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

ISO 9001:2008

GIANG THỊ THU HẰNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ

NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng - 2017

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

GIANG THỊ THU HẰNG

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN HẢI AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

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 cam đoan, đề tài này là công trình nghiên cứu thực sự của riêng tôi. Các số liệu được sử dụng trong đề tài là trung thực, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu khoa học nào. Những kết quả được trình bày trong đề tài là hoàn toàn hợp lệ. Những thông tin tham khảo trong đề tài đều được trích dẫn cụ thể nguồn sử dụng đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả

Giang Thị Thu Hằng

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề tài này của mình, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến tới Tiến sĩ Nguyễn Thị Hoàng Đan, người đã tận tình, trực tiếp hướng dẫn, động viên tôi trong suốt quá trình làm đề tài này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới các thầy, cô giáo giảng dạy chương trình cao học chuyên ngành Quản trị kinh doanh tại trường Đại học dân lập Hải Phòng, đã giảng dạy, truyền đạt, trang bị những kiến thức bổ ích, quý báu cho tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo trong hội đồng khoa học đã đóng góp những ý kiến sát thực, đầy ý nghĩa để tôi hoàn thành đề tài.

Trong quá trình nghiên cứu và tìm hiểu thực tế, tôi xin chân thành cảm ơn các đồng chí lãnh đạo Quận ủy, UBND quận Hải An, đồng chí Trưởng phòng Nội vụ quận, các đồng chí chuyên viên Phòng Nội vụ quận, các đồng chí Lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND, công chức tại các phường trong quận đã nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp các số liệu cho tôi để tôi có thể hoàn thành đề tài này.

Xin chân thành cảm ơn Trường Đại học dân lập Hải Phòng, các thầy, cô giáo của khoa Sau đại học đã tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình tôi tham gia học tập và nghiên cứu tại trường.

Tuy nhiên, việc thực hiện nâng cao chất lượng cán bộ, công chức phường là một vấn đề có nhiều nội dung rộng lớn và phức tạp, phụ thuộc rất nhiều yếu tố. Vì vậy tác giả khó có thể giải quyết một cách đầy đủ và toàn diện vấn đề, chắc chắn nội dung đề tài không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế, tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các thầy, cô giáo để đề tài được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn./.

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BNV	Bộ Nội vụ
CBCC	Cán bộ, công chức
CCB	Cựu chiến binh
CĐ	Cao đẳng
CP	Chính phủ
ĐC-XD-ĐT -MT	Địa chính -xây dựng- đô thị và môi trường
ĐH	Đại học
HĐND	Hội đồng nhân dân
ND	Nông dân
NĐ	Nghị định
NNL	Nguồn nhân lực
QĐ	Quyết định
QTNNL	Quản trị nguồn nhân lực
TC	Trung cấp
TT	Thông tư
TTg	Thủ tướng
THCS	Trung học cơ sở
THPT	Trung học phổ thông
UBMTTQ	Ủy ban mặt trận tổ quốc
UBND	Ủy ban nhân dân
VHXH	Văn hóa xã hội
VP-TK	Văn phòng thống kê

DANH MỤC BẢNG BIỂU

STT	Tên bảng biểu	Trang
Bảng 2.1	Số lượng cán bộ, công chức phường của quận Hải An	44
Bảng 2.2	Cơ cấu giới tính và độ tuổi của CBCC cấp phường	46
Bảng 2.3	Thực trạng cán bộ, công chức là đảng viên năm 2016	47
Bảng 2.4	Đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức của CBCC phường	48
Bảng 2.5	Trình độ lý luận chính trị của CBCC phường	51
Bảng 2.6	Trình độ quản lý nhà nước của CBCC phường	52
Bảng 2.7	Trình độ ngoại ngữ, tin học của đội ngũ CBCC phường	53
Bảng 2.8	Đánh giá kỹ năng của CBCC phường	55
Bảng 2.9	Kết quả chiều cao, cân nặng, phân loại sức khỏe CBCC phường	57
Bảng 2.10	Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường	59
Bảng 2.11	Đánh giá mức độ hài lòng của người dân	62
Bảng 2.12	Đánh giá công tác quy hoạch của CBCC phường	66
Bảng 2.13	Kết quả thi tuyển công chức giai đoạn 2012-2015	68
Bảng 2.14	Kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBCC giai đoạn 2012-2015	69

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

STT	Tên bảng biểu	Trang
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức bộ máy cơ quan hành chính phường của quận Hải An	42
Biểu đồ 2.2	Trình độ chuyên môn của CBCBC phường	50
Biểu đồ 2.3	Kết quả thực thi công vụ của CBCC phường	58
Biểu đồ 2.4	Kết quả thực thi công vụ của công chức phường theo khảo sát	60
Biểu đồ 2.5	Đánh giá sự hài lòng của người dân	64

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU 1
1. Lý do chọn đề tài 1
2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài 3
2.1. Mục tiêu nghiên cứu 3
2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu 3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 3
3.1. Đối tượng nghiên cứu 3
3.2. Phạm vi nghiên cứu 3
4. Phương pháp nghiên cứu 4
4.1. Phương pháp luận 4
4.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể 4
5. Tổng quan tình hình nghiên cứu về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường 6
6. Ý nghĩa và những đóng góp chính của đề tài 7
7. Kết cấu của đề tài 8
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG 9
1.1. Cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu 9
1.1.1. Một số khái niệm 9
1.1.2. Vai trò, đặc điểm của cán bộ, công chức phường 11
1.1.2.1. Vai trò của cán bộ, công chức phường 11
1.1.2.2. Đặc điểm của cán bộ, công chức phường 12
1.2. Các tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường 14
1.2.1. Quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường 14
1.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường 14
1.2.2.1 Chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức 14
1.2.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường 16
1.2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng của đội ngũ CBCC cấp phường 17

1.2.3.1. Tiêu chí về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống 17
1.2.3.2. Tiêu chí trình độ, kỹ năng công tác 18
1.2.3.3. Tiêu chí về thể lực 23
1.2.3.4. Tiêu chí về uy tín trong công tác 24
1.2.3.5. Tiêu chí về kết quả thực hiện công việc 25
1.2.3.6. Nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân - khách hàng của bộ máy hành chính nhà nước 25
1.2.3.7. Tiêu chí về năng lực tổ chức, quản lý 26
1.2.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường 27
1.2.4.1. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường 27
1.2.4.2. Công tác tuyển dụng đội ngũ công chức 28
1.2.4.3. Công tác sử dụng cán bộ, công chức 29
1.2.4.4. Công tác đánh giá đội ngũ CBCC 31
1.2.4.5. Công tác kiểm tra, giám sát CBCC trong thi hành công vụ 32
1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ CBCC phường 33
1.2.5.1. Các nhân tố khách quan 33
1.2.5.2. Các nhân tố chủ quan 36
1.3. Tiểu kết chương 1 37
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN HẢI AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG 38
2.1. Khái quát chung về quận Hải An, thành phố Hải Phòng 38
2.1.1. Điều kiện về tự nhiên 38
2.1.2. Đặc điểm về kinh tế xã hội 38
2.1.3. Tổ chức bộ máy cấp phường của quận Hải An 41
2.2. Thực trạng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường và công tác quản lý nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường tại quận Hải An 43
2.2.1. Thực trạng về nguồn nhân lực 43
2.2.1.1. Quy mô cơ cấu, số lượng cán bộ, công chức phường 43
2.2.1.2. Cơ cấu theo giới tính và độ tuổi của cán bộ, công chức phường 46

2.2.2. Chất lượng cán bộ, công chức phường 47
2.2.2.1. Phẩm chất chính trị, đạo đức 47
2.2.2.2. Về trình độ, kỹ năng 50
2.2.2.3. Về thể lực.....57
2.2.3. Đánh giá kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức phường 58
2.2.4. Sự hài lòng của người dân 61
2.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường 64
2.3.1. Quy hoạch, tạo nguồn cán bộ, công chức phường.....64
2.3.2. Tuyển dụng cán bộ, công chức phường.....67
2.3.3. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức phường 69
2.3.4. Công tác sử dụng cán bộ, công chức phường 70
2.3.5. Điều động, luân chuyển cán bộ, công chức phường.....72
2.3.6. Đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức phường.....72
2.3.7. Khen thưởng, kỷ luật, thôi việc, nghỉ hưu đối với CBCC phường.....73
2.3.8. Chế độ tiền lương, phụ cấp, trợ cấp đối với CBCC phường 74
2.3.9. Công tác kiểm tra, giám sát CBCC phường trong thi hành công vụ 75
2.4. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường quận Hải An.....76
2.4.1. Những kết quả đạt được.....76
2.4.2. Những tồn tại, hạn chế.....77
2.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế.....79
2.5. Tiểu kết chương 2 81
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN HẢI AN.....83
3.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng CBCC phường và những yêu cầu đặt ra đối với chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An.....83
3.1.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường 83

3.1.2. Yêu cầu, định hướng của quận Hải An về nâng cao chất lượng CBCC phường đến năm 2020 86
3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường 87
3.2.1. Tăng cường công tác giáo dục phẩm chất chính trị, đạo đức cho CBCC phường 87
3.2.2. Quan tâm đến công tác tạo nguồn và tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng công chức phường 89
3.2.2.1. Quan tâm đến công tác tạo nguồn 89
3.2.2.2. Tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng công chức phường 90
3.2.3. Bố trí, sử dụng cán bộ, công chức phường hợp lý và thực hiện tốt công tác phân công công việc cho CBCC phường 92
3.2.3.1. Bố trí, sử dụng CBCC phường hợp lý 92
3.2.3.2. Thực hiện tốt công tác phân công công việc và phân tích công việc cho CBCC phường 93
3.2.4. Xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ, chuẩn hóa đội ngũ CBCC phường 95
3.2.5. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường 96
3.2.6. Đổi mới công tác đánh giá CBCC phường 101
3.2.7. Đổi mới chính sách tiền lương, chế độ phúc lợi và đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC phường 103
3.2.7.1. Đổi mới chính sách tiền lương, chế độ phúc lợi 103
3.2.7.2. Đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC phường 104
3.2.8. Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, giám sát đối với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức phường 104
3.2.9. Đổi mới nâng cao chất lượng hoạt động của HĐND- UBND phường 105
3.3. Tiểu kết chương 3 108
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ 110

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nguồn nhân lực là một yếu tố rất quan trọng của bất kỳ một tổ chức nào, nó quyết định đến sự tồn tại và phát triển của tổ chức đó. Bởi lẽ đó mỗi tổ chức luôn tìm mọi biện pháp, giải pháp nhằm mục tiêu để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Nguồn nhân lực hành chính nhà nước là yếu tố quan trọng và mang tính quyết định của nền hành chính nhà nước, trước hết là đội ngũ cán bộ, công chức - là sản phẩm, cũng đồng thời là chủ thể của nền hành chính nhà nước. Đối với nước ta đang thực hiện đường lối đổi mới trong điều kiện toàn cầu hóa, mở cửa ngày càng hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, xây dựng một nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, thực hiện mục tiêu dân giàu, nước mạnh xã hội công bằng dân chủ văn minh, đòi hỏi phải có nguồn nhân lực hành chính đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong thời kỳ mới.

Chính quyền phường là nơi thực hiện các chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước. Trong quá trình hoạt động công vụ mang tính quyền lực nhà nước, cán bộ, công chức (CBCC) nhà nước cấp cơ sở đóng một vai trò hết sức quan trọng, là những người gần dân, đi sâu, đi sát, lắng nghe các ý kiến và giải quyết trực tiếp các công việc tác động đến mọi mặt đời sống kinh tế, xã hội, đến nghĩa vụ và quyền lợi của nhân dân, đồng thời truyền tải các chủ trương chính sách pháp luật của Đảng và nhà nước đến từng người dân. Các chủ trương, chính sách của Đảng và nhà nước có đến được với nhân dân và nhân dân có thực hiện đúng hay không, đó phải cần đến đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở có năng lực trình độ, có tâm để truyền tải. Trong thời đại ngày nay nâng cao nguồn nhân lực của đội ngũ này là cần thiết, nếu đội ngũ này không chịu thay đổi để phát triển hội tụ đủ năng lực, trình độ giải quyết các công việc cho nhân dân thấu tình đạt lý, nhưng vẫn trên cơ sở chủ trương, chính sách, pháp luật của nhà nước thì tự đội ngũ này sẽ làm tụt hậu và phá vỡ nền hành chính nhà nước.

Trong thời gian qua, chính quyền cơ sở (cấp phường) đã góp phần đảm bảo cho phát triển bền vững của đất nước, do đó công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ mọi mặt cho CBCC cấp phường đã được chú trọng. Khi nền kinh tế nước ta

đang chuyển sang quản lý theo cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, vấn đề đặt ra là, xây dựng nguồn nhân lực CBCC phường như thế nào cho phù hợp và đáp ứng tốt nhất yêu cầu của thời kỳ mới.

