

Nhận thức về tính chuyên nghiệp trong thực thi công vụ

Công vụ là một hoạt động do công chức nhân danh nhà nước thực hiện theo quy định của pháp luật và được pháp luật bảo vệ nhằm phục vụ lợi ích của nhân dân và xã hội. Hoạt động thực thi công vụ chính là công việc do công chức thực thi trong khu vực nhà nước, là một bộ phận quan trọng của Chính phủ. Đó là những hoạt động nhằm giúp Chính phủ xây dựng và thực hiện các chính sách phát triển quốc gia cũng như cung cấp các dịch vụ cho công dân, xã hội.

Chuyên nghiệp có thể hiểu theo nghĩa đơn giản nhất, là chuyên tâm vào nghề nghiệp, công việc. Tính chuyên nghiệp không chỉ có trong các công việc có quy mô lớn, mức độ phức tạp cao mà phải thể hiện ngay trong từng công việc nhỏ, hàng ngày. Mục đích của sự chuyên nghiệp là nhằm tạo ra sự hoàn chỉnh, chất lượng, hiệu quả và tin cậy, những điều đó chỉ có được khi tất cả các chi tiết dù là nhỏ nhất đều phải được thiết lập đồng bộ, nhất quán, hợp lý.

Kết hợp hai khái niệm trên, tính chuyên nghiệp trong thực thi công vụ không phải cái gì đó phức tạp, khó thực hiện, mà ngược lại nó được thể hiện, đánh giá ở những việc đơn giản thường ngày của công chức. Chẳng hạn như: tập trung thực hiện chuyên môn được giao; có thái độ tôn trọng, niềm nở, lịch sự và hướng dẫn công dân tận tình trong công việc; làm việc đúng quy chế cơ quan đề ra; thực hiện không để chuông điện thoại kêu trong phòng họp; đi làm đúng giờ; không được trễ hẹn, nếu trễ thì phải báo; không được đi dép lê, guốc, mặc áo thun trong công sở... Để đạt tới tính chuyên nghiệp của cả một tập thể, một công sở thì mỗi vị trí công việc cần phải được xác định rõ từng nhiệm vụ và mỗi công chức phải hiểu rõ và thực hiện tính chuyên nghiệp của bản thân.

Có nhiều tiêu chuẩn khác nhau để đánh giá tính chuyên nghiệp của một công chức nhưng tập trung lại 10 tiêu chuẩn cơ bản sau:

1. Làm việc có kế hoạch
2. Tinh thần trách nhiệm
3. Chuyên tâm đối với công việc
4. Không ngừng học hỏi để nâng cao kiến thức chuyên môn
5. Độc lập, tự chủ và có tinh thần hợp tác trong công việc
6. Ý thức kỷ luật
7. Tác phong công nghiệp
8. Biết cách giao tiếp và ứng xử
9. Trang phục phù hợp

10. Thư giãn hợp lý

Tuy nhiên, theo quan điểm của chúng tôi, một công chức có được tính chuyên nghiệp trong thực thi công vụ cần phải hiểu rõ và đảm bảo 03 yếu tố: trách nhiệm, đạo đức và phong cách công vụ.

Về trách nhiệm công vụ

Trách nhiệm công vụ là một khái niệm mang tính chất chính trị, đó là việc cán bộ, công chức tự ý thức về quyền và nhiệm vụ được phân công cũng như bản thân phải thực hiện các quyền và nhiệm vụ đó. Trách nhiệm công vụ thường được xem xét theo hai góc độ: trách nhiệm của nhóm cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý và trách nhiệm của nhóm công chức thực thi, thừa hành.

Hiện nay, khi thực hiện việc điều hành và phân công công việc ở một số cơ quan, người lãnh đạo, quản lý có xu hướng dồn nhiều việc cho cán bộ, công chức có năng lực khá, giỏi. Các công chức có năng lực hạn chế ít được giao việc. Xu hướng này, thoạt nghe thì thấy hợp lý, nhưng hậu quả là cán bộ, công chức hạn chế về năng lực sẽ không phải chịu nhiều thách thức, không có cơ hội để vươn lên và càng thiêu trách nhiệm. Những người khá, giỏi sẽ bị quá tải và logic tiếp theo là chất lượng công việc của những người này cũng lại có xu hướng giảm sút do phải chạy theo số lượng công việc. Đây là yếu tố khách quan làm ảnh hưởng đến trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức. Trong cơ quan, nếu có người làm việc thiếu trách nhiệm sẽ ảnh hưởng lây lan đến những người khác.

