

TỪ MỘT KẾT QUẢ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

BÀN VỀ VĂN HÓA TIẾP DÂN TẠI CÁC CƠ QUAN CÔNG SỞ, TRƯỜNG HỌC

NGUYỄN SƠN HÙNG (*)

TÓM TẮT

Trong công cuộc cải cách hành chính nhà nước, việc xây dựng văn hóa tiếp dân tại các công sở, trường học là hết sức cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công. Để thực hiện tốt điều này, việc trước hết là phải xây dựng được một môi trường giao tiếp có khả năng điều chỉnh được các quan hệ; đồng thời xây dựng được những con người - chủ thể giao tiếp - có trách nhiệm, thậm chí là có khát khao ứng xử văn hóa đối với mọi mối quan hệ.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp là một hoạt động quan trọng nhất trong đời sống cá nhân và xã hội. Từ cổ chí kim, hoạt động giao tiếp của con người luôn được diễn ra trong những môi trường văn hóa, trong những nền văn hóa nhất định, bị chi phối và phản ánh đặc trưng văn hóa của cộng đồng. Trong công cuộc cải cách hành chính nhà nước hiện nay, hoạt động tiếp công dân tại các cơ quan hành chính là một trong những tiêu chí quan trọng để đo lường chất lượng phục vụ nhân dân, góp phần quyết định hoàn thiện bộ máy nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa. Tuy nhiên, thực tế hiện nay là văn hóa tiếp dân ở các cơ quan hành chính vẫn chưa được quan tâm đúng mức, tồn tại nhiều yếu kém, thậm chí còn là nguyên nhân gây bất bình cho người dân. Xuất phát từ một số kết quả thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước tại một địa phương cụ thể, bài viết này nêu lên một số ý kiến trao

đổi về xây dựng văn hóa tiếp dân tại các cơ quan công sở, trường học.

2. VỀ CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ SƠ BỘ KẾT QUẢ THỰC HIỆN TẠI HUYỆN TRẢNG BOM, TỈNH ĐỒNG NAI

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 - 2010 đã được Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 phê duyệt. Cải cách hành chính được triển khai trên các nội dung: cải cách thể chế; cải cách tổ chức bộ máy hành chính; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức; cải cách tài chính công; hiện đại hoá nền hành chính. Tiếp tục duy trì và phát huy kết quả của Chương trình này, ngày 08/11/2011, Chính phủ cũng đã ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP. Chương trình được chia thành 2 giai đoạn (2011-2015 và 2016-2020) với 6 nhiệm vụ là: cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cải cách tài chính công, hiện đại hoá nền hành chính. Và gần đây nhất là việc triển khai chương trình GOPA¹ tập trung phát triển năng lực cho đội ngũ cán bộ công chức, nhất là những người tham gia trực tiếp vào cải cách hành chính để thực hiện việc lập kế hoạch, quản lý, thực hiện và thúc đẩy cải cách hành chính theo kết quả, cũng như các

(*) Chủ tịch UBND huyện Trảng Bom - Đồng Nai.

phương pháp theo dõi, đánh giá và tham vấn người tham gia.

Kết quả việc thực hiện các chương trình cho thấy bộ mặt hành chính nước ta đã bước đầu thay đổi, hệ thống thể chế được xây dựng và hoàn thiện hơn, tổ chức bộ máy tinh gọn hơn và chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức được nâng lên một bước, hướng tới phục vụ nhân dân, cải cách hành chính đã thực sự góp phần vào những thành tựu phát triển kinh tế - xã hội. Tuy nhiên, đo lường hiệu quả thực thi các chính sách của Nhà nước tới cấp cơ sở, dự án PAPI (chỉ số hiệu quả quản lý hành chính công cấp tỉnh - Public Administration Performance Index)²¹ đã chỉ ra một thực tế là “Khi sử dụng

