

YẾU TỐ VĂN HOÁ CÔNG SỞ TRONG CÁC HOẠT ĐỘNG NHÀ NƯỚC

TS. NGUYỄN MINH ĐOAN *

Văn hoá là nền tảng tinh thần của xã hội, "vừa là mục tiêu vừa là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội".⁽¹⁾ Mọi hoạt động kinh tế - xã hội, trong đó có các hoạt động nhà nước sẽ có ý nghĩa hơn nếu đạt tới cả mục tiêu văn hoá. Văn hoá công sở trong hoạt động nhà nước vừa mang đậm bản sắc văn hoá dân tộc vừa phải tiếp thu những tinh hoa văn hoá nhân loại. Cũng như các loại văn hoá khác, văn hoá công sở rất phức tạp, nó được thể hiện ở cả hình thức và nội dung các hoạt động nhà nước.

Hoạt động nhà nước diễn ra chủ yếu ở trụ sở của các cơ quan, tổ chức nhà nước (gọi chung là cơ quan nhà nước) mà chúng ta vẫn quen gọi là công sở. Do vậy, trụ sở là một yếu tố không thể thiếu đối với các hoạt động nhà nước, đó là nơi làm việc của cán bộ, viên chức nhà nước, nơi tiến hành các hoạt động nhà nước, nơi đưa ra những quyết sách quan trọng của đất nước, nơi đón tiếp hay giải quyết những vấn đề mà các tổ chức hay người dân cần đến nhà nước. Ở trụ sở người ta phải làm việc với tư cách là một cán bộ, viên chức nhà nước, với vai trò là một bộ phận, một mắt xích của bộ máy nhà nước, nhân danh nhà nước thực hiện các hoạt động công vụ. Các hoạt động công vụ nhà nước diễn ra trong một cơ chế vừa phức tạp vừa quan trọng vận hành theo những nguyên tắc,

quy định, quy trình pháp lí chặt chẽ. Ở khía cạnh khác trụ sở còn là biểu tượng, tượng trưng cho quyền lực nhà nước, thứ quyền lực bao trùm toàn lãnh thổ, chi phối quyền lực của các tổ chức khác và các cá nhân trong xã hội, thứ quyền lực vừa "thiên liêng" vừa gần gũi với người dân. Trụ sở cơ quan nhà nước là nơi cần được mọi tổ chức, cá nhân phải tôn trọng, đồng thời là niềm tự hào, nơi che chở, nơi gửi gắm niềm tin, hi vọng vào cuộc sống ấm no, yên ổn, hạnh phúc của các tổ chức và cá nhân. Ở nhiều nơi một số trụ sở còn là nơi để mọi người đến tham quan, tìm hiểu, chúng góp phần tô điểm thêm vẻ đẹp của địa phương, đất nước.

Dưới góc độ văn hoá, trụ sở cơ quan nhà nước phải thể hiện được đúng với tầm quan trọng, mục đích, tác dụng của nó từ hình dáng bên ngoài (sự uy nghiêm, tráng lệ) đến cấu trúc bên trong (sự ngăn nắp, gọn gàng, sự khoa học trong bài trí, sắp xếp nội thất). Trụ sở phải là nơi dễ nhận thấy, tiện lợi cho việc đi lại, giao tiếp của nhân dân. Vị trí toạ lạc của nó phải tạo ra một khung cảnh sao cho vừa thể hiện được sự tôn nghiêm của trụ sở, không bị các khối kiến trúc khác che lấp hoặc làm lu mờ sự tồn tại vừa thân quen, gần gũi với người dân của nó.

* Giảng viên chính Khoa hành chính - nhà nước Trường Đại học Luật Hà Nội

Khi xây dựng trụ sở làm việc của các cơ quan nhà nước không nên xem nhẹ vấn đề kiến trúc tổng thể cũng như cấu trúc của trụ sở mà cần có sự tư vấn của các nhà chuyên môn, các kiến trúc sư, các nhà xây dựng thậm chí cả các nhà tâm lý học... để có được những công trình có vóc dáng của một trụ sở với đúng nghĩa của nó. Đồng thời cũng tạo cảnh quan cho thành phố hoặc địa phương vừa phù hợp với cảnh quan xung quanh vừa kiên cố, bền vững lâu dài lại vừa thuận lợi cho các hoạt động công vụ của cán bộ, viên chức trong cơ quan, tiện lợi cho người dân, các tổ chức khi cần tiếp cận và giao tiếp.