Với quận Hải An là quận mới được thành lập từ năm 2002, từ lúc thành lập quận có nhiều đất nông nghiệp và đất hoang hóa, công nghiệp nhỏ lẻ, kinh tế dịch vụ chưa phát triển, khó khăn và thách thức nhiều, lợi thế ít, quận Hải An đã từng bước bám sát sự chỉ đạo của Đảng, nhà nước cấp trên, vượt qua mọi khó khăn, dựa vào lợi thế của mình bắt tay vào việc xây dựng và phát triển kinh tế- xã hội, quốc phòng an ninh. Để xây dựng quận phát triển mạnh mẽ về kinh tế xã hội, đòi hỏi phải quan tâm đến nguồn nhân lực của tổ chức bộ máy chính quyền, đặc biệt là đội ngũ CBCC phường.

Xác định mọi mục tiêu, chương trình, kế hoạch đặt ra có được thực hiện hay không, đều phải phụ thuộc vào yếu tố con người hay nói cách khác mọi công việc có giải quyết được hay không đều phụ thuộc vào năng lực, trình độ nguồn nhân lực CBCC của quận, trong đó có CBCC cơ sở (cấp phường). Hơn nữa trong thời đại ngày nay để hội nhập nền kinh tế theo kịp các nước trên thế giới thì việc phát triển nguồn nhân lực CBCC phải có đủ năng lực, trình độ đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của sự vận động, phát triển không ngừng của xã hội, như Bác Hồ của chúng ta đã khẳng định "cán bộ là gốc của mọi công việc", "Công việc thành công hay thất bại, đều do cán bộ tốt hay kém". Vì mới được thành lập nên nguồn nhân lực CBCC phường thuộc quận Hải An còn non trẻ, chưa có bề dày kinh nghiệm, chất lượng CBCC chưa đáp ứng yêu cầu công việc, chế độ đào tạo, phát triển và sử dụng CBCC chưa thu hút được những người có trình độ cao về công tác, yêu cầu đặt ra phải xây dựng đội ngũ CBCC này ngày càng phát triển về năng lực, trình độ, phẩm chất đạo đức, có các chính sách hợp lý để thu hút nhân tài là nhiệm vụ quan trọng của chính quyền địa phương. [35], [36]

Xuất phát từ cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn, nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC, tác giả lựa chọn đề tài: "***Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng*** **"** làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và đánh giá thực trạng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu những vấn đề lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường.

- Khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng tình hình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

- Đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là cán bộ, công chức cấp phường (gọi chung là công chức phường) gồm:

- Cán bộ giữ các chức vụ: Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân; Chủ tịch Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường; Bí thư Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh; Chủ tịch Hội Liên hiệp Phụ nữ phường; Chủ tịch Hội Nông dân phường; Chủ tịch Hội Cựu chiến binh phường.

- Công chức phường: Văn phòng - Thống kê, Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường; Tài chính - Kế toán, Tư pháp - Hộ tịch, Văn hóa - Xã hội, Chỉ huy trưởng quân sự.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Đề tài được tiến hành nghiên cứu tại các phường của quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

- Về thời gian: Đề tài nghiên cứu phân tích thực trạng nguồn nhân lực cấp phường đoạn 2012-2016. Đề xuất giải pháp phát triển đến năm 2020.

- Về nội dung của đề tài:

Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu một số nội dung phát triển nguồn nhân lực hành chính (tổ chức bộ máy cán bộ, công chức chính quyền) cấp phường.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp luận

Đề tài áp dụng phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng, tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm của Đảng cộng sản Việt Nam để tiếp cận và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường.

4.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

- Phương pháp điều tra thống kê: Để đánh giá thực trạng vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An, tác giả tiến hành sử dụng phương pháp điều tra thông kê.

Mục đích: Nhằm đánh giá hiệu quả và mức độ hợp lý, thống kê thu thập số liệu tại 8 phường (Phường Tràng Cát, Nam Hải, Đằng Hải, Đằng Lâm, Đông Hải 1, Đông Hải 2, Cát Bi, Thành Tô) về các tiêu chí đánh giá chất lượng cán bộ, công chức: giới tính, cơ cấu tuổi, như trình độ văn hóa, kỹ năng… để mô tả thực trạng công việc và đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ, công chức phường.

- Phương pháp điều tra xã hội học: Đề tài sử dụng thu thập thông tin bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn ngẫu nhiên, lập phiếu điều tra.

+ Số địa điểm tiến hành điều tra 8 phường trên địa bàn quận Hải An.

+ Tổng số phiếu phát ra 100 phiếu, trong đó cán bộ, công chức 50 phiếu, công dân và tổ chức tới làm việc tại các phường 50 phiếu (các mẫu phiếu điều tra được đính kèm tại phụ lục 1, 2, 3, 4, 5).

+ Tổng số phiếu thu về 100 phiếu.

+ Cách thức phát phiếu: Phát trực tiếp cho các đối tượng cần hỏi.

- Phương pháp phỏng vấn: Trong phạm vi đề tài, tác giả tập trung phỏng vấn trực tiếp Trưởng phòng nội vụ, chuyên viên Phòng Nội vụ phụ trách CBCC, Cán

bộ, công chức và một số người dân các phường để làm rõ thực trạng chất lượng CBCC phường, tìm ra nguyên nhân của thực trạng, để từ đó đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng CBCC phường.

+ Đối tượng phỏng vấn: Trưởng phòng nội vụ, chuyên viên phòng Nội vụ phụ trách CBCC, Cán bộ, công chức và một số người dân các phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

+ Thời gian phỏng vấn: Tháng 9 năm 2016

+ Cách thức phỏng vấn: Phỏng vấn trực tiếp

+ Phỏng vấn các tiêu chí về đánh giá chất lượng cán bộ, công chức như: Kết quả thực thi công việc, kỹ năng, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc (các mẫu phiếu phỏng vấn được đính kèm tại phụ lục 2, 3, 4, 5).

- Phương pháp quan sát, phân tích, so sánh, tổng hợp: Thông tin điều tra thu thập được từ báo cáo thực trạng nguồn nhân lực CBCC của Phòng Nội vụ, tác giả tiến hành phân tích, đánh giá so sánh theo trình tự thời gian. Đồng thời, phân tích từng mặt của sự việc, tìm ra nguyên nhân, tìm hiểu diễn biến sự kiện theo trình tự thời gian. Từ đó tổng hợp, liên kết sắp xếp các tài liệu, thông tin đã thu thập được để tạo ra một hệ thống lý thuyết đầy đủ, sâu sắc về đề tài nghiên cứu.

- Phương pháp chuyên gia: Theo tác giả, phương pháp chuyên gia rất cần thiết do người nghiên cứu không chỉ trong quá trình nghiên cứu mà còn cả trong quá trình nghiệm thu, đánh giá kết quả, thậm chí cả trong quá trình đề xuất giả thuyết nghiên cứu, lựa chọn phương pháp nghiên cứu, củng cố các luận cứ. Vì vậy, đây là phương pháp trí tuệ, khai thác ý kiến đánh giá của các chuyên gia có trình độ về vấn đề quản trị nguồn nhân lực CBCC phường để xem xét, nhận định về vấn đề đánh giá việc thực hiện công vụ của CBCC phường, từ đó nhằm tìm ra giải pháp tối ưu cho công tác đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ đối với CBCC phường.

- Nguồn số liệu: Qua các báo chí, tạp chí, Website hành chính thành phố Hải phòng, các dự án nghiên cứu, đề tài, tài liệu hội thảo có liên quan đến đề tài, các báo cáo về tình hình cán bộ, công chức, viên chức Sở Nội vụ Hải Phòng, Phòng Nội vụ quận Hải An và số liệu điều tra thực tế.

5. Tổng quan tình hình nghiên cứu về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường

Chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường đã được nhiều nước trên thế giới, nhiều nhà khoa học, nhà quản lý nghiên cứu trên nhiều góc độ, khía cạnh khác nhau, nhưng đề tài chất lượng nguồn nhân lực luôn là đề tài mang tính thời sự, đã có nhiều công trình khoa học được công bố, sách chuyên khảo và các hội nghị được tổ chức để nghiên cứu về vấn đề nay, như:

- Theo các tác giả Đinh Thị Minh Tuyết, Trịnh Văn Khánh (2011), "*Năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức cấp xã*", Bài đăng trên tạp chí Quản lý nhà nước Học viện hành chính, số 3 đã nêu ra các yếu tố cơ bản của năng lực thực thi công vụ của công chức cấp xã (trong đó có công chức phường) phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài vì chất lượng công chức phụ thuộc vào năng lực thực thi công vụ của công chức đó. [50]

- Tác giả Trần Thị Quỳnh (2014), *Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã của huyện Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng*, Luận văn thạc sĩ Quản trị nhân lực, trường Đại học Lao động- xã hội, Hà Nội, 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. [41]

- TS. Nguyễn Minh Sản (2009), *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. Nội dung cuốn sách đi sâu phân tích vị trí, vai trò của cán bộ, công chức chính quyền cấp xã; những yêu cầu của nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam đối với việc hoàn thiện pháp luật về CBCC chính quyền cấp xã; tiêu chí và kinh nghiệm hoàn thiện pháp luật về CBCC chính quyền cấp xã của một số nước trên thế giới. Với đề tài này tác giả nghiên cứu cuốn sách này để hiểu về vị trí, vai trò của CBCC phường, thông qua đó soi vào thực tiễn xem hiện nay pháp luật về CBCC phường đã được thực hiện như thế nào và đã phù hợp với thực tiễn hay chưa. [42]

- Chủ nhiệm đề tài: Trần Hữu Thắng (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

của Vụ Chính quyền địa phương, Ban Tổ chức - Cán bộ Chính Phủ (nay là Bộ Nội vụ), Hà Nội. Trong đó nêu rõ cần phải có những chính sách hợp lý để đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ, công chức nhất là cán bộ làm công tác lãnh đạo trong các cơ quan hành chính nhà nước. [46]

- Tác giả Cao Thành Trung (2009), *Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân huyện - thành phố Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ Quản lý hành chính công, Học viện Hành chính, Hà Nội, đã đưa ra các nhóm tiêu chí để đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, trong phân tích thực trạng, tác giả làm rõ được một số tiêu chí đó là trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức cấp huyện, không nghiên cứu chất lượng công chức cấp xã (công chức phường). [49]

- Tác giả 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, thì lại phân tích làm rõ thực trạng chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức phường trên địa bàn thành phố Hà Nội, từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng thực thi công vụ của đội ngũ đó. Tuy nhiên, tác giả chỉ đánh giá chất lượng thông qua sự hài lòng của người dân, mà không đánh giá chất lượng đội ngũ đó theo các tiêu chí khác. [33]

Nhìn chung các công trình nghiên cứu, luận văn nêu trên đều đề cập tới việc nâng cao chất lượng và năng lực thực thi công vụ của CBCC các cấp trong đó có cấp phường ở trên một số địa bàn. Mỗi công trình, luận văn lại nghiên cứu theo các hướng khác nhau, mà chưa có một đề tài nào nghiên cứu một cách toàn diện, cụ thể về chất lượng CBCC phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

6. Ý nghĩa và những đóng góp chính của đề tài

Đề tài nghiên cứu đã làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác quản lý nguồn nhân lực CBCC trong tổ chức chính quyền cấp xã phường nói chung và chính quyền cơ sở tại các phường trên địa bàn quận Hải An nói riêng.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng nguồn nhân lực CBCC tại các phường trên địa bàn quận Hải An, đề tài đã đưa ra những tiêu chí đánh giá, nhận định một cách

khách quan về thực trạng, những tồn tại, hạn chế về chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức cấp phường của quận Hải An.

Đề tài đã làm sáng tỏ đưa ra các quan điểm về chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức cấp phường nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC trong công tác quản lý nguồn nhân lực hành chính hiện nay 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, đáp ứng yêu cầu nền kinh tế quốc tế hội nhập.

7. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn gồm 3 chương như sau:

Chương 1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường.

Chương 2. Thực trạng nguồn nhân lực CBCC và công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng.

Chương 3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An.