¹ Chương trình quản trị nhà nước và cải cách hành chính giai đoạn 1 do Đan Mạch tài trợ gọi tắt là GOPA I. Chương trình GOPA được Chính phủ Việt Nam phê duyệt từ tháng 12/2007, và được thực hiện tại 4 tỉnh vùng sâu vùng xa (Điện Biên, Lào Cai, Lai Châu, Đắk Nông) trong thời gian từ 2008-2011 nhằm mục tiêu nâng cao lĩnh vực quản trị nhà nước và cải cách hành chính cấp tỉnh, cấp Trung ương, đồng thời nâng cao năng lực của các cơ quan học thuật trong việc nghiên cứu và giáo dục về quyền con người. Thủ tướng Chính phủ cũng đã phê duyệt danh mục Chương trình Quản trị công và Cải cách hành chính, giai đoạn 2012-2015 (Chương trình GOPA II) do Chính phủ Đan Mạch tài trợ với tổng kinh phí viện trợ không hoàn lại là 60 triệu Euro Đan Mạch.

² Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển-Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học - Kỹ thuật Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam từ năm 2009 cho tới nay, cùng với sự hỗ trợ của các đối tác trong suốt quá trình triển khai thực hiện nghiên cứu, gồm Trung tâm Công tác lý luận và Tạp chí Mặt trận thuộc Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (từ năm 2009-2012), Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội (trong năm 2012), và Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu Khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (từ năm 2013). Các Ủy ban MTTQ thuộc các tỉnh/thành phố, huyện/quận, xã/phường đã giúp đỡ tạo điều kiện để nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát tại thực địa. Sau hai năm thử nghiệm lần lượt với ba tỉnh trong năm 2009 và 30 tỉnh trong năm 2010, các chỉ số, chỉ báo của PAPI ngày càng được hoàn thiện. Năm 2011, nghiên cứu PAPI lần đầu tiên được triển khai trên toàn quốc với sự tham gia của toàn bộ 63 tỉnh/thành phố và từ đó các chỉ báo chính được cố định để phục vụ việc so sánh kết quả qua các năm. Kể từ năm 2011 tới nay,

dịch vụ chứng thực, xác nhận mức độ hài lòng chung của người sử dụng giảm tương ứng 36% và 32% do công chức thiếu thái độ tôn trọng và do không nhận được kết quả như lịch hẹn. Sự giảm sút về mức độ hài lòng lớn hơn với dịch vụ cấp giấy phép xây dựng khi công chức thiếu tôn trọng (giảm 78% mức độ hài lòng) và công chức thừa hành không thạo việc (giảm 51% mức độ hài lòng). Đối với những người đã xin cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, yếu tố công chức thiếu thái độ tôn trọng khiến mức độ hài lòng giảm tới 69%, giấy tờ thủ tục nhiều khâu khiến mức độ hài lòng giảm 50%. Ở nhóm thủ tục hành chính được thực hiện ở cấp xã/phường, việc không nhận được kết quả đúng theo lịch hẹn và thái độ thiếu tôn trọng khiến mức độ hài lòng ở người sử dụng dịch vụ giảm tương ứng là 51% và 50%” (CECODES, VFF-CRT&UNDP, 2014).

Ngay ở huyện Trảng Bom thuộc tỉnh Đồng Nai, trong quá trình cải cách hành chính vẫn chưa thoát ra khỏi tư tưởng “xin – cho”. Tình trạng những nhiễu, gây phiền hà chiếm 6%; thái độ, tác phong phục vụ của cán bộ công chức với dân ở mức bình thường là 25%, không tốt là 0,5%; tinh thần trách nhiệm bình thường là 27,7%; chất lượng giải quyết thủ tục hành chính còn 3,1% người dân không hài lòng (Sở Nội vụ tỉnh Đồng Nai, 2013). Trước một thực tế trên với mong muốn góp phần nâng cao chất lượng văn hóa tiếp dân nơi các công sở, trường học, bài viết xin được chia sẻ một số ý kiến sau đây.

3. XÂY DỰNG VĂN HÓA TIẾP DÂN NƠI CÔNG SỞ, TRƯỜNG HỌC

PAPI không chỉ là một bộ chỉ báo hữu dụng phản ánh năng lực và hiệu quả quản trị ở cấp trung ương và cấp tỉnh, mà còn là công cụ đánh giá mức độ chuyển biến qua thời gian.