Trụ sở cơ quan nhà nước thường là nơi tập trung đông người cho nên luôn có không khí tấp nập, nhộn nhịp theo tính chất công việc của từng cơ quan và càng nhộn nhịp khi đó lại là nơi đón tiếp và giải quyết các công việc của các tổ chức và cá nhân khác. Do vậy, cần tạo ra không khí trang nghiêm của quyền uy, song nhà nước xã hội chủ nghĩa là nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân còn cần phải tạo ra một không khí gần gũi nhân dân, nhân dân phải cảm thấy phấn khởi, tự tin, khi đến làm việc tại trụ sở các cơ quan nhà nước, phải tạo cho người dân cảm giác họ là chủ thể của quyền lực nhà nước, họ luôn được những người đại diện nhà nước phục vụ chu đáo, được giúp đỡ, được bảo vệ mỗi khi họ gặp khó khăn và cần đến sự giúp đỡ của nhà nước.

Những người làm việc trong trụ sở các cơ quan nhà nước cũng cần phải được chú ý về mặt hình thức, từ con người đến trang

phục để thể hiện là người thực thi quyền lực nhà nước. Có thể nói, hình thức và thái độ của những người đại diện nhà nước khi tiếp xúc với nhân dân sẽ có ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý và cách cư xử của người dân, đồng thời cũng là biểu hiện của văn hoá công sở. Điều đó thể hiện thông qua cách ăn mặc, cách nói năng, các cử chỉ hành động, tác phong của họ khi thi hành công vụ mà đặc biệt là khi tiếp xúc với nhân dân. Sự chú ý tới trang phục của cán bộ, viên chức nhà nước, đặc biệt là của một số lực lượng trong bộ máy nhà nước như quân đội, cảnh sát, kiểm lâm, chấp hành viên... là yếu tố bảo đảm được sự trang nghiêm, uy quyền cần thiết cho các lực lượng này.

Văn hoá công sở không chỉ thể hiện thông qua yếu tố hình thức của trụ sở và những người làm việc trong đó mà còn thể hiện ở mặt thứ hai của nó là nội dung các hoạt động giao tiếp của những người làm việc trong công sở. Đó là quá trình trao đổi thông tin, suy nghĩ và tình cảm giữa các thành viên trong cơ quan nhà nước với nhau (giao tiếp có tính chất nội bộ) hoặc với nhân dân (giao tiếp quản lý) nhằm thoả mãn các nhu cầu khác nhau tại các công sở. Thông qua giao tiếp các chủ thể có được các thông tin cần thiết để quyết định công việc của mình. Hoạt động giao tiếp trong quản lý nhà nước phải vừa thể hiện được tính uy nghiêm của quyền lực nhà nước vừa thể hiện được các chuẩn mực xã hội, lối sống, phong cách của con người mới luôn hướng đến sự hoàn thiện của chân, thiện, mỹ.

Văn hoá công sở thể hiện ở không khí

làm việc của cán bộ, viên chức trong công sở, những hoạt động giao tiếp thường xuyên, hàng ngày giữa các cơ quan, các bộ phận của cơ quan, giữa cán bộ, viên chức với nhau. Những hoạt động giao tiếp nếu được thực hiện tốt tạo điều kiện để guồng máy nhà nước vận hành đồng bộ, nhịp nhàng có kỉ luật và điều này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng, hiệu quả của hoạt động nhà nước. Giao tiếp nội bộ giúp cho người lãnh đạo có thể truyền đạt các mệnh lệnh rõ ràng, chính xác và kịp thời đến các bộ phận, các cán bộ, viên chức dưới quyền. Giao tiếp nội bộ còn giúp các cán bộ, viên chức hiểu nhau hơn, phối hợp, thống nhất hoạt động với nhau tốt hơn khi cùng giải quyết một công việc cụ thể. Nó vừa thể hiện văn hoá giao tiếp có tính xã hội thông thường, vừa thể hiện văn hoá giao tiếp công sở. Thực ra cũng khó tách bạch về hai loại giao tiếp này, do vậy, mỗi cán bộ, viên chức cần tùy theo từng tình huống giao tiếp mà điều chỉnh hành vi của mình sao cho phù hợp (có thể chấp nhận được). Cần chú ý hơn cả là sự xung hô giữa các cán bộ, viên chức với nhau, với cấp trên, cấp dưới và với các đối tượng khác sao cho không căng thẳng nhưng cũng không quá thoải mái.

