

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

-----



**NGUYỄN THU VÂN**

**VĂN HOÁ CÔNG SỞ TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN HÀ  
ĐÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**HÀ NỘI - NĂM 2016**

Luận văn được hoàn thành tại:

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS NGUYỄN HỒNG THÁI**

Phản biện 1: TS. Phạm Thị Kim Ngọc

Phản biện 2: TS. Nguyễn Thị Minh Huyền

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: ..... giờ..... ngày..... tháng..... năm .....

**Có thể tìm hiểu luận văn tại:**

- Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Xây dựng văn hóa công sở tại chi cục thuế Quận Hà Đông là xây dựng nề nếp làm việc khoa học, có trật tự kỷ cương, tuân theo những nội quy, quy định chung nhưng không mất đi tính dân chủ. Văn hóa công sở được hình thành trong quá trình hoạt động của công sở góp phần tạo dựng niềm tin, sự đoàn kết nhất trí của cả tập thể trong việc nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan đơn vị. Xây dựng văn hóa công sở chi cục thuế chính là xây dựng một môi trường làm việc **hiện đại, chuyên nghiệp, thân thiện và hiệu quả**. Từ đó tạo bầu không khí cởi mở giúp cán bộ công chức chi cục thuế Quận Hà Đông hứng khởi làm việc đưa chất lượng và hiệu quả công việc lên cao. Từ những nhận thức trên, việc chọn lựa đề tài luận văn là “Văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông” có ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn.

### 2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn

Vấn đề văn hóa và văn hóa công sở đã được các nhà khoa học, các nhà nghiên cứu, rất quan tâm nghiên cứu. Liên quan đến vấn đề này ở nước ta đã có nhiều công trình nghiên cứu khoa học, luận án tiến sĩ kinh tế đề cập và giải quyết. Có thể nêu ra một số công trình tiêu biểu như TS. Nguyễn Mạnh Quân – *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp* - NXB Lao động- xã hội, (2004). PGS.TS Nguyễn Mạnh Quân – *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp* – NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, (2007). GS.TS Bùi Xuân Phong – *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp* – NXB Thông tin và truyền thông,

(2006). TS. Đỗ Thị Phi Hoài – *Văn hóa doanh nghiệp* – NXB Tài chính, (2009). PGS.TS Dương Thị Liễu – *Văn hóa kinh doanh* – NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 92011).

Về luận văn thạc sỹ hiện có một số đề cập đến văn hóa doanh nghiệp tại Học viện Công nghệ BCVT như Phạm Trần Cẩm Vân – Văn hóa doanh nghiệp Học viện công nghệ BCVT (2009); Trần Thị Thu Hà – Văn hóa doanh nghiệp Công ty Vinaphone (2012); Nguyễn Thị Hoa – Văn hóa doanh nghiệp tại VNPT Bắc Giang (2012); Hoàn Thị Kim Vân – Văn hóa công sở tại Cục Công nghệ thông tin Bộ Y Tế (2014)

Như vậy cho đến nay chưa có một công trình nào nghiên cứu chuyên sâu, toàn diện đến văn hóa công sở một tổ chức như Chi cục thuế Quận Hà Đông để từ đó đưa ra giải pháp xây dựng và phát triển văn hóa công sở cho đơn vị.

### **3. Mục đích nghiên cứu:**

- *Về mặt lý luận*: Nghiên cứu, hệ thống hóa và góp phần hoàn thiện một số vấn đề lý luận về văn hóa công sở.
- *Về mặt thực tiễn*: Đánh giá đúng thực trạng văn hóa công sở của chi cục thuế Quận Hà Đông, trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp mang tính hệ thống và khả thi nhằm duy trì và phát triển văn hóa công sở của đơn vị trong thời gian tới.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:**

Với đặc thù ngành Thuế, trong phạm vi nghiên cứu khoa học này, tôi xin đề cập tới văn hóa công sở của một đơn vị cụ thể, nêu lên cơ sở lý luận về văn hoá công sở; thực trạng văn hoá công sở và một số biện pháp nhằm duy trì, phát triển văn hóa công sở ở Chi cục thuế Quận

Hà Đông từ năm 2013 đến 2015 với hy vọng xây dựng nên hình ảnh đẹp về tinh thần trách nhiệm cao, về sự tận tâm, tận tụy trong từng công việc và hành động, để cùng giữ gìn, phát huy những giá trị đã có, hướng tới mục tiêu cao nhất là sự phát triển bền vững của ngành Thuế.

### **5. Phương pháp nghiên cứu của đề tài:**

Luận văn sẽ sử dụng các phương pháp nghiên cứu định tính, tổng hợp, nghiên cứu mô tả để làm rõ thực trạng Văn hóa công sở đồng thời đưa ra những phương hướng giải pháp phù hợp để hoàn thiện Văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông.