Bàn về xây dựng văn hóa nói chung, văn hóa tiếp dân nói riêng không thể không chú ý đến hai yếu tố cơ bản của cấu trúc văn hóa, đó là chủ thể văn hóa và các môi trường quan hệ.

3.1. Về chủ thể văn hóa

Yếu tố đầu tiên mang tính mấu chốt trong văn hóa giao tiếp là chủ thể giao tiếp. Trong các công sở, trường học, chính là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức - những người lãnh đạo, thực thi nhiệm vụ đồng thời là những người trực tiếp tiếp dân. Xét cội nguồn sâu xa, văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với người dân chịu ảnh hưởng của lịch sử - văn hóa truyền thống. Đó là truyền thống trọng tình bất kể từ ngàn xưa của làng xã Việt Nam; văn hóa coi trọng quan hệ có thể xem là đặc trưng giao tiếp khá nổi bật của người Việt. Nhưng mặt trái là, trong bối cảnh nước ta với nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, cách ứng xử “Một bồ cái lý không bằng một tí cái tình” đã nảy sinh nhiều hệ lụy tiêu cực.

Vì thế, để xây dựng quan hệ giao tiếp hành chính tốt đẹp, mỗi cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ, đặc biệt là những nhà quản lý, lãnh đạo phải có đạo đức, có lương tâm, ý thức trách nhiệm cao với công việc được giao. Nếu cán bộ lãnh đạo, quản lý chưa nhận thức thấu đáo về tầm quan trọng của văn hóa giao tiếp trong cải cách hành chính thì khó có thể có được điều kiện và môi trường thuận lợi để các quan hệ giao tiếp hành chính được thiết lập và nảy nở trên cơ sở nguyên tắc dân chủ, bình đẳng, nhân văn. Muốn chiếm lĩnh lòng tin của người dân đối với chính quyền, cán bộ, công chức, viên chức cần tuân thủ nguyên tắc giao tiếp hiệu quả dựa trên sự tôn trọng lợi ích giữa các bên tham gia. “Chỉ khi người dân được bàn bạc và nhận được những phản hồi từ chính quyền, họ mới có niềm tin rằng những thông

tin họ cung cấp tại các cuộc tham vấn có tác động đến việc hoạch định chính sách” (Tim McGrath, cố vấn quốc tế của UNDP). Ứng xử văn hóa của người lãnh đạo, của cán bộ, công chức trong quan hệ giao tiếp nơi công sở hành chính thực sự là tấm gương phản ánh trung thực ý thức trách nhiệm, tấm lòng của họ với đất nước (Lê Thị Trúc Anh, 2012).

Theo tác giả Nguyễn Văn Thâm, “Khái niệm tiếp cận công dân cần phải hiểu trên cả hai phương diện: Nhà nước phải tự mình đến với dân, gần dân theo chức năng và quyền hạn được giao và dân phải được tạo điều kiện thuận lợi, đồng thời có quyền đến với Nhà nước khi họ có nhu cầu cần sự hỗ trợ của Nhà nước nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình. Tiếp cận với công dân tức là tiếp cận với các quan hệ xã hội gắn liền với đặc điểm của từng giai đoạn lịch sử cụ thể. Trong những giai đoạn khác nhau, các quan hệ xã hội của con người đều mang những nét đặc thù khác mà chúng ta không thể không tính đến. Hơn nữa, các quan hệ xã hội nhiều khi còn lệ thuộc vào tập quán, vào truyền thống dân tộc, đặc điểm văn hóa của các cộng đồng dân cư mà việc điều chỉnh chúng không phải duy nhất chỉ dựa trên luật pháp. Có những quy tắc xã hội hình thành từ lâu đời liên quan đến đạo đức, tập quán hay những quy tắc tôn giáo, tín ngưỡng, trên thực tế đã tham gia bằng cách này hay cách khác vào việc tạo ra trật tự xã hội và được mọi người tự giác công nhận. Trong trường hợp đó, việc điều chỉnh các quan hệ xã hội và thực hiện nhiệm vụ tiếp cận công dân của các cơ quan nhà nước không những vừa phải dựa trên cơ sở luật pháp mà còn phải tính đến tập quán của các cộng đồng dân cư và các truyền thống văn hóa đang được mọi người tôn trọng” (Nguyễn Văn Thâm, 2004).

