

## **Nâng cao đạo đức công vụ góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính**

**Tạp chí TCNN, 01/2013**

Đạo đức công vụ thực chất là đạo đức của cán bộ, công chức hoạt động trong lĩnh vực công, phản ánh những giá trị đạo đức và chuẩn mực pháp lý, được thể hiện ở lương tâm và trách nhiệm vì lợi ích chung, ý thức rõ về việc cần phải làm và mong muốn được làm vì những lợi ích đó.

Nói cách khác, đạo đức công vụ là phải thực hiện cần, kiệm, liêm chính, chí công vô tư trong hoạt động công vụ. Không được trốn tránh trách nhiệm, thoái thác nhiệm vụ được giao; gây bè phái, mất đoàn kết; tự ý bỏ việc hoặc tham gia đình công; sử dụng tài sản của Nhà nước và của nhân dân trái pháp luật; lợi dụng, lạm dụng nhiệm vụ, quyền hạn; sử dụng thông tin liên quan đến công vụ để vụ lợi; phân biệt đối xử dân tộc, nam nữ, thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

Trong xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân và vì dân, vấn đề nâng cao đạo đức công vụ là hết sức quan trọng. Đảng và Nhà nước ta đang đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC) nhằm xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả theo nguyên tắc của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa dưới sự lãnh đạo của Đảng, bảo đảm quá trình hiện thực hóa quyền lực Nhà nước trong nhân dân và là khâu đặc biệt quan trọng nhằm củng cố, hoàn thiện bộ máy công quyền, có quan hệ thực tiếp đến lợi ích của nhân dân mà cán bộ công chức là nhân tố bảo đảm cho sự vận hành của bộ máy công quyền đó. Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức thể hiện ở nhiều khía cạnh khác nhau, trong đó đạo đức công vụ là nội dung đặc biệt quan trọng để giúp người cán bộ, công chức trở thành “công bộc” của nhân dân.

Nhìn nhận và đánh giá một cách tổng quan có thể thấy, đại bộ phận đội ngũ cán bộ, công chức đã cố gắng để vượt qua khó khăn, thử thách trong thực hiện và phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ, giữ vững đạo đức, phẩm chất cách mạng, có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm, chấp hành sự phân công của tổ chức, có lối sống lành mạnh, giản dị, gần gũi với nhân dân và góp phần quyết định vào thành tựu to lớn của sự nghiệp đổi mới đất nước.

Tuy nhiên, vấn đề đạo đức, lối sống hiện nay trong một bộ phận không nhỏ cán bộ, công chức đang bị suy thoái với những biểu hiện khác nhau như: sa vào chủ nghĩa cá nhân ích kỷ, cơ hội, thực dụng, chạy theo danh lợi, tiền tài, kèn cựa địa vị, cục bộ, tham nhũng, lãng phí, tùy tiện, vô nguyên tắc, né tránh, thiếu bản lĩnh đấu tranh với những hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực. Chưa thực sự lấy việc phục vụ nhân dân làm mục tiêu hàng đầu, làm thước đo mức độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ của mình. Lợi dụng chức vụ, vị trí để ức hiếp gây khó dễ với người dân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính. Ngoài ra, số lượng cán bộ công chức bị xử lý kỷ luật những năm gần đây ngày càng tăng... Thực trạng này đã và đang ảnh hưởng đến uy tín và làm giảm niềm tin của nhân dân đối với Đảng.

Nguyên nhân của thực trạng trên là do chưa có sự quan tâm đầy đủ đến việc giáo dục tinh thần trách nhiệm cũng như xử lý chưa nghiêm các vi phạm đạo đức; thiếu những

quy định cụ thể về chế độ trách nhiệm của cán bộ, công chức; cơ chế quản lý, kiểm tra giám sát của tổ chức và thủ trưởng trực tiếp cũng như của nhân dân đối với hoạt động của cán bộ, công chức còn hạn chế, chưa thường xuyên, chưa nghiêm túc và thiếu đồng bộ. Trong tổ chức chỉ đạo thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước, chưa có quy định rõ ràng về trách nhiệm của cơ quan chủ trì và các cơ quan phối hợp. Công tác giáo dục đạo đức chậm được đổi mới, nội dung giáo dục chưa cụ thể, sát hợp với từng đối tượng, còn giáo điều, chủ quan, phiến diện, duy ý chí, phi thực tế, thiếu cơ sở khoa học; hình thức giáo dục đơn điệu, qua loa đại khái hoặc phô trương hình thức, dễ gây nhàm chán. Nhiều cán bộ, công chức còn xem thường những chuẩn mực đạo đức, nhân cách nên thiếu nghiêm khắc với bản thân, không thường xuyên rèn luyện, tu dưỡng tinh thần trách nhiệm; mắc bệnh quan liêu, mệnh lệnh, chủ quan, tự tư, tự lợi, tư tưởng cục bộ, địa phương.

