

# **Những nhân tố ảnh hưởng đến văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước**

*ThS. Nguyễn Huyền Hạnh*

*Viện Khoa học tổ chức nhà nước, Bộ Nội vụ*

Văn hóa công sở là hệ thống các giá trị mang tính chuẩn mực, được các thế hệ công chức trong cơ quan hành chính tạo dựng nên và tuân thủ một cách tự giác, góp phần thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Văn hóa công sở có vai trò rất quan trọng, quyết định chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính chuyên nghiệp, văn minh, hiện đại.

Văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính được biểu hiện qua các nội dung như trang phục, lễ phục; tinh thần đoàn kết, hành vi, thái độ ứng xử của đội ngũ công chức; cách thức tổ chức, điều hành hoạt động của công sở; trang bị phương tiện làm việc và bài trí, hiện đại hóa công sở... Các nội dung trên luôn có tính ràng buộc và tác động qua lại với nhau, cho nên xây dựng văn hóa công sở phải mang tính đồng bộ, chú trọng xây dựng nề nếp tổ chức, điều hành công sở khoa học, hợp lý; trụ sở làm việc văn minh, hiện đại, quan tâm xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC) có năng lực, trình độ, tinh thần làm việc tốt, nắm vững và thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực về trang phục, hành vi, thái độ với cấp trên, với đồng nghiệp và với nhân dân khi thực thi công vụ.

Chính vì có nội hàm phong phú, đa dạng như vậy nên văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính chịu sự tác động của nhiều nhân tố, từ các nhân tố khách quan như điều kiện phát triển kinh tế - xã hội; các giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc tới các nhân tố chủ quan như trình độ nhận thức của đội ngũ CBCC, vị thế hay “thương hiệu” của cơ quan hành chính, mức độ hiện đại hóa công sở... Việc xem xét, nghiên cứu làm rõ nội dung của các nhân tố trên là rất cần thiết để có thể phát huy các tác động tích cực, hạn chế những tác động tiêu cực, góp phần xây dựng và nâng cao văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước.

Các nhân tố ảnh hưởng đến xây dựng văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính nhà nước bao gồm:

## **1. Giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc**

Giá trị văn hóa truyền thống là những giá trị thuộc về tư tưởng, lối sống, chuẩn mực thái độ, hành vi được cộng đồng thừa nhận và duy trì, gìn giữ qua các thế hệ. Văn hóa công sở luôn gắn với các đối tượng là công chức - một nhóm đối tượng cụ thể trong xã hội, là cộng đồng người, là những xã hội thu nhỏ, chịu ảnh hưởng chi phối của khái niệm rộng hơn là văn hóa quốc gia, dân tộc. Các giá trị văn hóa truyền thống chính là nền tảng, cơ sở cho việc hình thành, lựa chọn các giá trị về tổ chức, hoạt động nơi công sở, tới đạo đức và chuẩn mực trong hành vi, lối sống của CBCC...

Các giá trị văn hóa truyền thống tác động đến văn hóa công sở theo cả hai chiều tích cực và tiêu cực. Những giá trị truyền thống tốt như tinh thần yêu nước, lòng tự hào

dân tộc; lòng thương yêu, quý trọng con người, tinh thần đoàn kết, ý thức cộng đồng; lòng dũng cảm, bất khuất, đức tính cần, kiệm, khiêm tốn, giản dị, trung thực... góp phần hình thành những giá trị, chuẩn mực chân chính ở công sở, tạo điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng một đội ngũ CBCC trung thành với Tổ quốc, tận tụy với nhân dân, trách nhiệm với công việc, chuyên nghiệp, có hành vi, thái độ ứng xử đúng mực... Những giá trị truyền thống lạc hậu, bảo thủ, không phù hợp với bối cảnh, tình hình hiện tại như tư tưởng tiểu nông, cục bộ, bình quân chủ nghĩa... sẽ tạo ra những lực cản cho sự phát triển, cho việc xây dựng một nền văn hóa công sở văn minh, hiện đại. Vì vậy, trong quá trình xây dựng văn hóa công sở hiện nay phải tiếp thu, kế thừa những giá trị truyền thống văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam được hình thành qua nhiều thế hệ gắn với bối cảnh, yêu cầu của tình hình mới, với mục tiêu xây dựng con người mới, bổ sung những giá trị mới nhằm hình thành một nền văn hóa công sở tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc, vừa giữ gìn và phát triển được nền tảng tốt đẹp của mình, đồng thời đảm bảo tính văn minh, hiện đại.

## 2. Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia

Điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia ảnh hưởng, tác động đến việc hình thành, xây dựng các giá trị văn hóa, trong đó có văn hóa công sở. Kinh tế phát triển hay đi xuống đều ảnh hưởng đến vấn đề xây dựng văn hóa công sở từ việc xây dựng, hoạch định chính sách, xác định các giá trị chuẩn mực cho đến các nguồn lực dành cho tổ chức công sở văn minh, hiện đại, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc của CBCC... Ở quốc gia có trình độ kinh tế - xã hội phát triển sẽ có điều kiện dành nhiều nguồn lực hơn cho việc xây dựng văn hóa công sở. Việc đầu tư các nguồn lực cũng đặt ra yêu cầu phải tăng cường công tác quản lý, thực hiện các biện pháp tổ chức, điều hành công sở linh hoạt, thúc đẩy sự hòa hợp giữa công chức với tư cách là người lao động với cơ quan, đơn vị; nâng cao hiệu suất, chất lượng hoạt động của các cơ quan hành chính góp phần đáp ứng tốt hơn những đòi hỏi ngày càng cao của xã hội và người dân.

