

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2008

PHẠM CHIẾN THẮNG

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Hải Phòng - 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

PHẠM CHIẾN THẮNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG QUẢNG YÊN,
THỊ XÃ QUẢNG YÊN, TỈNH QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn là trung thực, khách quan và chưa từng dùng bảo vệ để lấy bất kỳ học vị nào.

Tôi cũng xin cam kết chắc chắn rằng, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn đã được cảm ơn, các thông tin trích dẫn trong luận văn đều được chỉ rõ nguồn gốc, bản luận văn này là nỗ lực, kết quả làm việc của cá nhân tôi.

Hải Phòng, ngày 10 tháng 01 năm 2018

Tác giả luận văn

Phạm Chiến Thắng

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban Giám hiệu Trường đại học Dân Lập Hải Phòng, cảm ơn các thầy, cô giáo đã truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu. Tôi xin chân thành cảm ơn tiến sỹ Nguyễn Thị Hoàng Đan - người đã dành nhiều thời gian, tạo điều kiện thuận lợi, hướng dẫn về phương pháp khoa học và cách thức thực hiện các nội dung của đề tài này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các Lãnh đạo và cán bộ UBND phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên đã cung cấp thông tin, và nhiệt tình giúp đỡ cho quá trình nghiên cứu và hoàn thiện đề tài.

Trong quá trình nghiên cứu, mặc dù đã cố gắng để hoàn thành luận văn, tham khảo nhiều tài liệu, trao đổi và tiếp thu nhiều ý kiến của thầy, cô và bạn bè đồng môn. Song do điều kiện, thời gian và khả năng còn hạn chế nên khó tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tôi mong nhận được sự quan tâm, đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo và các bạn để luận văn được hoàn thiện hơn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình, đồng nghiệp những người luôn đồng hành và sát cánh bên tôi, động viên tôi cả về tinh thần và vật chất để cho tôi có nghị lực vượt qua mọi khó khăn để hoàn thành nhiệm vụ công tác, hoàn thành khóa học cũng như hoàn thành luận văn này./.

Hải Phòng, ngày 10 tháng 10 năm 2018

Tác giả luận văn

Phạm Chiến Thắng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	1
LỜI CẢM ƠN	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP XÃ PHƯỜNG.....	5
1.1. Cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu	5
1.1.1. Một số khái niệm.....	5
1.1.2. Vai trò, đặc điểm của cán bộ, công chức cấp phường	7
1.2. Các tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường..	9
1.2.1. Quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường.....	9
1.2.2. Nâng cao Chất lượng nguồn nhân lực cán bộ công chức phường	10
1.2.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng của đội ngũ CBCC cấp phường.....	13
1.2.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường.....	21
1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ công chức phường.....	28
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG QUẢNG YÊN, THỊ XÃ QUẢNG YÊN, TỈNH QUẢNG NINH.....	32
2.1. Khái quát chung về phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên	32
2.1.1. Điều kiện về tự nhiên	32
2.1.2. Đặc điểm về kinh tế xã hội.....	33
2.1.3. Tổ chức bộ máy cấp phường của Quảng Yên.....	36
2.2. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực cán bộ công chức phường Quảng Yên	38
2.2.1. Những kết quả đạt được	38

2.2.2. Những tồn tại, hạn chế	40
2.2.3. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế	42
Tiểu kết chương 2.....	45
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CBCC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG QUẢNG YÊN	46
3.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng CBCC và những yêu cầu đặt ra đối với chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn phường Quảng Yên.....	46
3.1.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức phường Quảng Yên	46
3.1.2. Yêu cầu, định hướng của phường Quảng Yên về nâng cao chất lượng CBCC phường đến năm 2020	47
3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường Quảng Yên	48
3.2.1. Quan tâm chăm sóc, nâng cao sức khỏe cbcc	48
3.2.2. Tăng cường công tác giáo dục phẩm chất chính trị, đạo đức cho CBCC phường.....	48
3.2.3. Quan tâm đến công tác tạo nguồn và tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng công chức phường	50
3.2.4. Bố trí, sử dụng cán bộ, công chức phường hợp lý và thực hiện tốt công tác phân công công việc cho CBCC phường	52
3.2.5. Xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ, chuẩn hóa đội ngũ CBCC phường....	54
3.2.6. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường.....	56
3.2.7. Đổi mới công tác đánh giá CBCC phường	57
3.2.8. Đổi mới chính sách tiền lương, chế độ phúc lợi và đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC phường	58

3.2.9. Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, giám sát đối với việc thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường	60
3.2.10. Đổi mới nâng cao chất lượng hoạt động của hđnd- ubnd phường	62
Tiểu kết chương 3.....	63
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	64
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	67

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải thích
CBCC	Cán bộ công chức
CNH-HĐH	Công nghiệp hoá - Hiện đại hoá
HĐND	Hội đồng nhân dân
UBND	Ủy ban nhân dân
QTNNL	Quản trị nguồn nhân lực

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết và lý do chọn đề tài

Ủy ban nhân dân, Hội đồng nhân dân xã phường (còn được gọi là chính quyền xã, phường) là nơi thực hiện các quan điểm, chủ trương, đường lối chính sách lãnh đạo của Đảng, nơi thực thi pháp luật của nhà nước, là cầu nối trực tiếp giữa hệ thống chính quyền cấp trên với nhân dân. Nguồn nhân lực của chính quyền cấp xã phường, hay chính là đội ngũ cán bộ, công chức xã, phường là lực lượng nòng cốt trong việc tổ chức, vận động nhân dân thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Đồng thời, cán bộ công chức xã, phường là người đi sâu, đi sát nắm bắt các tâm tư, tiếp nhận các ý kiến, vận dụng các chế độ chính sách nhằm giải quyết các khía cạnh liên quan đến đời sống kinh tế, văn hóa xã hội trên cơ sở đề cao quyền lợi của nhân dân. Chính vì vậy, công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ mọi mặt cho CBCC cấp xã, phường phải được quan tâm và theo kịp tiến trình đổi mới của xã hội, của đất nước và của địa phương đơn vị.

Phường Quảng Yên được thành lập từ năm 2011 trên cơ sở tiếp nhận toàn bộ diện tích, dân số và cơ cấu nhân sự cũ của thị trấn Quảng Yên¹ một đơn vị hành chính được thành lập từ năm 1954. Từ khi thành lập đến nay, chính quyền và nhân dân Quảng Yên đã trải qua 63 năm vượt qua nhiều khó khăn và thách thức. Là đô thị loại 4, là đơn vị trung tâm của thị xã Quảng Yên, tuy nhiên nguồn nhân lực CBCC phường hiện nay ở độ tuổi còn trẻ, tuổi bình quân dưới 40, đội ngũ này còn thiếu bề dày kinh nghiệm nên yêu cầu đặt ra cần phải xây dựng đội ngũ CBCC phường Quảng Yên ngày càng phát triển về trình độ, năng lực, đủ phẩm chất đạo đức để xây dựng phường ngày một phát triển.

¹Địa phương giành chính quyền cách mạng đầu tiên của miền Bắc.

Xuất phát từ thực tế đó, tác giả lựa chọn đề tài: “**Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức trên địa bàn phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh**” làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục đích, phạm vi nghiên cứu của đề tài luận văn

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu lý luận và đánh giá thực trạng nguồn nhân lực cán bộ, công chức đang công tác tại cơ quan phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức xã phường.

2.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: đề tài nghiên cứu tại phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh

- Về thời gian: Phân tích thực trạng nguồn nhân lực cấp phường giai đoạn 2012-2016. Đề xuất giải pháp đến năm 2020.

- Về nội dung: Một số nội dung về công tác phát triển nguồn nhân lực hành chính cấp phường.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là CBCC cấp xã phường (gọi chung là công chức xã phường) đang công tác tại cơ quan phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp luận chung

Phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng, tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm của Đảng cộng sản Việt Nam về xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức.

4.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

Phương pháp thống kê phân tích: phương pháp này được sử dụng trong việc thu thập số liệu của các chỉ tiêu đánh giá cán bộ công chức cấp phường bao gồm cơ cấu tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn, số năm kinh nghiệm, báo cáo tổng kết các năm. Từ đó, phân tích ưu và nhược điểm của đội ngũ cán bộ công chức phường Quảng Yên.

Phương pháp điều tra xã hội học: nghiên cứu sử dụng phiếu điều tra để điều tra và phỏng vấn cán bộ công chức và các đối tượng liên quan.

Tổng số phiếu điều tra: 70 phiếu. Trong đó: cán bộ, công chức phường Quảng Yên: 20 phiếu, công dân và tổ chức trên địa bàn phường Quảng Yên: 50 phiếu (phụ lục 1,2,3,4,5).

Phương pháp so sánh: sử dụng để so sánh số liệu các chỉ tiêu đánh giá cán bộ công chức phường Quảng Yên qua các năm để thấy những thay đổi trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ công chức phường Quảng Yên.

5. Những đề xuất hoặc các giải pháp của luận văn

Luận văn làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác quản lý nguồn nhân lực CBCC trong tổ chức chính quyền cấp phường. Phân tích thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực CBCC trên địa bàn phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh. Từ đó, đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường Quảng Yên.

6. Kết cấu của luận văn

7. Tổng quan nghiên cứu liên quan đến đề tài

Có nhiều công trình khoa học, luận văn nghiên cứu về bộ máy chính quyền cấp xã, phường trong đó có đề cập vấn đề nâng cao chất lượng cán bộ công chức. Có thể kể đến các công trình như sau:

- Nghiên cứu “Luận cứ khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước” của tác giả Nguyễn Phú Trọng, Trần Xuân Sầm (2001). Nghiên cứu đã chỉ ra rằng việc

xác định tiêu chuẩn cán bộ công chức phải xuất phát từ thực tiễn tình hình kinh tế xã hội Việt Nam và thế giới.

- Luận án “Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương” của tác giả Nguyễn Kim Diện (2012) đã phân tích đánh giá chất lượng công chức trong mối quan hệ so sánh với yêu cầu công việc của công chức tỉnh Hải Dương.

- Bài viết “Xây dựng đội ngũ công chức của huyện Đại Lộc, tỉnh Quảng Nam” của tác giả Trần Đình Thảo (2014), bài đăng trên tạp chí “Phát triển kinh tế xã hội Đà Nẵng”. Tác giả đã đi sâu phân tích thực trạng đội ngũ cán bộ công chức huyện Đại Lộc và đề xuất giải pháp trong tuyển dụng, quy hoạch, công tác bố trí sử dụng, đề bạt, bổ nhiệm, thực trạng tình hình đào tạo, bồi dưỡng công chức.

- Luận văn “Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ chính quyền cấp xã huyện Thanh Thủy, tỉnh Phú Thọ” của tác giả Đỗ Quốc Trọng (2012). Luận văn đã đề xuất được các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ cấp xã ở Huyện Thanh Thủy, tỉnh Phú Thọ trong quy hoạch, đào tạo, luân chuyển, kiểm tra, giám sát, chính sách đãi ngộ và nâng cao năng lực phải gắn với đổi mới hoạt động của chính quyền.

- Luận văn “Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã của huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng” của tác giả Trần Thị Quỳnh (2015). Luận văn đã hệ thống hoá các tiêu chí đánh giá và đưa ra các giải pháp về thể lực, tâm lực, trí lực để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng.

- Luận văn “Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường trên địa bàn quận Hải An thành phố Hải Phòng” của tác giả Giang Thị Thu Hằng (2017). Luận văn đã đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng trong việc sử dụng, quy hoạch, đào tạo, phát triển và quản lý nguồn nhân lực góp phần đẩy mạnh cải cách nền hành chính Nhà nước.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CẤP XÃ PHƯỜNG

1.1. Cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu

1.1.1. Một số khái niệm

- Nguồn nhân lực:

Nguồn nhân lực là tổng thể những tiềm năng của con người cơ bản nhất là tiềm năng về lao động, bao gồm thể lực, trí lực, nhân cách của người lao động ứng với cơ cấu nhất định do nền kinh tế - xã hội đòi hỏi [6].

- Quản trị nguồn nhân lực:

QTNNL được hiểu là “hệ thống các chính sách hoạt động chức năng về thu hút, đào tạo, phát triển và duy trì con người của một tổ chức nhằm đạt kết quả tối ưu cho cả tổ chức lẫn nhân viên” [20].

- Cán bộ, cán bộ cấp phường

+ Cán bộ: Căn cứ theo khoản 1, Điều 4, Luật cán bộ công chức 2008.

Cán bộ là công dân Việt Nam, được bầu cử, phê chuẩn, bổ nhiệm giữ chức vụ, chức danh theo nhiệm kỳ trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là cấp tỉnh), ở huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là cấp huyện), trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước.[31]

+ Cán bộ cấp phường: Căn cứ theo khoản 3, Điều 4, Luật cán bộ công chức 2008.

Cán bộ xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) là công dân Việt Nam, được bầu cử giữ chức vụ theo nhiệm kỳ trong Thường trực Hội đồng nhân

dân, Ủy ban nhân dân, Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, người đứng đầu tổ chức chính trị - xã hội. [31]

Như vậy, cán bộ cấp xã, phường có các chức vụ: Bí thư, phó bí thư Đảng ủy cấp xã, phường, Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp xã, phường, Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, phường, Chủ tịch ủy ban mặt trận Tổ quốc cấp xã, phường, Bí thư Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh cấp xã, phường, Chủ tịch hội liên hiệp phụ nữ Việt Nam cấp xã, phường, Chủ tịch hội nông dân Việt Nam cấp xã, phường, Chủ tịch hội cựu chiến binh cấp xã, phường.

- Công chức, công chức cấp phường.

+ Công chức: Căn cứ theo khoản 2, Điều 4 Luật cán bộ công chức 2008:[31]

Công chức là công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện; trong cơ quan, đơn vị thuộc Quân đội nhân dân mà không phải là sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, công nhân quốc phòng; trong cơ quan, đơn vị thuộc Công an nhân dân mà không phải là sĩ quan, hạ sĩ quan chuyên nghiệp và trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội (sau đây gọi chung là đơn vị sự nghiệp công lập), trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước; đối với công chức trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập thì lương được bảo đảm từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật”.

+ Công chức cấp xã, phường: Căn cứ theo khoản 3, Điều 4 Luật cán bộ công chức 2008:[31]

Công chức cấp xã, phường là công dân Việt Nam được tuyển dụng giữ một chức danh chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

1.1.2. Vai trò, đặc điểm của cán bộ, công chức cấp phường

1.1.2.1. Vai trò của cán bộ, công chức

Chính quyền cấp cơ sở có một vị trí hết sức quan trọng trong hệ thống chính quyền, là cầu nối trực tiếp của hệ thống chính quyền nhà nước với nhân dân. Đội ngũ CBCC cấp phường là những người sát dân và gần dân nhất. Do đó, mọi chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước có đi vào cuộc sống, trở thành hiện thực sinh động hay không đều phải thông qua đội ngũ CBCC cấp phường. Phẩm chất, năng lực hiệu quả công tác của đội ngũ CBCC cấp phường quyết định hiệu lực, hiệu quả của bộ máy chính quyền cấp phường nói riêng và hệ thống chính trị nói chung.

Đội ngũ CBCC cấp phường có vị trí, vai trò quyết định trong việc xây dựng và hoàn thiện bộ máy chính quyền cơ sở. Cơ sở xã, phường mạnh hay yếu phần quan trọng là phụ thuộc vào chất lượng đội ngũ cán bộ xã, phường.

CBCC cấp phường là cầu nối giữa Đảng, Nhà nước với quần chúng nhân dân, thực hiện hoạt động quản lý nhà nước trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh trật tự, an toàn xã hội ở địa phương theo thẩm quyền được phân cấp, đảm bảo cho các chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, được triển khai và thực hiện trong cuộc sống. Nếu không có đội ngũ CBCC cơ sở vững mạnh thì dù đường lối, chủ trương chính trị có đúng đắn cũng khó biến thành hiện thực. CBCC cấp phường vừa trực tiếp đem các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước giải thích cho nhân dân hiểu rõ và thi hành, vừa phản ánh nguyện vọng của quần chúng nhân dân với Đảng và Nhà nước để có những điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn.

CBCC cấp phường đóng vai trò quan trọng trong công tác quản lý và tổ chức công việc của chính quyền cơ sở. Nhiệm vụ của CBCC là thực thi công vụ theo pháp luật và bảo toàn tính thống nhất của quyền lực nhà nước ở cơ sở thông qua việc giải quyết các công việc hàng ngày. Họ còn có vai trò trực tiếp trong việc bảo đảm kỷ cương phép nước tại cơ sở, đồng thời bảo vệ các quyền tự do dân chủ, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

CBCC cấp phường là nhân tố để đoàn kết, tập hợp mọi tiềm năng, nguồn lực của địa phương, động viên mọi tầng lớp nhân dân ra sức thi đua hoàn thành thắng lợi các mục tiêu kinh tế, xã hội và thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị cơ sở.

Chính vì vậy, việc xây dựng đội ngũ CBCC cấp phường vững vàng về chính trị, tư tưởng, có phẩm chất đạo đức, trong sạch về lối sống, có kiến thức, trí tuệ và có năng lực để hoàn thành các nhiệm vụ được giao là mối quan tâm hàng đầu của Đảng và Nhà nước.

1.1.2.2. Đặc điểm của cán bộ, công chức phường

CBCC cấp phường được tuyển dụng hoặc bổ nhiệm giữ chức danh, chức vụ ở cấp cơ sở của Nhà nước, trực tiếp tham gia vào bộ máy công quyền của nền hành chính quốc gia, với tư cách là một công dân, một công chức hành chính.

Dựa vào Nghị định 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 của Chính phủ về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn và Nghị định 92/2009/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với CBCC ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã quy định số lượng CBCC như sau: Cấp xã loại 1 không quá 25 người, cấp xã loại 2 không quá 23 người, cấp xã loại 3 không quá 21 người, bao gồm cả cán bộ, công chức được luân chuyển, điều động, biệt phái về cấp phường. [8],[9]

CBCC là nhân tố chủ yếu, hàng đầu đóng góp vào sự tồn tại, phát triển của cơ quan hành chính nhà nước. Họ là những người có vị thế trong xã hội, nhưng chịu sự ràng buộc theo những nguyên tắc nhất định do tổ chức đặt ra.

CBCC mang tính Đảng, tính giai cấp, CBCC là những người hưởng lương từ ngân sách Nhà nước, là những người thực thi công vụ. Đội ngũ CBCC mang tính ổn định, ít biến động và được bảo hộ bằng biên chế Nhà nước.