Một xu hướng khác là, một số cán bộ, công chức quản lý thích ôm đồm công việc; không tin tưởng vào cấp dưới, không dám và không muốn giao việc cho cấp dưới. Điều này phản ánh tính trách nhiệm chưa cao trong xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Công chức thừa hành thiếu trách nhiệm do nhiều nguyên nhân. Bên cạnh nguyên nhân bản thân mỗi người thiếu hoặc buông lỏng rèn luyện thường xuyên, còn có nguyên nhân điều hành của người quản lý thiếu tin tưởng vào công chức và phân chia công việc không rõ ràng. Khi phân công, giao việc, người này đùn đẩy việc cho người kia và khi thực hiện thì thiếu trách nhiệm phối hợp. Khi công việc kém hiệu quả hoặc chậm tiến độ, bị phê bình thì cấp trên và cấp dưới đổ lỗi cho nhau. Những người thiếu trách nhiệm thường rất hăng hái phát biểu trong các cuộc họp nhưng nhiều khi lại không dám đảm trách công việc cấp trên giao. Khi bình xét khen thưởng thì luôn thích “xung phong” mà ít khi tự đánh giá lại mình để xin rút và giới thiệu người xứng đáng hơn. Khi người đứng đầu không muốn làm mất lòng mọi người và thiếu trách nhiệm trong đánh giá sẽ dẫn đến hậu quả là không phân biệt được người làm tốt, xứng đáng và người làm chưa tốt, không xứng đáng.

Tư duy và quan niệm chưa đúng về nguyên tắc “tập thể lãnh đạo, cá nhân phụ trách” được triển khai trong hoạt động quản lý và hoạt động hành chính đã ảnh hưởng không nhỏ đến việc đề cao trách nhiệm của người đứng đầu. Tình trạng đùn đẩy trách

nhiệm, tư duy chỉ người đề xuất, trình ký, tham mưu mới là người chịu trách nhiệm; khi có vấn đề nảy sinh hoặc để xảy ra hậu quả thì người được giao thẩm quyền quyết định có xu hướng đẩy trách nhiệm sang phía tham mưu, đề xuất...

Với người cán bộ công chức, hai từ TRÁCH NHIỆM, nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần dám chịu trách nhiệm của cán bộ, công chức là phẩm chất đạo đức, là lòng tự trọng, giá trị của mỗi người. Những bài học của Chủ tịch Hồ Chí Minh về đạo đức công dân, về ý thức trách nhiệm đối với dân, với nước vẫn còn nguyên giá trị đến ngày hôm nay. Theo Người, “khi Đảng, Chính phủ hoặc cấp trên giao cho ta việc gì, bất kỳ to hay nhỏ, khó hay dễ, đều phải đưa cả tinh thần, lực lượng ra làm cho đến nơi đến chốn, làm một cách tự giác, theo lương tâm, lương tri, theo nhu cầu nội tâm của cá nhân mình”.

Để có tinh chuyên nghiệp trong thực thi công vụ thì đội ngũ cán bộ, công chức phải có tinh thần trách nhiệm cao. Đó là phải thực hiện tốt quy định của Luật Cán bộ, công chức theo các nguyên tắc trong thi hành công vụ: “công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền và có sự kiểm tra, giám sát”, “bảo đảm thứ bậc hành chính và sự phối hợp chặt chẽ”. Đồng thời thực hiện các quy định trách nhiệm công vụ đối với cán bộ, công chức như:

- Cán bộ, công chức có thẩm quyền ký ban hành các văn bản quy phạm pháp luật hoặc các công văn hướng dẫn thi hành pháp luật mà đặt ra các quy định trái các văn bản quy phạm pháp luật hoặc đặt ra thủ tục mới tạo thuận lợi cho cơ quan, đơn vị mình, gây phiền hà cho nhân dân là lỗi công vụ phải bị xử lý theo quy định “trách nhiệm công vụ”.