Nếu sự giao tiếp giữa các cán bộ, viên chức nhà nước với nhau mang tính chất nội bộ và dễ thông cảm với nhau thì hoạt động giao tiếp giữa các cơ quan, cán bộ, viên chức nhà nước với đại diện của các tổ chức xã hội, với nhân dân lại là giao tiếp quản lí, giữa chủ thể quản lí và đối tượng bị quản lí

nên thường dễ dẫn đến sự không thông cảm hoặc không tôn trọng lẫn nhau. Giao tiếp quản lí thường chủ yếu được thực hiện thông qua trao đổi trực tiếp mặt đối mặt giữa người quản lí và đối tượng bị quản lí, còn giao tiếp thông qua việc trao đổi văn bản, điện thoại, thư từ thường không nhiều. Trao đổi trực tiếp có thuận lợi là thông tin được truyền trực tiếp từ người truyền đến người nhận nên sự hiểu biết và thông cảm với nhau chính xác, đầy đủ hơn, tránh được hiện tượng quan liêu. Do vậy, việc thực hiện một cửa trong tiếp nhận và giải quyết những công việc, vướng mắc của công dân bên cạnh sự thuận lợi thì cũng có hạn chế nhất định như sự hiểu biết, thông cảm lẫn nhau giữa người dân với cơ quan nhà nước bị giảm đi do không có cơ hội giao tiếp trực tiếp.

Sự giao tiếp có thể được thể hiện trong các văn bản cũng có thể chỉ là lời nói, do vậy nó liên quan đến cách ứng xử, hành vi, thái độ, cách xưng hô... của các chủ thể tham gia giao tiếp. Ở nước ta việc giao tiếp dù dưới hình thức văn bản hay lời nói đều thường có thói quen thêm đại từ nhân xưng để chỉ mối quan hệ, ngôi thứ, nam nữ hoặc thể hiện tình cảm, sự thống nhất chí hướng... như ông bà, anh chị, đồng chí... Đại từ nhân xưng được dùng phổ biến nhất có lẽ là chúng tôi hoặc tôi với ông bà, anh chị, quý ban, quý cơ quan, vị, quý vị, đại biểu, đại diện... Việc sử dụng đại từ nhân xưng trong giao tiếp quản lí có thể nói là vô cùng phong phú, đa dạng tùy thuộc vào sự lựa lời của từng người mà chưa có sự thống nhất

chung để bảo đảm văn minh, văn hoá công sở. Có thể nói, trong nhiều trường hợp người ta đã lẫn lộn giữa cách xưng hô trong quan hệ xã hội thông thường với cách xưng hô trong quan hệ nhà nước. Trong thực tế nhiều cán bộ công chức nhà nước rất lúng túng trong giao tiếp với nhân dân như không biết nên chào, nên xưng hô như thế nào cho phù hợp. Có người khiêm tốn quá đến mức hạ thấp vị trí, vai trò của mình, ngược lại có người cậy quyền, cậy thế coi thường đối tác, nhất là đối với những người dân lao động ít tiếp xúc với các cơ quan nhà nước. Trong thời đại ngày nay không còn chế độ đẳng cấp, bất bình đẳng nên trong cách xưng hô theo chúng tôi không nên thể hiện tính cách "bề trên" và cũng không nên thể hiện sự "hạ thấp" mình một cách quá mức mà cần "lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau".