CBCC cấp phường là người địa phương, sinh sống tại địa phương, có quan hệ dòng tộc và gắn bó với người dân địa phương. Vì thế, xét ở khía cạnh nào đó, CBCC cấp phường chịu sự chi phối, ảnh hưởng bởi những phong tục tập quán làng quê, nét văn hoá đặc thù, bản sắc riêng của địa phương, dòng họ.

CBCC cấp xã, phường đông tuy nhiên chất lượng lại yếu, độ tuổi tương đối cao. Hơn nữa, năng lực quản lý và trình độ chuyên môn của đội ngũ chủ chốt chính quyền cơ sở chưa đồng đều, mặt bằng chung còn thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu quản lý nhà nước ở chính quyền cơ sở. Đây là một trong những nguyên nhân chính dẫn đến hiệu quả giải quyết công việc của đội ngũ CBCC cấp xã, phường chưa cao.

1.2. Các tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường

1.2.1. Quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường

Khi đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, trước hết phải nghiên cứu về quy mô và cơ cấu. Quy mô và cơ cấu trong một tổ chức là tỷ lệ lao động của bộ phận nguồn nhân lực của tổ chức phụ thuộc vào khối lượng công việc quản lý trong tổ chức. Đây là nội dung quan trọng để đánh giá chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức. Đội ngũ cán bộ có trình độ cao nhưng không đảm bảo quy mô và cơ cấu thì hiệu quả công việc cũng không đạt được.

Để đánh giá về quy mô, cơ cấu tổ chức phải dựa trên tiêu chí đủ về số lượng và hợp lý về cơ cấu, cụ thể:

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành, nghề, địa bàn công tác
- Số lượng nguồn nhân lực
- Cơ cấu tuổi nhân lực
- Chất lượng nguồn nhân lực
- Cơ cấu cấp bậc nguồn nhân lực.

1.2.2. Nâng cao Chất lượng nguồn nhân lực cán bộ công chức phường

1.2.2.1 Chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức

- Khái niệm chất lượng

Chất lượng là một phạm trù trừu tượng, nó mang tính định tính, khó có thể cân đo, đong, đếm được.

Theo từ điển Tiếng Việt thì chất lượng được hiểu là “Cái tạo nên phẩm chất, giá trị của mỗi con người, sự vật, sự việc”.

Theo quan điểm triết học, chất lượng là biểu hiện những thuộc tính bản chất của sự vật, chỉ rõ nó là cái gì, tính ổn định tương đối của sự vật để phân biệt nó với sự vật khác. Chất lượng là đặc tính khách quan của sự vật, biểu hiện ra bên ngoài qua các thuộc tính. Nó là cái liên kết các thuộc tính của sự vật lại làm một, gắn bó với sự vật như một tổng thể, bao quát toàn bộ sự vật và không tách khỏi sự vật

- Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng của đội ngũ công chức được hiểu là khả năng của công chức trong giải quyết các vấn đề thuộc tất cả các lĩnh vực, để các tổ chức, cá nhân được thỏa mãn, hài lòng về cung ứng các dịch vụ hành chính.

Đánh giá chất lượng đội ngũ CBCC, phải đánh giá chất lượng của từng CBCC, mỗi CBCC là một bộ phận, một phần của hệ thống đội ngũ CBCC. Để đánh giá chất lượng đội ngũ CBCC cần dựa trên nhiều tiêu chí,

những quy định, tiêu chuẩn cụ thể, các yêu cầu về năng lực, trình độ, phẩm chất đạo đức và khả năng thực hiện các nhiệm vụ được giao đạt hiệu quả.

Trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu và rộng, CBCC cũng cần có những sự đổi mới để đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, công việc. Điều này đòi hỏi người cán bộ, công chức ngoài trình độ, phẩm chất theo tiêu chuẩn công chức thì cần phải gương mẫu, tinh thần kỷ luật cao, chấp hành nghiêm chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước và tiên phong trong công tác lý luận và thực tiễn, tư duy khoa học, gắn bó với tập thể, dám nghĩ, dám làm, có kinh nghiệm, kỹ năng thực tiễn một cách nhạy bén, linh hoạt, kết hợp giữa tri thức và thực tiễn công việc.

Chất lượng CBCC mang tính tổng hợp đánh giá sức khỏe, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực và khả năng thích ứng của đội ngũ CBCC với yêu cầu công việc đặt ra nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu của tổ chức..

Ngoài các yếu tố đã nêu trên, chất lượng đội ngũ còn phụ thuộc vào cơ cấu đội ngũ CBCC giữa nam và nữ, cơ cấu giữa các độ tuổi, thành phần của đội ngũ. Mỗi công chức không tồn tại một cách biệt lập mà phải đặt trong một chỉnh thể thống nhất của cả đội ngũ công chức.

Như vậy, chất lượng đội ngũ CBCC phường, xã là hệ thống những phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, trình độ, năng lực, kỹ năng công tác, chất lượng, khả năng hoàn thành nhiệm vụ được phân công của mỗi công chức và cơ cấu hợp lý về độ tuổi, về ngạch, bậc và số lượng đội ngũ công chức.

1.2.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường

Để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của UBND cấp phường, vấn đề quan trọng, cần thiết là phải nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC phường trên tất cả các khía cạnh về phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn, năng lực công tác, khả năng hoàn thành nhiệm vụ, sự tin nhiệm

của nhân dân, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý các tình huống phát sinh của người CBCC đối với công việc được giao.

Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường chính là việc hoàn thiện những điểm còn thiếu sót, chưa hợp lý trong số lượng, cơ cấu lao động của đội ngũ cán bộ, công chức phường, cải thiện những mặt còn yếu kém trong năng lực, phẩm chất của đội ngũ CBCC đảm bảo quy mô, tỷ trọng CBCC vừa đủ, tận dụng tối đa năng suất lao động, và trình độ của CBCC đáp ứng tốt yêu cầu của từng vị trí, đồng thời cải thiện môi trường làm việc, để họ có thể phục vụ hết mình vì công việc.

Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC là yếu tố vô cùng quan trọng trong việc hoàn thiện bản thân mỗi người CBCC. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường làm tăng ý thức, trách nhiệm lao động, qua đó góp phần tăng năng suất lao động xã hội. Thêm vào đó, việc nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC phường giữ vai trò thiết yếu trong tiến trình phát triển kinh tế xã hội ở địa phương. Mỗi địa phương cần quan tâm đến việc phát huy tối đa năng lực của CBCC thông qua các chính sách đào tạo, đào tạo lại, chăm sóc sức khỏe CBCC cả về vật chất, tinh thần, đãi ngộ nhân tài và rèn luyện tác phong công nghiệp.

Để nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường cần giải quyết tốt mối quan hệ giữa chất lượng và số lượng công chức. Trong thực tế, chúng ta cần chống lại hai khuynh hướng: khuynh hướng thứ nhất là chạy theo số lượng ít chú trọng đến chất lượng dẫn đến cán bộ nhiều về số lượng nhưng làm việc không có hiệu quả và khuynh hướng thứ hai cầu toàn về chất lượng nhưng không quan tâm đến số lượng, dẫn đến tuổi đời bình quân của CBCC cao, thiếu tính kế thừa.

1.2.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng của đội ngũ CBCC cấp phường

1.2.3.1 Tiêu chí về thể lực

Thể lực được hiểu là trạng thái sức khỏe của con người, sức khỏe tốt đem lại năng suất lao động cao hơn. Sức khỏe của cán bộ, công chức đảm bảo sẽ giúp cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ liên tục được giao.

1.2.3.2 Tiêu chí về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống

Phẩm chất chính trị, đạo đức rất quan trọng đối với CBCC là cái “gốc” của người cán bộ. Người CBCC muốn có uy tín của mình trước nhân dân thì người đó phải có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.

- Về phẩm chất chính trị

Phẩm chất chính trị là yếu tố đầu tiên, là điều kiện của mỗi người CBCC. Để trở thành người CBCC có năng lực thì trước hết phải có phẩm chất chính trị. Phẩm chất chính trị của đội ngũ CBCC xã, phường, thị trấn được biểu hiện là sự tin tưởng tuyệt đối đối với lý tưởng cách mạng, kiên định với mục tiêu độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội. Đồng thời kiên quyết đấu tranh bảo vệ quan điểm của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước đề ra các biện pháp để chủ trương, chính sách đó đi vào thực tiễn cuộc sống.

Phẩm chất chính trị của người CBCC phường còn được biểu hiện thông qua tinh thần trách nhiệm trong công việc và đời sống nhân dân tại địa phương, có tinh thần độc lập, sáng tạo, có ý chí cầu tiến, ham học hỏi.

- Về phẩm chất đạo đức.

Phẩm chất đạo đức tốt là điều kiện tiên quyết để người CBCC tạo được uy tín của mình trước nhân dân. CBCC phải luôn luôn gương mẫu, có lối sống lành mạnh, thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công, vô tư. Trong công việc phải tôn trọng nhân dân, không quan liêu cửa quyền, gây phiền hà cho dân. Hơn nữa, CBCC cần phải có tác phong làm việc khoa học, công nghiệp, tinh thần hợp tác, nói đi đôi với làm, lắng nghe, tiếp thu ý kiến của đồng

nghiệp, nhân dân. Yêu cầu về phẩm chất, đạo đức, lối sống của đội ngũ CBCC nói chung và CBCC cấp phường nói riêng đòi hỏi phải cao hơn so với người khác vì CBCC là công bộc của nhân dân.

1.2.3.3. Tiêu chí trình độ, kỹ năng công tác

*** Trình độ.**

Trình độ của mỗi CBCC thường được đánh giá qua các yếu tố: trình độ văn hoá, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị và trình độ quản lý nhà nước, trình độ ngoại ngữ và tin học.

+ Trình độ văn hóa là nền tảng cho nhận thức, tiếp thu đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước.

+ Trình độ chuyên môn nghiệp vụ được hiểu là những kiến thức, chuyên môn được đào tạo ở các lĩnh vực khác nhau, có thể được đào tạo về ngành đó trước khi đảm nhận công việc. Đó là các kiến thức nhà trường trang bị cho người học theo chuyên ngành nhất định thể hiện qua bằng cấp ở các bậc học Trung cấp, Cao đẳng, Đại học và trên Đại học. Trình độ chuyên môn giữ vai trò quan trọng nhất, quyết định hiệu quả trong công việc.

+ Trình độ lý luận chính trị là những kiến thức về chế độ xã hội, về bản chất của Nhà nước, đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. CBCC có trình độ lý luận chính trị thì hoạt động mới đúng định hướng, tổ chức tuyên truyền và thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật vào trong quần chúng mới đạt hiệu quả cao.

+ Trình độ quản lý nhà nước: Quản lý Nhà nước là tác động mang tính tổ chức lên các quan hệ xã hội. Hoạt động quản lý vừa mang tính khoa học vừa mang tính nghệ thuật. Để thực hiện được các hoạt động này đòi hỏi CBCC cấp phường được đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức cơ bản về quản lý Nhà nước.

+ Trình độ ngoại ngữ và tin học là cách công chức có thể thu thập, quản lý thông tin một cách có hiệu quả, và đây là yếu tố cần thiết trong quá trình hội nhập cũng như hiện đại hoá nền kinh tế.

- Hiện nay, tiêu chuẩn về trình độ của cán bộ được áp dụng theo Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ: Tốt nghiệp THPT, có trình độ trung cấp chính trị trở lên, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ trung cấp trở lên đã qua bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý hành chính nhà nước. [2]

Tiêu chuẩn của công chức phường được quy định tại Nghị định 112/2011/NĐ-CP, Thông tư số 06/2012/TT- BNV. Những tiêu chuẩn của công chức phường bao gồm: [5]

+ Trình độ văn hóa: Tốt nghiệp trung học phổ thông;

+ Trình độ chuyên môn: Tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp trở lên của ngành đào tạo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của chức danh công chức được đảm nhiệm;

+ Trình độ lý luận chính trị: Sau khi được tuyển dụng phải hoàn thành lớp đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị theo chương trình đối với chức danh công chức phường hiện đảm nhiệm.

+ Trình độ quản lý nhà nước: Sau khi được tuyển dụng phải hoàn thành lớp đào tạo, bồi dưỡng quản lý hành chính nhà nước theo chương trình đối với chức danh công chức phường hiện đảm nhiệm;

+ Trình độ tin học: Có chứng chỉ tin học văn phòng trình độ A trở lên;

*** *Kỹ năng***

Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được trong lĩnh vực nào đó vào thực tế công việc như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tham mưu, kỹ năng soạn thảo... Đây là sản phẩm của quá trình tư duy kết hợp với

tích lũy kinh nghiệm. Kỹ năng là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng công chức trong thực thi nhiệm vụ.

Kỹ năng của cán bộ công chức phường gồm có các kỹ năng sau :

- *Kỹ năng giao tiếp.*

Kỹ năng giao tiếp là kỹ năng nhận biết và sử dụng các phương tiện giao tiếp một cách thành thạo, phù hợp với tình huống quan hệ giao tiếp trong lĩnh vực hành chính - công vụ bao gồm hoạt động giao tiếp với cấp trên, đồng nghiệp và người dân nhằm đạt được hiệu quả trong hoạt động công vụ.

- *Kỹ năng dân vận.*

Kỹ năng dân vận được hiểu là kỹ năng tổ chức vận động nhân dân ở địa phương thực hiện một cách có hiệu quả những chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. CBCC cấp phường có quan hệ trực tiếp, gần bó mật thiết với nhân dân, là người trực tiếp đưa đường lối, chủ trương của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước đến với nhân dân, tuyên truyền, phổ biến và vận động người dân thực hiện theo những đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước đã đề ra. Do đó đòi hỏi CBCC phường phải có kỹ năng dân vận để thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ của mình.

- *Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.*

Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin là kỹ năng trong việc tiếp nhận thông tin, sắp xếp, phân tích các dữ liệu theo từng yêu cầu, tiêu chí một cách khoa học, chính xác và khách quan làm cơ sở để tham mưu cho lãnh đạo đưa ra các quyết định quản lý đúng đắn, hiệu quả nhất.

- *Kỹ năng xử lý tình huống.*

Kỹ năng xử lý tình huống là kỹ năng trong việc giải quyết các tình huống gặp phải trong quá trình thực thi công vụ đảm bảo hợp lý và hợp tình. Trong khi thực thi công vụ và giải quyết các công việc cho người dân, CBCC

phải có kỹ năng xử lý tình huống thì mới có thể giải quyết được công việc, đặc biệt là những tình huống mang tính phức tạp.

- *Kỹ năng phối hợp trong công tác.*

Kỹ năng phối hợp trong công tác là kỹ năng phối hợp cùng đồng nghiệp hành động hoặc hỗ trợ nhau để thực hiện nhiệm vụ.

- *Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc.*

Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc là kỹ năng sắp xếp, triển khai tiến hành công việc trong thực tế.

- *Kỹ năng soạn thảo văn bản.*

Kỹ năng soạn thảo văn bản là kỹ năng để hoàn thiện văn bản được giao theo đúng trình tự, tên gọi và thể thức theo quy định pháp luật.

- *Kỹ năng tham mưu.*

Kỹ năng tham mưu là kỹ năng tham gia đề xuất với lãnh đạo, cấp trên trong việc ban hành, tổ chức thực hiện các quyết định quản lý hành chính nhà nước đảm bảo tính hợp pháp và tính hợp lý.

- *Kỹ năng xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch cá nhân.*

Kỹ năng xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch cá nhân là kỹ năng trong việc xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch trong công việc một cách khoa học, hợp lý để thực hiện hiệu quả nhiệm vụ được giao.

1.2.3.4 Tiêu chí về uy tín trong công tác

Uy tín là thước đo thể hiện sự tín nhiệm và mến phục của mọi người. Uy tín phản ánh phẩm chất và năng lực của cá nhân do đó nó do phẩm chất và năng lực quyết định. Muốn có uy tín thì CBCC phải có chuyên môn giỏi, có phẩm chất chính trị đạo đức, lối sống lành mạnh, khiêm tốn, quan hệ hòa nhã với mọi người. Người CBCC có uy tín thì người dưới quyền sẽ luôn phục tùng với niềm tin mãnh liệt.

Như vậy, uy tín chính là kết quả tổng hợp của nhiều yếu tố thuộc về sự nỗ lực của cá nhân trên cả hai khía cạnh là phẩm chất và năng lực, trong đó quan trọng là các yếu tố sau đây:

- Có học thức cao, năng lực lãnh đạo và quản lý giỏi, có tầm hiểu biết sâu rộng, bao gồm cả nhãn quan chính trị, trình độ nhận thức và vốn sống, sự đổi mới và khả năng thích nghi, khát vọng và hoài bão.

- Có tinh thần trách nhiệm, năng lực tổ chức, hoàn thành xuất sắc chức vụ mà mình đảm nhận. Nắm vững kỹ năng lãnh đạo, ứng xử có văn hóa, có quan hệ đúng đắn, biết tự kiểm soát, tự kiềm chế.

- Uy tín là sự phân đấu nỗ lực của bản thân CBCC, phải xây dựng được uy tín tuyệt đối trong cơ quan, đơn vị bằng tài năng, nghị lực, đức độ của mình. Uy tín không phải bao giờ cũng tỉ lệ thuận với chức vụ. Chức vụ chỉ là điều kiện khách quan để nâng cao uy tín, còn uy tín thì quyết định sự tồn tại của chức vụ. Giữa chức vụ và uy tín có mối quan hệ chặt chẽ. Chức vụ là hình thức còn uy tín là nội dung.

- Uy tín tất yếu phải do phẩm chất và năng lực cá nhân của CBCC quyết định. Người có uy tín phải là người có khả năng tổ chức và chuyên môn giỏi, mạnh dạn dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm, có tính tập thể và phát huy được sức mạnh tổng hợp, gương mẫu đi đầu trong mọi công tác, dân chủ, cởi mở với mọi người. Mặt khác, người có uy tín còn là người biết lắng nghe, tự phê bình, sửa chữa khuyết điểm, không tự ái, sĩ diện, thành kiến, không tranh công, đổ lỗi. Người có uy tín cũng là người có bản lĩnh, dũng cảm, kiên cường, bảo vệ người ngay thẳng, trung thực, kiên quyết đấu tranh với những hành vi sai trái, những biểu hiện cơ hội, thực dụng, không nịnh ai và cũng không thích ai nịnh mình. Điều đó đòi hỏi người cán bộ phải có ý chí và nghị lực rất cao.

Xây dựng được uy tín đã khó nhưng phấn đấu để giữ gìn và nâng cao uy tín còn khó hơn. Người ở cương vị càng cao càng phải hết sức chăm lo giữ gìn uy tín, vì uy tín không chỉ là uy tín của riêng cá nhân mà nó còn liên quan đến uy tín chung của cả tập thể.