### **6. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu thành 3 chương:

**Chương 1:** Cơ sở lý luận và thực tiễn về văn hóa công sở

**Chương 2:** Thực trạng văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông

**Chương 3:** Phương hướng và giải pháp nâng cao văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông.

## **Chương 1**

# **CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VĂN HÓA CÔNG SỞ**

### **1.1. Khái niệm văn hóa và văn hóa công sở**

#### ***1.1.1. Khái niệm văn hóa***

Văn hóa là toàn bộ những giá trị vật chất và tinh thần mà loài người tạo ra trong quá trình lịch sử được sử dụng làm nền tảng định hướng cho đạo lý lối sống, hoạt động của dân tộc để vươn tới những cái luôn đúng

#### ***1.1.2 Các thành phần của văn hóa***

1.1.2.1 Yếu tố văn hóa vật chất: được chia thành hai nhóm: nhóm yếu tố công nghệ và nhóm yếu tố kinh tế. Công nghệ là tất cả những kỹ thuật phần cứng (máy móc thiết bị) và phần mềm (bí quyết kỹ thuật, kỹ năng quản lý) sử dụng để làm ra những của cải vật chất cho xã hội.

1.1.2.2. Yếu tố tổng thể xã hội: bao gồm tổ chức xã hội, giáo dục, cơ cấu chính trị, là những yếu tố quy định cách thức mà mọi người có quan hệ với nhau, tổ chức các hoạt động của cá nhân và cộng đồng.

1.1.2.3. Yếu tố quan niệm, tín ngưỡng, đức tin: thể hiện quan niệm của con người về chính sự tồn tại của loài người, của xã hội và vũ trụ bao la.

1.1.2.4. Nhóm yếu tố văn hóa thẩm mỹ: thể hiện qua nghệ thuật, văn học, âm nhạc, kịch, ca hát. Nhóm yếu tố văn hóa thẩm mỹ quyết định cách nhìn nhận về cái đẹp, hướng tới cái thiện – mỹ. Các nhân tố này ít nhiều ảnh hưởng đến quan niệm của các nhà kinh doanh về giá trị đạo đức, các chuẩn mực hành vi.

1.1.2.5. Nhóm yếu tố ngôn ngữ: Triết học duy vật biện chứng quan niệm ngôn ngữ là cái vô vật chất của ý thức. Ý thức lại phản ánh sự thực tại khách quan thông qua bộ óc của con người.

### ***1.1.3. Đặc trưng của văn hoá***

1. Văn hóa mang tính tập quán
2. Văn hóa mang tính cộng đồng
3. Văn hóa mang tính dân tộc
4. Văn hóa có tính chủ quan
5. Văn hóa có tính khách quan
6. Văn hóa có tính kế thừa
7. Văn hóa có thể học hỏi được
8. Văn hóa luôn phát triển

***1.1.3 Khái niệm văn hoá công sở:*** là toàn bộ sáng tạo của con người tích lũy trong quá trình hoạt động thực tiễn xã hội, được đúc kết thành giá trị và chuẩn mực xã hội, biểu hiện qua vốn di sản văn hóa và ứng xử. Văn hóa và ứng xử văn hóa của cộng đồng người. Với ý nghĩa đó, văn hoá có mặt ở mọi hoạt động sản xuất vật chất cũng như sản xuất tinh thần của con người, trong mọi quan hệ ứng xử xã hội hay thái độ đối với thiên nhiên.

## **1.2. Vai trò và đặc trưng của văn hóa công sở**

### ***1.2.1 Vai trò của văn hóa công sở***

- Vai trò liên kết:
- Văn hoá công sở với việc giải quyết xung đột cũng như mâu thuẫn và điều tiết các quan hệ lợi ích
- Văn hoá công sở tạo điều kiện phát huy dân chủ cho mọi thành

viên và góp phần củng cố địa vị của mỗi cá nhân trong nội bộ cơ quan:

- Nền tảng tinh thần của xã hội:
- Động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế xã hội:

### ***1.2.2. Đặc trưng của văn hóa công sở***

Văn hóa công sở mang tính “Nhân sinh”, tức là gắn với con người.

Văn hóa công sở có tính “giá trị”.

Văn hóa công sở có tính “ổn định”

## **1.3. Quy trình xây dựng văn hóa công sở**

### ***1.3.1. Cấu trúc của văn hoá công sở***

1. Các biểu trưng trực quan của văn hoá công sở
2. Các biểu trưng phi trực quan của văn hoá công sở

### ***1.3.2. Nguyên tắc xây dựng văn hóa công sở***

*Thứ nhất*, người lãnh đạo cấp cao nhất của tổ chức đóng vai trò quyết định trong việc xây dựng văn hoá công sở.

*Thứ hai*, Văn hoá công sở là tài sản tinh thần của tổ chức, không thể muồn mà xây dựng được ngay trong ngày một ngày hai mà đòi hỏi một quá trình phấn đấu bền bỉ, gian khổ, hình thành nên những quan niệm giá trị, xu hướng tâm lý và sắc thái văn hoá chung của tổ chức.

*Thứ ba*, Văn hoá công sở gắn liền với văn hoá dân tộc và văn hoá công sở.

*Thứ tư*, Văn hoá công sở do toàn thể các thành viên trong tổ chức tạo nên.

*Thứ năm*, Văn hoá công sở phải được tiếp cận như là một bộ phận cấu thành của hệ thống quản trị tổ chức, có nghĩa là văn hoá



công sở phải được xây dựng trong sự gắn bó chặt chẽ với hệ thống quản trị tổ chức.

*Thứ sáu*, Văn hoá công sở là cái phù hợp, ổn định và cần thiết đối với tổ chức này có thể trở nên bất hợp lý, không phù hợp với tổ chức khác.