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG

1.1. Cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu

1.1.1. Một số khái niệm

- Nguồn nhân lực (NNL)

Nguồn nhân lực là tổng thể những tiềm năng của con người mà trước hết và cơ bản nhất là tiềm năng về lao động, gồm cả phẩm chất, trình độ chuyên môn, kiến thức, óc sáng tạo, năng lượng nhiệt huyết và kinh nghiệm sống của con người nhằm đáp ứng cơ cấu kinh tế - xã hội. [6], [27], [28], [32]

- Quản trị nguồn nhân lực (QTNNL)

Quản trị nguồn nhân lực bao gồm các hoạt động được thiết kế để cung cấp và điều phối các nguồn lực con người của một tổ chức (Noe Hollenbeck, Human Resource Management: Gaining A Competitive Advantage, 2003, p.32). [60]

Bên cạnh đó, ở Việt Nam, khái niệm 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" (Trần Kim Dung, Quản Trị Nguồn Nhân Lực, 2001, tr.4). [29]

- Cơ quan hành chính nhà nước

+ HĐND là cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương, đại diện cho ý chí, nguyện vọng và quyền làm chủ của nhân dân, chịu trách nhiệm trước nhân dân địa phương và cơ quan nhà nước cấp trên (Khoản 1, Điều 6, Luật tổ chức chính quyền địa phương, 2015). [40]

+ UBND do HĐND cùng cấp bầu, là cơ quan chấp hành của HĐND, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước nhân dân địa phương, HĐND cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên (Khoản 1, Điều 8 Luật tổ chức chính quyền địa phương, 2015). [40]

- Chính quyền địa phương ở phường: Chính quyền địa phương ở phường là cấp chính quyền địa phương gồm có HĐND và UBND (Điều 58, Luật tổ chức chính quyền địa phương, 2015). [40]

- Cán bộ, cán bộ cấp phường

+ Cán bộ: 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 (Khoản 1, Điều 4 Luật cán bộ công chức, 2008). [39]

+ Cán bộ cấp phường: 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; (Khoản 3, Điều 4 Luật cán bộ công chức, 2008). [39]

- Công chức, công chức cấp phường

+ Công chức: 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" (Khoản 2, Điều 4 Luật cán bộ công chức, 2008). [39]

+ Công chức xã, phường: Công chức cấp xã 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 (Khoản 3, Điều 4 Luật Cán bộ, công chức, 2008). [39]

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

1.1.2.1. Vai trò của cán bộ, công chức phường

Trong hệ thống chính quyền ở nước ta thì chính quyền cấp cơ sở có một vị trí rất quan trọng, là cầu nối trực tiếp của hệ thống chính quyền nhà nước với nhân dân thông qua đội ngũ CBCC cấp phường. CBCC cấp phường là những người gần dân nhất, sát dân nhất, mọi chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước có đến được với nhân dân hay không, đến đúng, đến đủ và có được nhân dân tiếp thu đúng đắn hay không đều thông qua đội ngũ cán bộ, công chức cấp phường.

Đội ngũ CBCC cấp phường có vai trò hết sức quan trọng trong xây dựng và hoàn thiện bộ máy chính quyền cơ sở, trong hoạt động thi hành nhiệm vụ, công vụ. Hiệu lực, hiệu quả của bộ máy chính quyền cấp phường nói riêng và hệ thống chính trị nói chung, xét đến cùng được quyết định bởi phẩm chất, năng lực và hiệu quả công tác của đội ngũ CBCC cở sở. Có thể nói, đây là vấn đề đặc biệt quan trọng đã được Đảng và Nhà nước quan tâm trong suốt quá trình từ khi xây dựng Nhà nước dân chủ nhân dân đến nay. Cán bộ nói chung có vai trò rất quan trọng, cán bộ cơ sở nói riêng có vị trí nền tảng cơ sở… Cơ sở xã, phường, thị trấn mạnh hay yếu một phần quan trọng phụ thuộc vào chất lượng đội ngũ cán bộ xã, phường, thị trấn.

CBCC cấp phường góp phần quyết định sự thành bại của chủ trương, đường lối và nhiệm vụ chính trị của Đảng và Nhà nước. 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 là người trực tiếp đem các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước giải thích cho nhân dân hiểu rõ và thi hành, vừa là người phản ánh nguyện vọng của quần chúng nhân dân đến với Đảng và Nhà nước để có sự điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho đúng và phù hợp với thực tiễn. Ở khía cạnh này, họ có vai trò là cầu nối giữa Đảng, Nhà nước với quần chúng nhân dân.

CBCC cấp phường có vai trò quan trọng trong quản lý và tổ chức công việc của chính quyền cơ sở. Nhiệm vụ của họ là thực thi công vụ mang tính tự quản theo pháp luật và bảo toàn tính thống nhất của thực thi quyền lực nhà nước ở cơ sở thông

qua việc giải quyết các công việc hàng ngày có tính chất quản lý, tự quản mọi mặt ở địa phương. Họ còn có vai trò trực tiếp bảo đảm kỷ cương phép nước tại cơ sở, bảo vệ các quyền tự do dân chủ, quyền con người, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Thông qua hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức cấp phường, nhân dân thể hiện được quyền làm chủ và trực tiếp thực hiện quyền tự quản của mình.

Chính vì đội ngũ CBCC cấp phường có vai trò quan trọng trong bộ máy chính quyền cơ sở nên việc xây dựng đội ngũ CBCC cấp phường vững vàng về chính trị, có đạo đức trong sạch về lối sống, có trí tuệ, kiến thức và trình độ năng lực để thực hiện các nhiệm vụ được giao luôn là mối quan tâm hàng đầu của Đảng và Nhà nước ta.

1.1.2.2. Đặc điểm của cán bộ, công chức phường

CBCC cấp phường được tuyển dụng hoặc bổ nhiệm giữ chức vụ trong cơ quan của Nhà nước, tham gia trực tiếp vào bộ máy công quyền của nền hành chính quốc gia, là những người làm chủ được hành vi, thái độ và phải tự chịu trách nhiệm trước pháp luật với tư cách là một công dân, một công chức hành chính.

Số lượng CBCC được bố trí theo đơn vị hành chính theo Nghị định 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 của Chính phủ về việc 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: 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. [9], [11]

Căn cứ vào vị trí công tác, cán bộ, công chức được phân loại như sau:

- Công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý: Bao gồm những công chức được bầu cử theo nhiệm kỳ ở cấp xã là công chức giữ cương vị chỉ huy trong điều hành công việc, được giao những thẩm quyền, trách nhiệm nhất định. Thẩm quyền và trách nhiệm được gắn với chức vụ lãnh đạo.

- Công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý: Bao gồm những công chức chuyên môn. Trên cơ sở chuyên môn nghiệp vụ và nhiệm vụ được giao, thi

hành công vụ nhân danh quyền lực nhà nước, tham mưu cho lãnh đạo ra các quyết định hành chính và là người trực tiếp thực hiện các quyết định hành chính đó.

CBCC là nhân tố chủ yếu, đóng góp hàng đầu vào sự tồn tại, phát triển của cơ quan hành chính nhà nước, là những người đã có vị thế xã hội, đang giữ chức vụ hoặc trách nhiệm nhất định theo trình độ đào tạo và được xếp lương và ngạch bậc tương ứng trong hệ thống hành chính, nên chịu sự ràng buộc theo những nguyên tắc và khuôn khổ nhất định do tổ chức đặt ra, ít bị biến động.

Đội ngũ CBCC cơ sở rất quan trọng trong việc thực hiện chức năng làm cầu nối giữa Đảng với nhân dân, giữa công dân với Nhà nước, vì họ là người sống gần dân, gắn bó với người dân tại địa phương đó, trực tiếp tuyên truyền, phổ biến, vận động và tổ chức nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trên địa bàn dân cư, giải quyết mọi nhu cầu của dân cư, bảo đảm sự phát triển kinh tế của địa phương, duy trì trật tự, an ninh, an toàn xã hội trên địa bàn cấp phường. Do tính chất công việc của cấp phường, họ vừa giải quyết những công việc hàng ngày, vừa phải quán triệt các Nghị quyết, Chỉ thị của cấp trên, lại phải nắm tình hình thực tiễn ở địa phương để từ đó đề ra kế hoạch, chủ trương, biện pháp đúng đắn, thiết thực, phù hợp. CBCC cấp phường bị chi phối, ảnh hưởng rất nhiều bởi những phong tục tập quán làng quê, những nét văn hóa bản sắc riêng đặc thù của địa phương, của dòng họ.

Nhiệm vụ của họ rất nặng nề, vai trò của họ có tính then chốt, xét cả trong quan hệ giữa Đảng với dân, giữa công dân với Nhà nước. Sức mạnh của hệ thống chính trị, sự ổn định của xã hội luôn gắn liền với năng lực, phẩm chất đạo đức của đội ngũ cán bộ này. Họ có khả năng tổ chức, tập hợp và huy động mọi nguồn lực ở địa phương để thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, an ninh quốc phòng ở cơ sở. Tuy nhiên về chất lượng lại rất yếu, độ tuổi tương đối cao. Hơn nữa, trình độ chuyên môn, năng lực quản lý 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 dẫn đến hiệu quả giải quyết công việc của đội ngũ CBCC cấp 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

Nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả mọi cá nhân tham gia vào các hoạt động của tổ chức. Quy mô và cơ cấu trong một tổ chức là thành phần, tỷ lệ lao động của bộ phận nguồn nhân lực của một tổ chức phụ thuộc vào khối lượng công việc quản lý cần giải quyết và cách giải quyết công việc của từng nhân viên trong tổ chức như thế nào. Do đó tùy thuộc vào quy mô của tổ chức và các yếu tố phụ thuộc điều kiện bên trong, bên ngoài của tổ chức như trình độ của nguồn nhân lực và cách thức quản lý của các cán bộ quản lý, đặc điểm công việc, sự phức tạp của hoạt động, các quan hệ trong tổ chức, tình hình thị trường lao động và cạnh tranh, tình hình phát triển kinh tế của đất nước, các chính sách phát triển kinh tế - xã hội của nhà nước để lựa chọn quy mô và cơ cấu cho phù hợp.

Nhân lực là nguồn lực có vai trò rất quan trọng và không thể thiếu đối với hoạt động của một tổ chức, chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố đa dạng và phức tạp trong hoạt động. Do đó việc sử dụng nguồn nhân lực một cách hiệu quả đang là mục tiêu hàng đầu của các tổ chức.

Cơ cấu nguồn nhân lực hoàn thiện sẽ góp phần giải quyết tốt các mục tiêu, nhiệm vụ của địa phương. Cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý và tổ chức hoạt động tốt sẽ có tác dụng làm tăng sức mạnh, hiệu quả hoạt động của địa phương để thực hiện mục tiêu đề ra.

Các yếu tố của nguồn nhân lực: Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành, nghề, địa bàn công tác, số lượng, độ tuổi, 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 nguồn nhân lực:

"Trong điều kiện kinh tế thị trường cạnh tranh cao và hội nhập sâu rộng thì chất lượng nguồn nhân lực được coi là tiêu chí quan trọng phản ánh trình độ phát triển kinh tế và đời sống của con người trong xã hội nhất định" (Mai Quốc Chánh,

TS Trần Xuân Cầu, Giáo trình kinh tế lao động trường đại học Kinh tế Quốc dân, nhà xuất bản lao động, Hà Nội, 2003). [6]

Trong phạm vi đề tài nghiên cứu về chất lượng CBCC, chúng ta hiểu chất lượng của đội ngũ CBCC là khả năng của CBCC 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.

Tiểu chuẩn đánh giá chất lượng đội ngũ CBCC được dựa trên nhiều tiêu chí, là những quy định cụ thể các yêu cầu về trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức, kết quả giải quyết công việc theo đúng quy trình, quy định về thời gian và thủ tục hồ sơ giải quyết; mức độ thỏa mãn của người dân trong việc đo lường sự hài lòng về thái độ phục vụ, về hưởng thụ dịch vụ hành chính liên quan đến thời gian giải quyết công việc của người dân theo từng lĩnh vực cụ thể.

Đánh giá chất lượng đội ngũ CBCC, chúng ta đánh giá chất lượng của từng CBCC, mỗi CBCC là một bộ phận, một phần của hệ thống đội ngũ CBCC. Chất lượng CBCC là tổng hợp những phẩm chất nhất định về phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghề nghiệp, trí tuệ khoa học, ý chí, niềm tin, năng lực, sức khỏe luôn gắn bó với cơ quan, với tập thể cộng đồng và khả năng thực hiện các nhiệm vụ được giao đạt hiệu quả.

Ngày nay nước ta đang thực hiện đường lối đổi mới và ngày càng hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, nguồn nhân lực hành chính cũng có những đổi mới nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, đòi hỏi người CBCC hành chính không chỉ có trình độ, phẩm chất theo tiêu chuẩn CBCC mà còn phải gương mẫu, có tinh thần kỷ luật rất cao, đi tiên phong về lý luận và thực tiễn, có tư duy khoa học, lý luận sắc bén, luôn gắn bó với tập thể, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm, có kỹ năng tốt trong việc kết hợp tri thức khoa học, kinh nghiệm, kỹ năng thực tiễn một cách nhạy bén, linh hoạt, đồng thời luôn chấp hành nghiêm chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước.

Chất lượng của đội ngũ CBCC ngoài những yếu tố nêu trên còn phụ thuộc vào cơ cấu đội ngũ CBCC, đó là tỷ lệ hợp lý giữa các độ tuổi, giữa nam và nữ, giữa

công chức lãnh đạo, quản lý, công chức phụ trách chuyên môn nghiệp vụ. Mỗi CBCC không tồn tại một cách biệt lập mà phải đặt trong một chỉnh thể thống nhất của cả đội ngũ CBCC.

Từ những phân tích nêu trên có thể hiểu, chất lượng đội ngũ CBCC phường là chỉ tiêu tổng hợp chất lượng của từng CBCC cấp phường, thể hiện qua phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, trình độ, năng lực, kỹ năng công tác, chất lượng và hiệu quả thực nhiệm vụ được phân công của mỗi công chức cũng như cơ cấu hợp lý về độ tuổi, về ngạch, bậc và số lượng đội ngũ CBCC bảo đảm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Đảng ủy -HĐND -UBND cấp phường.