Để góp phần nâng cao đạo đức của đội ngũ cán bộ, công chức một cách thiết thực và hiệu quả, cần thực hiện một số giải pháp sau:

***Thứ nhất, xây dựng và hoàn thiện chuẩn mực nhằm cụ thể hóa nguyên tắc đạo đức công vụ.***

Tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hệ thống luật pháp, cụ thể là: Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; Luật cán bộ, công chức... cho phù hợp với thực tiễn, dựa trên đời sống và thực thi trách nhiệm, nhiệm vụ. Việc luật hóa đầy đủ trách nhiệm của cán bộ, công chức, và hình thành cơ chế giám sát chặt chẽ, có chế tài nghiêm minh đối với những vi phạm về đạo đức và trách nhiệm sẽ góp phần nâng cao chất lượng cán bộ, công chức hiện nay. Nội dung xây dựng và hoàn thiện đạo đức cần hướng vào hai đối tượng: chủ thể của đạo đức (đội ngũ cán bộ, công chức) và nhân tố đảm bảo cho quá trình xây dựng và phát triển đạo đức công vụ (các cơ quan nhà nước).

*Đối với đội ngũ cán bộ, công chức*, cần không ngừng tu dưỡng, rèn luyện đạo đức cách mạng, tích cực học tập nâng cao trình độ, năng lực, chịu học, biết học và học có hiệu quả; luôn bám sát thực tiễn, vận dụng kiến thức vào thực tiễn, đồng thời kiên trì tích lũy kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng công tác, rèn luyện bản lĩnh và năng lực lãnh đạo, quản lý, khả năng hợp tác, tổ chức thực hiện và sự chịu trách nhiệm; kiên quyết và kiên trì trong cuộc đấu tranh chống lại dốt nát, nghèo đói, thói hư, tật xấu, nhất là sự lười biếng, đố kỵ, lối sống buông thả và sa đọa.

*Đối với Nhà nước và các cơ quan nhà nước*, tiếp tục xây dựng và hoàn thiện quy chế công vụ, đạo đức công vụ thông qua hệ thống pháp luật và các văn bản pháp quy của các cơ quan nhà nước cho từng loại, từng chức danh công chức. Cụ thể hóa những giá trị đạo đức như lòng trung thành, cần, kiệm, liêm chính,... thành những chuẩn mực cụ thể trong hành vi công vụ. Phát huy dân chủ trên cơ sở những quy định và chuẩn mực pháp luật, tạo điều kiện để nhân dân tham gia xây dựng và giám sát hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước. Xây dựng và hoàn thiện quy chế đánh giá cán bộ, công chức (quy trình, nội dung đánh giá) theo hướng công khai, dân chủ, có sự tham gia của dư luận xã hội và công dân. Đầu tư nghiên cứu về những giá trị, lý tưởng

đạo đức công vụ để từng bước cụ thể hóa thành những chuẩn mực pháp luật, nhất là đẩy mạnh nghiên cứu đạo đức công vụ trong điều kiện kinh tế thị trường ở nước ta hiện nay.

***Thứ hai, tạo môi trường xã hội lành mạnh, điều kiện làm việc tốt nhất và chế độ đãi ngộ cán bộ, công chức thỏa đáng để thu hút người có tài, có đức.***