### **1.3.3. Phương pháp xây dựng văn hóa công sở**

1. Xây dựng triết lý tổ chức
2. Xây dựng các quy chế, truyền thống, phong tục, tập tục, nghi lễ
3. Các biểu trưng, biểu hiện ra bên ngoài

### **1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển văn hóa công sở**

1. Ảnh hưởng của văn hoá dân tộc
2. Nhà lãnh đạo - Người tạo ra nét đặc thù của văn hóa công sở
3. Lịch sử, truyền thống công sở
4. Ngành nghề tổ chức của văn hoá
5. Hình thức sở hữu văn hoá
6. Môi quan hệ giữa các thành viên

### **1.5. Kết luận chương 1**

Việc đưa ra cơ sở lý luận về Văn hóa công sở giúp cho đề tài trở nên chặt chẽ và logic tạo nên sự bao quát tổng thể, đồng thời giúp cho việc đánh giá và phân tích đúng thực trạng văn hóa công sở của Chi cục thuế Quận Hà Đông từ đó đề ra các thực trạng ở chương 2

## Chương 2

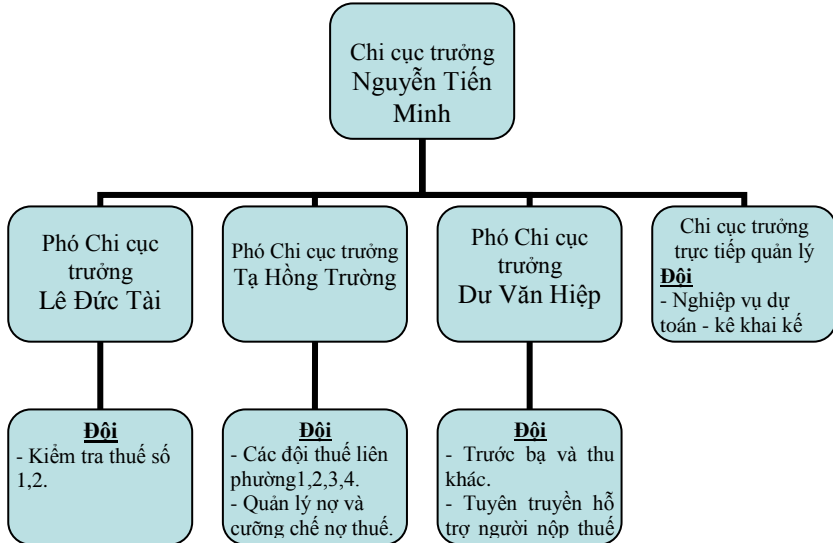
### THỰC TRẠNG VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN HÀ ĐÔNG

#### 2.1. Giới thiệu khái quát về chi cục thuế Quận Hà Đông

##### 2.1.1 Chức năng và nhiệm vụ

Chi cục Thuế Quận Hà Đông là tổ chức trực thuộc Cục Thuế Thành phố Hà Nội có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí, các khoản thu khác của ngân sách nhà nước (gọi chung là thuế) thuộc phạm vi nhiệm vụ của ngành thuế trên địa bàn Quận Hà Đông theo quy định của pháp luật.

##### 2.1.2 Cơ cấu tổ chức



**Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Chi cục thuế Quận Hà Đông**

## **2.2. Thực trạng văn hóa công sở tại chi cục thuế Quận Hà Đông**

### ***2.2.1. Tuân thủ các nội quy quy định trong văn hóa công sở tại chi cục Thuế Quận Hà Đông***

Tuân thủ các quy định chung của ngành thuế như: "mười điều kỷ luật của cán bộ thuế", "tuyên ngôn ngành thuế Việt Nam". Chi cục thuế Quận Hà Đông cũng xây dựng những nội quy và quy định sao cho phù hợp với điều kiện hoàn cảnh cụ thể của cơ quan mình hiện nay nhằm mục đích nâng cao văn hóa công sở của nhân viên thuế. Chi cục thuế cũng cam kết thực hiện tốt hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 9001:2008 với phương châm : "Minh bạch- chuyên nghiệp - liêm chính và đổi mới".

### ***2.2.2. Nâng cao văn hóa cho cán bộ nhân viên tại Chi cục thuế Quận Hà Đông***

- Tổ chức các lớp ngoại khóa để nâng cao kỹ năng công sở, kỹ năng giao tiếp và xử lý các tình huống cho cán bộ nhân viên công chức thuế tại chi cục.

- Hàng năm chi cục tổ chức các chuyến tham qua du lịch cho toàn bộ cán bộ nhân viên tại chi cục để nâng cao tinh thần đoàn kết của nhân viên trong các đội của chi cục, tạo điều kiện để mọi người giao lưu gần gũi và hiểu biết nhau hơn, giúp nâng cao văn hóa công sở của toàn bộ nhân viên toàn chi cục.