- Cấp phó, cấp dưới hoặc chuyên viên khi trình bày vấn đề nào lên cấp trưởng thì phải làm tờ trình đầy đủ chi tiết của sự việc, phải ghi đề nghị có viện dẫn lý do và phù hợp với luật pháp hiện hành. Căn cứ vào tờ trình này mà cấp trưởng có quyết định sai lầm thì cấp trưởng và viên chức làm tờ trình đều cùng chịu chung trách nhiệm, nhưng trách nhiệm chính phải thuộc về cấp dưới. Nếu cấp trưởng không theo ý kiến của cấp dưới mà lại quyết định khác và sai pháp luật hiện hành thì cấp trưởng phải chịu trách nhiệm một mình.

Cấp trưởng có ý kiến chỉ đạo phải bằng văn bản cụ thể cho cấp dưới. Cấp dưới có quyền khước từ thi hành chỉ đạo miệng của cấp trưởng. Sự khước từ này không vi phạm mệnh lệnh hành chính của cấp trên. Trường hợp cấp dưới thi hành chỉ thị miệng trái pháp luật, thì cả hai phải liên đới chịu trách nhiệm.

- Cán bộ, công chức trong khi giải quyết công việc cho nhân dân, nếu yêu cầu của công dân hợp pháp thì cán bộ công chức phải giải quyết theo đúng thủ tục và thời hạn quy định. Nếu công dân còn thiếu giấy tờ phải sửa đổi bổ sung, cán bộ, công chức không được yêu cầu họ bổ sung giấy tờ, thủ tục bằng miệng mà phải bằng văn bản viết,

có thể viết tay theo mẫu in sẵn, ghi ngày tháng, ký tên, ghi đầy đủ họ và tên. Cán bộ, công chức nào không thực hiện việc này phải chịu trách nhiệm công vụ.

Về đạo đức công vụ

Đạo đức công vụ là một phạm trù tương đối rộng, bao hàm đạo đức, lối sống, cách xử sự của cán bộ, công chức không chỉ trong các mối quan hệ xã hội thông thường mà còn trong phạm vi thực hiện nhiệm vụ công, đó là trong giao dịch hành chính với tổ chức, công dân.

Hiện nay, dư luận xã hội đang rất quan tâm đến vấn đề đạo đức, đến vấn đề suy thoái đạo đức đang diễn ra trong xã hội, đặc biệt là trong một bộ phận công chức. Các vụ tiêu cực liên quan đến suy thoái đạo đức ở nước ta những năm qua làm ảnh hưởng không nhỏ đến cái nhìn của xã hội về đạo đức người công chức.

Một trong những nguyên nhân dẫn đến sự suy thoái đạo đức là sự du nhập của lối sống thực dụng trong một bộ phận dân cư. Trước đây, cơ chế tập trung, quan liêu, bao cấp đề cao quá mức đời sống tinh thần, xem nhẹ vật chất (mà thực sự cũng không có đủ điều kiện cho một đời sống vật chất đầy đủ), nên khi chuyển sang cơ chế thị trường, sự coi trọng vật chất đã đi quá đà trở thành sùng bái sau một thời gian dài bị kìm nén, và điều hết sức quan trọng là trong một thời gian dài chúng ta chưa xây dựng một nền tảng đạo đức cho xã hội, khi bước vào cơ chế thị trường khắc nghiệt, nhiều giá trị trước đây chúng ta tưởng sẽ bền vững nhưng khi va chạm với thực tế thì vỡ tan hoặc bộc lộ những yếu ớt, bất lực.

Cơ chế thị trường kích thích cái “tôi” một cách thái quá và là tác nhân làm mất cân đối, thậm chí méo mó sự phát triển nhân cách. Vấn đề này thể hiện ở chỗ khủng hoảng lý tưởng hay phá vỡ sự hài hòa nhân cách... Nhiều người cho rằng, trong điều kiện nền kinh tế thị trường cạnh tranh khốc liệt hiện nay mà còn nói đến lý tưởng, niềm tin... thì thật xa vời và thiếu thực tế. Từ đó, họ chuyển sang lối sống thực dụng một cách triệt để, để bộc lộ những khía cạnh thấp hèn, vụ lợi, thậm chí là tàn nhẫn mà không hay. Lối sống thực dụng chắc chắn sẽ là sai lầm, không sớm thì muộn chủ nghĩa cá nhân sẽ bị trả giá. Vì mỗi cá nhân chỉ có thể đạt được hạnh phúc khi có sự hài hòa, cân đối trong quan niệm về vật chất và tinh thần, giữa cá nhân và xã hội, giữa hiện đại và truyền thống.