Các tác giả Nguyễn Khắc Hùng, Yeow Hua Poon nhận định: “Lý luận và thực tiễn cho thấy cải cách hành chính không đơn

thuần là về kỹ thuật, mà đây chính là quá trình chính trị tại mỗi ngành và địa phương, có sự tham gia của lãnh đạo các cơ quan Đảng, các cơ quan chính quyền, các đoàn thể xã hội, của các cán bộ, công chức và viên chức, cũng như của người dân, v.v. thu hút sự tham gia và tham vấn của tổ chức và công dân trong tiến trình cải cách hành chính được xem là một bài học kinh nghiệm để chia sẻ, v.v. đặc biệt là trao đổi các bài học về tham vấn trực tiếp cũng như gián tiếp tổ chức và công dân, lấy ý kiến đóng góp vào việc xây dựng kế hoạch cũng như triển khai hoạt động cải cách. Nhất là những việc liên quan trực tiếp tới đời sống dân sinh trong quan hệ giữa cơ quan, công chức nhà nước với tổ chức và công dân” (Nguyễn Khắc Hùng, Yeow Hua Poon; 2013, tr. 82).

Ở đây cũng cần nhắc đến nghiên cứu của tác giả Nguyễn Tri Nguyên về cái vô thức cá thể của S. Freud và cái vô thức cộng đồng của K.G. Jung trong tìm hiểu chủ thể văn hóa giao tiếp. Cái vô thức cá thể, theo Freud, như là một cội nguồn vô bản ngã tâm hồn con người, một cội nguồn riêng biệt, độc lập với ý thức, “mọi thứ bị loại trừ đều là vô thức, nhưng không phải mọi thứ vô thức đều bị loại trừ đi”. Cái tôi của con người bị kẹp giữa hai cuộc đối lập là bản năng tự nhiên và những đòi hỏi của văn hóa. Còn Jung đã vạch ra mối liên hệ hữu cơ giữa văn hóa với cái vô thức của con người để tìm hiểu và ứng xử thế nào cho hợp lý, hài hòa, như tác giả Phạm Minh Hạc viết “Nghiên cứu con người chính là nhằm giải phóng tiềm năng; hình thành và sử dụng năng lực con người, phát huy nội lực con người thông qua hai con đường - hai cơ chế: Cơ chế di truyền và cơ chế di sản hoặc có người nói tiến hóa sinh vật và tiến hóa văn hóa” (Nguyễn Tri Nguyên, 2010, tr. 76-79).

3.2. Về môi trường văn hóa

Theo chúng tôi, xây dựng văn hóa giao tiếp trong hoạt động tiếp công dân tại các cơ quan hành chính cũng là xây dựng một chính sách về văn hóa. Như đã dẫn theo K.G.Jung ở trên, phải xâm nhập và biến cái vô thức thành tài sản của ý thức, làm cho “gánh nặng khó chịu”, “kẻ thù của văn hóa” (Freud) giảm thiểu và ngày càng thân thiện, thì mới có một chính sách văn hóa tốt. Chính sách văn hóa tốt làm cho việc cảm nhận từ cưỡng bách bên ngoài mất đi mà biến chuyển vào bên trong, cấp tâm lý đặc biệt - siêu ngã của con người (Freud), và cơ chế tâm thần của vô thức cộng đồng (Jung), làm cho văn hóa thấm sâu vào tâm hồn và đánh thức tiềm năng của con người (Nguyễn Tri Nguyên, 2010, tr. 76-90).