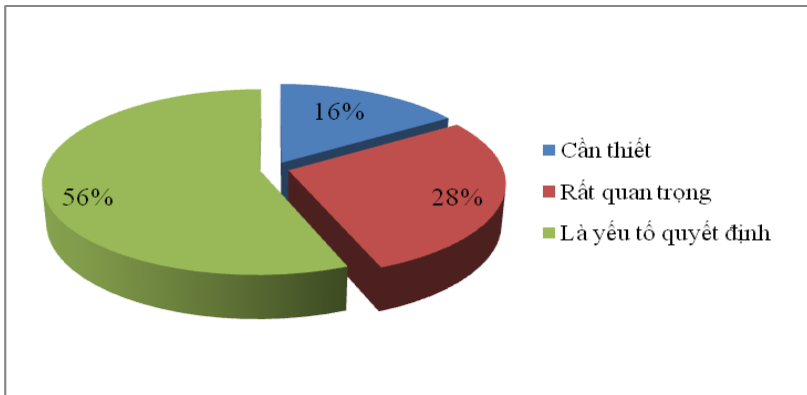
- Hàng quý, chi cục thường phát động các phong trào thi đua về văn hóa công sở để mọi người cùng nhau chia sẻ các kinh nghiệm, nâng cao khả năng xử lý tình huống cho nhân viên công ty khi giao tiếp với đồng nghiệp, cơ quan cấp trên và người nộp thuế

- Có chế độ khen thưởng kỷ luật rõ ràng, chế độ đãi ngộ xứng đáng cho những nhân viên có thành tích trong công việc nhằm khuyến khích họ không ngừng nỗ lực để đạt được những thành tích cao hơn nữa và ngày càng gắn bó với công ty.

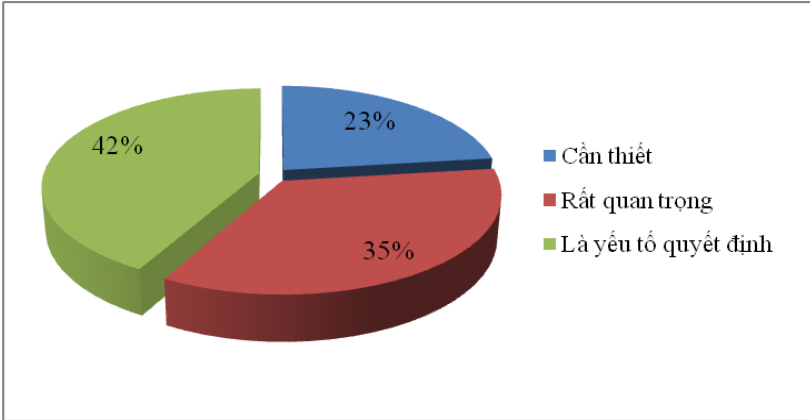
### 2.2.3. Khảo sát văn hóa công sở tại chi cục thuế Quận Hà Đông

2.2.3.1 Đặc điểm nhân khẩu học: Trong các nhóm được khảo sát, giới tính được phân chia theo một nửa của nam và một nửa của nữ. 35% trong số đó thuộc nhóm dưới 30 tuổi, 50% thuộc nhóm 31-45 tuổi, 15% thuộc nhóm trên 45 tuổi, Về trình độ chuyên môn, có 13% đã tốt nghiệp cao đẳng, 68% đã tốt nghiệp đại học và 19% trên đại học. Về kinh nghiệm làm việc, 12% có thời gian làm việc dưới 3 năm, 33% có thời gian làm việc từ 3-10 năm, 42% có thời gian làm việc từ 11-15 năm và 13% có kinh nghiệm làm việc trên 15 năm.