1.2.3.5. Tiêu chí về kết quả thực hiện công việc

- CBCC được coi là làm việc có chất lượng thì trước hết phải hoàn thành nhiệm vụ được giao. Điều này thể hiện qua sự trải nghiệm trong công việc, qua thời gian làm việc, thâm niên công tác. Những người có kinh nghiệm làm việc có thể giải quyết công việc thuận thực và nhanh chóng hơn người ít kinh nghiệm.

- Các tiêu chí để đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường bao gồm:

+ Tính chủ động trong công việc, thực hiện chế độ thông tin, báo cáo, mối quan hệ với cấp trên và đồng nghiệp

+ Chất lượng tham mưu ban hành các văn bản, tiến độ thực hiện công việc, chất lượng công việc hoàn thành.

1.2.3.6. Nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân

- CBCC trước hết phải tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân, đặc biệt đối với CBCC cấp xã, phường trực tiếp giải quyết các quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân thông qua việc thực hiện các dịch vụ hành chính công. Vì thế, để đánh giá chất lượng CBCC phường một tiêu chí quan trọng là xem xét sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công do CBCC phường cung cấp.

- Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân bao gồm:

+ Chất lượng công việc được giải quyết

+ Thời gian công việc được giải quyết

+ Trình độ xử lý công việc của CBCC phường

+ Kỹ năng, thái độ, tinh thần trách nhiệm của CBCC phường

Chất lượng dịch vụ công là kết quả hoạt động, hiệu quả quản lý và phục vụ đạt được được biểu hiện thông qua sự hài lòng của người dân, niềm tin của người dân với Nhà nước, được xác định bằng thước đo tính kinh tế, hiệu lực, hiệu quả.

Chất lượng thực thi công vụ của CBCC phường phụ thuộc vào các yếu tố như:

- Năng lực thực thi công vụ của bản thân người cán bộ, công chức, kiến thức, kỹ năng và thái độ đối với công việc

- Phụ thuộc vào tổ chức và điều kiện làm việc của CBCC phường. Đó là môi trường làm việc, tính chất công việc, tính chất công việc, phân công công việc.

- Sự động viên, khuyến khích của lãnh đạo, quản lý tạo động lực cho CBCC chế độ, chính sách đãi ngộ, cơ hội thăng tiến cho CBCC.

1.2.3.7. Tiêu chí về năng lực tổ chức, quản lý

Năng lực của mỗi người là khả năng để làm việc, thực hiện nhiệm vụ cụ thể. Thông thường năng lực gồm các thành tố là kiến thức, kỹ năng và thái độ. Năng lực của CBCC luôn gắn liền với mục đích tổng thể, chiến lược phát triển của tổ chức trong lĩnh vực điều kiện cụ thể.

Năng lực tổ chức, quản lý là khả năng động viên và giải quyết các công việc, tổ chức và phối hợp các hoạt động của các nhân viên, đồng nghiệp trong tổ chức để giúp tổ chức đạt được mục tiêu. Năng lực này bao gồm lập kế hoạch, tổ chức, chỉ huy, điều hành công việc và kiểm soát công việc.

Năng lực tổ chức, quản lý đặc biệt quan trọng đối với CBCC, vì vậy năng lực này hay được xem xét khi đề bạt, bổ nhiệm. Muốn nhận biết một người có năng lực tổ chức quản lý hay không có thể dựa vào những tiêu chuẩn mang tính định tính, cụ thể:

- Biết mình nhất là biết mình qua nhận xét của người khác
- Biết người nghĩa là biết nhìn nhận con người đúng với thực chất của họ và biết sử dụng họ.
- Có khả năng tiếp cận với người khác, biết tập hợp những người khác nhau vào một tập thể theo nguyên tắc bổ sung nhau.
- Tháo vát, sáng kiến biết phải làm gì và làm như thế nào trong mọi tình huống.
- Quyết đoán dám đưa ra quyết định và dám chịu trách nhiệm.

1.2.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường

1.2.4.1. Nâng cao thể lực

Thể lực là cơ sở quan trọng cho hoạt động thực tiễn, đáp ứng được những đòi hỏi về hao phí sức lao động trong quá trình làm việc, lao động lâu dài.

Cơ sở của sự thoải mái về thể chất là sức lực, sự nhanh nhẹn, sự dẻo dai, khả năng chống được các yếu tố gây bệnh, khả năng chịu đựng các áp lực của điều kiện làm việc.

Tổ chức y tế thế giới WHO đã đưa ra chỉ số phát triển BMI là cơ sở để xác định sức khỏe thể chất.

$$\text{BMI} = \frac{W}{H^2}$$

Trong đó: W: Cân nặng (kg), H: Chiều cao (m)

Đánh giá chỉ số BMI để được nắm tình trạng sức khỏe nhằm điều chỉnh chế độ dinh dưỡng và làm việc hợp lý giúp cải thiện, nâng cao chất lượng sức khỏe cũng như thể lực của cán bộ công chức.

1.2.4.2. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng CBCC

Quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng CBCC cấp phường có vai trò đặc biệt quan trọng. Quy hoạch là thực hiện đồng thời các chủ trương, biện pháp để

tạo nguồn CBCC, bố trí lập kế hoạch dài hạn, sắp xếp đội ngũ CBCC đang làm hoặc nguồn dự bị nhằm đảm bảo được nguồn nhân lực có chất lượng, thay thế đội ngũ cán bộ công chức đương nhiệm đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao trong thời hạn nhất định. Quy hoạch tốt đảm bảo khoa học và hợp lý thì góp phần thúc đẩy sự phát triển, ngược lại sẽ gây lãng phí.

Quy hoạch cán bộ công chức phải được thực hiện trên cơ sở đánh giá đúng cán bộ, công chức. Quy hoạch phải đảm bảo trình tự hợp lý không chỉ đưa vào quy hoạch cán bộ tại chỗ mà cần xem xét, đưa vào quy hoạch những CBCC có đủ tiêu chuẩn, điều kiện ở địa phương, đơn vị khác. Quy hoạch cần đảm bảo số lượng, yêu cầu về độ tuổi và cơ cấu cán bộ nữ trong quy hoạch, thực hiện công khai công tác quy hoạch cán bộ, tránh tình trạng nghi ngờ, hạ thấp uy tín lẫn nhau.

Đào tạo, bồi dưỡng CBCC thường được xác định là một nhiệm vụ thường xuyên vì đào tạo, bồi dưỡng ở đây không chỉ đơn thuần là đào tạo về chuyên môn mà là đào tạo, bồi dưỡng về đạo đức, chính trị, ý thức trách nhiệm, tác phong làm việc, vai trò, vị trí của người cán bộ trong quản lý Nhà nước.

Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 05/03/2010 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức nhấn mạnh: "Đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm nhằm trang bị, cập nhật kiến thức, kỹ năng, phương pháp cần thiết để làm tốt công việc được giao". Mục tiêu của đào tạo, bồi dưỡng CBCC là nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng, phương pháp thực hiện nhiệm vụ công vụ, góp phần xây dựng CBCC chuyên nghiệp có đủ năng lực xây dựng nền hành chính tiên tiến, hiện đại. [10]

Nội dung cơ bản của đào tạo bồi dưỡng là xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, chương trình và phương thức đào tạo phù hợp. Nhu cầu đào tạo được

xác định dựa trên phân tích, đánh giá công việc, trình độ đội ngũ công chức và nhu cầu về cán bộ của từng cơ quan, tổ chức.

Chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng thì phụ thuộc vào các yếu tố như hệ thống cơ sở đào tạo, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, chế độ hỗ trợ cho cán bộ, công chức...

1.2.4.3. Công tác tuyển dụng đội ngũ công chức

Tuyển dụng công chức là quá trình bổ sung những người đủ tiêu chuẩn, điều kiện vào hàng ngũ công chức. Tuyển dụng công chức là khâu quan trọng nhất quyết định chất lượng của đội ngũ công chức. Tuyển dụng công chức nhằm mục đích tìm được những người đủ tài và đức, phẩm chất tốt để đảm nhiệm công việc. Tuyển dụng là cách thức, phương pháp để lựa chọn cán bộ sao cho đảm bảo đúng người, đúng việc nhằm phát huy năng lực và sở trường của họ để đạt kết quả cao trong công tác. Để có được đội ngũ công chức phùng chất lượng cao thì việc tuyển dụng phải được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ nhằm hạn chế những tiêu cực nảy sinh trong quá trình tuyển chọn. Các tiêu chuẩn tuyển dụng phải xuất phát trên cơ sở yêu cầu tiêu chuẩn chức danh, yêu cầu của tổ chức và định hướng chung của công tác tổ chức cán bộ là phải trẻ hóa đội ngũ công chức, nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu của của quá trình CNH-HĐH đất nước. Tuyển dụng công chức phải chú ý đến việc tuyển dụng được nhân tài cho đội ngũ công chức phùng; cần có cơ chế, chính sách đãi ngộ xứng đáng cho việc thu hút người giỏi tham gia tuyển dụng.

1.2.4.4. Công tác sử dụng CBCC

Sử dụng CBCC thực chất là việc dùng người với mục tiêu sử dụng hiệu quả đội ngũ CBCC, bố trí đúng người, đúng việc để phát huy tối đa khả năng của mỗi CBCC, thu hút những cán bộ công chức có tâm và có tài. Nguyên tắc sắp xếp, bố trí công chức phùng đó là:

- Sắp xếp theo ngành nghề được đào tạo căn cứ vào yêu cầu công việc để bố trí cho phù hợp.

- Nhiệm vụ phải được xác định một cách rõ ràng. .

- Việc sắp xếp, sử dụng phải phù hợp với trình độ chuyên môn và phát huy được ưu điểm, khắc phục nhược điểm.

- Xây dựng chế độ phụ cấp công vụ phù hợp, thống, thực hiện đúng và kịp thời các chính sách đối với đội ngũ CBCC cấp phường bao gồm thu hút, đãi ngộ nhân tài, khuyến khích đào tạo, bồi dưỡng, thu hút các sinh viên tốt nghiệp đại học về công tác tại phường...

- Bổ nhiệm cần phải tiến hành trên cơ sở xây dựng cơ cấu nhân lực của tổ chức. Việc đề bạt, bổ nhiệm phải chú ý việc lấy phiếu tín nhiệm để đề bạt theo hướng mở rộng đối tượng tham gia. Trước khi bỏ phiếu tín nhiệm để đề bạt, bổ nhiệm, cán bộ được dự kiến đề bạt, bổ nhiệm phải trình bày đề án hoặc chương trình hành động của mình. Bổ nhiệm dựa trên cơ sở đòi hỏi của công vụ và nguồn nhân lực hiện có đảm bảo đúng người, đúng việc.

- Bố trí, phân công công tác là một trong những nhân tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường. Quá trình bố trí, phân công và sử dụng CBCC là chuỗi các mắt xích công việc quan trọng liên quan đến người CBCC từ khâu tuyển dụng, hướng dẫn tập sự, bổ nhiệm vào ngạch công chức, phân công công tác phù hợp với tiêu chuẩn ngạch, bậc và vị trí công tác. Bố trí đúng chỗ, đúng việc sẽ tạo điều kiện phát huy tinh thần hăng say làm việc, năng lực, sở trường, thành thạo trong công việc. Đồng thời, khuyến khích tinh thần học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng góp phần chủ yếu đảm bảo cho việc hoàn thành công vụ của cơ quan. Vì vậy, công tác phân công, bố trí CBCC ảnh hưởng lớn đối với chất lượng của đội ngũ CBCC phường.

Nghị quyết Trung ương 3 (khóa IX) đề cập việc bố trí, sử dụng cán bộ, công chức phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn, phù hợp với sở trường. Khi sử dụng cán bộ, công chức, nhất là những người làm lãnh đạo, quản lý thì phải xem xét cả hai yếu tố khách quan (tiêu chuẩn CBCC) lẫn chủ quan (phẩm chất, năng lực, nguyện vọng...). Đề bạt, cất nhắc phải đúng lúc, đúng người, đúng việc. Bố trí đề bạt không đúng có thể dẫn đến thừa, thiếu cán bộ công chức một cách giả tạo, công việc kém phát triển, tiềm lực không được phát huy. Trọng dụng nhân tài, không phân biệt đối xử với người có tài ở trong hay ngoài Đảng, người ở trong nước hay người Việt Nam định cư ở nước ngoài. Chú ý kết hợp hài hòa giữa đóng góp của CBCC với chế độ chính sách tiền lương và các đãi ngộ khác. Quy chế thưởng, phạt phải rõ ràng, công bằng, kịp thời, phải căn cứ vào chất lượng, hiệu quả công tác của CBCC. [13]

Khi đề cập đến vấn đề sử dụng cán bộ, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nêu lên 6 yêu cầu hết sức quan trọng trong tác phẩm “Sửa đổi lề lối làm việc” đó là “Phải biết rõ cán bộ; Phải cất nhắc cán bộ cho đúng; Phải khéo dùng cán bộ; Phải phân phối cán bộ cho đúng; Phải giúp cán bộ cho đúng và phải giữ gìn cán bộ”. Để “Khéo dùng” cán bộ, Bác Hồ yêu cầu phải thực hiện mấy điểm:

- “Khiến cho cán bộ có gan nói, có gan đề ra ý kiến”. Theo Bác, cán bộ không nói không phải họ không có gì để nói mà vì không dám nói, họ sợ

- “Khiến cho cán bộ có gan phụ trách, có gan làm việc”. Cán bộ không phải ai cũng có năng lực như nhau. Nhưng lãnh đạo khéo, tài nhỏ hóa ra tài to. Lãnh đạo không khéo, tài to cũng hóa ra tài nhỏ. Khi sử dụng phải tin cán bộ

- “Không nên tự tôn tự đại mà phải nghe, phải hỏi ý kiến của cấp dưới”. Bác còn yêu cầu, nếu ý kiến cấp dưới không đúng thì nên dùng thái độ thân thiết, giải thích cho họ hiểu.

1.2.4.5. Công tác đánh giá đội ngũ CBCC

Đánh giá CBCC là việc cơ quan, đơn vị, tổ chức, người sử dụng CBCC tiến hành đánh giá, phân loại làm rõ phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao của từng CBCC. Kết quả đánh giá là căn cứ để bố trí, sử dụng, bổ nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện chính sách đối với CBCC đồng thời giúp CBCC phát huy được ưu điểm, khắc phục nhược điểm, nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức cách mạng và hiệu quả công tác tại cơ quan đơn vị. Đánh giá đúng CBCC thì toàn bộ quy trình công tác cán bộ sẽ đảm bảo tính chính xác, phát huy hiệu quả trong chọn người xếp việc, tạo điều kiện cho CBCC phát huy được sở trường, hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngược lại, đánh giá CBCC không đúng thì không những bố trí, sử dụng CBCC không đúng mà quan trọng hơn là mai một dần động lực phát triển, dẫn đến thui chột những tài năng, “vàng thau lẫn lộn”, xói mòn niềm tin của đảng viên, quần chúng ảnh hưởng không nhỏ đến việc thực hiện nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị.

Theo Luật cán bộ công chức năm 2008 thì đánh giá công chức dựa vào các nội dung sau:

- Chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.
- Phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, tác phong và lễ lối làm việc.
- Năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.
- Tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ.
- Tinh thần trách nhiệm và phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ.
- Thái độ phục vụ nhân dân.

Ngoài ra đối với công chức lãnh đạo, quản lý còn được đánh giá theo các nội dung sau đây:

- Kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao lãnh đạo, quản lý.

- Năng lực lãnh đạo, quản lý.

- Năng lực tập hợp, đoàn kết công chức.

Việc đánh giá CBCC được thực hiện hàng năm, trước khi bổ nhiệm, quy hoạch, điều động, đào tạo, bồi dưỡng, khi kết thúc thời gian luân chuyển, biệt phái. Khi đánh giá phải bảo đảm tính khách quan, toàn diện, tính lịch sử cụ thể; trên cơ sở thực hiện tự phê bình và phê bình; thực hiện nguyên tắc tập trung dân chủ; công khai đối với cán bộ, công chức được đánh giá. Phát huy đầy đủ trách nhiệm của tập thể và cá nhân, lấy kết quả, hiệu quả hoàn thành nhiệm vụ làm thước đo chủ yếu trong đánh giá CBCC. Kết quả đánh giá phân loại được đánh giá ở các mức: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực, không hoàn thành nhiệm vụ. Nếu CBCC có 2 năm liên tiếp không hoàn thành nhiệm vụ thì cơ quan, tổ chức có thẩm quyền miễn nhiệm, cho thôi chức vụ.

Đánh giá CBCC là khâu quan trọng nhất trong công tác cán bộ song vẫn là khâu khó và yếu nhất, trong đó khó nhất là đánh giá cái “tâm” và đánh giá cái “tâm” cũng như bản lĩnh chính trị của người CBCC.

1.2.4.6. Công tác kiểm tra, giám sát CBCC trong thi hành công vụ

Mục đích của kiểm tra, giám sát CBCC là nhằm nắm bắt được thông tin diễn biến tư tưởng, tiến trình tiến hành công việc của CBCC, để từ đó giúp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị phát hiện kịp thời những vấn đề nảy sinh, uốn nắn sửa chữa những sai sót của CBCC, hạn chế lãng phí nguồn nhân lực trong đội ngũ CBCC. Kiểm tra, giám sát CBCC để đánh giá năng lực của từng người, từ đó có hướng sắp xếp công việc phù hợp hơn hoặc đề bạt CBCC hợp lý, kịp thời đào tạo, bồi dưỡng CBCC có năng lực kém để đáp ứng công việc.

Kiểm tra để giúp CBCC phát huy những ưu điểm cũng như hạn chế khuyết điểm, loại trừ những người thiếu năng lực, thoái hóa biến chất vào bộ máy. Kết quả kiểm tra là cơ sở khách quan để điều chỉnh và tác động, giúp cho CBCC hoạt động đúng hướng, đúng nguyên tắc. Qua đó để tạo dựng lòng tin của nhân dân đối với Đảng, đối với nhà nước.

Việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đội ngũ CBCC mới biết được thực trạng chất lượng và những biến động của đội ngũ này để tiến hành qui hoạch đội ngũ CBCC, kịp thời khen thưởng những thành tích, tiến bộ đồng thời xử lý những sai phạm, đem lại lòng tin của nhân dân đối với chính quyền.

1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ công chức phường

Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ CBCC công chức phường bao gồm hai nhóm nhân tố là nhân tố khách quan và nhân tố chủ quan.

1.2.5.1. Các nhân tố khách quan

Nhân tố khách quan ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường bao gồm các nhân tố như Đường lối quan điểm của Đảng, chế độ chính sách của nhà nước, tình hình phát triển kinh tế xã hội của đất nước và địa phương, sự phát triển của công nghệ thông tin, trình độ văn hóa của mỗi địa phương.