Hiện nay, Việt Nam đang trong giai đoạn đẩy mạnh thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, phát triển nền kinh tế theo cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Kinh tế thị trường đã tác động, đặt ra những yêu cầu mới đối với việc xây dựng văn hóa nói chung và văn hóa công sở nói riêng. Phát triển kinh tế thị trường luôn đặt vấn đề hiệu quả lên hàng đầu, đòi hỏi các cơ quan hành chính phải không ngừng cải tiến lề lối làm việc, đội ngũ công chức phải có năng lực, trình độ, có trách nhiệm với công việc, tận tụy và phục vụ tốt nhu cầu của người dân với tư cách là những khách hàng của nền hành chính. Tuy nhiên, nền kinh tế thị trường cũng có những mặt trái, nếu không có biện pháp khắc phục hiệu quả sẽ là điều kiện, môi trường làm nảy sinh những biểu hiện tiêu cực, phi văn hóa trong đội ngũ công chức như sách nhiễu nhân dân, tham nhũng, kèn cựa, bè phái gây mất đoàn kết... gây ra nhiều khó khăn và thách thức cho việc xây dựng văn hóa công sở văn minh, hiện đại.

## 3. Trình độ, năng lực nhận thức của đội ngũ CBCC

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... Trình độ, năng lực nhận thức còn biểu hiện 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 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.

Ngoài ra, văn hóa công sở của cơ quan, tổ chức phụ thuộc rất nhiều vào khả năng nhận thức, năng lực tổ chức, điều hành hoạt động công sở của CBCC giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý. Nếu người lãnh đạo nhận thức rõ sự cần thiết, tầm quan trọng của việc xây dựng văn hóa công sở, có sự quan tâm và nỗ lực cần thiết cho việc xây dựng và phát triển văn hóa công sở trong cơ quan, đơn vị mình, đồng thời có năng lực tổ chức, điều hành hoạt động công sở bảo đảm sự đoàn kết, dân chủ, rõ ràng, minh bạch và hiệu quả trong mọi hoạt động... thì văn hóa công sở sẽ không ngừng được tăng cường và đảm bảo thực hiện. Ngược lại, nếu người lãnh đạo quan liêu, cửa quyền, tổ chức điều hành mất dân chủ, không được cấp dưới ủng hộ, gây mất đoàn kết trong cơ quan thì không thể phát huy tác dụng của văn hóa công sở, làm ảnh hưởng tới kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Do đó, cần đề cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc xây dựng, nâng cao văn hóa công sở trong các cơ quan hành chính hiện nay.

#### 4. Vị thế, “thương hiệu” của các cơ quan hành chính

Vị thế của các cơ quan hành chính có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong việc tạo dựng uy tín của cơ quan, tạo nên niềm tin, niềm tự hào của chính CBCC đối với cơ quan, đơn vị mình. Vị thế của một cơ quan luôn được quyết định bởi kết quả thực hiện vai trò, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Nếu thực hiện tốt vai trò thì vị thế sẽ không ngừng được củng cố và phát triển. Nếu một cơ quan, đơn vị có uy tín, tạo dựng được vị thế, “thương hiệu” tốt, được nhân dân và xã hội thừa nhận thì bản thân mỗi CBCC trong cơ quan đó sẽ yêu nghề hơn, không ngừng phấn đấu, rèn luyện, tự giác tuân thủ nội quy, quy chế làm việc, có trách nhiệm hơn với công việc được giao và không ngừng nâng cao hiệu quả làm việc. Ngược lại, nếu hình ảnh và vị thế của cơ quan, đơn vị bị đánh giá thấp, làm mất niềm tin, không đáp ứng yêu cầu của các thành viên trong công sở cũng như người dân, tổ chức thì các giá trị của văn hóa công sở sẽ không được coi trọng. Vì vậy, cần đặc biệt quan tâm tới việc tạo dựng hình ảnh và vị thế của các cơ quan hành chính nhà nước, cụ thể là phải gắn cơ quan hành chính với phương châm vì dân phục vụ, tận tụy hết mình vì nhân dân, đồng thời phải biến khẩu hiệu đó thành những chương trình hành động cụ thể, những cam kết cụ thể, rõ ràng, minh bạch, từ đó mới có thể thuyết phục và tạo dựng được niềm tin của nhân dân vào các cơ quan hành chính nhà nước.

#### 5. Mức độ hiện đại hóa công sở

Văn hóa công sở luôn có mối liên hệ chặt chẽ với hiện đại hóa công sở. Văn hóa công sở chỉ có thể được xây dựng và duy trì trên cơ sở có sự đảm bảo ở mức độ nhất định về cơ sở vật chất cũng như trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho CBCC. Trụ sở của cơ quan hành chính nếu được xây dựng khang trang, hiện đại, tại những địa điểm thuận lợi cho các hoạt động giao dịch sẽ tạo được sự hài lòng cho người dân, tổ chức, góp phần tạo dựng hình ảnh và vị thế của cơ quan hành chính văn minh, hiện đại. Đồng thời, các thiết bị làm việc, thiết bị văn phòng được trang bị đồng bộ, phù hợp sẽ giúp cho CBCC làm việc nhanh, hiệu quả, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Song song với việc hiện đại hóa công sở cần tăng cường đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ CBCC có trình độ, sử dụng thành thạo trang thiết bị hiện đại, có phong cách làm việc mới, văn minh và chuyên nghiệp. Tuy nhiên, bên cạnh việc tăng cường hiện đại hóa công sở, trang bị phương tiện làm việc đầy đủ cho CBCC, cần kiên quyết chống lại các biểu hiện lãng phí, sử dụng không đúng mục đích các tài sản công, một biểu hiện phi văn hóa trong tổ chức, hoạt động của công sở.