1.2.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cấp phường

Chất lượng đội ngũ CBCC phường được thể hiện thông qua hoạt động của bộ máy chính quyền cấp phường, ở việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền cấp phường. Do đó, để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của UBND cấp phường, cần thiết phải nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC phường trên tất cả các mặt như: phẩm chất đạo đức, trình độ năng lực và khả năng hoàn thành nhiệm vụ, trình độ năng lực, sự tín nhiệm của nhân dân, khả năng thích ứng, xử lý các tình huống phát sinh của người CBCC đối với công vụ được giao.

Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng từng CBCC đáp ứng đòi hỏi về nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế- xã hội trong từng giai đoạn phát triển. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC là một yếu tố vô cùng quan trọng trong việc hoàn thiện bản thân trong mỗi người CBCC. Việc nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường sẽ góp phần làm tăng ý thức, trách nhiệm lao động, góp phần làm tăng năng suất lao động xã hội. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường có vai trò đặc biệt quan trọng trong tiến trình phát triển kinh tế xã hội của địa phương. Để phát triển nhanh, bền vững mỗi địa phương cần hết sức quan tâm đến chính sách phát huy tối đa năng lực của CBCC thông qua nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC của mình như: đào tạo, đào tạo lại, chăm sóc sức

khỏe cả về vật chất, tinh thần, có chính sách đãi ngộ nhân tài hợp lý, rèn luyện tác phong công nghiệp.

Như vậy, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC 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, đồng thời cải thiện những mặt còn yếu kém trong năng lực, phẩm chất của đội ngũ CBCC sao cho quy mô, tỷ trọng CBCC vừa đủ, tận dụng tối đa năng suất lao động, không thừa, không thiếu và trình độ của người CBCC thì đáp ứng tốt yêu cầu của từng vị trí, kết hợp với đó là việc cải thiện môi trường làm việc, để họ có thể phục vụ hết mình vì công việc.

Trong phạm vi của đề tài này, tác giả đề cập đến vấn đề chất lượng đội ngũ CBCC phường chủ yếu dựa trên việc tiếp cận, nghiên cứu, đánh giá cơ cấu, số lượng và các tiêu chí phản ánh chất lượng của đội ngũ CBCC phường. Từ đó, đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường trên địa bàn quận. Để nâng cao chất lượng của đội ngũ CBCC phường cần phải giải quyết tốt mối quan hệ giữa chất lượng và số lượng cán bộ, công chức.

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

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

Phẩm chất chính trị, đạo đức là yêu cầu cơ bản của người CBCC. Đây là phẩm chất rất quan trọng đối với đội ngũ CBCC phường nó là cái "gốc" của người cán bộ. Tuy nhiên, các phẩm chất này ở mỗi CBCC làm ở các ngành, lĩnh vực khác nhau, các cấp chính quyền khác nhau sẽ được biểu hiện khác nhau.

Thứ nhất - *Về phẩm chất chính trị*

Đây là yếu tố đầu tiên của mỗi người CBCC, CBCC phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, kiên định lập trường giai cấp công nhân. Để trở thành những người có năng lực trước hết phải là người có phẩm chất chính trị. Phẩm chất chính trị của đội ngũ CBCC phường được biểu hiện trước hết là sự tin tưởng tuyệt đối đối với lý tưởng cách mạng, với chủ nghĩa Mác- Lê Nin và tư tưởng Hồ Chí Minh, kiên quyết đấu tranh bảo vệ quan điểm của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước, không dao động trước những khó khăn thử thách. Đồng thời phải có biện pháp để

đường lối đó đi vào thực tiễn cuộc sống của nhân dân. Chống mọi lệch lạc, biểu hiện sai trái trong đời sống xã hội đi trái ngược với đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Phẩm chất chính trị của người CBCC phường còn biểu hiện thông qua việc họ có làm việc với tinh thần trách nhiệm, hiệu quả, tính độc lập, sáng tạo, không thụ động, ỷ lại trong công tác, phải có ý chí cầu tiến, ham học hỏi, tinh thần trách nhiệm đối với đời sống nhân dân tại địa phương.

Thứ hai - *Về phẩm chất đạo đức*.

Đối với CBCC phường - là cán bộ cấp cơ sở, trực tiếp tiếp xúc và giải quyết các yêu cầu của nhân dân, muốn xác lập được uy tín của mình trước nhân dân, trước hết đó phải là người có phẩm chất đạo đức tốt. Luôn luôn gương mẫu, có lối sống lành mạnh, thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, không tham nhũng, vụ lợi cá nhân, sinh hoạt bê tha, nghiêm chỉnh thực hiện các quy định về những điều CBCC không được làm, tận tụy phục vụ nhân dân, tôn trọng nhân dân, quan hệ mật thiết với quần chúng nhân dân, không quan liêu cửa quyền, gây phiền hà cho dân, sâu sát với công việc. Trong công cuộc CNH - HĐH đòi hỏi mỗi CBCC phải có tác phong làm việc khoa học, có tính tập thể, tinh thần hợp tác, tác phong công nghiệp, nói đi đôi với làm, làm nhiều hơn nói, biết lắng nghe, tiếp thu ý kiến của đồng nghiệp và những người xung quanh. Yêu cầu về phẩm chất, đạo đức, lối sống của đội ngũ CBCC phường đòi hỏi phải cao hơn so với người khác bởi vì CBCC là công bộc của dân. Người CBCC nếu thiếu phẩm chất đạo đức, thì dù có tài năng kiệt xuất cũng không thể là công bộc của dân được.

1.2.3.2. Tiêu chí trình độ, kỹ năng công tác

**** Trình độ.***

Trình độ là mức độ về sự hiểu biết được đánh giá theo tiêu chuẩn nhất định nào đó thể hiện ở văn bằng, chứng chỉ mà mỗi CBCC nhận được thông qua quá trình học tập. Thông thường trình độ được đánh giá qua các yếu tố: Trình độ giáo dục phổ thông, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị và trình độ quản lý nhà nước.

+ Trình độ giáo dục phổ thông (ở Việt Nam thường gọi là trình độ văn hóa): Là yếu tố cơ bản và là yêu cầu tối thiểu đối với mỗi CBCC. Trên thực tế trình độ giáo dục phổ thông được biểu hiện trên những văn bằng đào tạo của hệ thống giáo dục quốc dân: Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông.

+ Trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Là những kiến thức, khả năng 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 bậc học Trung cấp, Cao đẳng, Đại học và trên Đại học. Chính quyền cấp phường là nơi trực tiếp thực hiện mọi hoạt động quản lý, giải quyết mọi tình huống phát sinh trên thực tế. Trình độ chuyên môn đóng vai trò quan trọng nhất, vì đây là những kiến thức liên quan đến công việc. Nếu đội ngũ CBCC phường không có chuyên môn, nghiệp vụ, chỉ làm theo kinh nghiệm hoặc giải quyết mang tính chắp vá, tùy tiện chắc chắn hiệu quả sẽ không cao, thậm chí còn mắc sai phạm nghiêm trọng.

+ Trình độ lý luận chính trị: Là những kiến thức mà CBCC được trang bị về chế độ xã hội, về bản chất của nhà nước và về những đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước. Có được những kiến thức đó CBCC sẽ hoạt động đúng định hướng chính trị, giúp cho quá trình tuyên truyền, tổ chức thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật đó vào trong quần chúng đạt hiệu quả cao hơn.

+ Trình độ quản lý nhà nước: Vì hoạt động của CBCC là hoạt động quản lý nhà nước trên từng lĩnh vực mà họ phụ trách nên mỗi CBCC phải trang bị cho mình những kiến thức cơ bản nhất về quản lý nhà nước. Những kiến thức này sẽ cho họ hiểu sâu sắc hơn, cụ thể hơn về nhiệm vụ, quyền hạn của mình và qua đó cũng cung cấp những công cụ, kỹ năng, phương pháp quản lý điều hành giúp họ giải quyết công việc đúng pháp luật.

+ Trình độ ngoại ngữ và tin học: Là một yếu tố cần thiết cho hoạt động của CBCC phường trong điều kiện hội nhập hiện nay, vì đây là cách CBCC có thể thu thập, quản lý thông tin một cách có hiệu quả.

- 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 và Nghị định 92/NĐ-CP ngày 22/10/2009 của Chính phủ: 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], [11]

Tiêu chuẩn của công chức phường được quy định tại Nghị định 112/2011/NĐ-CP; Thông tư số 06/2012/TT- BNV. Theo đó công chức phường phải đáp ứng được các tiêu chuẩn sau: [5], [13]

+ 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;

+ Trình độ ngoại ngữ: hiện pháp luật không có quy định về tiêu chuẩn này đối với công chức phường.

**** Kỹ năng***

Kỹ năng là sự thể hiện trên thực tế năng lực con người trong việc vận dụng các tri thức, tình cảm, kinh nghiệm vào các thao tác nghề nghiệp cụ thể một cách thành thạo, phù hợp nhằm đem lại hiệu quả hoạt động của con người

Xuất phát từ nhiệm vụ của CBCC phường, CBCC phường cần có một số kỹ năng như sau:

Thứ nhất: Kỹ năng giao tiếp.

Kỹ năng giao tiếp là kỹ năng nhận biết, phán đoán và sử dụng phương tiện giao tiếp một cách thành thạo, phù hợp trong các tình huống quan hệ giao tiếp hành chính - công vụ cụ thể nhằm đạt được hiệu lực và hiệu quả quản lý hành chính nhà nước.

Trong quá trình thực thi công vụ, CBCC phường phải thực hiện hoạt động giao tiếp với cấp trên, với đồng nghiệp và với người dân. Vì vậy đòi hỏi CBCC phường phải có kỹ năng giao tiếp để thực hiện có hiệu quả công việc của mình.

Thứ hai: Kỹ năng dân vận.

Kỹ năng dân vận là kỹ năng tổ chức vận động nhân dân ở địa phương thực hiện có hiệu quả chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước.

Bộ máy hành chính phường mà hạt nhân là CBCC phường có quan hệ trực tiếp, gắn bó mật thiết với người dân, là người đưa đường lối, chủ trương của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước đến với người dân, tuyên truyền, phổ biến, vận động nhân dân thực hiện theo đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước. Chính vì vậy, đòi hỏi CBCC phường phải có kỹ năng dân vận để thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ của mình.

Thứ ba: Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.

Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin là kỹ năng tiếp nhận thông tin, từ đó tiến hành sắp xếp, phân tích các dữ liệu có được theo yêu cầu, tiêu chí cụ thể một cách khoa học, chính xác, khách quan nhằm cung cấp cho CBCC phường cơ sở để xem xét, tham mưu cho lãnh đạo ra các quyết định quản lý đúng đắn nhất.

Thông tin rất quan trọng trong hoạt động quản lý nói chung và quản lý hành chính nhà nước nói riêng. Để thực hiện nhiệm vụ của mình, CBCC phường không thể không có thông tin, cụ thể: thông tin chỉ đạo từ cấp trên xuống, thông tin trao đổi với đồng nghiệp và thông tin yêu cầu giải quyết công việc từ người dân. Vì vậy đòi hỏi CBCC phường phải có kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin để thực hiện có hiệu quả công việc của mình.

Thứ tư: Kỹ năng xử lý tình huống.

Kỹ năng xử lý tình huống là kỹ năng giải quyết các các tình huống gặp phải trong quá trình thực thi công vụ một cách hợp lý và hợp tình.

Trong quá trình thực thi công vụ, đặc biệt khi giải quyết các công việc cho người dân, CBCC phường sẽ gặp phải rất nhiều tình huống, trong đó có những tình

huống rất phức tạp đòi hỏi CBCC phường phải có kỹ năng xử lý tình huống thì mới có thể giải quyết được công việc.

Thứ năm: Kỹ năng phối hợp trong công tác.

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

Một trong các nhiệm vụ của CBCC phường là phối hợp với CBCC khác để thực hiện nhiệm vụ nên CBCC phường cần phải có kỹ năng này để thực hiện có hiệu quả công việc.

Thứ sáu: Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc.

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

Một trong những nhiệm vụ của CBCC phường là trực tiếp tổ chức thực hiện công việc thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách, vì vậy, CBCC phường cần có kỹ năng này để thực hiện có hiệu quả công việc.

Thứ bảy: Kỹ năng soạn thảo văn bản.

Kỹ năng soạn thảo văn bản là kỹ năng soạn thảo các văn bản được giao theo đúng thủ tục, tên gọi và thể thức được quy định trong pháp luật.

Đối với phường, CBCC theo dõi lĩnh vực nào thì chủ trì soạn thảo văn bản thuộc lĩnh vực đó, chịu trách nhiệm về nội dung và thể thức văn bản theo quy định; phối hợp với tổ chức, cá nhân có liên quan đến nội dung dự thảo để hoàn chỉnh văn bản trình lãnh đạo phụ trách xem xét, quyết định. Chính vì vậy, CBCC phường cần có kỹ năng này để thực hiện có hiệu quả công việc.

Thứ tám: Kỹ năng tham mưu.

Kỹ năng tham mưu của CBCC phường là kỹ năng tham gia đề xuất với lãnh đạo ban hành và tổ chức thực hiện các quyết định quản lý hành chính nhà nước đạt được yêu cầu về tính hợp pháp và tính hợp lý.

Một trong các nhiệm vụ chính của CBCC phường là tham mưu, giúp chính quyền phường tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình trong lĩnh vực được

phân công theo quy định của pháp luật. Vì vậy, CBCC phường cần có kỹ năng tham mưu để thực hiện có hiệu quả công việc được giao.