- Đường lối, quan điểm của Đảng, nhà nước và địa phương là yếu tố hàng đầu có ảnh hưởng quan trọng đến chất lượng CBCC cấp phường. Đội ngũ CBCC cấp phường giữ một vị trí quan trọng trong hệ thống chính trị nói chung và bộ máy nhà nước nói riêng. Do đó, nếu quan điểm của Đảng, nhà nước quan tâm và tăng thẩm quyền cho chính quyền cấp phường phân cấp hợp lý sẽ góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường và hiệu quả trong thực thi công vụ.

- Cơ chế, chế độ, chính sách đối với CBCC là hệ thống các quy định do nhà nước, địa phương đặt ra để tạo nguồn và nâng cao chất lượng đội ngũ

CBCC. Cơ chế, chính sách đối với CBCC liên quan đến việc tuyển dụng, bổ nhiệm, sử dụng, đào tạo, đề bạt. Cơ chế phải bảo đảm sự quan tâm, hỗ trợ về vật chất khi CBCC gặp rủi ro trong công việc trong đó quy định cụ thể chế độ tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế... Chế độ, chính sách đối với CBCC có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng CBCC. Chế độ, chính sách hợp lý là động lực thúc đẩy tích cực, tài năng, sáng tạo, sự nhiệt tình, trách nhiệm của mỗi người, nhưng nếu không hợp lý sẽ làm kìm hãm hoạt động, thui chột tài năng, sáng tạo của CBCC. Vì thế, nâng cao chất lượng CBCC phải gắn liền với đổi mới hệ thống cơ chế, chính sách và tiền lương là một yếu tố quan trọng bậc nhất của quyền lợi CBCC. Tiền lương là sự bảo đảm về phương diện vật chất để thực thi công vụ, đồng thời cũng thể hiện sự đãi ngộ đối với họ và là yếu tố ràng buộc chặt chẽ họ với công vụ được giao.

Do đội ngũ CBCC Nhà nước có tính thống nhất cao trong toàn hệ thống, chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật hiện hành nên việc nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC chịu sự tác động và chi phối của cơ chế quản lý đội ngũ công chức.

- Truyền thống văn hóa địa phương: Đa số CBCC phường được trưởng thành từ chính địa phương, tuyển dụng, bổ nhiệm từ chính quê hương, do vậy truyền thống văn hoá địa phương ảnh hưởng tới suy nghĩ, ứng xử tác phong của CBCC vì thế tác động đến chất lượng CBCC.

- Điều kiện và môi trường làm việc là nhân tố có tác động trực tiếp đến chất lượng hoạt động công vụ của CBCC. Môi trường làm việc mà cán bộ có đức, có tài được trọng dụng được cất nhắc lên các vị trí quan trọng sẽ tạo tâm lý muốn vươn lên nâng cao chất lượng công việc hoàn thiện bản thân. Ngược lại, môi trường công tác không có sự cạnh tranh lành mạnh sẽ không tạo được tâm lý muốn cống hiến của CBCC. Đặc biệt là với thời đại bùng nổ công nghệ thông tin như hiện nay các phương tiện thông tin ngày càng phát triển,

đòi hỏi mỗi CBCC phải biết và có các phương tiện công nghệ này hỗ trợ trong thực thi công vụ. Khi có cơ sở vật chất công nghệ CBCC sẽ thực hiện công việc được thuận lợi hơn, giảm bớt được những hao phí về sức lực từ đó giúp họ có thể hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách nhanh chóng, tốt nhất.

- Chế độ tiền lương và chế độ phúc lợi: Nhu cầu về vật chất vẫn là vấn đề cấp bách của CBCC hiện nay. Mức lương, thưởng hạn chế và bất hợp lý vô hình trung đã dẫn đến một bộ phận CBCC chỉ lo chạy theo địa vị, chức vụ cao hơn để tăng thu nhập dù họ không đủ trình độ. Điều đó khiến CBCC không say mê công tác, rèn luyện kỹ năng chuyên môn để có kiến thức sâu hơn, phục vụ tốt hơn. Tiền lương thấp và chế độ phúc lợi không thỏa đáng cũng là một trong những nguyên nhân gây ra hiện tượng công chức ra khỏi công vụ vì lợi ích kinh tế vẫn là động lực quan trọng nhất đối với việc kích thích tính tích cực lao động của công chức. Lợi ích kinh tế không đáp ứng được thì công chức thiếu động lực để làm việc. Thực tế cho thấy rằng, chỉ khi cuộc sống của công chức ổn định thì họ mới toàn tâm, toàn ý phục vụ công việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm và phát huy hiệu quả.

1.2.5.2. Các nhân tố chủ quan

- Nhận thức của CBCC là yếu tố quyết định đến chất lượng công vụ đây là yếu tố chủ quan nội tại bên trong của mỗi CBCC. Nhận thức là kim chỉ nam cho hành động. CBCC nhận thức đúng vai trò, tầm quan trọng của việc nâng cao trình độ để giải quyết công việc thì họ sẽ tham gia đào tạo, bồi dưỡng một cách tích cực. Trách nhiệm công vụ là một khái niệm mang tính chất chính trị, được hiểu là cán bộ, công chức tự ý thức về quyền và nhiệm vụ được phân công. Trách nhiệm trong hoạt động công vụ của CBCC có mối quan hệ chặt chẽ với kết quả công vụ. Hai nhân tố này luôn có mối quan hệ biện chứng với nhau.

- Trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ tạo ra khả năng tư duy và sáng tạo, CBCC có trình độ văn hoá, chuyên môn cao sẽ có khả năng tiếp thu

và vận dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật, những văn bản của nhà nước vào công việc một cách linh hoạt và sáng tạo để tạo ra hiệu quả công việc cao nhất. Trình độ văn hoá, chuyên môn góp phần nâng cao chất lượng công việc thực hiện.

- Tình trạng sức khoẻ: Trạng thái sức khoẻ tốt sẽ làm cho độ chính xác của công việc tốt hơn và chất lượng tham mưu cao.

- Ý thức tổ chức kỷ luật của công chức thể hiện thông qua việc công chức thực hiện tốt các nội dung công việc như chấp hành và sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc theo quy định của pháp luật, chấp hành tốt nội quy, quy định của cơ quan, không đi muộn về sớm, không uống rượu bia trong giờ làm việc... Ý thức tổ chức kỷ luật ảnh hưởng quyết định đến chất lượng, năng suất công việc của CBCC.

Tiểu kết chương 1

Chương 1 của Luận văn tác giả đã hệ thống hoá lý thuyết bao gồm các khái niệm về nguồn nhân lực, công chức, chất lượng CBCC, các tiêu chí để đánh giá chất lượng công chức cấp phường cũng như các yếu tố khách quan và chủ quan có ảnh hưởng đến chất lượng công chức phường. Đây chính là căn cứ khoa học làm cơ sở để khảo sát thực trạng và phân tích nguyên nhân của thực trạng chất lượng CBCC phường ở phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên trong chương 2.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG QUẢNG YÊN, THỊ XÃ QUẢNG YÊN, TỈNH QUẢNG NINH

2.1. Khái quát chung về phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên

2.1.1. Điều kiện về tự nhiên

Quảng Yên là thị xã ven biển nằm ở Tây Nam của tỉnh Quảng Ninh, có diện tích tự nhiên 31.4km² và dân số năm 2015 là 137.422 người. Thị xã Quảng Yên có 19 đơn vị hành chính gồm 11 phường: Cộng Hòa, Đông Mai, Hà An, Minh Thành, Nam Hòa, Phong Cốc, Phong Hải, Quảng Yên, Tân An, Yên Giang, Yên Hải và 8 xã: Cẩm La, Hiệp Hòa, Hoàng Tân, Liên Hòa, Liên Vị, Sông Khoai, Tiền An, Tiền Phong. Thị xã Quảng Yên nằm giữa tam giác 3 thành phố và thị xã, cách thành phố Hạ Long 40 km về phía Tây Nam, cách thành phố Uông Bí 18 km về phía Đông Nam và cách thành phố cảng Hải Phòng khoảng 20 km về phía Đông. Về ranh giới địa lý, phía Bắc giáp thị xã Uông Bí và huyện Hoành Bồ, phía Nam giáp đảo Cát Hải và cửa Nam Triệu, phía Đông giáp thành phố Hạ Long và Vịnh Hạ Long, phía Tây giáp huyện Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng. [<http://www.quangninh.gov.vn>].

Thị xã Quảng Yên có vị trí và vai trò rất quan trọng về phát triển kinh tế, giao lưu thương mại và an ninh quốc phòng của vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và của tỉnh Quảng Ninh. Đối với vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, thị xã Quảng Yên nằm trong dải hành lang ven biển Quảng Ninh – Hải Phòng do đó là một cửa mở ra biển để giao lưu thương mại quốc tế, là một phần của trục kinh tế động lực Hạ Long – Hải Phòng để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và là một vị trí cửa ngõ để bảo vệ an ninh quốc phòng trên bộ và trên biển của vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ.

Phường Quảng Yên là phường trung tâm của thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh được thành lập ngày 25/11/2011, theo Nghị quyết 100/2011/NĐ-CP của Chính phủ. Phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên, tỉnh Quảng Ninh có 16 khu phố, diện tích 5,43 km², dân số khoảng 16.600 người.

2.1.2. Đặc điểm về kinh tế xã hội

Với lợi thế về địa lý, điều kiện tự nhiên thuận lợi, hội tụ đầy đủ các loại hình giao thông, đường thủy, đường bộ, đường sông. Quảng Yên là địa phương giàu tiềm năng phát triển kinh tế xã hội, là điểm đến hấp dẫn đối với các nhà đầu tư trong và ngoài nước.

Với lợi thế đường biển tiếp giáp với Khu công nghiệp Đình Vũ, Thành phố Hải Phòng, cùng sự góp sức của tuyến đường cao tốc 5B là điều kiện vô cùng thuận lợi để phường Quảng Yên, thị xã Quảng Yên thu hút đầu tư, mở cửa giao lưu thương mại với các địa phương trong nước cũng như quốc tế, đặc biệt là phát triển các ngành công nghiệp và dịch vụ, du lịch, công nghiệp đóng và sửa chữa tàu biển, dịch vụ cảng và vận tải biển, phát triển khu du lịch di tích lịch sử Bạch Đằng gắn với khu du lịch Tuần Châu (Hạ Long) và khu du lịch sinh thái nghỉ dưỡng Cát Bà (Hải Phòng)... bằng đường biển và liên kết không gian kinh tế với các thành phố Hạ Long, Hải Phòng để tạo thành trục kinh tế động lực ven biển Hải Phòng - Quảng Yên - Hạ Long của vùng kinh tế trọng điểm Đông Bắc Bộ.

Cùng với đó, Quảng Yên còn là vùng đất giàu tiềm năng, lợi thế về sản xuất nông ngư nghiệp với những cánh đồng ổn định sản xuất từ bao đời chuyên canh lúa, rau màu. Với hàng nghìn ha đất bãi triều đang được khai thác để nuôi trồng thủy sản. Con người và đất đai cùng với nguồn nước ngọt dồi dào từ hệ thống thủy nông hồ Yên Lập đã tạo nên những cánh đồng lúa cao sản, những vùng chuyên canh rau sạch.

Trong những năm gần đây, tình hình kinh tế - xã hội phường Quảng Yên đã phát triển rõ nét, tốc độ tăng trưởng khá, cơ cấu kinh tế có những bước chuyển biến tích cực, đời sống nhân dân ngày càng được nâng cao.

Giá trị tổng sản phẩm năm 2016 (giá so sánh năm 2010) đạt 1.348,8 tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng kinh tế năm 2016 trên địa bàn phường đạt 16%. Tổng thu ngân sách trên địa bàn năm 2016 đạt 15 tỷ đồng. Kinh tế có sự chuyển dịch tích cực với tỷ trọng ngành công nghiệp, dịch vụ, du lịch chiếm tỷ trọng ngày càng cao. Chi ngân sách được quản lý chặt chẽ, điều hành chủ động, linh hoạt theo hướng tiết kiệm chi thường xuyên để tập trung cho đầu tư phát triển. Đảm bảo cân đối thu, chi ngân sách. Tổng chi ngân sách đạt 11 tỷ đồng (trong đó: chi thường xuyên 8,7 tỷ đồng; chi xây dựng cơ bản 2,3 tỷ đồng). [42]

Sản xuất Công nghiệp tăng trưởng khá do các sản phẩm chủ lực có sản lượng sản xuất tăng như: sản xuất mũ giày của công ty TNHH Giày da Sao Vàng. Các ngành nghề tiểu thủ công nghiệp duy trì việc làm và thu nhập ổn định cho người lao động, hoạt động xây dựng cơ bản và các công trình xây dựng trong nhân dân gia tăng. Giá trị sản xuất ngành công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, XD/CB năm 2016 đạt 384,5 tỷ đồng tăng 11,8% so với năm 2015. [42]

Giá trị sản xuất ngành nông, lâm, ngư nghiệp và thủy sản năm 2016 đạt 37,5 tỷ đồng, tăng 2,1% so với năm 2015. [42]

Việc đầu tư phát triển hạ tầng, chỉnh trang đô thị được thực hiện theo hướng đồng bộ. Đến nay 100% hộ dân được sử dụng nước sạch, hợp vệ sinh, 100% các tuyến đường trục chính được lắp điện chiếu sáng. Tính đến cuối năm 2016, phường Quảng Yên đã hoàn thành việc nâng cấp đường bê tông khu Bãi, hoàn thành việc sửa chữa các Nhà văn hóa khu phố lắp đặt mới hệ thống loa truyền thanh. [42]

Các hoạt động văn hóa, thông tin thường xuyên đổi mới phương thức, nội dung đã kịp thời tuyên truyền đúng trọng tâm các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước. Công tác quản lý và tổ chức lễ hội trên địa bàn phường được tăng cường, bảo đảm vui tươi, lành mạnh; các di tích lịch sử được quan tâm đầu tư, bảo vệ và phát huy giá trị. Phong trào “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa ” được giữ vững và đi vào chiều sâu, tỷ lệ gia đình văn hóa đạt 94,2%; Khu phố văn hóa đạt 93,7%.[42]

Trong giai đoạn 2011-2016, Chất lượng giáo dục tiếp tục chuyển biến tích cực, cơ sở vật chất cho giáo dục, đào tạo tiếp tục được tăng cường. Kết quả phổ cập giáo dục mầm non cho trẻ 5 tuổi, giáo dục tiểu học đúng độ tuổi, phổ cập giáo dục trung học cơ sở được duy trì, giữ vững và nâng cao chất lượng. Công tác xây dựng xã hội học tập ngày càng thiết thực, hiệu quả. [42]

Công tác phòng chống dịch bệnh trên người được triển khai có hiệu quả nên không có dịch bệnh xảy ra. Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các Chương trình mục tiêu quốc gia về y tế; công tác tiêm chủng mở rộng được thực hiện đúng quy trình, đảm bảo an toàn¹⁸. Vệ sinh an toàn thực phẩm được quan tâm, tập trung chỉ đạo triển khai Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 09/5/2016 của Thủ tướng Chính phủ, góp phần lập lại trật tự, kỷ cương trong hoạt động sản xuất, kinh doanh thực phẩm[19]. Đẩy mạnh công tác tuyên thông dân số nhằm thay đổi hành vi, nếp nghĩ, nhận thức của mỗi người dân về công tác Dân số - KHHGD, số trẻ em sinh ra trong năm là 169 trẻ, trong đó con thứ 3 trở lên là 03 trẻ; tỷ lệ sinh con thứ 3 trở lên là 1,78%. Tỷ lệ hộ dân tham gia Bảo hiểm y tế đạt 81,5%.[42]

Triển khai kế hoạch điều tra, rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo cuối năm 2016 theo chuẩn nghèo tiếp cận đa chiều áp dụng cho giai đoạn 2016-2020, năm 2016 toàn phường giảm 25 hộ nghèo, tổng số hộ nghèo còn 104 hộ tương

ứng tỷ lệ 2,35%; giảm 04 hộ cận nghèo, tổng số hộ cận nghèo còn 76 hộ với tỷ lệ 1,72%.[42]

Đặc điểm dân số và nguồn nhân lực phường Quảng Yên

Dân số phường Quảng Yên hiện nay là 16.058 người, mật độ dân số là 2.557 người/km². Tốc độ tăng dân số năm 2016 là 1,1%.

Dân số trong độ tuổi lao động ở phường Quảng Yên tính đến năm 2016 có 9313 người chiếm 58% dân số. Lao động đang tham gia hoạt động kinh tế có 8965 người, trong đó lao động nông lâm nghiệp và thủy sản là 5558 người, chiếm 62%; lao động trong các ngành công nghiệp - xây dựng có 1748 người, chiếm 19,5%; lao động trong các ngành dịch vụ có 1659 người, chiếm 18,5%. Tỷ lệ lao động qua đào tạo kỹ thuật và chuyên môn nghiệp vụ chiếm 18 - 19% số lao động đang làm việc trong các ngành kinh tế.

Nguồn nhân lực phường Quảng Yên được phát triển cả về số lượng lẫn chất lượng. Số người có trình độ đại học là 1858 người chiếm tỷ lệ 11,5%, số người có trình độ thạc sỹ tiến sỹ là 272 người chiếm tỷ lệ 1,7% dân số[42].

2.1.3. Tổ chức bộ máy cấp phường của Quảng Yên

Phường Quảng Yên có 16 khu phố trực thuộc.

Tổ chức bộ máy cấp phường của Quảng Yên gồm có: Đảng ủy, HĐND, UBND, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các Đoàn thể chính trị - xã hội.