Môi trường xã hội của cán bộ, công chức là quan hệ giữa nhân viên với nhân viên, giữa nhân viên với lãnh đạo; cơ chế điều hành, đánh giá và sử dụng công chức. Để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của công chức, cần một xã hội thân thiện, bình đẳng, chân thành, đánh giá khách quan và chính xác năng lực, phẩm chất của mỗi thành viên trong cơ quan, đơn vị và sử dụng đúng năng lực của họ. Yêu cầu có cơ chế đánh giá đúng năng lực, phẩm chất cá nhân của công chức là rất quan trọng. Điều đó không chỉ tạo tiền đề cho việc sử dụng đúng người đúng việc, mà còn khuyến khích được người tài, người giỏi phát huy năng lực đóng góp cho cơ quan đơn vị, qua đó đóng góp cho Nhà nước và xã hội. Bên cạnh đó, cần có chế độ, chính sách đãi ngộ phù hợp với cán bộ, công chức dựa trên nguyên tắc về sự công bằng giữa cống hiến và hưởng thụ, giữa quyền lợi và trách nhiệm. Cải cách hệ thống tiền lương, tiền thưởng, đảm bảo trả đúng sức lao động và giá trị cống hiến của cán bộ, công chức tạo động lực thực hiện công vụ là giải pháp có ý nghĩa quan trọng trong cuộc đấu tranh chống tham nhũng, nâng cao phẩm giá người cán bộ, công chức. Xây dựng các chế độ, chính sách tôn vinh, khuyến khích sự tận tâm thực hiện công vụ, khen thưởng thích đáng về vật chất và tinh thần đối với cán bộ, công chức làm việc tốt, tận tụy và trong sạch.

***Thứ ba, thường xuyên giáo dục và nêu cao tinh thần tự tu dưỡng đạo đức công vụ.***

Giáo dục đạo đức công vụ là nhiệm vụ hết sức nặng nề, khó khăn, tỷ mỉ và phức tạp, vừa cấp bách vừa lâu dài, phải thực hiện bằng nhiều biện pháp, hình thức trong thực tiễn hoạt động công vụ và trong sinh hoạt hàng ngày. Đó là một quá trình giáo dục tổng hợp bao gồm giáo dục chính trị, pháp luật, đạo đức, thẩm mỹ, văn hóa giao tiếp, ý thức lao động, kỹ năng lao động nghề nghiệp, giáo dục phẩm hạnh, lòng tự trọng, tình thương yêu con người... Đặc biệt chú trọng mối quan hệ mật thiết giữa quy phạm pháp luật và các quy phạm đạo đức. Ở chừng mực nào đó, cần thiết phải thể chế hóa những quy phạm, nguyên tắc đạo đức thành những quy phạm pháp luật. Mặt khác, coi việc xử lý nghiêm, kịp thời và công bằng những sai phạm của cán bộ, công chức có ý nghĩa to lớn trong việc giáo dục và răn đe cán bộ, công chức, đồng thời củng cố niềm tin của nhân dân vào Nhà nước và pháp luật.

Giáo dục đạo đức là quá trình kết hợp giữa giáo dục và tự giáo dục, là sự thức tỉnh tự phán xử và làm cho lương tâm trong sạch. Mục tiêu của việc giáo dục đạo đức là quá trình biến nhận thức cái tất yếu thành cái tự do, biến ý thức nghĩa vụ thành tình cảm, thành niềm tin vững chắc, thành sự thôi thúc bên trong, hình thành ý thức cái cần phải làm để khỏi xấu hổ trước người khác và trước bản thân. Thông qua hoạt động công vụ, phục vụ nhân dân, người cán bộ, công chức không chỉ thực hiện nghĩa vụ của mình là cống hiến cho xã hội mà còn phát triển làm phong phú bản thân, tạo ra điều kiện cơ bản để đạt được hạnh phúc. Rèn luyện đạo đức là một quá trình khó khăn, lâu dài. Mọi cán bộ, công chức từ mới đến cũ, từ cấp thấp đến cấp cao đều phải thường xuyên tu dưỡng,

rèn luyện đạo đức công chức. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng dạy: Đạo đức cách mạng không phải tự nhiên có được, mà nó là kết quả của cả một quá trình khổ luyện, phấn đấu không ngừng, “Ngọc càng mài càng sáng, vàng càng luyện càng trong”.