Thứ chín: Kỹ năng xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác cá nhân.

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

Để thực hiện nhiệm vụ của mình, bản thân CBCC phải tự xây dựng kế hoạch riêng cho mình, bao gồm: kế hoạch năm, kế hoạch quý, kế hoạch tháng, kế hoạch tuần. Kế hoạch phải được lập một cách khoa học, cụ thể chi tiết. Sau đó CBCC phải tổ chức thực hiện kế hoạch đó để đảm bảo cho việc thực hiện nhiệm vụ của bản thân.

1.2.3.3. Tiêu chí về thể lực

Thể lực là trạng thái sức khoẻ của con người, là điều kiện đảm bảo cho con người phát triển, trưởng thành một cách bình thường. Chăm sóc sức khoẻ là một nhiệm vụ rất cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC, tạo tiền đề phát huy có hiệu quả tiềm năng con người. Trí tuệ của con người chỉ có thể phát huy được lợi thế trên nền thể lực khỏe mạnh. Thể lực là cơ sở nền tảng để phát triển trí tuệ, là phương tiện để truyền tải tri thức, trí tuệ của con người vào các hoạt động thực tiễn. Nâng cao thể lực là việc nâng cao sức khỏe, thể chất của nguồn lực bao gồm nâng cao chất lượng môi trường làm việc, an toàn trong khi làm việc và nâng cao chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe cho đội ngũ CBCC phường.

Sức khoẻ là một tiêu chí quan trọng đánh giá chất lượng lao động. Sức khỏe là nền tảng cho mọi hoạt động, tất cả người lao động trong tổ chức cho dù ở chức vụ nào, đảm nhận công việc gì đều phải cần có sức khỏe tốt. Sức khỏe ngày nay không chỉ được hiểu là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện về mặt thể chất lẫn tinh thần. Sức khoẻ là trạng thái thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội, là tổng hoà nhiều yếu tố tạo nên. Người lao động có sức khỏe tốt có thể mang lại năng suất lao động cao nhờ sự bền bỉ, dẻo dai. Mọi người lao động, dù lao động cơ bắp hay lao động trí óc đều cần có sức vóc, thể chất tốt để duy trì và phát triển trí tuệ, biến tri thức thành sức mạnh vật chất.

Thể lực nguồn nhân lực thể hiện qua các tiêu chí về thể chất có thể cân đo được như chiều cao hay cân nặng, vóc dáng và có thang đo nhất định, ngoài ra còn có các tiêu chí như tình trạng nghỉ ốm, nghỉ thai sản, nghỉ làm do tai nạn lao động hay tỷ lệ mắc bệnh nghề nghiệp... của CBCC.

Hiện nay tiêu chí thể lực không chỉ là tiêu chuẩn bắt buộc khi tuyển dụng, bổ nhiệm mà còn là yêu cầu được duy trì trong cả cuộc đời sự nghiệp của CBCC. CBCC phải đảm bảo đủ sức khoẻ mới có thể duy trì thực hiện công việc liên tục với áp lực cao. Người có thể lực, sức khỏe tốt thì sẽ có khả năng xông pha đảm nhận công việc tốt, sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ được giao. [41]

1.2.3.4. Tiêu chí về uy tín trong công tác

Uy tín là sự tín nhiệm và mến phục của mọi người. Uy tín là sự phản ánh phẩm chất và năng lực của mỗi CBCC. Nó phải do phẩm chất và năng lực quyết định. Có nghĩa là CBCC phải có chuyên môn giỏi, có phẩm chất đạo đức, có lối sống trong sáng, lành mạnh, khiêm tốn, quan hệ gần gũi, hòa nhã với mọi người; luôn lo sự nghiệp chung nhưng vẫn không quên trách nhiệm, tình cảm của mình với người thân trong gia đình.

- Người có uy tín là người có học thức cao, năng lực lãnh đạo và quản lý giỏi; 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, có năng lực tổ chức, thể hiện ở chỗ hoàn thành xuất sắc chức vụ mà mình đảm trách. Nắm vững kỹ năng lãnh đạo, ứng xử có văn hóa; có quan hệ đúng đắn, trước hết là với những người cùng cộng tác hoặc có quan hệ trực tiếp với mình; biết tự kiểm soát, tự kiềm chế. Người cán bộ có uy tín thì những người dưới quyền sẽ phục tùng và đặt niềm tin mãnh liệt vào họ.

Uy tín là sự phấn đấu nỗ lực của bản thân, người lãnh đạo cần phải giành lấy uy tín tuyệt đối trong cơ quan, đơn vị bằng chính tài năng, nghị lực, đức độ của mình chứ không phải bằng chức vụ, danh hiệu hoặc bằng thủ đoạn, tiểu xảo. Do đó uy tín không phải bao giờ cũng tỉ lệ thuận với chức vụ. Nếu uy tín mất đi thì theo quy luật thông thường chức vụ trước sau cũng mất theo.

Người có uy tín là người có khả năng tổ chức và chuyên môn giỏi; dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm; có quan hệ bình đẳng, tính tập thể và phát huy được sức mạnh tổng hợp; kiên định trong công tác, gương mẫu đi đầu trong mọi lĩnh vực; gần gũi, dân chủ, cởi mở với mọi người; Người có uy tín còn là người biết lắng nghe, kể cả những lời nói trái; không tự ái, sĩ diện, thành kiến, không tranh công, đổ lỗi. Người có uy tín là người có bản lĩnh, dũng cảm, kiên cường, bảo vệ người ngay thẳng, trung thực, đấu tranh với những hành vi sai trái, 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. Người ở cương vị càng cao càng phải hết sức chăm lo giữ gìn uy tín, vì uy tín không chỉ là y tín cá nhân mà nó còn liên quan đến uy tín chung của tập thể.

1.2.3.5. Tiêu chí về kết quả thực hiện công việc

- Về mặt bản chất, CBCC phường cũng là người lao động làm thuê cho nhà nước và được trả lương, nên CBCC phường có nghĩa vụ phải hoàn thành công việc mà người sử dụng lao động giao cho. Chỉ khi nào CBCC phường hoàn thành được nhiệm vụ được giao thì CBCC phường mới được coi là làm việc có chất lượng.

- Các tiêu chí để đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường: 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. Khả năng này bộc lộ thông qua sự hiểu biết, nhận thức và rèn luyện, có CBCC được giao nhiệm vụ như nhau, nhưng mức độ hoàn thành nhiệm vụ khác nhau. 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 thuần thục và nhanh hơn người ít kinh nghiệm.

1.2.3.6. Nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân - khách hàng của bộ máy hành chính nhà nước

- CBCC là "công bộc" của dân, có nghĩa là CBCC phải tận tụy phục vụ nhân dân, tôn trọng nhân dân, đặc biệt đối với CBCC phường, là người gần dân, trực tiếp giải quyết các quyền và lợi ích hợp pháp của dân thông qua việc cung ứng các dịch vụ hành chính công - đây chính là sản phẩm do CBCC phường làm ra. Vì vậy để

đánh giá chất lượng CBCC phường chúng ta không thể không xem xét sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công do CBCC phường cung cấp.

- Các tiêu chí đánh giá: 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 khi tiếp xúc giải quyết công việc cho người dân.

Dịch vụ hành chính công đạt được sự hài lòng của người dân là đạt được hiệu quả lợi ích của xã hội và nhân dân. Chất lượng dịch vụ công là kết quả hoạt động, phục vụ đạt được và được biểu hiện đối với xã hội thông qua sự hài lòng của người dân, niềm tin của người dân đối với nhà nước, được xác định thông qua tính kinh tế, hiệu lực, hiệu quả.

Chất lượng thực thi công vụ của CBCC phụ thuộc vào các yếu tố như: năng lực thực thi công vụ, kiến thức, kỹ năng và thái độ của họ đối với công việc; phụ thuộc vào điều kiện làm việc của CBCC phường như: môi trường làm việc, tính chất công việc, phân công công việc, phụ thuộc vào sự quan tâm của người đứng đầu đó là sự động viên, khuyến khích của lãnh đạo quản lý đến chế độ, chính sách đãi ngộ, cơ hội thăng tiến của CBCC để CBCC hăng say, nhiệt tình làm việc đạt hiệu quả cao.

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

Mỗi thời kỳ, mỗi hoàn cảnh, môi trường khác nhau đặt ra yêu cầu về năng lực khác nhau. Năng lực của CBCC luôn gắn liền với mục đích tổng thể với chiến lược phát triển của tổ chức và phải gắn với lĩnh vực điều kiện cụ thể. Đó là khả năng tổ chức và phối hợp các hoạt động của các nhân viên trong tổ chức, khả năng làm việc với con người và đưa tổ chức tới mục tiêu, biết dự đoán, lập kế hoạch, tổ chức, chỉ huy, điều hành công việc và kiểm soát công việc. Năng lực tổ chức quản lý bao gồm khả năng động viên và giải quyết các công việc, năng lực này đặc biệt cần thiết và quan trọng đối với CBCC, vì vậy nó hay được xem xét khi đề bạt, bổ nhiệm. Cách nhận biết một người có năng lực tổ chức quản lý có thể dựa vào những tiêu chuẩn mang tính định tính, biết mình, biết người, có khả năng tiếp cận với những người khác, tháo vát và quyết đoán.

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

1.2.4.1. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường

Xây dựng quy hoạch và kế hoạch biên chế để phát triển đội ngũ CBCC nói chung và đội ngũ CBCC cấp phường nói riêng là một công việc thường xuyên và quan trọng, đây là quy trình quen thuộc được thực hiện hàng năm. Quy hoạch tốt, đảm bảo tính khoa học và phù hợp với thực tế khách quan thì góp phần cho sự phát triển, ngược lại sẽ gây lãng phí. Quy hoạch CBCC là quá trình thực hiện đồng bộ các chủ trương, biện pháp tạo nguồn để xây dựng đội ngũ CBCC, là việc bố trí, lập kế hoạch dài hạn, là sự sắp xếp đội ngũ CBCC đang làm trong các cơ quan hành chính hoặc nguồn dự bị nhằm đảm bảo chủ động nguồn nhân lực có chất lượng, lấp chỗ trống trong các cơ quan hành chính hay thay thế đội ngũ CBCC đương nhiệm nhằm bảo đảm thực hiện tốt nhiệm vụ trong thời gian nhất định.

Quy hoạch đội ngũ CBCC là việc lập dự án, thiết kế xây dựng tổng hợp đội ngũ CBCC; dự kiến bố trí, sắp xếp tổng thể đội ngũ CBCC theo một ý đồ rõ rệt với một trình tự hợp lý trong một thời gian nhất định làm cơ sở cho việc lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, luân chuyển, bố trí, đề bạt hoặc giới thiệu CBCC ứng cử các chức danh lãnh đạo, quản lý.

Đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường được xác định là một nhiệm vụ thường xuyên, có ý nghĩa quan trọng, góp phần tích cực trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực công tác, chất lượng và hiệu quả làm việc của CBCC; hướng tới mục tiêu tạo được sự thay đổi về chất trong thực thi nhiệm vụ chuyên môn. Đào tạo, bồi dưỡng CBCC là quá trình trang bị cho CBCC những kiến thức, kỹ năng cần thiết, trước hết là những kiến thức về nhà nước, pháp luật, phương thức quản lý và các quy trình hành chính trong chỉ đạo, điều hành, phương pháp, kinh nghiệm quản lý, trang bị kiến thức, kỹ năng hoạt động theo chương trình quy định cho CBCC. 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. [12]

Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ CBCC phường thời kỳ hiện nay trở thành những người CBCC có đạo đức cách mạng trong sáng, có kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cao, năng động và sáng tạo đáp ứng yêu cầu của nền hành chính hiện đại, phải là công bộc của dân, hết lòng vị nhân dân phục vụ. Nâng cao trình độ chính trị, thấm nhuần các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, trung thành với chế độ, tận tụy với công việc, đáp ứng yêu cầu của việc kiện toàn và nâng cao hiệu quả của bộ máy quản lý nhà nước. Tuy nhiên, để đội ngũ CBCC cấp cơ sở có thể tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức thì chính sách đào tạo, bồi dưỡng của nhà nước có vai trò tác động rất quan trọng. Chất lượng của công tác đào tạo, bồi dưỡng lại phụ thuộc vào các vấn đề như: Hệ thống các cơ sở đào tạo, chương trình, giáo trình, đội ngũ giảng viên; chế độ cho người đi học như tiền ăn ở, đi lại, học phí, thời gian học; cơ chế đảm bảo sau đào tạo để tránh lãng phí.