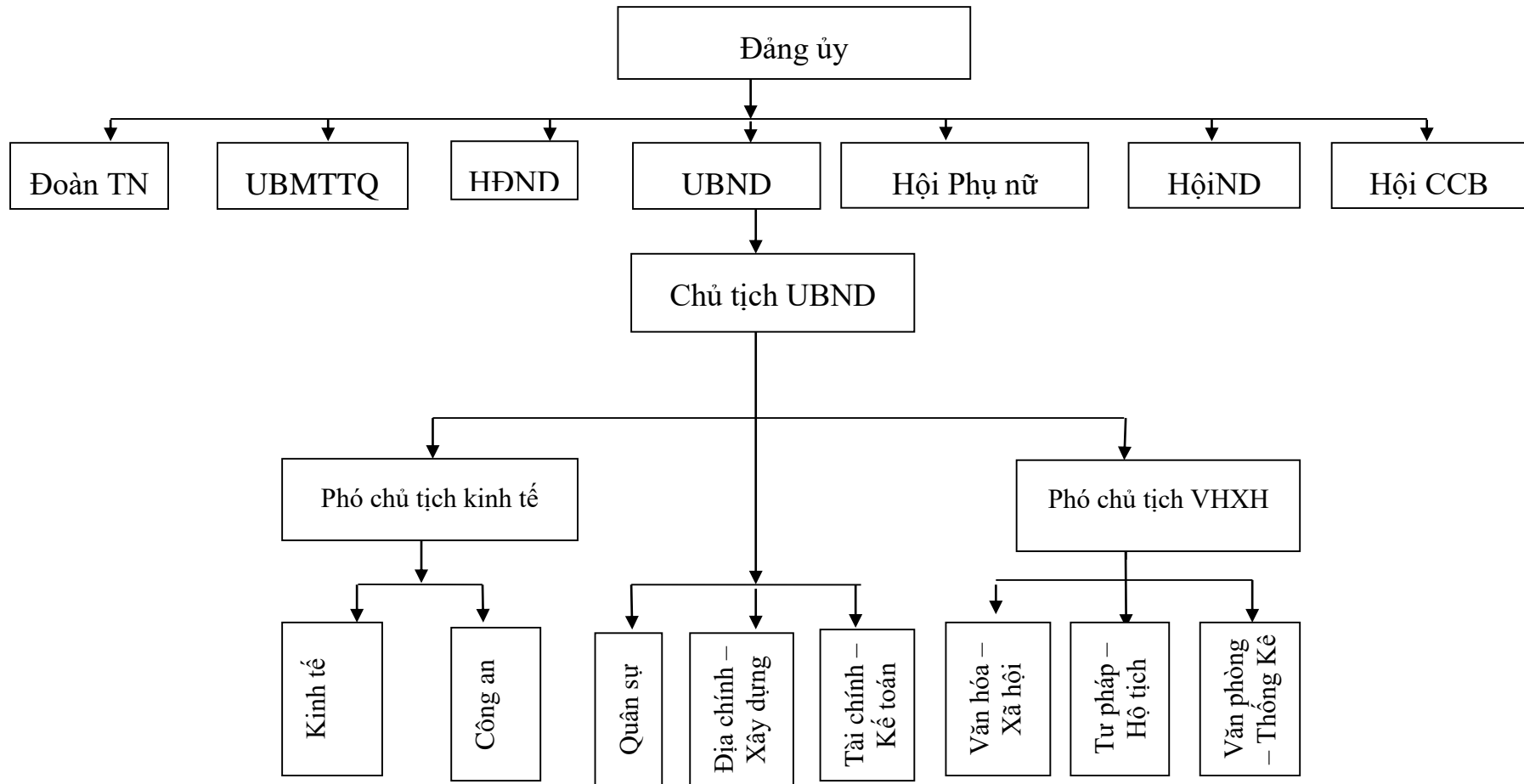
Tổ chức bộ máy cán bộ, công chức chính quyền cấp phường Quảng Yên gồm có HĐND, UBND và các chức danh công chức chuyên môn, cụ thể:

- HĐND gồm các đại biểu HĐND do cử tri ở phường bầu ra, nhiệm kỳ mỗi khóa của HĐND là 05 năm. Thường trực HĐND gồm Chủ tịch HĐND, phó chủ tịch HĐND.

- UBND do HĐND bầu ra gồm: Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND .

- Các chức danh công chức chuyên môn gồm: Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Quân sự, Văn phòng - Thống kê, Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường, Tài chính - Kế toán, Tư pháp - Hộ tịch và Văn hóa - Xã hội.

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức cơ quan hành chính phường Quảng Yên



2.2. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực cán bộ công chức phường Quảng Yên

2.2.1. Những kết quả đạt được

Đại đa số CBCC cấp phường của phường Quảng Yên có phẩm chất chính trị vững vàng, thực hiện cần, kiệm liêm chính, chí công vô tư, ý thức kỷ luật tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, tận tụy phục vụ nhân dân, có năng lực chuyên môn và kỹ năng công tác cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao. Công tác tuyển dụng và sử dụng CBCC được quan tâm, sử dụng người có đủ năng lực, từng bước trẻ hóa và được đào tạo cơ bản, hạn chế tối đa việc bố trí CBCC chính quyền chưa qua đào tạo chuyên môn. Việc đào tạo, bồi dưỡng CBCC được các ngành các cấp quan tâm và tập trung đầu tư nên số CBCC có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ từ trung cấp trở lên, số CBCC đạt chuẩn theo quy định ngày càng tăng, năm sau cao hơn năm trước. Thực hiện tốt công tác quy hoạch, chuẩn bị đội ngũ CBCC kế cận, từng bước thực hiện trẻ hóa đội ngũ CBCC cấp phường.

- Về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống

Vẫn còn một bộ phận CBCC có phẩm chất chính trị, đạo đức chưa gương mẫu trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, hạn chế về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử, thiếu ý thức trách nhiệm còn hạch sách, cửa quyền, hách dịch vi phạm quyền làm chủ của nhân dân; Đa số CBCC được trưởng thành từ phong trào, 55% CBCC phường có trình độ đại học trở lên tuy nhiên chưa được đào tạo bài bản, đa số là khi tiếp nhận công việc mới bắt đầu đi học tại chức, từ xa, liên thông do vừa học vừa làm, các chứng chỉ, bằng cấp chỉ mang tính hợp thức hóa, không phản ánh thực chất của người học nên trình độ chuyên môn được đào tạo không được chuyên sâu; Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ còn mang tính hình thức, mang nặng tính lý thuyết, chưa phù hợp với thực

tế; Việc lựa chọn cán bộ vào các vị trí quan trọng, đứng đầu vẫn còn thiếu dân chủ, công khai minh bạch, kể cả việc bố trí người không đủ tiêu chuẩn nên phải đào tạo, gây tốn kém, lãng phí; Công tác điều động, luân chuyển còn hạn chế, chủ yếu quận đưa về, chưa thường xuyên thực hiện việc điều động CBCC giữa các phường trong thị xã với nhau hoặc điều động CBCC ở thị xã về phường, đa số CBCC là người địa phương...

- Về năng lực chuyên môn và kỹ năng công tác

Nhìn chung đội ngũ cán bộ, công chức cấp phường đã có năng lực, trình độ chuyên môn, những kiến thức và kỹ năng cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao. Trong quá trình thực hiện công vụ là những người giải quyết trực tiếp với nhân dân nên đã phát huy vai trò, tình thân và trách nhiệm, kỹ năng trong ứng xử, giao tiếp, có thái độ đúng đắn trong quá trình thực thi công vụ có thái độ tích cực, ân cần, hòa nhã, không gây phiền hà sách nhiễu trong thực thi công vụ. Biết vận dụng những kiến thức chuyên môn được đào tạo, các văn bản, quy định của nhà nước vào thực tế giải quyết công việc. Từ đó hiệu quả và chất lượng trong thực thi công vụ ngày càng được nâng cao, đáp ứng được yêu cầu của cơ chế quản lý mới.

- Việc tuyển dụng cán bộ, công chức đủ năng lực, từng bước trẻ hóa và được đào tạo cơ bản, hạn chế tối đa việc bố trí cán bộ, công chức chính quyền chưa qua đào tạo chuyên môn. Việc bố trí, sử dụng cán bộ, công chức chính quyền đúng quy định, bố trí đúng người, đúng việc, đúng trình độ năng lực, bố trí đúng chỗ, đúng nhu cầu và đòi hỏi của công việc. Cán bộ, công chức chính quyền được xếp lương theo ngạch, bậc, hệ số tương ứng với trình độ đào tạo; làm cho ngày càng nhiều cán bộ, công chức tham gia đào tạo, chất lượng cán bộ, công chức chính quyền được nâng lên năm sau cao hơn năm trước.

- Việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức được các ngành các cấp quan tâm và tập trung đầu tư nên số cán bộ, công chức có trình độ chuyên

môn, nghiệp vụ từ trung cấp trở lên, số cán bộ, công chức đạt chuẩn theo quy định ngày càng tăng, năm sau cao hơn năm trước.

- Thực hiện tốt công tác quy hoạch, chuẩn bị đội ngũ cán bộ, công chức kế cận, từng bước thực hiện trẻ hóa đội ngũ cán bộ, công chức cấp phường nên tỷ lệ cán bộ, công chức trẻ tuổi (dưới 30 tuổi) ngày càng tăng.

2.2.2. Những tồn tại, hạn chế

Trong những năm qua chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường Quảng Yên ngày càng được nâng cao, tuy nhiên vẫn có một số hạn chế cần khắc phục:

- Về phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống.

Đa số cán bộ công chức có phẩm chất tốt, lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, hoàn thành công việc được giao. Song bên cạnh đó vẫn còn một bộ phận cán bộ công chức chưa gương mẫu trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và hạn chế về tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử, quan liêu, cửa quyền, hách dịch với người dân, một bộ phận cán bộ công chức còn sa sút về phẩm chất chính trị, đạo đức.

CBCC phường chưa sử dụng hiệu quả thời gian làm việc, việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật hành chính có phần chưa nghiêm túc, tác phong, lề lối làm việc của CBCC thiếu chỉn chu, tình trạng CBCC “đi muộn về sớm” diễn ra phổ biến, nhất là CBCC làm việc gần nhà, có CBCC chỉ có mặt ở cơ quan khi cần thiết...

- Về năng lực chuyên môn, kỹ năng công tác.

Năng lực chuyên môn, kỹ năng công tác của CBCC phường đã được nâng lên nhưng vẫn ở mức trung bình so với mặt bằng chung của đội ngũ cán bộ công chức cấp xã, phường toàn tỉnh. Trình độ chuyên môn Đại học tuy ngày càng tăng nhưng hầu hết việc học tập chủ yếu qua các hình thức đào tạo

tại chức hoặc từ xa, đào tạo theo hệ vừa học vừa làm, kiến thức chắp vá, chất lượng đào tạo không cao, tỷ lệ cán bộ công chức qua đào tạo chính quy thấp tập trung ở đội ngũ trẻ tuổi, nhưng số lượng quá ít.

Việc chuẩn hóa đội ngũ CBCC cấp phường trong thời gian vừa qua mới chỉ tập trung vào chuẩn hóa bằng cấp. Không ít CBCC đương nhiệm phải “chạy xô” học hành, thi cử lấy bằng cấp để đáp ứng yêu cầu “chuẩn hóa”. Chính vì vậy, việc nắm bắt đường lối, chủ trương chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước vào thực tế còn nhiều hạn chế, quan điểm làm việc của CBCC còn mang nặng tính cá nhân: bảo thủ, gia trưởng, ưu tiên người thân quen, họ hàng...

Kỹ năng của một bộ phận CBCC còn hạn chế như kỹ năng dân vận có 12% CBCC bị đánh giá ở mức yếu, CBCC yếu kỹ năng giao tiếp là 10%, khả năng sáng tạo chưa cao, làm việc theo lối mòn ảnh hưởng đến kết quả công việc.

Tại phường Quảng Yên, tỷ lệ cán bộ công chức trên 50 tuổi chiếm một tỷ lệ cao lên đến 45%. Cán bộ công chức cao tuổi có nhiều kinh nghiệm trong công tác nhưng đội lại có sức ỳ lớn, làm việc một cách máy móc, thiếu sáng tạo, chậm tiếp thu những kiến thức chuyên môn mới, làm việc theo cảm tính, lối mòn, làm theo kinh nghiệm, khả năng tiếp cận công nghệ thông tin kém, không biết ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc nên chưa đáp ứng yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính hiện nay.

- Việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ còn mang tính hình thức, mang nặng tính lý thuyết, ít có kinh nghiệm thực tiễn, chưa phù hợp với thực tế, nặng về bằng cấp, mang tính thủ tục, hoàn thiện hồ sơ chưa thực hiện bồi dưỡng về quản lý nhà nước cho công chức cấp phường, số lượng các lớp bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ được tổ chức còn ít, chưa đáp ứng nhu cầu học tập cho công chức cấp phường. Cán bộ, công chức sau đào tạo, bồi dưỡng trình độ năng lực được nâng lên, nhưng chủ yếu tham gia các khóa đào

tạo theo loại hình vừa làm vừa học, đào tạo từ xa nên chất lượng đào tạo không cao, vẫn còn cán bộ công chức chưa qua đào tạo, việc ứng dụng kiến thức chuyên môn, công nghệ thông tin được đào tạo vào công việc còn hạn chế.

- Công tác điều động, luân chuyển còn hạn chế, chủ yếu từ thị xã đưa về, chưa thực hiện việc điều động cán bộ, công chức giữa các phường trong quận với nhau hoặc điều động cán bộ, công chức ở thị xã về phường, đa số cán bộ, công chức là người địa phương do đó khi giải quyết công việc chưa đảm bảo khách quan, công bằng.

- Việc lựa chọn cán bộ vào các vị trí quan trọng, đứng đầu vẫn còn thiếu dân chủ, công khai minh bạch, kể cả việc bố trí người không đủ tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ nên phải đào tạo, gây tốn kém, lãng phí.

2.2.3. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế

Hiện nay công tác tạo nguồn công chức phường chưa được quan tâm đúng mức. Chính quyền phường chưa dự báo được nhu cầu công chức trong tương lai để chủ động tạo nguồn đưa đi đào tạo, bồi dưỡng để bổ sung, thay thế về mặt lâu dài.

Việc xây dựng và thực hiện quy hoạch cán bộ, công chức phường chưa căn cứ chủ yếu vào đánh giá cán bộ, chưa xuất phát từ yêu cầu nhiệm vụ và năng lực thực tiễn của cán bộ, chưa gắn quy hoạch với đào tạo, bố trí, sử dụng cán bộ, dẫn đến nhiều đề án quy hoạch còn hình thức, thiếu tính khả thi. Chất lượng quy hoạch cán bộ chưa cao, chưa đồng đều, chưa có tầm nhìn xa. Cơ cấu cán bộ trong quy hoạch chưa cân đối, ít cán bộ trẻ, trình độ, ngành, nghề đào tạo của cán bộ chưa phù hợp, chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

Việc bố trí công chức phường chưa bám sát tiêu chuẩn chức danh. Một phần là do lịch sử để lại (số lượng này ít và đang sắp đến tuổi về hưu), phần còn lại là do quen thân, dòng tộc nên được bố trí làm các công việc chuyên môn, do đó chưa chuẩn hóa theo quy định và yêu cầu, từ đó không đảm bảo

hiệu quả của công việc. Chưa rõ ràng trong công tác phân công công việc cho từng công chức cho nên dẫn đến sự chồng chéo, trùng lặp công việc hoặc thiếu trách nhiệm, đùn đẩy công việc cho nhau. Khi người công chức không hiểu được rõ về nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền lợi của mình thì việc thực thi công vụ sẽ không đem lại hiệu quả cao.

Công tác tuyển dụng trong thời gian qua vẫn chưa thực sự đảm bảo tính khách quan, một số công chức được tuyển dụng nhờ vào các mối quan hệ quen biết và tiền của.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng còn nhiều hạn chế như: Cơ sở vật chất còn thiếu thốn, kinh phí đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng còn thấp, đội ngũ giảng viên vừa thiếu, vừa yếu về trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ. Chương trình đào tạo vẫn còn hình thức, chậm được đổi mới. Nội dung đào tạo còn dàn trải chưa sát với thực tế cơ sở. Việc đào tạo còn mang nặng tính lý thuyết, chưa sát với tình hình thực tế ở địa phương. Chưa xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm và chức danh. Bên cạnh đó, còn có nhiều cán bộ, công chức cấp xã có ý thức chưa cao trong việc tham gia học tập nâng cao trình độ.

Công tác kiểm tra, đánh giá đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã không được thực hiện thường xuyên, đồng thời chưa có biện pháp khắc phục những yếu kém một cách có hiệu quả. Việc đánh giá còn chưa chặt chẽ, thiếu thực chất. Nhiều nơi còn vi phạm nghiêm trọng nguyên tắc tập trung, dân chủ trong công tác đánh giá; chính sách đãi ngộ, khen thưởng đối với cán bộ chưa thoả đáng, chưa đảm bảo tính kịp thời dẫn đến chưa tạo động lực đối với cán bộ, công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ. Việc xử lý những sai phạm, tiêu cực ở cơ sở chưa kịp thời và nghiêm minh, dẫn đến vụ việc kéo dài, làm cho tình hình phức tạp thêm. Hệ thống tiêu chí đánh giá không rõ ràng, còn chung chung dẫn đến việc đánh giá không chính xác.

Các quy định của Trung ương về chế độ, chính sách đối với công chức phường chậm được đổi mới, mức phụ cấp thấp, chưa tương xứng với yêu cầu công việc, chưa có sức hấp dẫn đối với những người có trình độ đại học chính quy, những người khá giỏi về công tác tại phường. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng công chức. Lương thấp dẫn đến chất lượng cuộc sống không đảm bảo, công chức phường không thể yên tâm công tác và phục vụ hết sức cho nền công vụ nhà nước, họ tìm cách có thêm thu nhập bằng cách đi làm thêm hoặc "lách luật" để đem lại lợi ích cho bản thân.

Các văn bản của Đảng xác định lấy kết quả, hiệu quả hoàn thành nhiệm vụ làm thước đo chủ yếu trong đánh giá cán bộ, nhưng lại chưa đưa ra được những tiêu chí quan trọng, cụ thể trong việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cho từng chức danh cán bộ lãnh đạo, quản lý trên từng lĩnh vực.

Công tác đánh giá công chức nói chung và công chức phường nói riêng chưa thực sự được coi trọng. Đánh giá công chức chưa đảm bảo khách quan, công khai, minh bạch. Đánh giá vẫn còn hình thức, chưa phản ánh đúng được thực chất công chức. Các tiêu chí đánh giá theo quy định tại Luật cán bộ, công chức năm 2008 còn rất chung chung, không cụ thể, rõ ràng chưa phân định được thành tích hoặc hạn chế của cá nhân với tập thể nên rất khó để có thể đánh giá được thực chất của cán bộ công chức, thẩm quyền đánh giá chưa hợp lý dẫn đến hiệu quả công tác đánh giá còn thấp.