***Thứ tư, hoàn thiện cơ chế quản lý cán bộ, công chức, tăng cường hiệu lực, hiệu quả kiểm tra, giám sát, ngăn ngừa và xử phạt hành vi vi phạm đạo đức công vụ.***

Thực hiện công khai hóa quá trình tuyển chọn, sử dụng đánh giá cán bộ, công chức, đưa các yếu tố về đạo đức công vụ vào nội dung tuyển dụng và đánh giá kết quả hoạt động. Phải có quy định rõ, cụ thể các hành vi cán bộ, công chức được làm hoặc không được làm, công khai các lợi ích của họ, có chế tài xử phạt nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức công vụ, tùy theo mức độ vi phạm, kể cả truy cứu trách nhiệm hình sự. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm soát nội bộ chặt chẽ nhằm phát hiện các nguy cơ dẫn đến tiêu cực, tham nhũng. Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với cán bộ, công chức và hoạt động công vụ, đảm bảo quyền dân chủ cơ sở để dân thực hiện quyền kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ. Hoàn thiện cơ chế quản lý và làm rõ thẩm quyền quản lý từng loại cán bộ, công chức của từng cấp, từng ngành, từng cơ quan, đơn vị; định rõ quyền hạn và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong quản lý hoạt động công vụ của cấp dưới thuộc quyền.

***Thứ năm, cần kiên quyết xử lý nghiêm minh, kịp thời và công bằng những sai phạm của cán bộ, công chức có hành vi vi phạm đạo đức công vụ.***

Với những hành vi gây những phiền hà về thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của công dân, đặc biệt là các trường hợp tái phạm, có tổ chức, có tình tiết nghiêm trọng cần phải được xử lý kiên quyết, nghiêm minh, kịp thời và công bằng nhằm góp phần giáo dục và răn đe cán bộ, công chức, đồng thời củng cố niềm tin của nhân dân vào Nhà nước và pháp luật. Thực hiện nghiêm chế độ tự phê bình và phê bình trong tất cả các cơ quan hành chính các cấp nhằm đề cao giá trị đạo đức, sự hướng thiện của con người, ngăn ngừa, hạn chế sa sút, suy thoái đạo đức.

Cần xây cơ chế trách nhiệm người đứng đầu, trong đó có quy định về từ chức. Vấn đề từ chức rất cần sức mạnh của dư luận xã hội, như là một nguyên tắc được dư luận xã hội thừa nhận. Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, tổ chức, từng cá nhân cán bộ, công chức, loại bỏ những cơ chế, thủ tục dẫn tới khả năng tiêu cực, sách nhiễu nhân dân nhằm tạo điều kiện cho cán bộ, công chức làm điều tốt, có điều kiện cống hiến, phát huy năng lực phục vụ đất nước và nhân dân. Quy định rõ ràng trách nhiệm của cơ quan chủ trì và trách nhiệm của các cơ quan phối hợp.

Ngoài ra, cần tiến hành rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy định nội bộ về quy trình, thủ tục hành chính không còn phù hợp, gây phiền hà cho việc tiếp nhận và xử lý công việc của công dân; kiên quyết loại bỏ những khâu trung gian, thủ tục rườm rà, chồng chéo, những loại giấy tờ không cần thiết, công khai hóa, minh bạch hóa các quy định về trình tự, thủ tục hành chính nhằm tránh tình trạng cán bộ, công chức lợi dụng kẽ hở từ những quy định của pháp luật và vận dụng tùy tiện trong giải quyết công việc.

Nâng cao đạo đức công vụ trong thực hiện CCHC là một đòi hỏi tất yếu và để thực hiện được cần có một hệ thống giải pháp đồng bộ vừa đề cao giá trị đạo đức, sự hướng thiện của con người, vừa có cơ chế tạo điều kiện cho các giá trị đạo đức phát triển và

vừa ngăn ngừa, hạn chế sự sa sút, suy thoái đạo đức. Bồi dưỡng và nâng cao đạo đức công vụ trước hết là trách nhiệm, nghĩa vụ của mỗi cán bộ, công chức; đồng thời, là kết quả từ nỗ lực chung của các cơ quan nhà nước, các tổ chức đoàn thể của toàn xã hội.

### **Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân**

Phát huy dân chủ xã hội chủ nghĩa, bảo đảm tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân luôn được Đảng ta quan tâm đặc biệt và tiếp tục nhấn mạnh tại Đại hội XI. Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội (Bổ sung, phát triển năm 2011) chỉ rõ: "Tất cả quyền lực Nhà nước thuộc về nhân dân mà nền tảng là liên minh giữa giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và đội ngũ trí thức, do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo"[1]; "Nhà nước phục vụ nhân dân, gắn bó mật thiết với nhân dân, thực hiện đầy đủ quyền dân chủ của nhân dân, tôn trọng, lắng nghe ý kiến của nhân dân và chịu sự giám sát của nhân dân"[2].