Trong thực tế nếu không xác định đúng vị trí, vai trò và bổn phận của mình trong quan hệ giao tiếp có thể dẫn đến có những biểu hiện giao tiếp không phù hợp, hiệu quả giao tiếp thấp nhất là khi giao tiếp với cấp dưới, hoặc với người dân bình thường mỗi khi họ có công việc cần phải giao tiếp. Thông thường những cán bộ không tiếp xúc thường xuyên với nhân dân thì kinh nghiệm giao tiếp có thể không nhiều nhưng thái độ giao tiếp thường đúng mực hơn. Những cán bộ phải thường xuyên tiếp xúc với nhân dân, do các tình huống cứ lặp đi lặp lại nhiều lần dễ dẫn đến sự nhàm chán và không chú ý nhiều đến việc giao tiếp của mình. Do vậy, việc luân chuyển đối với cán bộ tiếp dân ở

các cơ quan, đơn vị là biện pháp thích hợp để thay đổi môi trường làm việc, tạo hứng thú cho cán bộ, công chức, viên chức.

Một vấn đề nữa cũng cần phải quan tâm là hoạt động giao tiếp giữa những người dân với nhau trong khuôn viên các cơ quan nhà nước. Trụ sở cơ quan nhà nước là nơi trang nghiêm đối với mỗi người dân nên họ không thể giao tiếp với nhau như ở đường, ở chợ được, họ không được phép đánh chửi nhau hoặc có những hành vi không nghiêm túc quá đáng làm mất đi sự trang nghiêm của công sở, hạ thấp uy quyền nhà nước.

Như trên đã trình bày văn hoá công sở biểu hiện ở cả hình thức và nội dung khi tiến hành các hoạt động nhà nước như không gian, địa điểm tiến hành, cách bài trí về mặt hình thức nơi diễn ra hoạt động nhà nước; hình thức và nội dung của các văn bản được sử dụng để giao tiếp; các lễ nghi, hành vi ứng xử, cử chỉ, lời nói, tư thế, thậm chí chỉ là ánh mắt, nụ cười, cái bắt tay... của những người tham gia. Tất cả những yếu tố đó đều có tác động tới không khí, kết quả và tính văn hoá của hoạt động nhà nước. Hoạt động giao tiếp của cán bộ, viên chức nhà nước có thể tạo cho các chủ thể tham gia giao tiếp khác ý thức tôn trọng và thực hiện pháp luật nghiêm minh, sự thoải mái, tự giác trong việc chấp hành các quy định của pháp luật, ngược lại, nó cũng có thể tạo ra tâm lí miễn cưỡng, coi thường hoặc những phản ứng không tích cực trong việc thực hiện pháp luật của đối tượng giao tiếp. Như vậy, văn hoá công sở có ảnh hưởng tới

ý thức, việc tôn trọng và thực hiện pháp luật của các chủ thể và xét đến cùng nó có thể làm cho hiệu lực hiệu quả của hoạt động nhà nước tăng lên hoặc giảm đi.

Trong các hoạt động nhà nước ở nước ta thời gian qua đã có rất nhiều chuyển biến tích cực, song yếu tố văn hoá chưa được chú trọng đúng mức hoặc không có điều kiện nhất là điều kiện kinh tế để quan tâm đến yếu tố văn hoá của các hoạt động nhà nước. Ngoài ra, chúng còn bị ảnh hưởng của nền văn hoá nông nghiệp, của nền sản xuất nhỏ chưa phát triển. Do vậy, có những hoạt động thì chúng ta đơn giản, bỏ qua nhiều lễ nghi cần thiết về mặt hình thức, ngược lại có những hoạt động chúng ta lại đặt ra quá nhiều thủ tục phiền hà, rắc rối gây ách tắc cho công việc của các cơ quan nhà nước hoặc gây tốn kém về thời gian, công sức của nhân dân.

Những năm gần đây nhiều trụ sở các cơ quan nhà nước ta đã được xây dựng khang trang, thể hiện sự tôn nghiêm của công sở. Tuy nhiên, vẫn còn một số trụ sở các cơ quan nhà nước vẫn chưa có được hình dáng cần thiết theo tiêu chuẩn. Cách bố trí nội thất nơi làm việc nhiều nơi còn tùy tiện, chưa bảo đảm hoặc quá sơ sài hoặc rườm rà thiếu mỹ quan. Cũng do ít chú ý tới yếu tố hình thức trong hoạt động nhà nước nên không ít người dân khi có việc phải đến trụ sở các cơ quan nhà nước đã phải hỏi thăm hết người này đến người khác mới tìm được trụ sở cơ quan hoặc tìm được người mình cần gặp. Hiện nay, hệ thống giao thông