Thực hiện công tác cải cách hành chính vẫn còn nhiều khâu hạn chế, yếu kém như: Cơ sở vật chất và phương tiện làm việc đối với đội ngũ cán bộ, công chức còn nhiều thiếu thốn, chưa ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý, chưa đảm bảo điều kiện làm việc cho cán bộ, công chức phường và hiệu quả sử dụng trang thiết bị, phương tiện được đầu tư chưa cao.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 của Luận văn tác giả đã tiến hành phân tích thực trạng chất lượng đội ngũ CBCC phường Quảng Yên với các chỉ tiêu về chất lượng, số lượng, phẩm chất chính trị, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ quản lý Nhà nước và các kỹ năng trong thực thi công việc của CBCC. Thông qua đó, có thể thấy rằng chất lượng CBCC phường đang ngày càng được nâng lên, được cải thiện, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu. Ngoài ra một số hoạt động nâng cao chất lượng công chức như công tác quy hoạch, tuyển dụng, đào tạo, đánh giá thực hiện công việc ... mặc dù có nhiều đổi mới nhưng vẫn còn nhiều điểm hạn chế, bất cập. Đây chính là cơ sở để tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng CBCC phường Quảng Yên trong chương 3.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CBCC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG QUẢNG YÊN

3.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng CBCC và những yêu cầu đặt ra đối với chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn phường Quảng Yên

3.1.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức phường Quảng Yên

Do vị trí, vai trò của chính quyền cấp cơ sở (cấp xã, phường) nên Đảng ta đặc biệt quan tâm đến CBCC cấp cơ sở, trong đó có CBCC phường, do đó các cấp ủy Đảng từ Trung ương đến địa phương đã ban hành nhiều Nghị quyết về xây dựng đội ngũ CBCC cấp cơ sở, trong đó có đội ngũ CBCC phường.

Nghị quyết Hội nghị lần thứ 5 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa IX về đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở xã, phường, thị trấn ngày 18 tháng 3 năm 2002 đã xác định xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chính quyền cấp xã, phường là một trong ba vấn đề cơ bản nhằm đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị cơ sở.

“Xây dựng đội ngũ cán bộ ở cơ sở có năng lực tổ chức và vận động nhân dân thực hiện đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tâm, thạo việc, tận tụy với dân, biết phát huy sức dân, không tham nhũng, không ức hiếp dân; trẻ hóa đội ngũ, chăm lo công tác đào tạo, bồi dưỡng, giải quyết hợp lý và đồng bộ chính sách đối với cán bộ cơ sở”(Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa IX, 2002, *Nghị quyết hội nghị lần thứ 5, Hà Nội 2002*)[18]

Tại Nghị quyết Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương khóa X về nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của tổ chức cơ sở Đảng và chất lượng đội ngũ cán bộ, đảng viên, đã đề ra các nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu

trong thời gian tới có đề cập đến vấn đề: “*Tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng, xây dựng đội ngũ cán bộ, đảng viên có bản lĩnh chính trị vững vàng, có trí tuệ, phẩm chất đạo đức cách mạng, có ý thức tổ chức kỷ luật, thực sự tiên phong gương mẫu, đủ năng lực hoàn thành nhiệm vụ được giao*” (Ban chấp hành Trung ương khóa X, Hà nội, 2008).

Tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI Đảng ta chỉ rõ: “*Xây dựng đội ngũ cán bộ, chức trong sạch, có năng lực đáp ứng yêu cầu của tình hình mới*” (Đảng cộng sản Việt Nam, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb Chính trị quốc gia, Hà nội, 2011).

3.1.2. Yêu cầu, định hướng của phường Quảng Yên về nâng cao chất lượng CBCC phường đến năm 2020

- ***Mục tiêu chung:*** Xây dựng đội ngũ CBCC phường đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu và đảm bảo chất lượng. Đảm bảo sự chuyển hóa liên tục giữa các thế hệ, trẻ hóa đội ngũ, đủ nguồn cán bộ thay thế nguồn cán bộ chủ chốt, có kiến thức, chuyên môn vững, năng lực tổ chức thực hiện tốt, nắm vững về luật pháp; có phẩm chất đạo đức tốt, trách nhiệm trong thực thi công vụ, công tâm, chuyên nghiệp, thạo việc, đảm bảo đạt chuẩn theo quy định, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao;

- ***Mục tiêu cụ thể:*** Một số chỉ tiêu cụ thể đối với CBCC phường giai đoạn 2015-2020.

+ 100% CBCC phường có trình độ chuyên môn cao đẳng, đại học, trở lên và trình độ lý luận chính trị từ trung cấp trở lên; 100% phù hợp với chức danh chuyên môn được giao, đảm bảo tính chuyên nghiệp.

+ 100% CBCC phường được bồi dưỡng về kiến thức pháp luật trong thực thi công vụ; 80% công chức phường được bồi dưỡng kiến thức pháp luật chuyên sâu theo ngành, lĩnh vực phụ trách. Định kỳ được bồi dưỡng, cập nhật kiến thức.

+ 100% CBCC thường sử dụng thành thạo máy vi tính cho công tác văn phòng và sử dụng hệ thống thư điện tử trong hoạt động công vụ.

+ 30% CBCC thường sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường với người nước ngoài.

Đổi mới, cải tiến nâng cao chất lượng, tuyển dụng, đánh giá CBCC theo hướng gắn với hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao.

3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường Quảng Yên

3.2.1. Quan tâm chăm sóc, nâng cao sức khỏe CBCC

Cơ sở giải pháp: Chăm sóc sức khỏe là nhiệm vụ cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực (khám sức khỏe định kỳ hàng năm).

Nội dung giải pháp:

Khám sức khỏe định kỳ sẽ giúp CBCC quan tâm hơn tới sức khỏe của bản thân, từ đó yên tâm công tác, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đây cũng được coi là một trong những yếu tố góp phần nâng cao hiệu quả công việc của đội ngũ CBCC phường Quảng Yên.

Tổ chức các đợt tham quan, nghỉ dưỡng cho CBCC phường để kịp thời động viên tinh thần, nâng cao sức khỏe.. Qua các chương trình tham quan, nghỉ dưỡng, đời sống tinh thần và sức khỏe của đội ngũ CBCC đều được nâng cao, góp phần tạo dựng phong cách sống lành mạnh, rèn luyện sức khỏe.

Dự kiến kết quả: Đảm bảo chất lượng về thể lực của đội ngũ CBCC phường Quảng Yên ngay từ khâu tuyển dụng và nâng cao thể lực của cán bộ công chức góp phần nâng cao hiệu quả công việc của đội ngũ CBCC phường.

3.2.2. Tăng cường công tác giáo dục phẩm chất chính trị, đạo đức cho CBCC phường

Cơ sở giải pháp: Giáo dục phẩm chất chính trị, đạo đức cho CBCC phường là một việc làm vô cùng quan trọng. Nó góp phần nâng cao tinh thần

trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật, thái độ phục vụ nhân dân và khai thác tối đa tiềm năng của CBCC để cống hiến cho nhà nước, phục vụ nhân dân. Kết quả phân tích ở chương 2 cho thấy, vẫn còn hiện tượng CBCC phường có thái độ hách dịch, cửa quyền với nhân dân.

Nội dung giải pháp:

- Coi trọng công tác giáo dục phẩm chất chính trị đối với cán bộ, công chức cấp xã. Tổ chức học tập quán triệt, xây dựng kế hoạch hành động thực hiện luật phòng chống tham nhũng, luật thực hành tiết kiệm, duy trì thành nề nếp việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Tăng cường giáo dục cho đội ngũ CBCC phường về tinh thần trách nhiệm, ý thức tận tâm, tận lực với nhiệm vụ được giao, đảm bảo cho cán bộ, công chức thực hiện đúng chế độ, nhiệm vụ, quyền hạn và nghĩa vụ của CBCC cấp phường, về tinh thần tự giác nghiêm chỉnh chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước; các quy định, quy chế của địa phương.

- Duy trì nề nếp, nâng cao chất lượng sinh hoạt phê bình và tự phê bình trong cán bộ, công chức. Thực hiện nghiêm chế độ, nhận xét, đánh giá đối với cán bộ, công chức cấp xã đặc biệt thông báo công khai đối với những cán bộ, công chức về những ưu, khuyết điểm của CBCC phường để họ có kế hoạch phấn đấu.

- Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, phát huy vai trò của nhân dân trong tham gia xây dựng và giám sát mọi hoạt động, sinh hoạt của cán bộ, công chức, bảo vệ những người đấu tranh chống tham nhũng tiêu cực. Duy trì quản lý, kiểm tra chặt chẽ, kịp thời khen thưởng những công chức có thành tích xuất sắc, đồng thời xử lý nghiêm những CBCC cấp xã vi phạm kỷ luật, vi phạm pháp luật, thực hiện chế độ trách nhiệm nghiêm khắc đối với những

người cán bộ đứng đầu ở các cơ quan nhà nước cấp phường nếu để xảy ra những vụ việc tham nhũng, tiêu cực.

Dự kiến kết quả: Phẩm chất chính trị, đạo đức của CBCC phường Quảng Yên được nâng cao. CBCC phát huy được tinh thần trách nhiệm phục vụ tận tụy nhân dân, không còn tình trạng hách dịch, cửa quyền trong hoạt động công vụ.

3.2.3. Quan tâm đến công tác tạo nguồn và tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng công chức phường

Cơ sở giải pháp: Nguồn CBCC phường Quảng Yên là người địa phương, công tác tuyển dụng công chức phường còn tồn tại nhiều bất cập: nội dung thi tuyển nặng về kiến thức quản lý hành chính nhà nước, không chú trọng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ của từng ngành nghề. Cơ chế “xin-cho” vẫn tồn tại, tuyển dụng phụ thuộc ý chí chủ quan của người đứng đầu địa phương và các mối quan hệ .

Nội dung giải pháp:

Để thực hiện tốt việc tạo nguồn CBCC phường chúng ta cần thực hiện một số vấn đề sau:

- Công tác dự báo: Hằng năm các phường phải thống kê số người về hưu để đưa ra dự báo về nhu cầu CBCC.

- Nguồn CBCC phường bao gồm:

+ Nguồn từ sinh viên có thể là người địa phương hoặc người ở nơi khác đã tốt nghiệp các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp tình nguyện về địa phương công tác.

+ Nguồn có thể là những thanh niên, cán bộ trẻ ở địa phương chưa phải là cán bộ công chức, có quá trình tu dưỡng, rèn luyện tốt, trưởng thành từ các phong trào đoàn thể, đã tốt nghiệp trung học phổ thông, lựa chọn và đưa đi

đào tạo chuyên môn nghiệp vụ theo đúng tiêu chuẩn đề sau này về phục vụ cho địa phương.

+ Đối với chức danh Chỉ huy trưởng quân sự: Chính quyền phường phối hợp, liên kết chặt chẽ với ngành Quân sự để có kế hoạch tiếp nhận số quân nhân đã hoàn thành nghĩa vụ quân sự xuất ngũ về địa phương để đưa đi đào tạo, bồi dưỡng trở thành nguồn nhân lực kế cận.

+ Tiếp nhận công chức được chuyển đổi vị trí công tác về địa phương công tác.

+ Việc tuyển dụng căn cứ vào chỉ tiêu biên chế và nhu cầu về vị trí việc làm của từng cơ quan, đơn vị nhằm đảm bảo bố trí công việc phù hợp với chuyên môn, yêu cầu công việc.

+ Về nội dung và hình thức thi tuyển CBCC: cần được thực hiện dưới hình thức thi viết và thi trắc nghiệm và cả thi thực hành nhằm tăng cường các kỹ năng nghề nghiệp, khả năng nắm chắc các văn bản pháp luật trong từng lĩnh vực chuyên môn nhất định. Ứng dụng công nghệ tin học vào thi tuyển công chức phường nhằm đảm bảo tối đa nguyên tắc cạnh tranh công bằng, có sự kiểm soát lẫn nhau, chống được tiêu cực trong thi cử, đảm bảo chất lượng đầu vào của CBCC.

- Tiếp tục nghiên cứu, thí điểm bổ sung thêm khâu phỏng vấn sau khi qua các khâu thi trên máy tính, thi viết. Chúng ta biết rằng hoạt động công vụ của CBCC phường bao gồm cả các kỹ năng giao tiếp. Vì vậy, qua phỏng vấn mới có thể nhận biết, lựa chọn được ứng viên có kỹ năng thực sự trong quan hệ giao tiếp, ứng xử phù hợp giữa công chức với công chức, giữa công chức với nhân dân nhất cho vị trí việc làm này.

Tuyển dụng công chức phường là việc làm có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, có tính quyết định đến chất lượng CBCC sau này. Vì vậy để nâng cao

chất lượng CBCC phường, công tác tuyển dụng cần phải được thực hiện một số hoạt động sau:

Thứ nhất: Trước khi tuyển dụng công chức phường, phải làm tốt khâu rà soát lại đội ngũ công chức phường hiện có.

Thứ hai: Nội dung thi tuyển công chức phường phải gắn chặt với chuyên ngành của vị trí dự tuyển, đổi mới nội dung bài thi.

Thứ ba: Đảm bảo công tác tuyển dụng công chức phường được diễn ra theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, cạnh tranh lành mạnh và tuyển chọn đúng người đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn chức danh.

Thứ tư: Đổi mới quy trình công nhận đối với người hoàn thành chế độ tập sự.

Dự kiến kết quả: Đa dạng hoá được nguồn tuyển dụng, đảm bảo tính công khai, minh bạch của quá trình tuyển dụng và tuyển dụng các CBCC đảm bảo đúng người, đúng việc.

3.2.4. Bố trí, sử dụng cán bộ, công chức phường hợp lý và thực hiện tốt công tác phân công công việc cho CBCC phường

Cơ sở giải pháp : Bố trí, sắp xếp CBCC vào vị trí công việc thích hợp sẽ kích thích CBCC phát huy được sở trường, hạn chế sở đoản. Ngược lại bố trí, sử dụng chưa hợp lý sẽ hạn chế năng lực CBCC cấp phường, gây lãng phí nhân tài và phường Quảng Yên hiện nay chưa tiến hành phân tích công việc cho từng chức danh, vị trí công việc

Nội dung giải pháp:

Để làm tốt công tác bố trí, sắp xếp CBCC cấp phường cần:

Bố trí, sử dụng cán bộ, công chức xuất phát từ nhiệm vụ, yêu cầu của vị trí chức danh công việc cần bố trí.

Bố trí, sử dụng CBCC cấp phường theo ngành nghề chuyên môn đã được đào tạo: đây là vấn đề có tính nguyên tắc. Việc sử dụng CBCC có trình

độ chuyên môn phù hợp với yêu cầu của chức danh công việc sẽ rất thuận lợi cho việc tiếp nhận vị trí công tác mới vì bản thân CBCC cấp xã đó đã được đào tạo bài bản, kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực này đã nắm rõ. Do đó, khi thi hành công vụ khắc phục được tình trạng lúng túng.

Việc bố trí, sử dụng CBCC phải dựa trên kết quả đánh giá, tuyển chọn để bố trí đúng người, đúng việc, đúng sở trường, tránh bố trí thiếu căn cứ, theo cảm tính. Trước khi đề bạt CBCC cần xem xét năng lực thực hiện, mức độ hoàn thành công việc và tinh thần, thái độ làm việc của CBCC qua những hoạt động thường ngày để đưa ra quyết định có nên đề bạt hay không.

Việc bố trí, sắp xếp CBCC cấp phường xuất phát từ công tác quy hoạch và căn cứ vào mức độ phấn đấu, rèn luyện của CBCC, đặc biệt quan tâm đến CBCC nữ, CBCC trẻ. Tránh sắp xếp thoát ly hoàn toàn quy hoạch, gây ra bố trí tùy tiện, chủ quan, lãng phí công sức đào tạo, bồi dưỡng trong quy hoạch CBCC.

Cuối cùng, bố trí CBCC cấp phường phải căn cứ vào cơ cấu nhân sự của chính quyền địa phương, nếu không gây tình trạng mất cân đối về cơ cấu, chức danh công việc nào thừa vẫn thừa CBCC mà chức danh thiếu vẫn thiếu nhiều hoặc là có chức danh chỉ toàn CBCC là nữ hoặc toàn những người đã cao tuổi, ảnh hưởng đến khả năng kế thừa và phát triển đội ngũ CBCC cấp phường.

Tăng cường chuyên đổi vị trí công tác đối với những CBCC có bằng chuyên môn từ đại học trở lên, nhưng không phù hợp với chức vụ, chức danh đảm nhiệm thì lãnh đạo cơ quan phường trình cấp trên chuyên đổi vị trí cho phù hợp.

Thực hiện tốt công tác phân công công việc và phân tích công việc cho CBCC phường Quảng Yên.

Phân tích công việc có vai trò rất lớn trong nâng cao chất lượng cán bộ công chức tại phường. Mục đích của việc phân tích công việc là xây dựng được bản mô tả công việc, bản tiêu chuẩn đối với người thực hiện công việc

để làm căn cứ phân công nhiệm vụ và đánh giá kết quả thực hiện công việc của CBCC.

Phường Quảng Yên cần tổ chức các buổi họp, thảo luận để xây dựng mẫu phân tích công việc đối với từng vị trí, các chức danh cụ thể, tạo nên một mẫu chung cho toàn thể CBCC có cùng vị trí, nhiệm vụ tại phường, tạo nên sự thống nhất trong việc đánh giá CBCC.

Dự kiến kết quả: Bố trí, sắp xếp cán bộ công chức vào vị trí công việc phù hợp, mỗi vị trí có bản phân tích, mô tả công việc rõ ràng, cụ thể.

3.2.5. Xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ, chuẩn hóa đội ngũ CBCC phường

Cơ sở giải pháp : Xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ cho CBCC là khâu quan trọng trong quy trình quản lý đội ngũ CBCC phường. Hiện nay, phường Quảng Yên chưa xây dựng được bộ tiêu chuẩn đối với các chức danh của CBCC phường.

Nội dung giải pháp:

Trong thời gian tới, phường Quảng Yên nên xây dựng bộ tiêu chuẩn đối với CBCC phường, cụ thể như sau:

- Tiêu chuẩn đối với Bí thư, phó bí thư Đảng ủy:
 - + Trình độ học vấn: Tốt nghiệp trung học phổ thông; trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Đại học trở lên (yêu cầu Đại học chính quy, hoặc trên đại học)
 - + Trình độ lý luận chính trị: Cao cấp lý luận chính trị
 - + Trình độ quản lý hành chính nhà nước: Trung cấp trở lên, qua các lớp bồi dưỡng kỹ năng dân vận chính quyền.
- Tiêu chuẩn đối với Chủ tịch và phó chủ tịch HĐND phường
 - + Trình độ học vấn: Tốt nghiệp trung học phổ thông; trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Đại học trở lên (yêu cầu Đại học chính quy, hoặc trên đại học)
 - + Trình độ lý luận chính trị: Trung cấp trở lên

+ Trình độ quản lý hành chính nhà nước: Trung cấp trở lên, qua các lớp bồi dưỡng kỹ năng dân vận chính quyền, bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng hoạt động đại biểu HĐND cấp phường.