Công chức của nhiều nước khi chuyển sang nền kinh tế thị trường phải đối mặt với nhiều vấn đề của nền kinh tế thị trường mà trước đây không có. Vấn đề tiền lương, tiền thưởng hay phụ cấp, môi trường làm việc đều được so sánh với khu vực tư nhân và sự chênh lệch giữa hai khu vực này cũng làm cho tư duy về giá trị công vụ, công chức thay đổi. Hiện tượng “chảy máu chất xám” từ khu vực nhà nước sang khu vực tư nhân thể hiện sự thay đổi nhận thức giá trị công vụ.

Để hạn chế những mặt trái của nền kinh tế thị trường tác động đến đạo đức công chức cần có nền tảng đạo đức công chức vững chắc. Nền tảng này cần phải được xây dựng dựa trên một hệ thống pháp luật cần thiết để bảo đảm cho các chuẩn mực đạo đức được thi hành trong công vụ và tiêu chí về đánh giá công chức mang tính truyền thống như trung thực, thẳng thắn, không vụ lợi: cần, kiệm, liêm, chính, chí công, vô tư.

Đối với công chức trẻ, để có được đạo đức công vụ trong thực thi công vụ, cần thực hiện tốt quy định của Luật Cán bộ, công chức và thẩm nhuần tư tưởng của Bác Hồ, đó là:

- Phải thẩm nhuần đạo đức cách mạng tức là khiêm tốn, đoàn kết, thực hành chủ nghĩa tập thể, thương yêu, giúp đỡ lẫn nhau, người tiên tiến thì giúp đỡ người kém, người kém phải cố gắng để tiến lên, ra sức cần kiệm xây dựng nước nhà.

- Phải nghiêm khắc chống chủ nghĩa cá nhân như tự tư tự lợi, tự kiêu, tự mãn, chỉ tham việc gì có danh tiếng, xem khinh những công việc bình thường. Phải chống tham ô, lãng phí.

- Phải cố gắng học hỏi để không ngừng nâng cao trình độ chính trị, văn hóa và kỹ thuật để phục vụ Tổ quốc, phục vụ nhân dân. Bài nói tại Đại hội thanh niên tích cực lao động xã hội chủ nghĩa, (ngày 17-3-1960, sđd, t.10, tr. 106)\

Về phong cách công vụ

Như chúng ta đã biết. Công sở là nơi công chức hàng ngày đến làm việc, tiếp xúc và giải quyết những công việc liên quan đến các tổ chức, cá nhân có liên quan. Vì vậy, từ nền nếp đến phong cách làm việc và thái độ ứng xử trong giao tiếp của đội ngũ công chức tại công sở đều ảnh hưởng đến hình ảnh của cơ quan đơn vị, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và hiệu lực quản lý Nhà nước. Văn hoá công sở trong cơ quan được hiểu là những quy tắc, chuẩn mực ứng xử giữa công chức với tổ chức, công dân và giữa công chức với nhau, nhằm phát huy tối đa năng lực để đạt được hiệu quả cao nhất trong hoạt động công vụ. Văn hoá công sở còn là biểu hiện của một xã hội văn minh, nền nếp, kỷ cương; ở đó, mỗi công chức đều thấy rõ trách nhiệm của mình và luôn chủ động, tự giác, tích cực làm tròn nhiệm vụ, hoàn thành tốt phần công việc được giao.

Tuy nhiên, so với yêu cầu của sự phát triển thì chất lượng của đội ngũ công chức vẫn còn những tồn tại, hạn chế, nhất là về lễ lói, tác phong công tác chưa đáp ứng đúng yêu cầu nhiệm vụ. Nhiều ý kiến của người dân phản ảnh đến các cơ quan ngôn luận rằng một số cán bộ trong ngành thuế, đăng ký kinh doanh, cán bộ ở bộ phận một cửa vẫn còn hành dân. Mỗi lúc có việc cần đến các cơ quan ấy người dân còn chứng kiến những gương mặt lạnh lùng, những lời nói cộc lốc vô trách nhiệm. Khi người dân cần việc đến công sở, đã vào giờ làm việc, thấy phòng quạt vẫn chạy, đèn vẫn sáng nhưng không có người. Trong giờ làm việc mà cán bộ còn la cà bên quán sá, hoặc vẫn ở cơ

quan nhưng tập trung chơi game, coi tin tức... Đúng như Bác Hồ đã từng nhận xét: Có noi, bệnh quan liêu, mệnh lệnh trầm trọng đến nỗi cán bộ lừa phỉnh dân, dọa nạt dân.