1.2.4.2. Công tác tuyển dụng đội ngũ công chức

Tuyển dụng công chức là một hoạt động, do cơ quan, tổ chức và người có thẩm quyền thực hiện và chịu sự điều chỉnh của các quy phạm pháp luật thuộc ngành. Thông qua tuyển dụng để tạo nguồn CBCC đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của cơ quan. Việc tuyển dụng công chức phải căn cứ vào yêu cầu nhiệm vụ, vị trí việc làm và chỉ tiêu biên chế. Tuyển dụng công chức là một trong những nội dung quan trọng quyết định chất lượng của đội ngũ CBCC hiện tại cũng như trong tương lai. Mục đích của việc tuyển dụng công chức là nhằm tìm được những người đủ tài và đức, đủ phẩm chất tốt để đảm nhiệm công việc. Tuyển dụng công chức là tiền đề hết sức quan trọng của việc xây dựng và phát triển đội ngũ CBCC nhà nước trong sạch, vững mạnh, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế xã hội để đảm đương những nhiệm vụ được giao. Nói đến cơ chế tuyển dụng là nói đến cách thức, phương pháp để lựa chọn cán bộ sao cho 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 CBCC phường 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 đảm nhận, phải bám sát yêu cầu của tổ chức và bám sát định hướng chung của công tác tổ chức cán bộ là phải trẻ hóa đội ngũ CBCC, nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu của quá trình CNH - HĐH đất nước. Tuyển dụng công chức phải chú ý đến việc tuyển dụng được nhân tài cho đội ngũ CBCC phường; cần có cơ chế, chính sách đãi ngộ xứng đáng cho việc thu hút người giỏi tham gia tuyển dụng. [55]

1.2.4.3. Công tác sử dụng cán bộ, công chức

Việc sử dụng đội ngũ CBCC phải xuất phát từ nhiều yếu tố, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, công việc của từng cơ quan, đơn vị. Đối với đội ngũ CBCC phường, hai căn cứ quan trọng để bố trí, sử dụng là yêu cầu của công việc và điều kiện nhân lực hiện có của phường. Sử dụng CBCC phường phải dựa vào những định hướng có tính nguyên tắc sau:

- Sử dụng CBCC phải có tiền đề và quy hoạch

- Sử dụng phải căn cứ vào mục tiêu. Mục tiêu của hoạt động quản lý đến mục tiêu sử dụng CBCC.

- Tuân thủ nguyên tắc khách quan, nguyên tắc vô tư và công bằng khi thực hiện chính sách của nhà nước. Đây là căn cứ quan trọng để thực hiện chính sách sử dụng cán bộ.

- Xây dựng chế độ phụ cấp công vụ phù hợp, thống nhất đối với công chức khối đảng, đoàn thể và công chức khối cơ quan nhà nước. Tiến hành thực hiện đúng và kịp thời các chính sách đối với đội ngũ CBCC cấp phường như: thu hút, đãi ngộ nhân tài; khuyến khích đào tạo, bồi dưỡng; thu hút, bố trí, sử dụng sinh viên tốt nghiệp đại học về công tác tại phường... Qua đây, động viên sự nhiệt tình công tác, gắn bó với địa phương, củng cố sự đoàn kết, thống nhất trong đội ngũ CBCC cấp phường, ngăn chặn những tiêu cực của CBCC và thực hiện công bằng xã hội.

- Bổ nhiệm phải trên cơ sở xây dựng cơ cấu nhân lực của tổ chức. Quá trình đề bạt, bổ nhiệm phải chú ý coi trọng việc lấy phiếu tín nhiệm để đề bạt theo hướng mở rộng đối tượng tham gia, bảo đảm những người tham gia bỏ phiếu phải là những

người biết việc, hiểu người, tránh bè phái, cục bộ, định kiến, hẹp hòi, thiếu tính xây dựng. 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. Nên thực hiện thí điểm việc thi tuyển, tiến cử, chế độ tập sự đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý. Nếu làm tốt sẽ là khâu đột phá thúc đẩy quá trình đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC. Người đứng đầu phải có ý thức trách nhiệm, công tâm, khách quan, phải vì lợi ích chung và thực hiện nghiêm túc nguyên tắc tập trung dân chủ, coi trọng ý kiến của tập thể. Có quy chế phối hợp giữa người đứng đầu với cấp uỷ, lãnh đạo cơ quan đơn vị, nếu không chỉ đạo thực hiện tốt, sẽ dẫn đến cục bộ, bè phái, gia trưởng, độc đoán, mất dân chủ, chạy quyền, chạy chức trong đề bạt và bổ nhiệm cán bộ. Bổ nhiệm trên cơ sở đòi hỏi của công vụ và nguồn nhân lực hiện có đúng người, đúng việc.

- Cơ chế bố trí, phân công công tác. Trong quá trình xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường việc bố trí, sử dụng đúng cán bộ luôn là vấn đề đặc biệt quan tâm và có thể nói đây 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 một chuỗi các mắt xích công việc quan trọng liên quan đến CBCC từ khâu tuyển dụng đầu vào, 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 phù hợp với ngạch được bổ nhiệm. Việc sắp xếp đúng chỗ, đúng việc sẽ tạo điều kiện phát huy tinh thần hăng say làm việc, phát huy được năng lực, sở trường, rèn luyện kỹ năng thành thạo công việc khuyến khích tinh thần học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, góp phần đảm bảo cho việc hoàn thành công vụ của cơ quan. Vì vậy, công tác phân công, bố trí CBCC có ảnh hưởng rất lớn đối với chất lượng của đội ngũ CBCC phường.

Nghị quyết Trung ương 3 (khóa IX) nhấn mạnh việc bố trí, sử dụng cán bộ, công chức như sau: Bố trí phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn, phù hợp với sở trường. Điều đó có nghĩa là khi sử dụng cán bộ, công chức, nhất là những người làm nhiệm vụ lãnh đạo, quản lý, phải xem xét cả hai yếu tố khách quan (tiêu chuẩn cán bộ, công chức) 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, công việc kém phát triển, tiềm lực không được phát huy. Phải 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. Khi thưởng, phạt phải rõ ràng, công bằng, kịp thời, phải căn cứ vào chất lượng, hiêu quả công tác của CBCC. [17]

Trong tác phẩm "Sửa đổi lề lối làm việc" 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 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". Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng đã vạch ra ba chứng bệnh do cách sử dụng cán bộ sai lầm. Người lưu ý: "Mục đích khéo dùng cán bộ cốt để thực hành đầy đủ chính sách của Đảng và Chính phủ". 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. [35], [56], [37]

1.2.4.4. Công tác đánh giá đội ngũ CBCC

Đánh giá CBCC là hoạt động công vụ được thực hiện từ phía cơ quan, đơn vị, tổ chức, người sử dụng CBCC, tập thể lao động nhằm xem xét chất lượng CBCC dựa trên cơ sở thực tiễn công tác của người CBCC và yêu cầu nhiệm vụ được cơ quan, đơn vị, tổ chức đề ra đối với CBCC. Đánh giá đúng CBCC thì toàn bộ quy trình công tác cán bộ sẽ chính xác, hiệu quả trong chọn người xếp việc được chính xác, tạo điều kiện cho CBCC phát huy được sở trường, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đồng thời không bỏ sót nhân lực chất lượng, chọn nhầm nhân lực kém

chất lượng. 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, có khi làm 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. Đánh giá CBCC để làm rõ phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kết quả thực hiện được giao.

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. Theo Luật cán bộ công chức năm 2008, Nghị định 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức, thì đánh giá 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 lề 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.

Đánh giá CBCC được coi là tiền đề quan trọng nhất nhưng vẫn là khâu khó và yếu nhất, khó nhất là đánh giá cái "tâm" và cái "tầm" và bản lĩnh chính trị của người CBCC.

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

Kiểm tra, giám sát CBCC nhằm nắm chắc thông tin diễn biến tư tưởng, tiến trình tiến hành công việc của CBCC, giúp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị phát hiện

những vấn đề nảy sinh, kịp thời uốn nắn sửa chữa những sai sót của CBCC, hạn chế sự lãng phí nguồn nhân lực trong đội ngũ CBCC, kiểm tra giám sát để đánh giá năng lực của từng CBCC, từ đó có hướng bố trí công việc phù hợp hơn hoặc sắp xếp, đề bạt CBCC hợp lý, đào tạo, bồi dưỡng CBCC có năng lực, kịp thời đáp ứng công việc. Kiểm tra để phát hiện những ưu điểm cũng như hạn chế khuyết điểm của CBCC, loại trừ những người thiếu năng lực, thoái hóa biến chất và ngăn chặn kẻ xấu chui vào bộ máy. Kết quả kiểm tra là cơ sở khách quan điều chỉnh và tác động, làm cho CBCC luôn hoạt động đúng hướng, đúng nguyên tắc. Qua đó vận dụng hình thức thưởng phạt nghiêm minh, ngăn chặn những tiêu cực, phát huy nhân tố tích cực, tạo dựng lòng tin của nhân dân đối với Đảng, đối với nhà nước. Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra, giám sát đội ngũ CBCC mới nắm được thực trạng chất lượng và những biến động của đội ngũ này để xây dựng chiến lược và qui hoạch đội ngũ CBCC; kịp thời khen thưởng những thành tích, tiến bộ và xử lý những sai phạm. Mặt khác, tăng cường quản lý, kiểm tra, luân chuyển cán bộ, thay thế những cán bộ yếu kém, tăng cường cán bộ có chất lượng cho những nơi phát sinh điểm nóng, mất đoàn kết nội bộ, hoặc phong trào mọi mặt đều yếu.

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

Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ CBCC hành chính nhà nước bao gồm các nhân tố khách quan và nhân tố chủ quan.

1.2.5.1. Các nhân tố khách quan

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

- Đương lối, quan điểm của Đảng, nhà nước, địa phương là yếu tố hàng đầu làm ảnh hưởng đến chất lượng CBCC. Đội ngũ CBCC cấp phường có một vị trí quan trọng trong hệ thống chính trị và bộ máy nhà nước. Do đó quan điểm của Đảng, nhà nước quan tâm trao thẩm quyền cho chính quyền cấp phường phân cấp một cách hợp lý sẽ làm tăng hiệu quả công việc, nâng cao chất lượng CBCC.

- Cơ chế, chế độ, chính sách đối với CBCC.

Cơ chế, chế độ, chính sách đối với đội ngũ 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. Chế độ, chính sách đối với CBCC bao gồm: Các quy định về ưu tiên tuyển dụng, bổ nhiệm, ưu đãi, thu hút nhân tài vào đội ngũ CBCC, các quy định nhằm tạo điều kiện để CBCC có điều kiện học tập, nâng cao trình độ, điều kiện bảo đảm môi trường làm việc thuận lợi, từng bước hiện đại hóa công sở, nhà công vụ, trang thiết bị làm việc trong công sở, phương tiện để thi hành công vụ; bảo đảm sự quan tâm, hỗ trợ về vật chất khi CBCC gặp rủi ro trong công việc, chế độ tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế… Chế độ, chính sách đối với CBCC là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng CBCC. Chế độ, chính sách là do con người tạo ra, nhưng đồng thời lại tác động mạnh mẽ đến hoạt động của con người. Chế độ, chính sách hợp lý có thể mở đường, là động lực thúc đẩy tích cực, tài năng, sáng tạo, nhiệt tình, trách nhiệm của mỗi người, nhưng cũng có thể kìm hãm hoạt động, làm thui chột tài năng, sáng tạo của CBCC. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng CBCC phải gắn liền với đổi mới hệ thống cơ chế, chính sách. Trong đó tiền lương là một yếu tố quan trọng bậc nhất của quyền lợi CBCC. Đối với CBCC tiền lương là sự bảo đảm về phương diện vật chất để thực thi công vụ, đồng thời cũng là sự đãi ngộ đối với họ và là yếu tố ràng buộc chặt chẽ họ với công vụ.

Các thể chế quản lý CBCC như công tác tạo nguồn, tuyển dụng, bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, đánh giá CBCC chi phối đến chất lượng CBCC. Tạo nguồn và tuyển dụng, bổ nhiệm CBCC là một vấn đề rất quan trọng, là khâu đầu tiên có tính chất quyết định đến chất lượng CBCC sau này. Trong khâu tuyển chọn đòi hỏi CBCC phải đáp ứng được những điều kiện bắt buộc về sức khỏe, độ tuổi, trình độ và những điều kiện riêng mang tính linh hoạt do từng cơ quan quy định. Những yếu kém, bất cập trong công tác tuyển dụng sẽ là nguyên nhân gây tác động tiêu cực đến chất lượng CBCC. Bổ nhiệm, tuyển dụng không đúng quy định sẽ khiến cho những người có năng lực thực sự không có cơ hội bước vào cơ quan chính quyền, tạo cơ hội cho vấn đề "chạy chức", "chạy quyền" phát triển. Bố trí, sử dụng hợp lý CBCC có vai trò quan trọng trong việc phát huy năng lực, sở trường, kinh

nghiệm của CBCC. Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC nếu được thực hiện nghiêm túc sẽ giúp CBCC trau dồi nghiệp vụ và cập nhật tri thức. Đào tạo, bồi dưỡng đúng nơi, đúng lúc, đúng chỗ, đúng đối tượng thì phát huy được hiệu quả của việc nâng cao chất lượng CBCC. Ngược lại, sẽ gây lãng phí thời gian, tiền của và CBCC có khi phải đào tạo lại. Đánh giá CBCC để làm rõ phẩm chất chính trị, đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao. Căn cứ vào kết quả đánh giá, CBCC được xếp loại theo các mức độ. Kết quả của đánh giá CBCC 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 cũng như giúp CBCC phát huy ưu điểm, hạn chế nhược điểm. Do đó, đánh giá CBCC là nhân tố có những tác động lớn đến chất lượng CBCC. Đây là việc làm khó, nhạy cảm. Nếu đánh giá CBCC đúng sẽ tạo điều kiện cho CBCC phát huy được sở trường, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, do đó, CBCC yên tâm, nhiệt tình công tác. Ngược lại, đánh giá CBCC không đúng thì không những bố trí, sử dụng CBCC không đúng mà còn là làm mai một dần động lực phát triển của người CBCC.