Bản chất tốt đẹp của chế độ dân chủ nước ta thể hiện ở chỗ, tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân, nhân dân thực hiện quyền làm chủ của mình trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội, được bảo đảm bằng Hiến pháp, pháp luật và ngày càng thể hiện sinh động trong hiện thực. Mọi quyền lợi của nhân dân đều được tôn trọng, bảo đảm; nhân dân được sống tự do, hạnh phúc trong một xã hội dân chủ, công bằng, văn minh, có quyền đề đạt nguyện vọng, đóng góp ý kiến của mình cho Đảng và Nhà nước.

Hiện nay, phương châm "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra", Quy chế dân chủ ở cơ sở và Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn đã và đang thể hiện sâu rộng trong đời sống xã hội đất nước. Tuy nhiên, những vấn đề và thiết chế dân chủ cơ bản đó sẽ chẳng thể thực hiện có hiệu quả; phương châm trên cũng sẽ chỉ là câu khẩu hiệu, mệnh đề "tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân" sẽ mất đi ý nghĩa thực tế, nếu chúng ta không thực hiện tốt việc "tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân". Vì thế, vấn đề "tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân" đã đến lúc phải được quan tâm đặc biệt, phải được nhận thức đúng và thực hiện tốt.

Nhấn mạnh vấn đề "tôn trọng, lắng nghe ý kiến của nhân dân" tuy không phải hoàn toàn là mới, nhưng thực sự là một khâu đột phá trong nhận thức và thực thi dân chủ ở nước ta hiện nay. Điều đó phải được thể hiện rõ ràng ở thái độ, hành động và việc làm vì dân thiết thực cụ thể của tất cả các cấp ủy đảng, chính quyền, của mọi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức nhà nước, đặc biệt ở địa phương cơ sở. Thái độ bàng quan, thiếu trách nhiệm, chỉ lo vun vén lợi ích cá nhân, xa dân, xem thường dân, thậm chí "sợ" dân là trái với nhận thức và quan điểm của Đảng ta về nhân dân.

Chúng ta đã nói nhiều đến: Cách mạng là sự nghiệp của quần chúng nhân dân, nhân dân là động lực của cách mạng; nhưng cũng cần phải nhấn mạnh rõ hơn nội hàm của luận điểm căn bản này là còn bao gồm cả việc chính nhân dân là người thụ hưởng thực tế những thành quả của cách mạng. Chỉ hô hào, kêu gọi nhân dân phấn đấu thực hiện đường lối, chính sách kinh tế, xã hội, quốc phòng, an ninh, nhưng lại không chú ý đúng mức đến cuộc sống hằng ngày, miếng cơm, manh áo, quyền và lợi ích chính đáng của nhân dân, thì đó là hành động trái với quan điểm của Đảng ta về quần chúng nhân dân, đem lại cuộc sống tự do, ấm no, hạnh phúc thực sự cho nhân dân.

Cần nhận rõ rằng, nhân dân trình bày nguyện vọng, đóng góp ý kiến, kể cả khiếu kiện đều là biểu thị quyền làm chủ của mình nhằm bảo vệ và xây dựng Đảng, chính quyền, là nhân dân mong muốn Đảng và Nhà nước ta trong sạch hơn, vững mạnh hơn, bảo đảm tốt hơn quyền làm chủ của mình. Không thể đổ lỗi cho nhân dân khiếu kiện mà phải đặt câu hỏi tại sao dân khiếu kiện, cấp ủy đảng, chính quyền, cán bộ, công chức đã làm gì để dân khiếu kiện (tất nhiên phải loại trừ sự lợi dụng khiếu kiện để gây rối, làm mất đoàn kết, mất trật tự xã hội). Thái độ thực sự tôn trọng nhân dân, vì nhân dân sẽ là "con mắt tinh tường" giúp cho cán bộ, đảng viên, các cấp ủy đảng, chính quyền phân biệt đâu là nguyện vọng chính đáng, đâu là hành động lợi dụng, gây rối.