2.2.3.2 Đánh giá vai trò của văn hóa công sở với công tác của đơn vị và bản thân

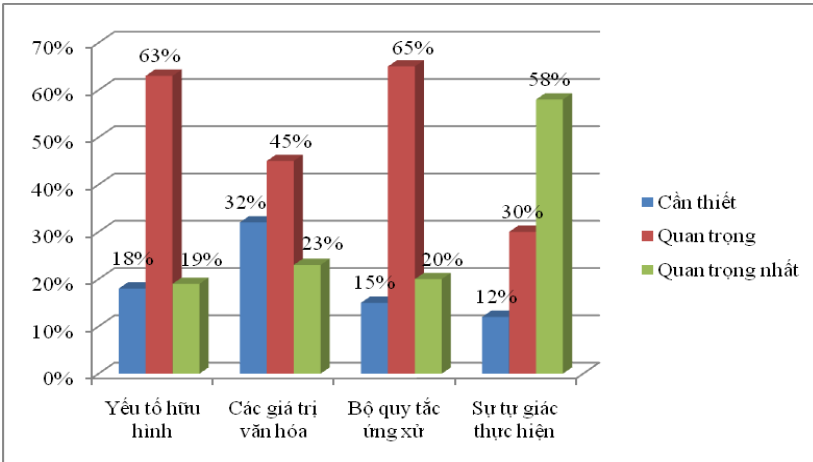


**Biểu đồ 2.1 Vai trò thực tế của văn hóa công sở đối với hoạt động và sự phát triển của đơn vị**



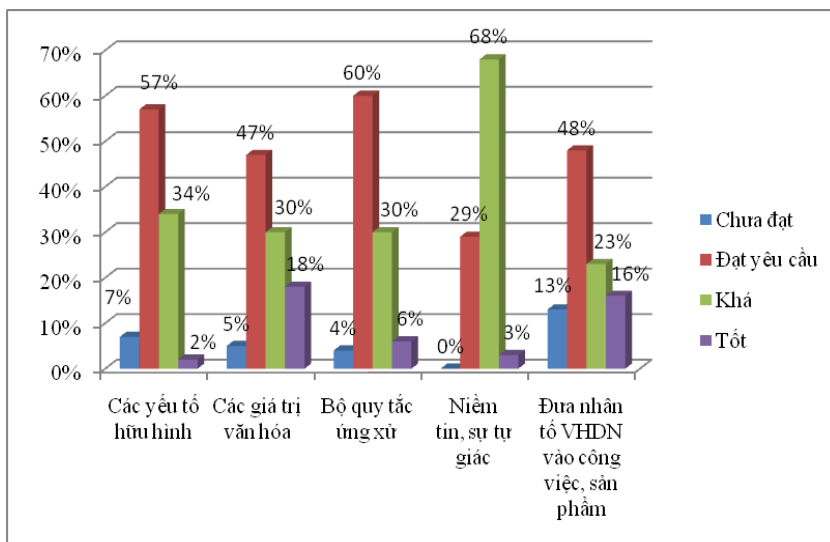
**Biểu đồ 2.2 Vai trò thực tế của văn hóa công sở đối với hoạt động và sự phát triển của bản thân mình**

#### 2.2.3.3 Tầm quan trọng của văn hóa công sở



**Biểu đồ 2.3 Mức độ quan trọng các yếu tố, bộ phận trong văn hóa công sở**

#### 2.2.3.4 Mức độ thực hiện các yếu tố, bộ phận văn hóa công sở



**Biểu đồ 2.4 Đánh giá mức độ thực hiện các yếu tố, bộ phận văn hóa công sở**

2.2.3.5 Đánh giá về các giải pháp đưa ra nhằm duy trì và phát triển văn hóa công sở

**Bảng 2.1 - Đánh giá các giải pháp nhằm duy trì, phát triển văn hóa công sở**

| STT | Giải pháp  | Điểm |
|-----|--|------|
| 1   | Tiếp tục hoàn thiện các văn bản quy định về VHDN của Tổng công ty và đơn vị                          | 1.54 |
| 2   | Hoàn thiện thể chế, quy định quản lý để tạo môi trường thuận lợi cho việc áp dụng và phát triển VHDN | 1.64 |
| 3   | Tăng cường giáo dục, tuyên truyền về VHDN đối với cán bộ, nhân viên                                  | 1.34 |

|   |  |      |
|---|--|------|
| 4 | Đánh giá nhân sự, khen thưởng, bổ nhiệm nhân sự theo các quy chuẩn, giá trị của Văn hóa Tổng công ty | 1.28 |
| 5 | Xử phạt nghiêm khắc những nhân sự, kể cả cấp lãnh đạo, vi phạm VHDN                                  | 1.56 |
| 6 | Lãnh đạo Tổng công ty, Chi nhánh cần nêu gương nhiều hơn nữa trong việc tuân thủ và truyền bá VHDN   | 1.61 |
| 7 | Cải tiến, đổi mới hệ thống Văn hóa Tổng công ty cho phù hợp với tình hình và bối cảnh mới            | 1.8  |

**Bảng 2.2 - Kết quả khảo sát của người nộp thuế với Chi cục thuế Quận Hà Đông**

| STT | Yếu tố đánh giá  | Điểm |   |   |   |   |
|-----|--|------|---|---|---|---|
|     |  | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | Phong cách giao tiếp của nhân viên thuế là văn minh, lịch sự                     |      |   |   | x |   |
| 2   | Giao tiếp thể hiện sự lắng nghe, chân thành và trung thực                        |      |   |   | x |   |
| 3   | Ngôn ngữ giao tiếp là rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quát nạt |      |   |   |   | x |
| 4   | Giao tiếp thể hiện sự đúng mực, tôn trọng bề bực, tôn ti xã hội, cơ quan         |      |   |   | x |   |

|    |  |  |  |  |   |   |
|----|--|--|--|--|---|---|
| 5  | Trang phục của nhân viên chi cục là phù hợp với môi trường công sở             |  |  |  |   | x |
| 6  | Trang phục của nhân viên chi cục thể hiện sự tôn trọng người đối diện          |  |  |  |   | x |
| 7  | Nhân viên thuế tuân thủ quy định về trang phục khi làm việc                    |  |  |  | x |   |
| 8  | Phong cách làm việc là chuyên nghiệp   |  |  |  |   | x |
| 9  | Có kỹ năng và trình độ chuyên môn tốt  |  |  |  |   | x |
| 10 | Tác phong nhanh nhẹn, xử lý công việc gọn gàng, thuyết phục                    |  |  |  |   | x |
| 11 | Chuẩn bị chu đáo những nội dung công việc cần trao đổi                         |  |  |  |   | x |
| 12 | Tuân thủ thời gian hẹn và thời gian làm việc                                   |  |  |  |   | x |
| 13 | Thực hiện nghiêm khắc quy định, nội quy trong quá trình công tác               |  |  |  | x |   |
| 14 | Thái độ phục vụ của nhân viên thuế là nhã nhặn, có sự tôn trọng người nộp thuế |  |  |  | x |   |



|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
| 15 | Cán bộ thuế sẵn sàng lắng nghe và giải đáp những thắc mắc một cách tận tình                       |  |  |  | x |   |
| 16 | Cán bộ thuế thể hiện sự thân thiện, không có thái độ hách dịch quan liêu trong quá trình làm việc |  |  |  | x |   |
| 17 | Có được sự thoải mái khi làm việc với nhân viên thuế  |  |  |  |   | x |
| 18 | Cảm nhận được sự tôn trọng trong quá trình làm việc   |  |  |  |   | x |
| 19 | Bạn sẵn sàng làm việc với nhân viên thuế trong các lần tiếp theo                                  |  |  |  |   | x |

