gian đi làm chưa được cải thiện:

Nói người đi làm trễ giờ là người “lười” cũng không hoàn toàn đúng, bởi có người rất chăm chỉ đôi khi vì một lý do đột xuất nào đó mà đi làm trễ giờ, tất nhiên không phải thường xuyên. Nhưng hiện tượng đi muộn về sớm trong đội ngũ cán bộ công chức của ta hiện nay cũng không hiếm với nhiều lý do khác nhau, chẳng hạn như kẹt xe, hỏng xe hay rẽ vào đâu đó để bàn “công chuyện” chẳng ai kiểm soát được lý do ấy chính đáng hay không mà hoàn toàn dựa vào sự tự giác.

Ở Một số nước người ta dùng máy quét để quản lý giờ làm việc của công chức. Còn khi không có máy quét thì ta quản lý bằng các biện pháp giáo dục nâng cao ý thức tự giác của mỗi người. Tấm gương về tư tưởng và đạo đức Hồ Chí Minh đã học rồi, bây giờ đến giai đoạn mỗi cơ quan, mỗi đơn vị, mỗi cá nhân tổ chức chương trình hành động làm theo gương Bác. Thiết nghĩ xây dựng một quy chế làm việc trong công sở, từ giờ giấc đến thái độ lao động, từ trang phục đến lời ăn tiếng nói, sao cho văn minh và hiện đại, lịch sự và hiệu quả, cũng là một việc làm thiết thực và giàu ý nghĩa.

### 4. Trách nhiệm đối với công việc:

Tình trạng nhiều cán bộ, công chức còn chưa nghiêm túc trong giờ làm việc, thiếu trách nhiệm vào việc mình làm. Nhiều cán bộ, công chức vẫn uống rượu, bia vào buổi sáng, buổi trưa tại những cơ quan làm việc.

Nhưng điều cần phải chống và chống một cách quyết liệt là thái độ thờ ơ, thiếu tinh thần trách nhiệm đối với công việc mà mình được giao. Có cơ quan cán bộ, nhân viên đến Sở rồi mới rủ nhau đi ăn sáng, ngồi trước máy vi tính nhưng là

để chơi games hay theo dõi chứng khoán, đến cơ quan không để làm việc mà để tán gẫu, buôn chuyện.

### CHƯƠNG III

## MỘT SỐ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

#### I. Kiến nghị:

Rất nhiều ý kiến đã chỉ ra những điểm còn hạn chế trong văn hoá công sở của cán bộ và sinh viên hiện nay như: đi họp muộn, nói chuyện riêng trong buổi họp, cách ứng xử không nhã nhặn với khách và đồng nghiệp, trang phục không phù hợp trong khi đi làm, tác phong làm việc không chuyên nghiệp, thiếu ý thức trách nhiệm với công việc được giao...

Chúng ta đang phấn đấu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phong cách ứng xử chuẩn mực trong hoạt động công vụ, có phẩm chất đạo đức tốt, góp phần hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Thiết nghĩ, tại các công sở, đặc biệt là những nơi tiếp xúc với nhân dân, cán bộ công chức cần nghiêm chỉnh tuân theo các quy định cụ thể về trang phục, cách giao tiếp, trong đó đặc biệt cần tôn

trọng dân, chú ý ứng xử với dân một cách có văn hoá. Điều đó góp phần tạo ra môi trường văn hoá lành mạnh nơi công sở.

Văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính thể hiện ở quyền được thông tin và cách thức cung cấp thông tin cho công chúng. Công dân đến công sở phải có quyền nhận được những thông tin mà họ cần. Bưng bít thông tin với quần chúng là tạo cơ sở cho nạn tham nhũng, hối lộ. Thực hành dân chủ cơ sở chính là biểu hiện của việc nâng cao văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước.

Bên cạnh đó, văn hóa công sở còn thể hiện ở cách thức cung cấp thông tin. Cán bộ, công chức ở các cơ quan Nhà nước nên chủ động cung cấp thông tin và thể hiện sự trân trọng đối với công chúng.