công cộng của nước ta còn hạn chế nên hầu hết cán bộ, nhân viên nhà nước đến trụ sở làm việc bằng phương tiện cá nhân như xe máy, xe đạp... nhưng hầu hết các cơ quan nhà nước của nước ta ít chú ý đến chỗ để xe của cán bộ, viên chức trong cơ quan, cũng như của khách đến làm việc tại trụ sở cơ quan nhà nước. Có thể nói, hiện tượng không có quy hoạch về nơi để xe tại các trụ sở cơ quan là điểm hạn chế chung của các cơ quan, công sở ở Việt Nam. Không thiết kế và không coi trọng (hoặc là không có hoặc là tạm bợ) trông tổ chức, bố trí việc trông giữ xe (xe đạp, xe máy và xe ô tô), nơi chờ đợi của khách hàng, của người dân đã dẫn đến tình trạng lộn xộn, chấp vá, làm mất mỹ quan, cảnh quan trong khuôn viên trụ sở cơ quan hoặc trước cổng trụ sở cơ quan nhà nước.

Phải chăng chúng ta không có điều kiện hay ít quan tâm tới yếu tố văn hoá mà nhiều cơ quan, công sở chưa được xây dựng và bài trí ở mức cần thiết, nhiều cán bộ, viên chức ăn mặc luộm thuộm, không phù hợp với tính chất công vụ nhà nước mà họ đang đảm nhận, hoặc không đảm bảo tính nghiêm túc khi thực thi công vụ nên không thể hiện được uy quyền của người đại diện chính quyền dẫn đến hiệu quả giải quyết công việc chưa cao. Một số cán bộ, công chức nhà nước khi tiếp xúc với dân, giải quyết những công việc có liên quan đến người dân với một thái độ chưa đúng như biểu hiện sự coi thường hay ban ơn đối với người dân, gây ra những phản ứng không tích cực

trong nhân dân. Cũng có người dân khi có việc cần phải giao tiếp với người đại diện các cơ quan nhà nước lại tỏ ra khúm núm, sợ hãi, thiếu sự tự tin, một số người lại ăn mặc không nghiêm túc, như là một sự coi thường người đại diện nhà nước, coi thường “công quyền”. Hiện tượng chửi bới, cãi lộn, không tôn trọng lẫn nhau giữa người dân với cán bộ, viên chức diễn ra khá phổ biến nhưng không được nhắc nhở, xử lý kịp thời. Việc không coi trọng những yếu tố văn hoá cần thiết, không bảo đảm tính nghiêm túc trong hoạt động nhà nước ở nước ta có lí do từ cả hai phía nhà nước (thông qua đội ngũ cán bộ, viên chức) và các cá nhân công dân. Họ đã thiếu tôn trọng lẫn nhau và vì vậy họ cũng không tôn trọng chính bản thân mình.

Ở nước ta thời gian qua vẫn tồn tại hiện tượng chất lượng các văn bản được dùng để giao tiếp trong hoạt động nhà nước không cao, nhiều trường hợp các đối tượng sau khi nhận được văn bản của các cơ quan, cán bộ, viên chức nhà nước vẫn không hiểu hết, nên thường phải hỏi lại về các vấn đề trong nội dung văn bản. Thiết nghĩ, ngoài việc ban hành những mẫu văn bản làm chuẩn mực trong giao tiếp nhà nước, còn cần thiết phải lựa chọn những cán bộ là khả năng soạn thảo được những văn bản dễ hiểu, rõ ràng thể hiện một trình độ giao tiếp phù hợp của xã hội hiện nay. Năng lực chuyên môn yếu kém sẽ làm cho các cán bộ, viên chức thiếu tự tin khi thiết lập các giao tiếp với nhân dân trong quá trình thực hiện công vụ. Đối với những cán bộ, viên chức nhà nước

ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn còn cần phải chú ý bồi dưỡng những kiến thức văn hoá - xã hội, trong đó có kĩ năng xây dựng và truyền đạt thông tin ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc. Việc tuyển dụng người vào làm trong các cơ quan nhà nước, ngoài các tiêu chuẩn khác còn đòi hỏi phải có hình thức kiểm tra, đánh giá kĩ năng giao tiếp của người được tuyển chọn.