Mức 1: rất không hài lòng, mức 2: Không hài lòng, mức 3: ít hài lòng, mức 4: khá hài lòng, mức 5: rất hài lòng

### **2.3. Đánh giá chung về Văn hóa công sở chi cục thuế Quận Hà Đông**

#### **2.3.1 Những ưu điểm đạt được**

- Xây dựng được các biểu trưng trực quan, vừa mang tính quảng bá hình ảnh thương hiệu ngành thuế nói chung, chi cục thuế quận Hà Đông nói riêng, vừa tạo được ấn tượng và niềm đam mê đối với các cán bộ công nhân viên khi làm việc, thấy mình tự hào khi được làm việc và phát triển cùng với chi cục. Các biểu trưng trực quan đã đưa hình ảnh ngành thuế đến với khách hàng dễ hơn, thân thiện hơn.

- Các biểu trưng phi trực quan luôn khẳng định những cam kết, những ước muốn mang lại lợi ích tốt nhất cho khách. Cùng với sự phát triển bền vững và ổn định, Chi cục thuế Quận Hà Đông luôn cố gắng nỗ lực để mang đến cho khách hàng chất lượng các sản phẩm và dịch vụ tốt nhất với chi phí cạnh tranh nhất.

- Đối với khách hàng, Chi cục thuế Quận Hà Đông thường xuyên tổ chức chương trình hội nghị đại lý, hội nghị khách hàng, chương trình tri ân khách hàng với rất nhiều hoạt động như: tặng quà, mời giao lưu văn nghệ, giới thiệu để khách hàng trải nghiệm dịch vụ mới.

### ***2.3.2 Một số vấn đề còn tồn tại***

- Văn hóa công sở thực sự đã được hình thành nhưng chưa có được bản sắc riêng của nó. Các biểu hiện mang nặng tính lịch sử để lại và không được thống kê, ghi chép, sàng lọc và truyền tải một cách có hệ thống và có định hướng. Việc tạo lập bản sắc riêng không vượt qua những giá trị chuẩn mực chung và dị biệt sẽ tạo ảnh hưởng lớn không chỉ đối với các nhân viên trong chi cục mà còn đối với cả các khách hàng bên ngoài.

- Các biểu tượng trực quan đã được xây dựng nhưng chưa được chú trọng phát triển để qua đó thể hiện những nét đặc trưng và tạo sự khác biệt riêng đối với Chi cục, chưa thể hiện một phong cách đặc trưng riêng có.

- Các hoạt động nghi lễ còn mang nặng tính hội họp kiểu hành chính Nhà nước, chưa được tổ chức linh hoạt và chưa thể hiện tốt các thông điệp về phương châm hoạt động, mục tiêu phát triển với cán bộ công nhân viên.

- Niềm tin của mọi người về sự phát triển và thịnh vượng của chi cục cần được xây dựng và củng cố trên mọi phương diện, phát huy được sức mạnh tập thể thống nhất vì mục tiêu phát triển bền vững chi cục. Xây dựng niềm tin chính là để khai thác các tiềm năng, năng lực của con người trong quá trình phát triển của chi cục.

#### **2.4. Kết luận chương 2**

Chương này đã trình bày rõ thực trạng Văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông. Thông quan việc phân tích đánh giá cả về tư liệu thứ cấp và sơ cấp đã rút ra được những kết quả, những tồn tại và nguyên nhân. Đây là căn cứ quan trọng để nghiên cứu đề xuất những giải pháp trong chương 3.

### Chương 3

## PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VĂN HÓA CÔNG SỞ TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN HÀ ĐÔNG

### 3.1. Phương hướng hoàn thiện văn hoá công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông

1. Những điều cần “Xây” đối với công chức, viên chức ngành Thuế
  - Thứ nhất, đối với bản thân
  - Thứ hai đối với ngành Thuế
  - Thứ ba đối với người nộp thuế, phải:

3.1.3.2. Những điều cần “Chống” đối với công chức, viên chức ngành thuế..

- Thứ nhất, đối với bản thân
- Thứ hai, đối với ngành Thuế, phải:
- Thứ ba, đối với tổ chức, người nộp thuế, phải:

### 3.2. Giải pháp hoàn thiện văn hoá công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông

#### 3.2.1. Hoàn thiện các quy định của cơ quan về quy tắc công sở của nhân viên thuế tại công sở

- Cơ quan quản lý cấp cao cần ban hành thành văn bản bộ quy tắc công sở của nhân viên thuế trong cơ quan cũng như với người nộp thuế, kèm theo là các quy chế xử phạt vừa có tính răn đe vừa có sự nghiêm khắc nhằm mục tiêu khiến cho các cán bộ thuế có được một biểu mẫu công sở để tránh các tình huống vượt quá khuôn phép trong văn hóa công sở với người đối diện.

- Tích cực làm công tác tuyên truyền, kèm theo là sự đánh giá và

khen thưởng cho các cán bộ hoàn thành tốt công tác, cũng như được đánh giá cao trong phong cách làm việc, công sở trong quá trình công tác, lấy những cán bộ đó làm tấm gương để các cán bộ khác trong chi cục tiếp tục nêu gương và phát huy hơn nữa nét đẹp văn hóa của người cán bộ thuế.