Mặc dù vẫn còn nhiều ta thán về tình trạng công chức nhà nước tại các cơ quan hành chính nhà nước còn “hành” dân, nhưng có thể thấy từ khi thực hiện chương trình xây dựng cơ quan, đơn vị có đời sống văn hóa, chương trình xây dựng văn hóa công sở đã được cải thiện nhiều thông qua đội ngũ công chức ngày càng gương mẫu hơn với những tiêu chí: công chức có chuyên môn, nghiệp vụ; ứng xử văn hóa; ăn mặc đẹp, gọn gàng, lịch sự; tiết kiệm (thời gian, văn phòng phẩm, tiết kiệm điện...); công sở sạch đẹp, an toàn, gắn với cuộc vận động xây dựng người cán bộ công chức, viên chức “trung thành - sáng tạo - tận tụy - gương mẫu”, nhằm cải tiến lối làm việc, đẩy mạnh thực hiện đề án “cải cách thủ tục hành chính nhà nước”, áp dụng cơ chế một cửa, công khai minh bạch và từng bước đơn giản thủ tục hành chính công.

Để thực hiện được yêu cầu nói trên, ngoài việc thường xuyên giáo dục nâng cao văn hóa cho các đối tượng giao tiếp ở công sở còn cần tới những quy tắc, quy chuẩn ứng xử theo các chế tài bắt buộc của văn hóa công sở do Nhà nước quy định và các chế tài xử lý vi phạm, khen thưởng, động viên.



Chính phủ và Bộ Tài chính dựa vào nhu cầu thực thi văn hóa công sở để cấp kinh phí thỏa đáng cho các cơ quan hành chính Nhà nước, hàng năm đưa chương trình bồi dưỡng về văn hóa công sở vào chương trình đào tạo lại cán bộ, công chức. Từng ngành, từng địa phương, từng cơ quan dựa trên các quy định của Chính phủ cụ thể hóa thành các quy định của ngành, địa phương, cơ quan mình.

## **II. Giải pháp:**

Trước hết, việc tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cán bộ lãnh đạo, cán bộ công chức và nhân dân về văn hóa công sở là rất cần thiết.

Cán bộ, công chức phải có tác phong tốt. Tác phong phải đúng mức là công bộc của dân nhưng không phải là nô bộc. Người công bộc thì không được hách dịch với dân nhưng phải có tác phong của người có chức, có quyền phục vụ nhân dân. Tác phong thái quá sang thân phận nô bộc thì bị đối tượng giao tiếp coi thường, lẩn tránh, không giữ được phận sự của mình. Tác phong của người công chức có văn hóa ở công sở thể hiện cách giải quyết công việc dứt khoát, có nguyên tắc nhưng nhẹ nhàng, tôn trọng người giao tiếp: nói năng mạch lạc, đi đứng đàng hoàng, ánh mắt thiện cảm, xa lạ với việc nhận của đút lót, hối lộ...

Xây dựng chiến lược và lập kế hoạch hoạt động, xây dựng và vận hành một cơ cấu tổ chức hợp lý, quản lý và phát triển đội ngũ nhân viên.

Giám sát và kiểm tra hoạt động của đơn vị và cá nhân, xây dựng và quản lý hệ thống thông tin quản lý, tổ chức hoạt động giao tiếp (trong nội bộ công sở và với bên ngoài, đặc biệt là hoạt động tiếp dân), quản lý việc chi tiêu ngân sách

Tham gia nghiên cứu và xây dựng hệ thống chính sách công, đặc biệt là các chính sách liên quan trực tiếp đến ngành, lĩnh vực mà công sở hoạt động.

Xử lý nghiêm minh đối với những cán bộ, công chức uống rượu, bia hoặc đi làm trễ trong các cơ quan.

Phải tạo một không gian thoải mái cho những người dân đến chỗ làm và phải có một thái độ đón tiếp lịch sự.