Có thể nói, ở nước ta trình tự, thủ tục và cách thức các hoạt động nhà nước về cơ bản đã được pháp luật quy định đặc biệt là trong các luật về hình thức, luật tố tụng. Tuy nhiên, trong các văn bản pháp luật thường chỉ quy định những nguyên tắc chung còn trong quá trình thực hiện cần phải có sự chi tiết hướng dẫn của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Tuy vậy, trong nhiều trường hợp hoạt động Nhà nước lại thiếu các quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành nên những người tham gia nhiều khi rất lúng túng không biết nên như thế nào cho đúng, chưa kể là mỗi nơi, mỗi người thường có sự nhận thức và vận dụng khác nhau, không thống nhất. Nên chăng trong các cơ quan nhà nước cần có những quy định rõ hơn về hình thức, nghi lễ khi tiến hành hoạt động nhà nước và cả cách xưng hô thống nhất trong một số trường hợp giao tiếp nhất định.

Để bảo đảm tính văn hoá và sự thống nhất trong hoạt động nhà nước theo chúng tôi chúng ta nên nghiên cứu để khai thác lại những điểm tích cực của thuyết “Chính danh”. Khi một cán bộ, viên chức thi hành công vụ thì họ luôn nhân danh nhà nước, do

vậy, khi xưng danh thì không nên dùng chữ cháu, chú bác, em... mà nên xưng tôi và viết hay gọi đối tác theo đúng danh, chức danh hoặc tư cách của họ và nên bỏ đại từ nhân xưng khi thấy không cần thiết. Đối với những người không có chức danh thì tùy theo hoàn cảnh mà sử dụng thêm đại từ nhân xưng cùng với tên riêng của họ (nếu biết được tên riêng của đối tượng), khi ra lệnh cho những người vi phạm pháp luật có thể dùng chữ “công dân” và kèm theo tên riêng của đối tượng, hoặc sự mô tả những đặc điểm riêng của đối tượng. Người dân khi giao tiếp với các cơ quan nhà nước dù bằng văn bản như đơn, thư... hay trực tiếp bằng lời nói cũng đều phải bảo đảm tính nghiêm túc, rõ ràng về cả nội dung và hình thức. Khi giao tiếp với cán bộ, công chức nhà nước trong thời gian họ đang thi hành công vụ thì nên gọi theo chức danh của họ hoặc gọi theo chức danh và tên riêng của họ trong những trường hợp cần thiết. Trong hoạt động tố tụng nên xưng tôi và gọi đối tượng giao tiếp theo đúng tư cách (địa vị pháp lí) mà họ đang tham gia vào quá trình tố tụng.

Nội quy, quy chế của mỗi cơ quan, đơn vị cần được quy định rõ ràng, đầy đủ và phải niêm yết ở những nơi dễ thấy, dễ đọc hoặc thông qua các hình thức phát thanh, các tờ rơi để đưa đến tận tay những người cần thực hiện. Khi đã có những quy định thống nhất đòi hỏi tất cả những người tham gia hoạt động từ người đại diện nhà nước cho đến mỗi người dân đều phải thực hiện đúng quy định, không nên xem thường dù

chỉ là những chi tiết rất nhỏ cũng có thể gây ra những ảnh hưởng lớn. Các cơ quan nhà nước cần chú ý đến cách bài trí, không gian, trang phục và hành vi của những cán bộ, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình. Không bỏ trí những người có khuyết tật nhiều về ngoại hình làm những công việc đòi hỏi phải giao tiếp nhiều với các cơ quan đơn vị khác hoặc với nhân dân.

Từ cán bộ, công chức đến mỗi người dân đều cần chú ý đến cách ăn mặc, đi đứng, nói năng của mình, cần coi trọng yếu tố hình thức trong quá trình giao tiếp liên quan đến các hoạt động nhà nước. Mỗi hành động, cử chỉ, lời nói của những người tham gia giao tiếp nhất là của những nhà chức trách đều phải chính xác, mẫu mực và mang tính văn hoá. Cán bộ, viên chức nhà nước cần không ngừng rèn luyện cho mình kĩ năng giao tiếp để có thể làm chủ được quá trình giao tiếp, làm cho việc giao tiếp vừa hợp pháp vừa đạt hiệu quả cao, đồng thời có văn hoá. Ở các cơ quan, công sở của nhà nước nên có biển hiệu, có sơ đồ các phòng làm việc rõ ràng. Trên cửa ra vào, trên bàn làm việc của mỗi cán bộ, viên chức phải có biển hiệu rõ ràng, đặc biệt là đối với những cơ quan, những bộ phận giải quyết các công việc có liên quan trực tiếp tới công dân. Tất cả những cán bộ, viên chức khi thi hành công vụ đều phải đeo phù hiệu có ghi rõ họ tên, chức vụ có như vậy việc nhận diện và xác định một cán bộ, công chức nào đó sẽ dễ dàng hơn, đặc biệt là đối với những người dân khi có công việc phải đến để