Trong tiến trình cải cách hành chính của nước ta theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 và giai đoạn 2011-2020 có một yêu cầu đặt ra là phải tổ chức công khai minh bạch các thủ tục hành chính đối với người dân nhằm hạn chế tiêu cực trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân tiếp cận các thủ tục hành chính một cách đơn giản, nhanh chóng, không bị gây phiền hà, những nhiễu. Thể hiện công khai, minh bạch đầy đủ mức độ hài lòng của người dân trong hoạt động giao tiếp với người dân trên nền tảng chung về mặt lý luận là biểu hiện đặc trưng của nền văn hóa của một quốc gia, hay nói hẹp hơn, khu biệt lại là môi trường văn hóa giữa những người đại diện cơ quan hành chính nhà nước đối với công dân. Gần đây, vấn đề văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức đã được đề cập thông qua chuẩn bị cho quy tắc ứng xử tại các cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ xây dựng. Quy tắc ứng xử (dự thảo) đang xóa bỏ mối quan hệ “gia đình” trong các cơ quan hành chính, bỏ lối xưng hô “anh, chị, em, bác, chú, cô, dì cháu” để dần đi đến chuẩn

mục văn minh trong xưng hô ở các cơ quan công quyền. Bởi vì, chúng ta đều biết, nếu xem cơ quan là gia đình, sẽ kéo theo những hệ lụy, cả nể, bao che, dung túng, kỷ cương phép nước không nghiêm, không tuân theo quy tắc “Sống, làm việc theo hiến pháp và pháp luật”.

Việc tiếp dân và giải quyết công việc của người dân thông qua hai con đường trực tiếp và gián tiếp. Theo con đường gián tiếp bằng sử dụng hệ thống mạng, người dân đăng ký theo mẫu trên máy, được nhận lại hện trả kết quả qua đường bưu điện; được hướng dẫn bổ sung (nếu có) qua điện thoại, tin nhắn. Với con đường này, ưu điểm là giúp cho người dân không phải đi lại các cơ quan hành chính, không phải tốn nhiều thời gian và chủ động hơn trong việc sắp xếp thời gian để thực hiện đăng ký nhu cầu của mình về thủ tục hành chính. Theo con đường trực tiếp (face-to-face) giữa người dân và cán bộ, công chức, viên chức, thì người dân có nhiều thời gian để yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức trả lời, giải đáp những thắc mắc liên quan đến lợi ích của mình khi nhà nước thực hiện các quy hoạch, dự án, những quy định về thủ tục hành chính. Và cũng từ con đường trực tiếp này, bộc lộ những điểm yếu về văn hóa giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân để qua phản ánh của người dân, người lãnh đạo, quản lý biết được mà chấn chỉnh.

Dù theo con đường nào, mỗi cán bộ, công chức, viên chức cũng phải có lòng khát khao trước nhiệm vụ được giao phó. Về vấn đề này, xin được nhắc đến “bàn tay năng lực”, theo TS. Kerstin Keen (người Thụy Điển, chuyên gia tư vấn về quản lý):

Trong bàn tay con người, ngón cái thể hiện các kỹ năng, bao gồm khả năng làm việc, khả năng sử dụng các kỹ thuật và công

cụ, thao tác, các kỹ năng thể chất, các kỹ năng trí tuệ và các kỹ năng xã hội.



Ngón trỏ thể hiện kiến thức về các sự kiện, các phương pháp, các khái niệm và lý thuyết thu thập được.

Ngón giữa bao hàm các kinh nghiệm rút ra từ cuộc sống thực và các tình huống thực tiễn đã kinh qua trong công việc. Kinh nghiệm bao gồm cả các bài học qua thành công cũng như thất bại. Kinh nghiệm có được từ việc trải nghiệm và từ các phản ánh nhu cầu.

Ngón tay nhẫn chỉ mạng lưới bao gồm sự quen biết, quan hệ của mỗi người, từ đó có ảnh hưởng tới cuộc sống và công việc. Mạng lưới là thứ rất riêng tư, do cá nhân mỗi người tạo nên, song có tác động không nhỏ trong cuộc đời mỗi người.