Người cán bộ, công chức khi giải quyết công việc cần đặt mình vào hoàn cảnh của người dân để thấy khó khăn, tâm tư, nguyện vọng của họ, thấy được vất vả, nhọc nhằn của người dân. Từ đó có thái độ làm việc tận tụy, phục vụ nhân dân.

Để nâng cao tác phong chuyên nghiệp trong thực thi công vụ, xin nhắc lại một số yêu cầu của UBND tỉnh Quảng Nam tại Chỉ thị 22/CT-UBND tỉnh ngày 22/10/2012 về tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính, nâng cao hiệu quả sử dụng thời gian làm việc trong các cơ quan, đơn vị như sau:

- Cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện nhiệm vụ phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự và phải đeo thẻ công chức trong quá trình làm việc, dự họp và tiếp xúc với nhân dân.

- Trong công tác phải đoàn kết, giúp đỡ đồng nghiệp, thực hiện tốt trách nhiệm phối hợp trong công việc, cấp trên phải gương mẫu trước cấp dưới, cấp dưới phải tuyệt đối phục tùng cấp trên; phải tận tâm, tận lực, trung thực và phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật trong xử lý, giải quyết công việc chuyên môn một cách khoa học, đạt kết quả, đúng tiến độ, thời gian quy định. Cán bộ, công chức, viên chức đi công tác cơ sở phải có kế hoạch, nội dung, thời gian cụ thể, thực hiện “đi báo việc, về báo công” và phải chịu trách nhiệm cá nhân đối với xử lý nhiệm vụ khi đi cơ sở.

- Cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp xúc, xử lý công việc đối với tổ chức, cá nhân, nhân dân đến liên hệ công tác phải lịch sự, nhã nhặn; tôn trọng nhân dân, lắng nghe ý kiến và giải thích rõ ràng, cụ thể; ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, dễ hiểu. Không gây phiền hà, nhũng nhiễu, hách dịch, tiêu cực, thiếu tinh thần trách nhiệm với tổ chức, cá nhân, nhân dân đến liên hệ công tác và phải chịu trách nhiệm về sự phát ngôn của mình.

- Phải có tinh thần kiên quyết đấu tranh phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; quản lý, bảo quản sử dụng tốt, không làm mất, hư hỏng tài sản, phương tiện của cơ quan, đơn vị đã trang bị để phục vụ công tác chuyên môn. Có ý thức và việc làm cụ thể để tiết kiệm trong sử dụng điện, nước, văn phòng phẩm,... Tuyệt đối không sử dụng tài sản, phương tiện công vào việc riêng của cá nhân.

- Thực hiện tốt nếp sống văn minh công sở, văn hóa nghề nghiệp, xây dựng cơ quan văn hóa; phòng làm việc phải bố trí gọn gàng, sạch sẽ, khoa học, ngăn nắp vừa phục vụ tốt công tác, vừa đảm bảo phòng gian bảo mật.

- Thực hiện nghiêm quy chế dân chủ cơ sở: trong hội họp, khen thưởng, kỷ luật, chi tiêu nội bộ phải theo đúng quy chế, phải công khai rõ ràng, minh bạch; chế độ tự phê bình và phê bình cần triển khai thường xuyên và nghiêm minh, thực hiện từ cấp trên xuống cấp dưới.

Tư tưởng, đạo đức, tác phong, phong cách là một chỉnh thể, tạo nên nhân cách mẫu mực Hồ Chí Minh, là các mặt có liên quan chặt chẽ với nhau. Tư tưởng chi phối đạo đức, tác phong, phong cách; tác phong, phong cách là sự thể hiện, cụ thể hóa tư tưởng, đạo đức. Do vậy, việc hiểu rõ và thực hiện các yếu tố trách nhiệm, đạo đức và phong cách công vụ chính là học tập và làm theo tấm gương đạo đức, nhân cách của Chủ tịch Hồ Chí Minh. Cán bộ công chức nói chung và ĐVTN chúng ta nói riêng làm được điều này sẽ là những người công chức chuyên nghiệp trong thực thi công vụ và thực sự xứng đáng với vai trò vừa là người lãnh đạo, vừa là người đầy tớ thật trung thành của nhân dân, luôn luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được nhân dân giao phó.