được giải quyết ở trụ sở các cơ quan nhà nước. Với không khí trang nghiêm của nơi làm việc, trong “trang phục cán bộ, viên chức” của mình mỗi cán bộ, viên chức phải luôn ý thức được vị trí, trách nhiệm, bổn phận của mình, để không làm bừa, làm trái pháp luật, luôn thực hiện đúng pháp luật, nội quy, quy chế được đề ra trong mỗi cơ quan, công sở. Như vậy, cùng với văn hoá nói chung, văn hoá công sở sẽ góp phần làm cho cuộc sống của chúng ta đẹp hơn, tạo cho chúng ta sự tự tin, chủ động trong các hoạt động nhà nước, trong giao tiếp, ứng xử mà không rơi vào tình trạng không biết nên như thế nào cho phù hợp, cho có văn hoá.

Văn hoá công sở không phải tự nhiên có được mà nó đòi hỏi phải có sự quy định, hướng dẫn, tuyên truyền, giáo dục, rèn luyện trong quá trình làm việc, sinh hoạt. Từ đó cho thấy, Nhà nước ta nên có những quy định “khung” về các yếu tố văn hoá trong hoạt động nhà nước đối với các vấn đề như:

+ Cấu trúc, cảnh quan và bài trí của các trụ sở cơ quan nhà nước, nhất là đối với những cơ quan công quyền như trụ sở hội đồng nhân dân, ủy ban nhân dân, toà án, viện kiểm sát, công an...;

+ Trang phục của cán bộ, công chức khi thực thi công vụ;

+ Thống nhất hoặc hướng dẫn cách thức tiến hành một số nghi lễ trong các cơ quan nhà nước, cách xưng hô và hoạt động giao tiếp giữa cán bộ, công chức với nhau, với nhân dân, với bên ngoài;

+ Trong mỗi cơ quan, đơn vị nhà nước

cần phải thực hiện nghiêm chỉnh, triệt để nội quy, quy chế đã được đề ra;

+ Nên chăng chúng ta cần đưa nội dung các vấn đề văn hoá - xã hội vào trong chương trình học để giáo dục cái đẹp trong ăn mặc, sinh hoạt, ứng xử, giao tiếp với nhau và với những công việc có liên quan đến hoạt động nhà nước cho phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh cụ thể của nước ta.

+ Thường xuyên phát động các phong trào nâng cao văn hoá trong mỗi cơ quan, đơn vị, tạo nếp sống văn minh, khoa học, văn hoá, tránh những biểu hiện phản cảm trong các hoạt động nhà nước.

Để nâng cao hơn nữa hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động nhà nước ở nước ta hiện nay thiết nghĩ trước hết các cơ quan nhà nước, những người có trách nhiệm quyền hạn, những cán bộ, viên chức nhà nước cần có nhận thức đúng không chỉ ở việc quy định nhiệm vụ, quyền hạn cho mỗi cơ quan, mỗi bộ phận mà còn nhận thức và chú ý đầy đủ tới yếu tố văn hoá cần thiết đối với mỗi loại hoạt động nhà nước để các nhân tố văn hoá luôn “*gắn kết chặt chẽ với đời sống và hoạt động xã hội trên mọi phương diện chính trị, kinh tế, xã hội, pháp luật, kỉ cương... biến thành nguồn nội sinh quan trọng nhất của sự phát triển*”⁽²⁾./

(1).Xem: Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội 2001, tr. 114.

(2).Xem: Ban tư tưởng - văn hoá trung ương, Một số văn kiện của Đảng về công tác tư tưởng - văn hoá, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội 2000, tập 2 (1986-2000) tr. 444.