- Tiêu chuẩn đối với Chủ tịch và phó chủ tịch UBND phường

+ Trình độ học vấn: Tốt nghiệp trung học phổ thông, trình độ chuyên môn nghiệp vụ Đại học trở lên (yêu cầu Đại học chính quy, hoặc trên đại học)

+ Trình độ lý luận chính trị: Trung cấp trở lên

+ Trình độ quản lý hành chính nhà nước: Trung cấp trở lên, qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý kinh tế, bồi dưỡng kỹ năng dân vận chính quyền.

- Tiêu chuẩn đối với các đoàn thể chính trị

+ Trình độ học vấn: Tốt nghiệp trung học phổ thông, trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Đại học trở lên

+ Trình độ lý luận chính trị: Trung cấp trở lên

+ Trình độ quản lý hành chính nhà nước: phải qua bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý hành chính nhà nước, bồi dưỡng chuyên môn phù hợp với từng đoàn thể, đảm bảo cơ cấu theo từng đoàn thể.

- Tiêu chuẩn đối với công chức chuyên môn.

+ Trình độ học vấn: Tốt nghiệp trung học phổ thông; trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Đại học trở lên của ngành đào tạo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của chức danh công chức đảm nhiệm

+ Trình độ tin học: Biết sử dụng thành thạo máy vi tính, có khả năng khai thác, sử dụng mạng;

+ Sau khi được tuyển dụng phải hoàn thành lớp bồi dưỡng quản lý hành chính nhà nước và lớp bồi dưỡng lý luận chính trị theo chương trình đối với chức danh công chức hiện đang đảm nhiệm.

Dự kiến kết quả: Xây dựng được bộ tiêu chuẩn chức danh CBCC của phường Quảng Yên để làm căn cứ tuyển dụng, bổ nhiệm, sử dụng, đánh giá.

3.2.6. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường

Cơ sở giải pháp : Đào tạo, bồi dưỡng là một trong những giải pháp có ý nghĩa quyết định trong việc nâng cao chất lượng công tác của cán bộ công chức phường. Nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng cần được đổi mới cải tiến cho phù hợp với nhu cầu thực tiễn.

Nội dung giải pháp:

Trước mắt, để đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức chúng ta phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau để tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về đào tạo, bồi dưỡng công chức:

- Xác định chu kỳ sát hạch cán bộ, công chức để đánh giá năng lực công chức (chu kỳ có thể từ 3 đến 5 năm).

- Xác định số lượng công chức theo ngạch trong từng cơ quan, đơn vị

- Quy định các loại văn bằng, chứng chỉ cho từng chức danh

- Xây dựng các quy định nhằm định hướng đào tạo để nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn và đặc biệt là các kỹ năng thực thi công vụ, tránh tình trạng bằng cấp chỉ để hợp thức hoá tiêu chuẩn chức danh và ngạch bậc.

- Cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức theo yêu cầu tăng cường chất lượng, tinh giản biên chế hành chính, đáp ứng yêu cầu chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2010-2020, bảo đảm cơ cấu hợp lý giữa các chức danh công chức; giữa các độ tuổi, địa bàn, giới tính, dân tộc, lĩnh vực công tác; khắc phục tình trạng vừa thừa, vừa thiếu cán bộ, công chức.

- + Tiếp tục duy trì các hình thức đào tạo, bồi dưỡng đã có như đào tạo tập trung, tại chức, từ xa cho cán bộ, công chức phường Quảng Yên tại các cơ sở đào tạo của thị xã, tỉnh.

+ Hàng năm, ngoài chương trình đào tạo dài hạn chính quy tập trung, cán bộ, các cán bộ công chức cấp phường còn được bồi dưỡng những kiến thức tối thiểu về chủ trương, Nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, kiến thức, kỹ năng quản lý nhà nước, quản lý chuyên ngành; văn hóa công sở và kỹ năng giao tiếp.

Cuối cùng công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức cấp phường cần được các cấp ủy Đảng gắn với quy hoạch, sử dụng, luân chuyển và đánh giá chất lượng cán bộ, công chức hàng năm.

Dự kiến kết quả: Thông qua các chương trình đào tạo, bồi dưỡng thì chất lượng, hiệu quả công việc của CBCC phường Quảng Yên được nâng cao.

3.2.7. Đổi mới công tác đánh giá CBCC phường

Cơ sở giải pháp: Đánh giá đúng cán bộ, công chức là công việc hết sức quan trọng của công tác tổ chức cán bộ. Đó là cơ sở để lựa chọn, bố trí, sử dụng, bổ nhiệm và thực hiện các chính sách cán bộ. Nếu đánh giá không đúng cán bộ sẽ dẫn đến những hậu quả tiêu cực trong tổ chức. Việc đánh giá CBCC chưa đảm bảo tính khách quan, mang tính hình thức.

Nội dung giải pháp:

Để việc đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức được chính xác, hạn chế sai lệch, từ đó phát hiện, sử dụng đúng người có đức, có tài, đồng thời ngăn ngừa những phần tử cơ hội, bất tài, tác giả đưa ra một số giải pháp:

+ UBND các xã, phường tiến hành định kỳ hàng năm họp cơ quan, chi bộ nhằm đánh giá, phân loại hiệu quả công tác của CBCC cấp phường theo 4 tiêu chí: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực và không hoàn thành nhiệm vụ.

+ Tổng hợp kết quả đánh giá ở phường gửi phòng Nội vụ thị xã và lấy đó làm cơ sở cho công tác thi đua khen thưởng.

Thông qua đó, bản thân mỗi CBCC cấp phường tự kiểm điểm, nhìn nhận lại những ưu, nhược điểm của mình trong một năm làm việc để năm tiếp theo ghi nhận, sửa đổi.

Công tác đánh giá phải được thực hiện theo định kỳ hàng năm; đánh giá người đảm nhiệm chức vụ do bầu cử trước khi hết nhiệm kỳ và đánh giá CBCC trước khi bổ nhiệm, ứng cử, luân chuyển công tác, xét khen thưởng, kỷ luật.

Cần xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá CBCC cấp phường theo từng vị trí, chức danh công việc với những mô tả chi tiết công việc, yêu cầu, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm, mức độ hoàn thành công việc như thế nào...

- Cần đổi mới quan điểm và phương pháp đánh giá CBCC cấp phường : Kết hợp các phương pháp đánh giá của quản trị nhân lực hiện đại vào đánh giá CBCC cấp phường. Trong công tác đánh giá CBCC hiện vẫn còn biểu hiện hình thức, chủ quan, tình cảm, nể nang, cục bộ địa phương hoặc cũng có tình trạng lợi dụng phê bình để hạ bệ, bôi nhọ, công kích nhau bằng những thông tin thiếu chính xác.

- Quan tâm xây dựng đội ngũ làm công tác tổ chức cán bộ, những người tham mưu cho lãnh đạo đánh giá, sắp xếp, bố trí, bổ nhiệm, đề bạt cán bộ: đội ngũ đủ năng lực, trình độ chuyên môn, phải hiểu biết về con người, vô tư trong sáng, phải có tư chất của người làm công tác cán bộ...

Dự kiến kết quả: Thực hiện công tác đánh giá một cách có hiệu quả, đánh giá và xếp loại công chức đảm bảo tính công khai, khách quan làm cơ sở để sắp xếp, bổ nhiệm CBCC.

3.2.8. Đổi mới chính sách tiền lương, chế độ phúc lợi và đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC phường

Cơ sở giải pháp : Tiền lương, chế độ phúc lợi CBCC là chính sách quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường. Tiền lương phải tương xứng với trình độ, năng lực thực tế, khả năng đóng góp của

CBCC đối với xã hội. Thực tế cho thấy mức lương và phụ cấp của đội ngũ CBCC nói chung còn thấp, không đảm bảo mức sống trung bình của CBCC. Trụ sở làm việc của phường Quảng Yên hiện nay đã xuống cấp cần nâng cấp, cải tạo.

Nội dung giải pháp:

Để CBCC thực sự chuyên tâm vào công việc, có điều kiện phát triển cần thực hiện cải cách cơ bản chế độ tiền lương cho cán bộ, công chức nói chung và cán bộ, công chức cấp phường nói riêng, để tiền lương thực sự là nguồn thu nhập chính đáng, chủ yếu, đảm bảo cuộc sống cho họ, tiền lương tối thiểu phải tương ứng chỉ số giá sinh hoạt từng thời kỳ, đủ tái sản xuất sức lao động và là một giải pháp hạn chế những hành vi tiêu cực, tham nhũng trong đội ngũ CBCC.

Ngoài ra, xây dựng các loại phụ cấp, hỗ trợ phù hợp với vị trí, chức danh công việc của CBCC cấp phường để khuyến khích CBCC làm việc, cống hiến hết sức mình cho lao động, phục vụ nhân dân.

Đối với công chức được hưởng phụ cấp theo đơn vị hành chính giống như cán bộ phường.

Thiết kế mức lương riêng trên cơ sở tính chất đặc điểm lao động cho từng vị trí công việc.

Hỗ trợ chi phí học tập cho CBCC phường khi tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, có những chính sách để khuyến khích người có tài về làm việc tại UBND phường.

Nâng cấp trụ sở làm việc xây đã lâu, xuống cấp, không đảm bảo điều kiện làm việc. Đầu tư trang thiết bị, phương tiện, cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu công việc. Từng bước đầu tư trang thiết bị, máy vi tính, cơ sở vật chất đảm bảo điều kiện làm việc cho cán bộ, công chức phường, đồng thời có kế hoạch,

phương pháp sử dụng hiệu quả trang thiết bị, phương tiện được đầu tư; tránh đầu tư dàn trải, chồng chéo gây lãng phí.

Tăng cường công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý, điều hành của chính quyền phường và các hoạt động, dịch vụ công; xây dựng và sử dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong quản lý hành chính nhà nước ở phường.

Dự kiến kết quả: Nâng cấp cơ sở vật chất hiện tại, đầu tư thêm các trang thiết bị, phương tiện hiện đại. Tiền lương và chính sách phúc lợi đối với CBCC được đảm bảo tốt hơn.

3.2.9. Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, giám sát đối với việc thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường

Cơ sở giải pháp : Công tác quản lý, giám sát đội ngũ CBCC là khâu cuối cùng quan trọng nhằm nâng cao chất lượng CBCC phường Quảng Yên. Thực tiễn những năm qua cho thấy đội ngũ công chức phường chưa mạnh, vẫn tồn tại nhiều sai phạm. Nếu không được kiểm tra, uốn nắn kịp thời sẽ đẩy CBCC mắc sai lầm lớn hơn, dẫn đến mất lòng tin trong nhân dân, uy tín của Đảng, Nhà nước đối với nhân dân bị giảm sút đáng kể.

Nội dung giải pháp:

Để thực hiện có hiệu quả công tác quản lý, kiểm tra, giám sát CBCC cấp phường cần thực hiện một số nội dung sau:

Cần quán triệt và thực hiện nghiêm túc Quy định số 58-QĐ/TW ngày 07/5/2007 của Ban Chấp hành Trung ương ban hành Quy chế về chế độ kiểm tra, giám sát cán bộ, nhằm kịp thời nêu gương những CBCC tốt, đồng thời ngăn chặn những biểu hiện lệch lạc của CBCC và kịp thời xử lý những vi phạm.

Công tác quản lý, kiểm tra, giám sát CBCC cấp phường phải được tiến hành thường xuyên, liên tục, không chờ khi có CBCC vi phạm nghiêm trọng các quy định, chính sách Nhà nước mới kiểm tra xử lý kỷ luật.

Cần tập trung chỉ đạo kiểm tra, giám sát việc CBCC cấp phường đảm nhiệm các chức danh, vị trí dễ phát sinh các hiện tượng tiêu cực như: địa chính nhà đất, tài nguyên môi trường, bộ phận thực hiện chi trả chế độ bảo trợ xã hội cho các đối tượng chính sách, cán bộ thu chi các loại quỹ, thuế, phí, lệ phí, cấp các loại giấy phép, chứng thực nhận hồ sơ tài liệu, văn bằng chứng chỉ, lập thủ tục thẩm định các hồ sơ công dân vay vốn. Giám sát việc cấp thẻ bảo hiểm y tế cho hộ nghèo, cận nghèo; giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo của công dân ...

Tăng cường sự thống nhất về nhận thức và hành động của hệ thống chính trị ở cơ sở, sự phối hợp của chính quyền; tinh thần chủ động, sáng tạo của mặt trận và đoàn thể chính trị xã hội tại địa phương trong công tác kiểm tra, giám sát đội ngũ CBCC cấp xã, không nên xem nhẹ chức năng giám sát của mặt trận. Một số cán bộ giám sát còn e dè, ngại va chạm, chưa mạnh dạn góp ý, kiến nghị khi phát hiện sai phạm, còn nể nang, sợ mất lòng, nhất là đối với cán bộ công chức giữ các vị trí lãnh đạo của Đảng, chính quyền. Vì đây là nhiệm vụ khó khăn, mới, ảnh hưởng đến quyền lợi của một bộ phận cán bộ công chức nên thực hiện chưa thật sự quyết liệt, mạnh tay.

Cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền hoạt động kiểm tra, giám sát trong cán bộ và nhân dân nhằm thực hiện chế độ nhân dân tham gia xây dựng và giám sát, kiểm tra hoạt động của chính quyền cấp phường theo tinh thần của quy chế dân chủ cơ sở. Nhân dân chính là “tai mắt” quan trọng nhất trong đánh giá hiệu quả làm việc của đội ngũ CBCC cấp xã và ý kiến, nhận xét của quần chúng là cơ sở thiết thực đối với hoạt động kiểm tra, giám sát đội ngũ CBCC.

Dự kiến kết quả: Công tác kiểm tra giám sát được thực hiện thường xuyên, chặt chẽ, không còn các hiện tượng tiêu cực trong hoạt động công vụ của CBCC phường Quảng Yên.

3.2.10. Đổi mới nâng cao chất lượng hoạt động của HĐND- UBND phường

Cơ sở giải pháp : Luật chính quyền địa phương năm 2015 được ban hành có nhiều thay đổi do đó cần phải đổi mới để phù hợp và nâng cao chất lượng chất lượng hoạt động của HĐND-UBND phường.

Nội dung giải pháp:

- Đối với HĐND phường

Đổi mới hoạt động của đại biểu HĐND theo hướng chủ động, trách nhiệm, phát huy vai trò của đại biểu HĐND; Nâng cao chất lượng kỳ họp; Nâng cao chất lượng hoạt động giám sát thường xuyên, giám sát chuyên đề của HĐND, thường trực HĐND, các ban của HĐND; Nâng cao vai trò kiểm tra, đôn đốc, thực hiện kết luận sau giám sát, giải quyết, trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri. Tăng cường công tác hướng dẫn, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ nâng cao kiến thức pháp luật cho đại biểu HĐND.

- Đối với UBND phường

Xây dựng chất lượng đội ngũ CBCC đảm bảo tiêu chuẩn, chất lượng, đặc biệt quan tâm tới cán bộ giữ cương vị lãnh đạo chủ chốt có trình độ, năng lực và tuổi trẻ; Đảm bảo xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt sự phù hợp với các yêu cầu quản lý hành chính nhà nước; Phân công cán bộ đúng chuyên môn, năng lực và nâng cao trình độ cho CBCC thuộc UBND phường cam kết thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ quản lý hành chính nhà nước trong các lĩnh vực liên quan, đặc biệt trong việc xử lý, giải quyết các yêu cầu của cá nhân, tổ chức; Tăng cường việc phân cấp quản lý tài chính và ngân sách; Rà soát, đánh giá đội ngũ công chức hành chính để cơ cấu lại CBCC, bố trí lại theo từng vị trí, rõ chức trách; Tăng cường kỷ luật, kỷ cương

hành chính; xây dựng và áp dụng chế độ thanh tra, kiểm tra công vụ ở các cấp, kể cả chế độ trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

Dự kiến kết quả: Hoạt động của HĐND-UBND phường Quảng Yên được cải tiến, đổi mới, đảm bảo độ tin cậy, tính kịp thời, tính chính xác trong việc thực hiện nhiệm vụ của CBCC.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở đánh giá thực trạng công chức phường Quảng Yên, tác giả mạnh dạn kiến nghị một số giải pháp, bao gồm: giáo dục phẩm chất chính trị, đạo đức; làm tốt công tác tạo nguồn cán bộ công chức; tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng; bố trí, sử dụng cán bộ công chức hợp lý; thực hiện phân công công việc, phân tích công việc; xây dựng các tiêu chuẩn cho CBCC, nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng; đổi mới công tác đánh giá; cải cách chính sách tiền lương và chế độ đãi ngộ; đảm bảo điều kiện làm việc và tăng cường công tác kiểm tra, giám sát. Đây là một hệ thống các giải pháp, trong đó các giải pháp hỗ trợ cho nhau. Phải thực hiện đồng thời các giải pháp thì mới có thể phát huy được tính ưu việt của từng giải pháp. Tuy nhiên trong thời gian tới phường Quảng Yên cần chú trọng hơn đến hai giải pháp, đó là tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng và nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng. Với phương châm chỉ đào tạo, bồi dưỡng những cái mới, những cái mà công chức phường chưa có, chứ không đào tạo, bồi dưỡng một cách tràn lan để nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng; từ đó nâng cao chất lượng cán bộ công chức phường Quảng Yên.

Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường là một vấn đề lớn, phải có thời gian, chủ trương và xây dựng kế hoạch lâu dài, để thực hiện các giải pháp đã nêu ra, tác giả đưa ra một số kiến nghị, đề xuất đối với tỉnh Quảng Ninh để thực hiện có hiệu quả công tác quản lý hành chính nhà nước tại cấp chính quyền cơ sở phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Qua nghiên cứu lý luận về chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường, bằng các phương pháp nghiên cứu cụ thể như điều tra thống kê, điều tra xã hội học và phỏng vấn trực tiếp cũng như quan sát, phân tích so sánh, tác giả đã phân tích về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn phường Quảng Yên từ năm 2012 đến 2016 và thấy được đội ngũ CBCC phường nhìn chung là có năng lực, trình độ chuyên môn, những kiến thức và kỹ năng cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao, biết vận dụng những kiến thức chuyên môn được đào tạo, các văn bản, quy định của nhà nước vào thực tế giải quyết công việc. Bên cạnh đó còn có những hạn chế, một bộ phận CBCC chưa có tính chuyên nghiệp về năng lực quản lý, kỹ năng thực thi công vụ làm cho một số tổ chức, công dân thiếu hài lòng như là kỹ năng vận động tập hợp quần chúng nhân dân còn 10% CBCC chưa đạt, kỹ năng xử lý tình huống còn 8% CBCC chưa đáp ứng yêu cầu.