Không tôn trọng nhân dân sẽ dẫn đến nhận thức méo mó, sai lệch về nhân dân, không thể phát huy được quyền làm chủ của nhân dân. Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân đối lập hoàn toàn với thái độ không đúng, vô trách nhiệm ở một số người, dù biết những ý kiến, những đề đạt nguyện vọng, đặc biệt là về lợi ích kinh tế, vật chất của nhân dân là hợp pháp, hợp lý, chính đáng, nhưng vẫn "phớt lờ", thậm chí cố tình "quy chụp" cho là chống đối, gây rối ở một số nơi hiện nay, nhất là trong thực hiện một số dự án kinh tế - xã hội, trong vấn đề đền bù, giải phóng mặt bằng, đất đai.

Yêu cầu của việc tôn trọng, lắng nghe ý kiến của nhân dân là phải "biết lắng nghe" và "biết thực hiện", nghĩa là phải biết tiếp thu, sửa chữa và thực hiện theo những ý kiến, nguyện vọng chính đáng của nhân dân. Hiện nay, "Quan liêu, tham nhũng, lãng phí vẫn còn nghiêm trọng, với những biểu hiện tinh vi, phức tạp, chưa được ngăn chặn, đẩy lùi, gây bức xúc xã hội"[3]. Tính chất "tinh vi, phức tạp" của quan liêu, tham nhũng làm cho việc phân biệt tốt - xấu, đúng - sai, tích cực - tiêu cực trong không ít trường hợp trở nên rất khó khăn. Trong điều kiện đó, vấn đề "biết nghe", "biết thực hiện" ý kiến, nguyện vọng của nhân dân càng phải đặt ra cao và gay gắt đối với mọi cán bộ, đảng viên và các cấp ủy đảng, chính quyền.

Theo quan điểm của Đảng, "tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân" hoàn toàn xa lạ với những biểu hiện "nói mà không làm", "nói không đi đôi với làm", "nói một đằng, làm một nẻo", "hứa suông", "để ngâm"; đùn đẩy trách nhiệm, cấp phùng, xã đẩy lên cấp quận, huyện, lại đẩy lên cấp tỉnh, rồi lại đẩy lên trung ương. Những sự việc đùn đẩy từ dưới lên trên và trên chỉ thị xuống dưới kéo dài nhiều tháng, hàng năm, thậm chí nhiều năm mà nguyện vọng của nhân dân vẫn không được giải quyết là sự biểu hiện rõ ràng về sự thiếu "tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân", là sự vi phạm quyền làm chủ của nhân dân, làm méo mó mệnh đề "tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân" của Đảng trong thực tiễn.

Để bảo đảm "tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân", chúng ta cần phải làm nhiều việc, song điều quyết định là phải xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức thực sự trong sạch, có năng lực đáp ứng yêu cầu, thực sự là "công bộc", là "đầy tớ" thật trung thành của nhân dân. Những cán bộ, công chức mang tư tưởng "quan cách mạng", thiếu trách nhiệm, thì không thể có thái độ tôn trọng và biết lắng nghe ý kiến của nhân dân, cần phải kiên quyết loại bỏ.

Quan điểm đúng đắn của Đảng: "Toàn bộ hoạt động của Đảng phải xuất phát từ lợi ích và nguyện vọng chính đáng của nhân dân"[4] cần phải được nhận thức đúng và quán

triệt sâu sắc trong xây dựng và thực thi dân chủ ở tất cả các cấp hiện nay. Có cơ chế cụ thể để nhân dân thực hiện trên thực tế quyền làm chủ trực tiếp và quyền làm chủ thông qua các cơ quan đại diện của mình. Phát huy dân chủ phải đi liền với tăng cường pháp chế, đề cao trách nhiệm công dân, giữ vững kỷ luật, kỷ cương xã hội.

Vấn đề quan trọng đặt ra là, chúng ta phải xây dựng và thực hiện được "các thiết chế và cơ chế vận hành cụ thể để bảo đảm nguyên tắc tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân"[5]; thực hiện cơ chế, quy chế tiếp thu và sửa chữa theo ý kiến và nguyện vọng chính đáng của nhân dân, bảo đảm quyền làm chủ của nhân dân trong thực tiễn, gắn với chế tài ngăn chặn và xử phạt mọi sự vi phạm. Cần phải đưa vấn đề "tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân" thành nguyên tắc và phương châm trong các cơ chế, thiết chế dân chủ trong hoạt động của các cơ quan công quyền, trong rèn luyện đạo đức, lối sống của đội ngũ cán bộ, đảng viên, đội ngũ công chức, viên chức của cả hệ thống chính trị, nhất là ở địa phương cơ sở.