- Truyền thống văn hóa địa phương: Đa số CBCC phường được trưởng thành, tuyển dụng, bổ nhiệm từ chính quê hương, trong cách giải quyết công việc, cách suy nghĩ, cách ứng xử cũng mang tính chất cộng đồng ngay từ chính địa phương đã làm ảnh hưởng đến chất lượng CBCC.

- Điều kiện và môi trường làm việc: Điều kiện cơ sở vật chất, phương tiện làm việc có tác động trực tiếp đến chất lượng hoạt động công vụ 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 công nghệ này hỗ trợ trong thực thi công vụ. Khi có phương tiện, cơ sở vật chất hỗ trợ, CBCC sẽ thực hiện công việc được thuận lợi hơn, giảm bớt được những hao phí về sức lực, chống lại sự mệt mỏi trong công việc hằng ngày; từ đó giúp họ có thể hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách nhanh chóng, tốt nhất. Ngược lại, thiếu thốn về cơ sở vật chất sẽ làm hạn chế hiệu quả làm việc của CBCC.

- Chế độ tiền lương và chế độ phúc lợi: CBCC làm việc toàn bộ thời gian hành chính và được hưởng lương từ ngân sách nhà nước. Chế độ lương thấp và bất

hợp lý vô hình trung đã làm cho 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 an tâm, thích thú, say mê công tác, rèn luyện kỹ năng chuyên môn để có kiến thức sâu hơn, phục vụ tốt hơn. Chế độ phúc lợi có thể được hiểu là quá trình chăm lo đời sống vật chất và tinh thần của người CBCC để họ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Chế độ phúc lợi có thể bằng tài chính như: tiền thưởng hoặc cũng có thể là đãi ngộ phi tài chính như: chế độ tham quan, du lịch, chăm sóc sức khỏe định kỳ… Chế độ phúc lợi đối với CBCC phải được thực hiện công bằng, công khai, kịp thời và có lý, có tình. Tiền lương thấp và chế độ phúc lợi không thỏa đáng cũng là một trong những nguyên nhân gây ra hiện tượng CBCC ra khỏi công vụ. Bởi lợi ích kinh tế vẫn là động lực quan trọng nhất đối với việc kích thích tính tích cực lao động của CBCC. Thực tế cho thấy, chỉ khi nào cuộc sống của CBCC ổn định thì họ mới toàn tâm, toàn ý làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm và có hiệu quả.

1.2.5.2. Các nhân tố chủ quan

Các nhân tố chủ quan ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ CBCC phường bao gồm các nhân tố sau:

- Tinh thần trách nhiệm trong công tác

Nhận thức là yếu tố quyết định đến chất lượng CBCC, nó là yếu tố chủ quan nội tại bên trong của mỗi CBCC, CBCC nhận thức đúng vai trò, tầm quan trọng của việc nâng cao trình độ để giải quyết công việc hiệu quả hơn. Trách nhiệm trong công tác của CBCC là việc phải làm trong thực thi công vụ. Trách nhiệm công vụ là một khái niệm mang tính chất chính trị, đó là việc CBCC tự ý thức về quyền và nhiệm vụ được phân công cũng như bổn phận phải thực hiện các quyền và nhiệm vụ đó. Trách nhiệm trong hoạt động công vụ của CBCC có mối quan hệ chặt chẽ với kết quả hoạt động công vụ. Kết quả công vụ và trách nhiệm công vụ tạo nên hiệu lực, hiệu quả của các cơ quan, tổ chức. 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 chuyên môn cao sẽ tiếp thu và vận dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật, những văn bản của nhà nước vào thực thi công vụ một cách linh hoạt và sáng tạo để tạo ra hiệu quả công việc nhanh hơn.

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

1.3. Tiểu kết chương 1

Qua nghiên cứu lý luận về nguồn nhân lực CBCC phường, tác giả tìm hiểu được các khái niệm liên quan, đặc biệt đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận để xây dựng nên khái niệm "chất lượng CBCC phường"; đồng thời đưa ra hệ thống các tiêu chí để đánh giá chất lượng CBCC phường và một số các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng CBCC phường nhằm làm căn cứ khoa học để khảo sát thực trạng và phân tích nguyên nhân của thực trạng chất lượng CBCC phường ở chương 2.

Ngoài ra tác giả còn nghiên cứu các vấn đề lý luận và các hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC gồm các kỹ năng, công tác quy hoạch, tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng, sắp xếp đội ngũ CBCC. Hiện nay, trước những yêu cầu ngày càng cao của sự nghiệp CNH- HĐH đất nước, trước những yêu cầu cải cách hành chính, đây là việc làm không đơn giản, đòi hỏi quá trình cải cách hành chính phải tính toán kỹ lưỡng, lựa chọn chính xác tập trung giải quyết từng bước các vấn đề để thỏa mãn nhu cầu của từng cá nhân công dân, tổ chức đến giao dịch, liên hệ công tác, đòi hỏi bản thân mỗi CBCC và chính quyền các cấp phải nhận thức vai trò và trách nhiệm của mình để nâng cao chất lượng và hiệu quả làm việc. Đối với cấp phường đây là nhiệm vụ đặc biệt quan trọng vì là cấp chính quyền cơ sở trực tiếp tiếp xúc với nhân dân.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN HẢI AN, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

2.1. Khái quát chung về quận Hải An, thành phố Hải Phòng

2.1.1. Điều kiện về tự nhiên

Quận Hải An được thành lập ngày 20/12/2002, theo Nghị định 106/2002/NĐ-CP của Chính phủ, là quận nằm ở phía Đông Nam thành phố Hải Phòng; phía Bắc giáp quận Ngô Quyền và huyện Thuỷ Nguyên, phía Nam giáp sông Lạch Tray và huyện Kiến Thuỵ, phía Đông giáp Sông Cấm có cửa Nam Triệu đổ ra biển Bắc Bộ và huyện Cát Hải, phía Tây giáp quận Ngô Quyền và sông Lạch Tray.

Từ khi được thành lập quận Hải An có 6 phường được tách từ 5 xã thuộc huyện An Hải (cũ) và 01 phường thuộc quận Ngô Quyền với diện tích 88,39km^2, dân số khoảng 77.600 người. Ngày 05/4/2007, Chính phủ ban hành Nghị định 54/2007/NĐ-CP về việc điều chỉnh địa giới hành chính xã, phường, quận Hải An tách thêm 02 phường thành 8 phường gồm Đông Hải 1, Đông Hải 2, Đằng Hải, Đằng Lâm, Nam Hải, Tràng Cát, Cát Bi và Thành Tô. [10]

Hải An có các đầu mối giao thông quan trọng của thành phố Hải phòng bao gồm các tuyến đường bộ, đường thủy, đường sắt và đường hàng không. Địa bàn quận được bao quanh bởi hệ thống sông Lạch Tray, sông Cấm có cửa Nam Triệu, trục đường giao thông liên tỉnh quan trọng nhất chạy qua địa bàn quận là Quốc lộ 5 nối liền Hà Nội và Hải Phòng, có tuyến đường sắt từ ga Lạc Viên đến Cảng chùa Vẽ, có Sân bay Cát Bi - Đây là một trong những điểm lợi thế của quận được chú trọng khai thác phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của quận.

2.1.2. Đặc điểm về kinh tế xã hội

Lúc mới thành lập quận có phần lớn là diện tích đất nông nghiệp và đất hoang hoá, phần còn lại là đất công nghiệp của các khu công nghiệp Đình Vũ và Vũ Yên. Điều kiện kinh tế, xã hội của quận rất phức tạp, nền kinh tế nông- công nghiệp xen kẽ, kinh tế dịch vụ chưa phát triển. Tuy nhiên, 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 sắt, đường biển, đường hàng không, Hải An là địa phương giàu tiềm năng phát triển kinh tế xã hội, là điểm đến hấp dẫn đối với các nhà đầu tư.

Trong những năm gần đây, tình hình kinh tế đã tiến triển rõ nét, tốc độ tăng trưởng khá cao, Quy mô kinh tế từng bước được mở rộng và phát triển cả chiều rộng và chiều sâu theo hướng CNH - HĐH; cơ cấu chuyển dịch nhanh, đúng hướng; phát huy tiềm năng, lợi thế thu hút được nhiều dự án đầu tư sản xuất quy mô lớn, công nghệ và giá trị gia tăng cao.

Tổng giá trị sản xuất 3 nhóm ngành kinh tế trên địa bàn quận năm 2015 đạt 33.916 tỷ đồng, tăng 3,15 lần so với năm 2010; tốc độ bình quân 25,8%/năm, tăng tỷ trọng công nghiệp - xây dựng, thương mại dịch vụ, giảm tỷ trọng nông nghiệp từ 1,2% năm 2010 xuống còn 0,4% năm 2015. (Trong đó: Ngành công nghiệp năm 2015 đạt 16.850 tỷ đồng, tăng 3,1 lần so năm 2010; tốc độ tăng trưởng bình quân 25,5% năm; ngành xây dựng năm 2015 đạt 5.550 tỷ đồng, tăng 3,8% lần so năm 2010, tốc độ tăng trưởng bình quân 30,6% năm; ngành thương mại dịch vụ năm 2015 đạt 11.397 tỷ đồng, tăng 3,03 lần so năm 2010, tốc độ tăng trưởng bình quân 24,9% năm; ngành nông nghiệp năm 2015 đạt 119 tỷ đồng, giảm bình quân 2,1% năm). [57]

Nét nổi bật trong những năm qua là đã thu hút nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước triển khai thực hiện các dự án sản xuất công nghiệp. Trên địa bàn quận được quy hoạch 3 khu công nghiệp lớn, trong đó khu công nghiệp Đình Vũ đã hoàn thiện và đi vào hoạt động, thu hút 47 doanh nghiệp trong nước và nước ngoài tham gia đầu tư sản xuất kinh doanh với số vốn đầu tư trên 2 tỷ USD, giải quyết việc làm cho 4.962 lao động, Khu công nghiệp Đình Vũ giai đoạn 2, Khu công nghiệp Nam Đình Vũ, khu công nghiệp và đô thị Tràng Cát dự kiến năm 2020 sẽ đi vào hoạt động. Đặc biệt với dự án lớn là đường ô tô cao tốc Hà Nội - Hải Phòng và dự án nâng cấp cải tạo đường 356A đoạn 2A, dự án mở rộng khu bay Cảng hàng không quốc tế Cát Bi, quận đã hoàn thành giải phóng mặt bằng kịp thời bàn giao cho chủ đầu tư đẩy mạnh tiến độ thi công đến nay các dự án đã hoàn thành và đưa vào sử dụng có hiệu quả. (Khánh thành đường ô tô cao tốc Hà Nội-Hải Phòng ngày

5/12/2015, ngày 12/05/2016 đã khánh thành nâng cấp thành Cảng hàng không Quốc tế Cát Bi công suất khai thác thực tế của nhà ga đạt 4-5 triệu hành khách/năm, đáp ứng 2.000 hành khách giờ cao điểm). Một số nhà máy có quy mô lớn, công nghệ hiện đại đã hoàn thiện và đưa vào hoạt động như nhà máy sợi tổng hợp, nhà máy sản xuất lốp ô tô Bridgestone, Công ty Idemitsu (Nhật Bản), Công ty Chevron (Mỹ)… Hoạt động dịch vụ phát triển khá mạnh, đặc biệt là dịch vụ cảng biển với nhiều thành phần kinh tế tham gia đa dạng về loại hình như: Dịch vụ vận tải hàng hóa container, dịch vụ logictics, dịch vụ hậu cần sau cảng…Tổng vốn đầu tư phát triển giai đoạn 2011-2015 đạt 37.215tỷ đồng, tăng 19,6% năm; năm 2015 đạt 10.258 tỷ đồng, tăng 2,4 lần so với năm 2010 (Trong đó khu vực vốn đầu tư nước ngoài và khu vực doanh nghiệp tư nhân chiếm tỷ trọng lớn. [57]

Thu ngân sách đạt kết quả tích cực, đã khai thác thêm nguồn thu mới. Tổng thu ngân sách trên địa bàn giai đoạn 2011-2015 đạt 1.809 tỷ đồng, tăng bình quân 18,7%/năm. [57]

Việc đầu tư chỉnh trang, phát triển hạ tầng và các tiện ích đô thị theo hướng đồng bộ với đô thị mới, diện mạo đô thị quận ngày càng sạch đẹp. Đến nay 100% hộ dân được sử dụng nước sạch hợp vệ sinh và được cấp điện đến từng hộ; 100% tuyến đường trục chính được lắp điện chiếu sáng, 65% ngõ có điện chiếu sáng; 95% số lượng rác thải được thu gom. Đầu tư 128 công trình cải tạo, nâng cấp kỹ thuật, hạ tầng xã hội như xây mới trạm y tế, trụ sở các phường, nhà văn hóa, trường học; Cải tạo 78 hạng mục công trình đường giao thông, nâng chỉ số đất giao thông so với đất xây dựng trong khu vực xây dựng và phát triển các khu đô thị mới của quận đạt 18,1%. [57]