Sau khi phân tích thực trạng tác giả đã đưa ra các giải pháp để nâng cao chất lượng CBCC phường như: tăng cường công tác giáo dục phẩm chất đạo đức, quan tâm đến công tác tạo nguồn và tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng; bố trí sử dụng CBCC hợp lý và thực hiện tốt công tác phân công công việc; xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ, chuẩn hóa đội ngũ CBCC cũng như một số giải pháp khác. Các giải pháp đều nhằm góp phần nâng cao năng lực của đội ngũ CBCC phường, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập kinh tế quốc tế.

2. Kiến nghị

- Kiến nghị với thị xã Quảng Yên

Xây dựng và ban hành mẫu Quy chế hoạt động của HĐND, các Ban HĐND, đại biểu HĐND.

Tiếp tục đào tạo bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng làm việc, giao tiếp và ứng xử cho cán bộ, công chức. Rà soát xây dựng nội dung chương trình bồi dưỡng đối với đối tượng cán bộ, công chức theo hướng tăng chất lượng đối với kiến thức pháp lý, chuyên môn, đặc biệt kỹ năng xử lý tình huống và thực thi công vụ, coi trọng giáo dục đạo đức và phẩm chất chính trị, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ CBCC.

Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, lý luận chính trị nhằm nâng cao chất lượng, chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi công vụ.

Thường xuyên có sự điều chỉnh về chất lượng phục vụ để đo lường chất lượng sự thỏa mãn, mức độ hài lòng của tổ chức, công dân. Thường xuyên phát phiếu thăm dò, lấy ý kiến của tổ chức, công dân trong việc tổ chức thực hiện các công việc, thái độ phục vụ của nhân viên, trách nhiệm của nhân viên có gây phiền hà, sách nhiễu, phát phiếu đóng góp ý kiến thay đổi, chỉnh sửa, thay thế các thủ tục hành chính và thường xuyên xin ý kiến phản ánh, kiến nghị về cải cách thủ tục hành chính để thu thập thông tin để đánh giá, đo lường sự thỏa mãn của tổ chức và công dân.

- Kiến nghị với UBND tỉnh Quảng Ninh và Trung ương.

Hoàn thiện hệ thống quy trình ban hành văn bản quy phạm pháp luật, đảm bảo chất lượng văn bản, nâng cao chất lượng và trách nhiệm thẩm định của cơ quan tư pháp. Thường xuyên rà soát văn bản quy phạm pháp luật để bãi bỏ hoặc sửa đổi theo thẩm quyền bãi bỏ hoặc sửa đổi các nội dung, quyết định không phù hợp.

Xây dựng bộ tiêu chí, cụ thể hóa từng tiêu chuẩn đối với các chức danh chủ chốt làm cơ sở trong việc đánh giá mức độ hoàn thành của cán bộ lãnh đạo và công chức hàng năm.

Xây dựng hệ thống phần mềm quản lý CBCC từ Trung ương đến địa phương, đảm bảo cho việc quản lý chặt chẽ các thông tin về CBCC.

Duy trì và phát huy hiệu quả mô hình “một cửa”, “một cửa liên thông” cấp phường và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2008 vào lưu trữ hồ sơ và giải quyết công việc.

Hiện nay chính sách tiền lương đối với cán bộ, công chức nói chung và đối với cán bộ, công chức cấp xã nói riêng còn nhiều bất cập, hạn chế. Tiền lương của cán bộ, công chức cấp xã chưa đạt mức trung bình của xã hội, chưa thực sự trở thành động lực làm việc cho họ. Do đó không kích thích được cán bộ, công chức cấp xã làm việc có trách nhiệm, nỗ lực, cố gắng để hoàn thành tốt công việc, không kích thích được cán bộ, công chức cấp xã dành thời gian cho việc học tập nâng cao trình độ, rèn luyện kỹ năng làm việc để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Chính vì vậy, trong thời gian tới, Đảng và Nhà nước cần tiếp tục đẩy mạnh lộ trình thực hiện cải cách chính sách tiền lương trong khu vực công để cho cán bộ, công chức nói chung và cán bộ, công chức cấp xã nói riêng thực sự sống được bằng lương. Đồng thời, cải cách chính sách tiền lương trong khu vực công sắp tới phải được đặt trong chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước mà trước hết là cải cách thể chế pháp luật, sửa đổi các văn bản pháp luật có liên quan đến cán bộ, công chức;

Đẩy mạnh hoạt động phân cấp để các địa phương chủ động mở rộng quỹ lương. Thực hiện trả lương cho cán bộ, công chức trên địa bàn theo hướng địa phương có nguồn thu, kinh tế phát triển sẽ chi trả tiền lương tăng thêm cho cán bộ, công chức so với chế độ tiền lương chung do nhà nước quy định

Tăng cường công tác rà soát thủ tục hành chính tại cấp phường sớm bãi bỏ, thay thế, sửa đổi, bổ sung những thủ tục hành chính không phù hợp với cấp phường, đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết các hồ sơ, vụ việc.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Tổ chức Cán bộ Chính phủ - Viện khoa học Tổ chức Nhà nước (2001), *Một số vấn đề về quản lý nhà nước ở cấp xã, phường, thị trấn*, Nhà xuất bản Công an nhân dân.
2. Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc ban hành quy định tiêu chuẩn cụ thể đối với cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn.
3. Nghị quyết số: 1211/2016/UBTVQH khóa 13 ngày 25 tháng 05 năm 2016 của ủy ban thường vụ quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính
4. Thông tư số 02/2011/TT-BNV ngày 24/01/2011 của Bộ Nội vụ Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 42/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.
5. Thông tư 06/TT-BNV ngày 30/10/2012 của Bộ Nội vụ hướng dẫn về chức trách, tiêu chuẩn cụ thể, nhiệm vụ và tuyển dụng công chức xã, phường, thị trấn.
6. Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cầu (2003), *Giáo trình kinh tế lao động*, Nxb Lao động, Hà Nội.
7. Nghị định số 35/2005/NĐ - CP của Chính phủ, ngày 17/3/2005 Quy định về xử lý kỷ luật cán bộ, công chức.
8. Nghị định 159/2005/NĐ-CP của Chính phủ, ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã phường, thị trấn, Hà Nội.
9. Nghị định 92/2009/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2009 của Chính phủ

quy định về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã.

10. Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 05/03/2010 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng công chức

11. Nghị định số 42/2010/NĐ-CP ngày 15/4/2010 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.

12. Nghị định 65/2014/NĐ-CP ngày 01/07/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật thi đua khen thưởng năm 2013.

13. Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.

14. Tài liệu học tập Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam, khóa IX ngày 18/3/2002 về đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở xã, phường, thị trấn, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.

15. Đảng Cộng sản Việt Nam (2007), Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương khóa X về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước, Hà Nội.

16. Đảng Cộng sản Việt Nam (2008), Tài liệu Nghị quyết Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành Trung ương khóa X ngày 02/02/2008 về nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của tổ chức cơ sở đảng và chất lượng đội ngũ cán bộ, đảng viên, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, Hà Nội.

17. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc

lần thứ XI, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia - Sự thật.

18. *Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương*, Luận án tiến sĩ của Nguyễn Kim Diệm (2012),.

19. *Quản trị nguồn nhân lực*, Trần Kim Dung Nhà xuất bản Thống kê (2003)

20. *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản kinh tế thành phố Hồ Chí Minh. Tác giả Trần Kim Dung (2015)

21. Gary Hamel, Bill Breen (2010), *Tương lai của quản trị* (Hoàng Anh và Phương Lan dịch), Nhà xuất bản Đại học kinh tế Quốc dân.

22. Hoàng Văn Hải, Nguyễn Việt Lộc, Nguyễn Ngọc Thắng (2015), *Ra quyết định quản trị*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia, Hà Nội.

23. Hoàng Văn Hải (2015), *Quản trị chiến lược*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội.

24. Giang Thị Thu Hằng (2017), *Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường trên đại bàn quận Hải An thành phố Hải Phòng*, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, trường ĐHDL Hải Phòng

25. Trịnh Đức Hùng (2009), *Nâng cao chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức phường trên địa bàn thành phố Hà Nội* (đánh giá thông qua sự hài lòng của nhân dân), Luận văn thạc sĩ Quản lý hành chính công, Học viện Hành chính, Hà Nội.

26. Bùi Thị Ngọc Mai (2012), *Người đứng đầu và vai trò của người đứng đầu tổ chức*, Nội san Khoa Tổ chức và Quản lý nhân sự.

27. Hồ Chí Minh (1995), Toàn tập, tập 3, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, Hà Nội.

28. Hồ Chí Minh (1995), Toàn tập, tập 5, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia,

Hà Nội.

29. Nguyễn Thị Thanh Nhân (2012), *Đánh giá hiệu quả đào tạo bồi dưỡng công chức ở Việt Nam hiện nay*, Nội san Khoa Tổ chức và Quản lý nhân sự, Học viện Hành chính.

30. Luật tổ chức Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội.

31. Luật cán bộ, công chức, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội. (2003).

32. Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015.

33. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã của huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng, đã đưa ra những tiêu chí đánh giá chất lượng cán bộ, công chức cấp xã về cơ cấu đội ngũ, về thể lực, tâm lực và trí lực, Hải Phòng. Luận văn thạc sĩ Quản trị nhân lực, trường Đại học Lao động- xã hội, Hà Nội - Trần Thị Quỳnh (2014)

34. Pháp luật về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã hiện nay - *Những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nhà xuất bản Chính trị - Hành chính, Hà Nội. Nguyễn Minh Sản (2009)

35. Trần Đình Thảo (2014), *Xây dựng đội ngũ công chức của huyện Đại Lộc, tỉnh Quảng Nam*, tạp chí phát triển kinh tế xã hội Đà Nẵng.

36. Nguyễn Hữu Thân (2006), *Quản trị nhân sự*, Nhà xuất bản thống kê.

37. Trần Hữu Thắng (Chủ nhiệm đề tài) (2001), *Đổi mới chính sách đối với cán bộ chính quyền cơ sở đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính*, Đề tài khoa học cấp Bộ, Vụ Chính quyền địa phương, Ban Tổ chức - Cán bộ Chính phủ (nay là Bộ Nội vụ), Hà Nội.

38. Đào Thị Ái Thi (2010), Kỹ năng giao tiếp của công chức trong tiến trình cải cách hành chính nhà nước, Nhà xuất bản Chính trị - Hành chính, Hà Nội.
39. Đỗ Quốc Trọng (2012), Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ chính quyền cấp xã huyện Thanh Thủy, tỉnh Phú Thọ , Luận văn thạc sĩ Quản trị nhân lực, Đại học Lao động – xã hội, Hà Nội.
40. Nguyễn Phú Trọng, Trần Xuân Sâm (2001), Luận cứ khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
41. Đinh Thị Minh Tuyết, Trịnh Văn Khánh (2011), Năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức cấp xã, Tạp chí Quản lý nhà nước số 3, Học viện hành chính.
42. UBND phường Quảng Yên (2016), Báo cáo tình hình kinh tế xã hội.
43. V.I.Lênin (1977), Bàn về pháp chế xã hội chủ nghĩa, Nhà xuất bản Sự thật, Hà Nội.
44. Viện Ngôn ngữ học (2000), Từ điển Tiếng Việt, Nxb Đà Nẵng, Đà Nẵng.

Phụ lục 1

KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ PHẨM CHẤT CHÍNH TRỊ, ĐẠO ĐỨC CÁN BỘ CÔNG CHỨC

I. THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....ngày sinh:...../...../.....

Giới tính: Nam Nữ

Địa chỉ, đơn vị công tác:.....

Trình độ văn hóa: Tiểu học THCS THPT

Trình độ chuyên môn: Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng

Đại học Trên đại học

Nghề nghiệp hiện tại:.....

II. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ PHẨM CHẤT CHÍNH TRỊ, ĐẠO ĐỨC CỦA CBCC.

Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Chấp hành chủ trương, đường lối Đảng, Nhà nước

- Rất tốt

- Tốt

- Bình thường

- Chưa tốt

2. Thực hiện cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư

- Rất tốt

- Tốt

- Bình thường

- Chưa tốt

3. Thực hiện các quy định về những việc cán bộ, công chức không được làm

- Rất tốt

- Tốt

- Bình thường

- Chưa tốt

4. Lối sống
- Rất tốt
 - Tốt
 - Bình thường
 - Chưa tốt
5. Thái độ làm việc
- Rất tốt
 - Tốt
 - Bình thường
 - Chưa tốt
6. Chấp hành đúng nội quy của cơ quan
- Rất tốt
 - Tốt
 - Bình thường
 - Chưa tốt
7. Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp
- Rất tốt
 - Tốt
 - Bình thường
 - Chưa tốt
8. Thái độ phục vụ nhân dân
- Rất tốt
 - Tốt
 - Bình thường
 - Chưa tốt

Chữ ký của người tham gia đánh giá

Phụ lục 2
KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG CÁN BỘ CÔNG CHỨC

I. THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....ngày sinh:...../...../.....

Giới tính: Nam Nữ

Địa chỉ, đơn vị công tác:.....

Trình độ văn hóa: Tiểu học THCS THPT

Trình độ chuyên môn: Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng
 Đại học Trên đại học

Nghề nghiệp hiện tại:.....

II. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC.

Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Kỹ năng ra quyết định

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Kém

2. Kỹ năng giao tiếp, truyền đạt thông tin

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Kém

3. Kỹ năng tổ chức cuộc họp

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Kém

4. Kỹ năng lãnh đạo

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Kém

5. Kỹ năng soạn thảo văn bản
- Tốt
 - Khá
 - Trung bình
 - Kém
6. Kỹ năng viết báo cáo, tổng hợp báo cáo
- Tốt
 - Khá
 - Trung bình
 - Kém
7. Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin
- Tốt
 - Khá
 - Trung bình
 - Kém
8. Kỹ năng triển khai các chính sách Nhà nước
- Tốt
 - Khá
 - Trung bình
 - Kém

Chữ ký của người tham gia đánh giá

Phụ lục 3

KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG

I. THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....ngày sinh:...../...../.....

Giới tính: Nam Nữ

Địa chỉ, đơn vị công tác:.....

Trình độ văn hóa: Tiểu học THCS THPT

Trình độ chuyên môn: Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng
 Đại học Trên đại học

Nghề nghiệp hiện tại:.....

II. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG

Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Tính chủ động trong công việc của công chức phường	
- Chủ động	<input type="checkbox"/>
- Chưa chủ động	<input type="checkbox"/>
2. Chế độ thông tin, báo cáo của công chức phường	
- Kịp thời, trung thực	<input type="checkbox"/>
- Kịp thời, chưa trung thực	<input type="checkbox"/>
- Chưa kịp thời nhưng trung thực	<input type="checkbox"/>
- Chưa kịp thời và chưa trung thực	<input type="checkbox"/>
3. Mối quan hệ giữa công chức phường với cấp trên	
- Tốt	<input type="checkbox"/>
- Chưa tốt	<input type="checkbox"/>
4. Mối quan hệ giữa công chức phường với đồng nghiệp	
- Tốt	<input type="checkbox"/>
- Chưa tốt	<input type="checkbox"/>

5. Chất lượng tham mưu ban hành văn bản của công chức phường	
- Tốt	<input type="checkbox"/>
- Chưa tốt	<input type="checkbox"/>
6. Tiến độ thực hiện công việc của công chức phường	
- Đúng tiến độ	<input type="checkbox"/>
- Chưa đúng tiến độ	<input type="checkbox"/>
7. Chất lượng công việc của công chức phường	
- Tốt	<input type="checkbox"/>
- Đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/>
- Chưa đạt yêu cầu	<input type="checkbox"/>

Người tham gia khảo sát

Phụ lục 4

KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

I. THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....ngày sinh:...../...../.....

Giới tính: Nam Nữ

Địa chỉ, đơn vị công tác:.....

Trình độ văn hóa: Tiểu học THCS THPT

Trình độ chuyên môn: Sơ cấp Trung cấp Cao đẳng

Đại học Trên đại học

Nghề nghiệp hiện tại:.....

II. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Số lần người dân đã đến Ủy ban phường để giải quyết công việc

- Một lần

- Hai lần

- Trên hai lần

2. Số lần trung bình mà người dân đi lại để giải quyết mỗi công việc

- Một lần

- Hai lần

- Trên hai lần

3. Chất lượng công việc được giải quyết

- Tốt

- Đạt yêu cầu

- Chưa đạt yêu cầu

4. Thời gian giải quyết công việc

- Đảm bảo quy định

- Chưa đảm bảo quy định

5. Trình độ xử lý công việc của CBCC phường

- Cao

- Tương đối cao

- Trung bình

- Thấp
- 6. Kỹ năng làm việc của CBCC phường
- 6.1 Kỹ năng giao tiếp
 - Rất thành thạo
 - Thành thạo
 - Chưa thành thạo
 - Yếu
- 6.2. Kỹ năng dân vận
 - Rất thành thạo
 - Thành thạo
 - Chưa thành thạo
 - Yếu
- 6.3. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin
 - Rất thành thạo
 - Thành thạo
 - Chưa thành thạo
 - Yếu
- 6.4. Kỹ năng xử lý tình huống
 - Rất thành thạo
 - Thành thạo
 - Chưa thành thạo
 - Yếu
- 7. Thái độ phục vụ của CBCC trong quá trình giải quyết công việc
 - Tận tình, chu đáo
 - Chưa tận tình, chu đáo
 - Hướng dẫn đầy đủ thông tin
 - Hướng dẫn chưa đầy đủ thông tin
 - Không gây phiền hà, sách nhiễu
 - Gây phiền hà, sách nhiễu
- 8. Tinh thần trách nhiệm của CBCC phường khi tiếp xúc, giải quyết công việc
 - Tinh thần trách nhiệm cao
 - Bình thường
 - Thiếu tinh thần trách nhiệm
 - Không có tinh thần trách nhiệm

Người tham gia khảo sát

Phụ lục 5

Ý KIẾN NHẬN XÉT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (Từ tổ chức/công dân)

Họ tên tổ chức/công dân:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Loại dịch vụ hành chính công:

1. Chất lượng công việc và kết quả dịch vụ được cung cấp:

+ Rất hài lòng

+ Tương đối hài lòng:

+ Chưa hài lòng :

Lý do :.....

2. Thời gian:

+ Đúng hạn:

+ Không đúng hạn :

Lý do:.....

3.Thái độ phục vụ :

+ Tốt :

+ Bình thường:

+ Chưa tốt :

Lý do:.....

4. Khác:

Nhận xét chung của tổ chức/công dân về **dịch vụ hành chính công được cung cấp hoặc giải quyết:**

.....

.....

Rất mong được sự đóng góp của Tổ chức và Công dân.

Xin chân thành cảm ơn ./.

**Chữ ký của Tổ chức và
công dân đóng góp ý kiến**