## PHẦN KẾT LUẬN

Thực trạng trên cho thấy, nhận thức về văn hóa công sở của các ngành, các cấp, các địa phương chưa đầy đủ, không thấy được mối liên hệ qua lại giữa trình độ văn hóa công sở với hiệu quả, năng suất của công việc tại công sở. Chúng ta còn thiếu các chuẩn mực về văn hóa công sở và các chế tài xử lý vi phạm, thiếu đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa công sở. Điều đó đã dẫn đến hiệu quả công việc của các cơ quan hành chính Nhà nước thấp, cản trở quá trình hội nhập.

Thực tế cho thấy, nơi nào cán bộ công nhân viên chức càng gương mẫu, thực hiện tốt quy chế văn hóa công sở, nơi đó càng có sự đoàn kết, thống nhất nội bộ cao, chất lượng, hiệu quả công việc tốt hơn, nhiệm vụ chính trị luôn đảm bảo, thực hiện tốt mục tiêu, kế hoạch đề ra. Chính điều này đã góp phần quan trọng nâng cao hiệu quả của công tác cải cách hành chính, đồng thời nhận được sự đồng tình cao của quần chúng nhân dân.

Bên cạnh đó đội ngũ cán bộ công nhân viên chức tại một số cơ quan đã có thái độ thân thiện, biết tôn trọng, lịch sự, lắng nghe, hướng dẫn, giải thích tận tình, rõ ràng, trung thực, hợp tác hơn trong giao tiếp với nhân dân; phát huy tinh thần tập thể, gương mẫu trong lối sống, chấp hành kỷ luật, giữ gìn đoàn kết nội bộ, đạo đức, văn hóa công vụ trong cơ quan, đề cao tinh thần trách nhiệm trong công việc...

Như vậy để tạo môi trường văn hóa tốt trong công sở, vấn đề quan trọng nhất là người "cầm cái" đứng đầu một cơ quan phải tạo được cơ chế tốt để các nhân viên có điều kiện phát triển, một môi trường hòa đồng thân thiện có tính đoàn kết cao. Và điều cốt lõi là người lãnh đạo cần giải quyết tốt được bài toán về quyền lợi của mỗi thành viên trong cơ quan sao cho công bằng, phù hợp với năng lực làm việc và khả năng cống hiến của từng người.

## MỤC LỤC

### TIÊU ĐỀ

**LỜI MỞ ĐẦU.....1**

**CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VĂN HOÁ CÔNG SỞ.....2**

**I. Khái niệm văn hóa công sở.....2**

1. Văn hóa là gì?.....2

2. Văn hóa công sở là gì?.....2

2.1. Thế nào là công sở?.....2

2.2. Văn hoá tổ chức.....3

3. Biểu hiện của văn hóa.....3

3.1. Giá trị tinh thần.....3

3.2. Giá trị vật chất.....3

4. Vai trò của văn hóa.....4

5. Văn hóa công sở trong cơ quan hành chính nhà nước.....	4
<b>II. Vai trò, ý nghĩa của văn hóa công sở .....</b>	<b>6</b>
1. Vai trò.....	6
2. Ý nghĩa.....	7
<b>CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC HIỆN NAY Ở VIỆT NAM.....</b>	<b>8</b>
<b>I. Cơ quan hành chính nhà nước.....</b>	<b>8</b>
1. Khái niệm về cơ quan.....	8
2. Khái niệm về hành chính.....	8
3. Khái niệm về cơ quan hành chính nhà nước.....	8
4. Đặc điểm, đặc trưng cơ bản của cơ quan hành chính nhà nước.....	8
<b>II. Công tác quản lý nhà nước trong các cơ quan hành chính .....</b>	<b>9</b>
1. Khái niệm quản lý.....	9
2. Khái niệm quản lý nhà nước.....	10
3. Công tác quản lý nhà nước trong các cơ quan hành chính nhà nước.....	10
<b>III. Những vấn đề liên quan.....</b>	<b>11</b>
1. Ứng xử nơi công sở.....	11
2. Thái độ làm việc, cách làm.....	12
3. Thời gian đi làm chưa được cải thiện.....	12
4. Trách nhiệm đối với công việc.....	13
<b>CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>14</b>
<b>I. Kiến nghị.....</b>	<b>14</b>
<b>II. Giải pháp.....</b>	<b>15</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>17</b>