### ***3.2.2. Tăng cường các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của công sở***

- Điều kiện cơ sở vật chất có ảnh hưởng rất lớn tới Phong cách làm việc. Có cơ sở vật chất tốt thì khả năng hoàn thành công tác của cán bộ thuế được nâng lên, giúp cho hiệu quả tăng cao, giảm đi các áp lực trong công việc thì cũng giảm đi tình trạng căng thẳng, tức giận trong quá trình tiếp xúc với người thu thuế cũng như đồng nghiệp. Vì thế việc nâng cao chất lượng trang thiết bị, hoàn thiện các thiết bị in ấn, lưu trữ theo tiêu chuẩn của Ngành Thuế là vô cùng cần thiết. Muốn thực hiện được yêu cầu đó, cần phải có sự đề nghị từ cơ sở lên cấp trên về những thiếu sót của trang thiết bị, từ đó cấp trên sẽ có biện pháp phân bổ hợp lý nhằm tạo hiệu quả tốt nhất. Bên cạnh đó cũng cần phải có sự tiếp thu, sử dụng và khai thác triệt để những cơ sở vật chất đã có từ lâu cũng như mới được đưa vào sử dụng. Vì với sự phát triển không ngừng của khoa học và công nghệ, công tác lưu trữ và làm thủ tục của cán bộ thuế đã có được sự trợ giúp rất lớn từ hệ thống máy tính, máy văn phòng, nhưng nếu không biết sử dụng sẽ là một sự lãng phí không nhỏ. Và vì thế mỗi cán bộ cần phải được đào tạo để nắm vững quy trình sử dụng các trang thiết bị mới, những phần mềm hỗ trợ cho công việc mới. Từ đó sẽ tạo nên phong cách

làm việc chuyên nghiệp hơn.

***3.2.3. Tiếp tục duy trì những kết quả đạt được trong công tác nâng cao ý thức của cán bộ thuế trong vấn đề thái độ ứng xử, phục vụ nhân dân***

- Tiếp tục công tác tuyên truyền, đào tạo cán bộ thuế về tác phong, thái độ làm việc trong quá trình tiếp xúc với người nộp thuế, thực hiện nghiêm túc quy định của Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quy chế văn hóa công sở kèm theo Quyết định số 129/2007/QĐ-TTG. Trong đó có nêu lên, công sở là nơi cán bộ, công chức hàng ngày tiếp xúc và giải quyết những công việc liên quan đến người dân. Vì vậy từ nề nếp đến phong cách làm việc và thái độ tiếp cận của đội ngũ cán bộ, công chức để ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và hiệu lực quản lý nhà nước. Bên cạnh những yếu tố mang tính chuyên môn thì yếu tố văn hóa công sở giữ một vai trò rất quan trọng đến hiệu quả giải quyết công việc. Môi trường làm việc, thái độ phục vụ, cách thức giao tiếp công sở của đội ngũ cán bộ, công chức sẽ tạo nên bầu không khí bình đẳng, thể hiện mối quan hệ thân thiện giữa cơ quan hành chính với công dân, tạo nên nét đẹp văn hóa của một nền hành chính hiện đại.

- Đưa tác phong phục vụ người nộp thuế là tiêu chuẩn đầu tiên đánh giá về hiệu quả công việc của cán bộ ngành thuế, vì với vai trò của công tác này trong việc nâng cao nét đẹp văn hóa, nâng cao hình ảnh của các cơ quan nhà nước trong quản lý hành chính hiện nay, có thể thấy rằng sự hài lòng của người dân với mỗi cán bộ, với mỗi cơ quan sẽ khiến cho người dân có sự tin tưởng vào hệ thống chính trị,

tin tưởng và Đảng và Nhà nước, góp phần vào công tác ổn định trật tự xã hội tại mỗi địa phương.

#### ***3.2.4. Tăng cường công tác giáo dục đạo đức, nâng cao trình độ nhận thức, tiếp thu và sự phấn đấu rèn luyện của của nhân viên thuế***

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát nhằm tránh hiện tượng tha hóa về đạo đức, hiện tượng đưa và nhận hối lộ, tham nhũng trong đội ngũ cán bộ của chi cục.

- Mở thêm các khóa đào tạo về ý thức chính trị, về đạo đức và tư tưởng của người cán bộ chính quyền XHCN

- Tăng cường hỗ trợ cho các cán bộ chi cục có ý định học tập, nâng cao kiến thức chuyên môn, kiến thức chuyên ngành quản lý, kinh tế...

#### ***3.2.5 Một số giải pháp khác***

3.2.5.1 Xây dựng một mô hình văn hóa công sở tích cực, làm nền tảng cho sự phát triển bền vững của Chi cục

*Thứ nhất, văn hóa công sở phải hướng về con người.*

*Thứ hai, văn hóa công sở phải phù hợp với cả môi trường bên trong lẫn bên ngoài Chi cục.*

3.2.5.2 Chấn chỉnh lại thái độ và phong cách làm việc

- Chấn chỉnh lại thái độ phục vụ của nhân viên chi cục. Luôn nhắc nhở họ về triết lý tổ chức văn hoá công sở là niềm tự hào của nhân viên và niềm tin của cộng đồng.

- Cần có chế tài rõ ràng, cụ thể và nghiêm ngặt với những nhân viên phục vụ ý thức kém để mất lòng tin của khách hàng.