Ngón út biểu đạt các giá trị, bao gồm các thái độ khác nhau như chờ đợi được chỉ dẫn hay chịu trách nhiệm về hành vi, về nhiệm vụ. Ngón này cho thấy phương thức tiếp cận của mỗi người đối với công việc hay cuộc sống, ví dụ như làm việc theo các thủ tục, quy định, hay có phát kiến để phục vụ khách hàng.

Cuối cùng là lòng bàn tay, biểu đạt sự điều phối chung. Các ngón tay cần được điều phối nếu không thì mỗi nỗ lực của từng ngón sẽ không mang lại hiệu quả chung. Các nội dung điều phối bao hàm năng lượng sử dụng, cam kết và sẵn sàng thực hiện, quá trình tổ chức thực hiện, cũng như sự khát

khảo trước nhiệm vụ được giao phó (Nguyễn Khắc Hùng, Yeow Hua Poon; 2013).

Chính “sự khát khao trước nhiệm vụ được giao phó” sẽ là động lực khiến mỗi cán bộ, công chức, viên chức tiếp dân và giải quyết công việc của người dân một cách văn hóa, mang đậm tính truyền thống và hiện đại, đạt mức hài lòng ngày càng cao.

4. KẾT LUẬN

Trong công cuộc cải cách hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức hiện nay trong các công sở, trường học, xây dựng văn hóa giao tiếp nói chung, văn hóa tiếp dân nói riêng cần chú ý đến các đặc điểm của chủ thể giao tiếp và môi trường giao tiếp, từ đó xác định các yêu cầu cần đạt mà mục tiêu là phải hướng đến xây dựng và phát triển một đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, những con người có trách nhiệm, biết khát khao trước nhiệm vụ, biết điều chỉnh cái tôi của mình trước những đòi hỏi của văn hóa cộng đồng; đồng thời hướng đến xây dựng một nền hành chính hiện đại, công khai, minh bạch, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng được yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. CECODES, VFF-CRT&UNDP (2014), *Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2013 - Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân, báo cáo năm 2013*.
2. Chính phủ (2011), *Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020*.
3. Klaus. P.Hansen (2007), “Văn hóa và văn hóa học” (Nguyễn Tri Nguyên dịch), thông

dịch), Thông báo khoa học số 19-6/2007.

4. Lê Thị Trúc Anh (2012), *Văn hóa giao tiếp trong công sở hành chính* (Trường hợp Thành phố Hồ Chí Minh từ 1986 đến nay), Luận án tiến sĩ Văn hóa học.
5. Nguyễn Khắc Hùng, Yeow Hua Poon (đồng chủ biên) (2013), *Chương trình quản trị nhà nước và cái cách hành chính do Đan Mạch tài trợ* (GOPA I, giai đoạn 2008-2011), *Kinh nghiệm xây dựng và triển khai xây dựng kế hoạch cải cách hành chính ở cấp tỉnh*, Hà Nội.
6. Nguyễn Tri Nguyên (2010), *Văn hóa học - Những phương diện liên ngành và ứng dụng*, Nxb. Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Văn Thâm (2004), *Tiếp cận và giải quyết công việc cho dân trong tiến trình đổi mới*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
8. Sở Nội vụ tỉnh Đồng Nai (2013), *Báo cáo về kết quả khảo sát ý kiến người dân về hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2013*.
9. Thủ tướng Chính phủ (2001), *Quyết định số 136/2001/QĐ-TTg ngày 17/9/2001 về phê duyệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010*.
10. Trần Ngọc Thâm (2013), *Những vấn đề văn hóa học lý luận và ứng dụng*, Nxb. Văn hóa - Văn nghệ, Thành phố Hồ Chí Minh.

ABSTRACT

In reform of administration of the State, the establishment of the cultures of receptionists at the offices and schools is inevitable to improve the quality of public services. To be successful in implementing this, the first thing that needs to be done is to create a communicating environment available for adjustment of relationships; and educating out the people – that are the subjects of communication – are responsible for their activities and, eventually, are desirous in cultural behaviors in their all relationships.