- Quản lý, giám sát việc thực hiện thời giờ làm việc, nghỉ ngơi chặt chẽ hơn. Nghiêm cấm tình trạng dùng điện thoại của chi cục vào việc riêng.

- Cần xây dựng tác phong nhanh chóng trong giải quyết công việc, không kéo dài gây chậm trễ trong quá trình thực hiện.

3.2.5.3 Nâng cao ý thức về văn hóa công sở cho các thành viên: Văn hóa công sở không phải là kết quả của riêng người lãnh đạo mà phải do tập thể người lao động tạo nên. Có thể có nhiều cách để thu hút mọi người lao động quan tâm đến văn hóa công sở như các lớp huấn luyện về văn hóa công sở với mọi thành viên mới của chi cục, lưu truyền tài liệu và thường xuyên trưng cầu ý kiến nhân viên có thể bằng phiếu khảo sát để có thể xây dựng và phát triển nền văn hoá công sở tại chi cục

3.2.5.4 Kết hợp truyền thống và hiện đại trong xây dựng văn hóa công sở: Xây dựng văn hóa công sở là một quá trình lâu dài, mỗi tổ chức có những cách thức riêng nhằm tạo nên một nền văn hóa với những nét đặc thù độc đáo. Tuy vậy, dù là nền văn hóa của tổ chức nào đi nữa thì cũng cần hai đặc điểm sau: Đậm đà bản sắc văn hóa dân tộc (để bảo đảm tính bền vững), có khả năng thích nghi và hội nhập với môi trường tổ chức khu vực và thế giới (đảm bảo tính linh hoạt).

3.2.5.5 Xây dựng, hoàn thiện quy chế ứng xử trong nội bộ Đơn vị

(i) Tăng cường hoàn thiện quản trị điều hành, cơ chế, quy chế

(ii) Thực hiện tốt quy chế dân lãnh đạo

3.2.5.6 Biên soạn hệ thống tài liệu chuẩn mực ứng xử thống nhất



trong nội bộ chi cục, bao gồm giá trị văn hóa cơ bản. Quy định về lễ lối làm việc, các chuẩn mực trong ứng xử, giao tiếp, phong cách làm việc, truyền đạt thông tin, nghi thức. Quy định thống nhất về Trụ sở làm việc, quây giao dịch, đồng phục, biển hiệu. Hướng dẫn về ý nghĩa biểu tượng, logo và thiết kế không gian văn hóa. Các quan hệ ứng xử trong nội bộ dưới dạng các câu ngắn gọn, cô đọng, dễ hiểu, dễ nhớ.

3.2.5.7 Phát huy vai trò của tổ chức Đảng, đoàn thể trong chỉ đạo, phối hợp với chính quyền tổ chức các phong trào thi đua, văn nghệ, thể thao, từ thiện xã hội. Có thể khẳng định, các tổ chức Đảng và đoàn thể có vai trò to lớn trong sự thành công. Quán triệt đường lối đổi mới của Đảng, Nhà nước vì mục tiêu dân giàu nước mạnh, xã hội công bằng, dân lành đạo, văn minh. Quá trình xây dựng và trưởng thành, ngoài việc hoàn thành tốt nhiệm vụ tổ chức phục vụ phát triển nền kinh tế của Việt Nam, với phương châm cùng xã hội chăm lo cộng đồng, cần tiếp tục phối hợp chặt chẽ giữa chuyên môn, Cấp ủy, Công đoàn, động viên cán bộ, viên chức hoàn thành tốt mục tiêu tổ chức của toàn ngành và tích cực hưởng ứng tham gia tài trợ cho các hoạt động xã hội- từ thiện, văn hóa- thể thao.

### **3.4. Kết luận chương 3**

Như vậy trên cơ sở lý luận của chương 1, những đánh giá về thực trạng từ chương 2 để đề xuất một số giải pháp phát triển văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông.

## KẾT LUẬN

Với kết cấu gồm 3 chương, luận văn đã đề cập tới một số nội dung chung nhất về văn hóa công sở, thực trạng văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông, thông qua đó đề xuất một số giải pháp tiếp tục duy trì và phát triển văn hóa công sở. Với mục tiêu đã đề ra ban đầu, luận văn đã giải quyết được một số vấn đề sau:

- Hệ thống được một số vấn đề về văn hóa công sở, cấu trúc của văn hóa công sở. Đồng thời nêu bật những lợi ích của việc xây dựng văn hóa công sở và quy trình xây dựng văn hóa công sở.

- Đánh giá được thực trạng văn hóa công sở tại Chi cục thuế Quận Hà Đông thành phố Hà Nội, từ đó áp dụng cơ sở lý luận và thực tiễn đề xuất một số giải pháp nhằm tiếp tục duy trì và phát triển văn hóa công sở tại chi cục.

Quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tác giả đã cố gắng vận dụng tối đa những kiến thức mới được truyền đạt từ các nhà khoa học trong và ngoài Học viện Công nghệ bưu chính viễn thông. Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo, đặc biệt thầy giáo, PGS.TS Nguyễn Hồng Thái đã tận tình giúp đỡ để hoàn thành công trình nghiên cứu khoa học đầu tiên của mình.

Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn tốt nghiệp cao học, cùng khả năng kiến thức còn hạn chế, chắc chắn bản luận văn này không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn và có tính khả thi cao khi áp dụng thực tế tại chi cục thuế Quận Hà Đông.