Các hoạt động văn hóa văn nghệ thể dục thể thao được triển khai với nhiều nội dung và hình thức phong phú. Phong trào "toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa" được triển khai đồng bộ, sâu rộng và đạt kết quả thiết thực. Chú trọng xây dựng thực hiện nếp sống văn minh đô thị gắn với xây dựng "Gia đình văn hóa", "tổ dân phố văn hóa", đến nay có 94,3% tổ dân phố, tỷ lệ gia đình văn hóa đạt 93,5%. [57]

Trong giai đoạn 2010-2015, Công tác giáo dục đào tạo quận Hải An đạt nhiều kết quả tích cực, vươn lên tốp đầu thành phố, cơ sở vật chất các trường học được quan tâm đầu tư, 100% các trường thực hiện mô hình "trường học điện tử", có 13/23 trường đạt chuẩn quốc gia (đạt 56,5%), 19/21 trường công nhận đạt chuẩn giáo dục theo tiêu chí của Bộ giáo dục và Đào tạo, đạt tỷ lệ cao nhất thành phố. [57]

Thực hiện tốt công tác chăm sóc sức khỏe nhân dân, chương trình dân số kế hoạch hóa gia đình có nhiều tiến bộ. Tỷ lệ phát triển dân số tự nhiên duy trì ổn định ở mức 0,82%; tỷ suất sinh ở mức hợp lý 13‰, giảm tỷ lệ sinh con thứ 3 trở lên 0,07%. [57]

Hiện nay quận Hải An có 7.533 người có công với cách mạng, thực hiện chính sách người có công, quận luôn xác định chăm lo cho các thương binh bệnh binh, gia đình liệt sỹ là tình cảm là trách nhiệm của Đảng bộ, chính quyền nhân dân, đẩy mạnh công tác xã hội hóa, huy động nhiều nguồn lực cho hoạt động đền ơn đáp nghĩa, thực hiện hiệu quả công tác xóa đói giảm nghèo. Hàng năm tạo việc làm cho trên 3.000 lượt người lao động, tỷ lệ thất nghiệp giảm từ 6,53% xuống còn 4,62%; tỷ lệ hộ nghèo từ 3,45% xuống còn 1,40%. [57]

2.1.3. Tổ chức bộ máy cấp phường của quận Hải An

Quận Hải An có 8 đơn vị hành chính trực thuộc.

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

Về sơ đồ bộ máy tổ chức 8 phường của quận Hải An đều áp dụng mô hình tổ chức như sơ đồ 2.1. Trong đó:

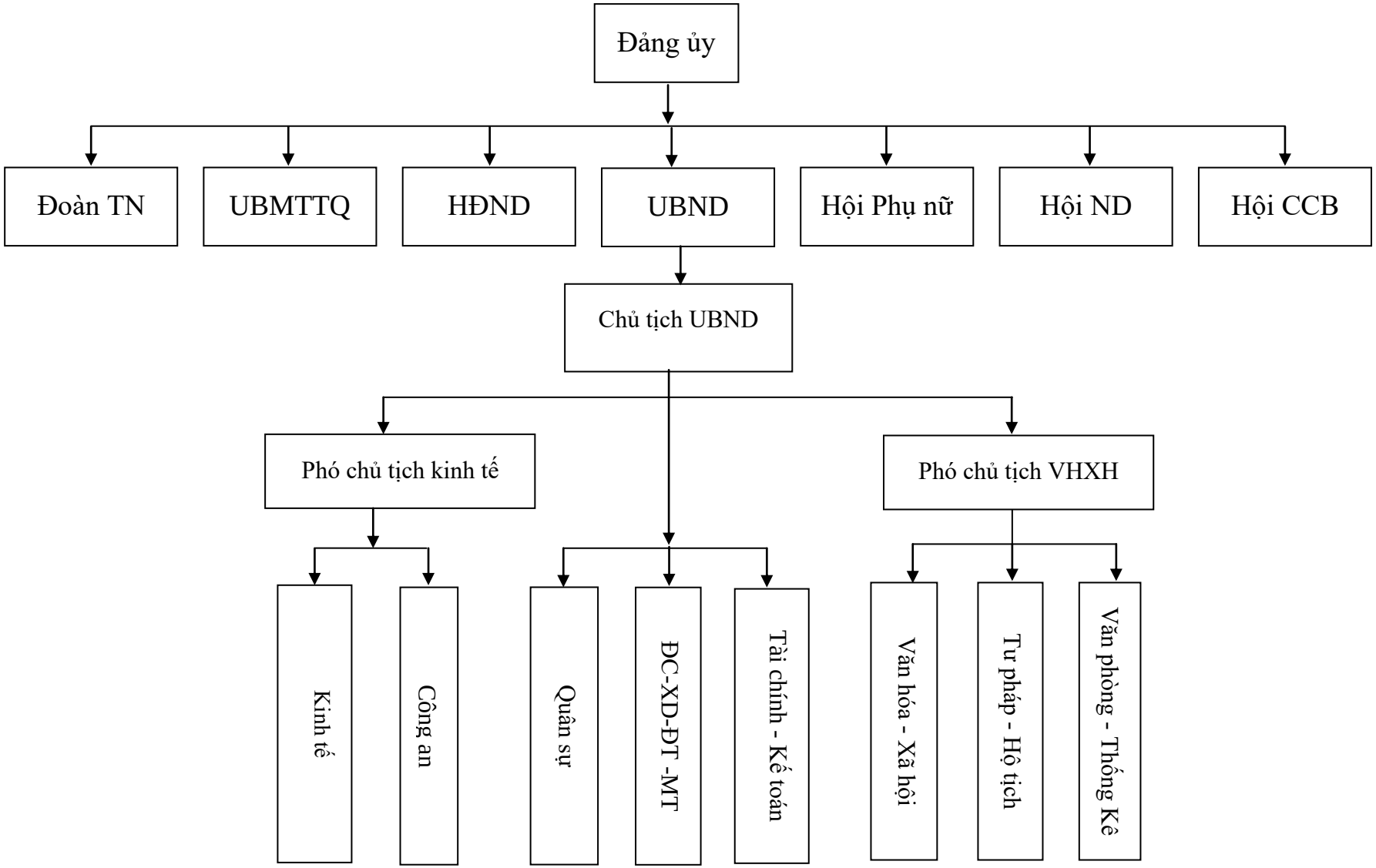
Tổ chức bộ máy cán bộ, công chức chính quyền cấp phường gồm có HĐND, UBND và các chức danh công chức chuyên môn, cụ thể:

- 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 và các ủy viên

- 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 bộ máy cơ quan hành chính phường của quận Hải An



2.2. Thực trạng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường và công tác quản lý nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường tại quận Hải An

2.2.1. Thực trạng về nguồn nhân lực

2.2.1.1. Quy mô cơ cấu, số lượng cán bộ, công chức phường

- *Quy mô cơ cấu*: Chính quyền địa phương ở phường là cấp chính quyền địa phương gồm có Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân nhân.

Căn cứ Nghị định 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 của Thủ tướng chính phủ về phân loại đơn vị hành chính xã phường, thị trấn; Thông tư số 05/2006/TT-BNV ngày 30/5/2006 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thực hiện một số điều quy định tại Nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 của Chính phủ; Quyết định số 1317/QĐ-UBND ngày 20/7/2007; Quyết định số 284/QĐ-UBND ngày 20/02/2008 của UBND thành phố Hải Phòng về việc phân loại đơn vị hành chính cấp phường quận Hải An. [3], [9], [51], [52]

Quận Hải An có 8 phường, trong đó 5 phường đơn vị hành chính loại 1: gồm Nam Hải, Tràng Cát, Đông Hải 1, Đông Hải 2, Đằng Lâm; 3 phường đơn vị hành chính loại 2: gồm Đằng Hải, Cát Bi và Thành Tô.

- Đối với phường đơn vị hành chính loại 1 cơ cấu gồm:

+ HĐND: 01 Chủ tịch HĐND và 01 Phó Chủ tịch HĐND (Chủ tịch HĐND kiêm nhiệm, 01 phó chủ tịch HĐND hoạt động chuyên trách).

+ UBND: 01 chủ tịch UBND và 02 phó chủ tịch UBND, Ủy viên phụ trách quân sự, Ủy viên phụ trách công an.

- Đối với phường đơn vị hành chính loại 2 cơ cấu gồm:

+ HĐND: 01 Chủ tịch HĐND và 01 Phó Chủ tịch HĐND (Chủ tịch HĐND kiêm nhiệm, 01 phó chủ tịch HĐND hoạt động chuyên trách).

+ UBND: 01 chủ tịch UBND và 01 phó chủ tịch UBND, Ủy viên phụ trách quân sự, Ủy viên phụ trách công an.

- *Số lượng cán bộ, công chức cấp phường.*

Được bố trí theo loại đơn vị hành chính cấp xã, phường: phường loại 1 bố trí không quá 25 cán bộ, công chức (bao gồm cả cán bộ khối đảng, MTTQ và các đoàn thể chính trị - xã hội), phường loại 2 bố trí không quá 23 cán bộ, công chức.

Số lượng cán bộ, công chức từ năm 2012 đến 10/2016.

Bảng 2.1. Số lượng CBCC phường của quận Hải An

(Đơn vị tính: người)

STT	Chức vụ, chức danh	Số lượng				
		2012	**2013**	**2014**	**2015**	**10/2016**
I	**Cán bộ**					
1	Bí thư Đảng ủy	8	8	8	8	8
2	Phó bí thư Đảng ủy	8	8	7	8	9
3	Chủ tịch HĐND	-	-	-	-	-
4	Phó Chủ tịch HĐND	-	-	-	-	8
5	Chủ tịch UBND	7	7	7	7	7
6	Phó chủ tịch UBND	15	15	15	15	13
7	CT.UBMTTQ	8	8	8	8	8
8	Bí thư đoàn thanh niên	7	8	8	8	8
9	Chủ tịch Hội Phụ nữ	8	8	8	8	8
10	Chủ tịch Hội Nông dân	6	5	6	6	5
11	Chủ tịch Hội Cựu chiến binh	8	8	8	8	8
	Tổng	***75***	***75***	***75***	***76***	***82***
II	**Công chức**					
1	Văn phòng thống kê	18	18	16	22	19
2	Chỉ huy trưởng quân sự	8	8	7	7	7
3	Tư pháp - hộ tịch	17	17	13	17	17
4	Tài chính - kế toán	8	9	19	22	22
5	Văn hóa xã hội	18	18	17	18	17
6	Địa chính - xây dựng, đô thị và môi trường	20	20	19	25	25
	Tổng	***89***	***90***	***91***	***111***	***107***
	Tổng cán bộ, công chức	**164**	**165**	**166**	**187**	**189**

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

Qua bảng số liệu 2.1 ở trên nhận thấy, đến ngày 30/10/2016 toàn quận có 189 CBCC cấp phường, số lượng CBCC đã cơ bản đảm bảo đầy đủ theo từng vị trí chức vụ, chức danh công tác và phù hợp với cơ cấu, số lượng phân bổ cán bộ, công chức của các phường. Hiện tại quận Hải An có 8 phường, trong đó có 5 phường đơn

vị hành chính loại 1 được bố trí 25 cán bộ, công chức, 03 phường loại 2 được bố trí 23 cán bộ, công chức. Theo tổng biên chế được UBND thành phố giao: 194, đang thực hiện: 189 người, còn thiếu 05 cán bộ, công chức phường

- Về cán bộ: Số lượng cán bộ hàng năm tương đối ổn định, Đảm bảo bố trí đủ số lượng chức vụ cán bộ chủ chốt thuộc Đảng ủy, HĐND, UBND, các đoàn thể chính trị xã hội theo đơn vị hành chính từng phường. Năm 2015 có 76 cán bộ, năm 2016 có 82 cán bộ, tăng 6 cán bộ, tỷ lệ tăng 7,3%. Năm 2016, số lượng cán bộ thay đổi tăng lên do những năm trước đây thực hiện Nghị quyết 725/NQ-QH ngày 16/01/2009, quận Hải An thực hiện thí điểm không tổ chức HĐND phường, năm 2016 thực hiện Luật bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND, nên số lượng cán bộ chủ chốt thuộc HĐND phường tăng lên.

Hiện tại các chức danh chủ chốt (công chức lãnh đạo quản lý) tại phường có: Bí thư Đảng ủy 8 người (có 01 Bí thư Đảng ủy kiêm chủ tịch UBND phường); Phó bí thư Đảng ủy: 9 người (01 phường 02 phó bí thư); Chủ tịch HĐND phường 8 người (có 02 Bí thư Đảng ủy, 06 phó bí thư kiêm chủ tịch HĐND), Phó chủ tịch HĐND 8 người, Chủ tịch UBND phường 8 người (01 Bí thư Đảng ủy kiêm nhiệm); phó chủ tịch UBND phường 13 người.

Về số lượng cán bộ chủ chốt đã đảm bảo số lượng, bố trí đúng chức vụ phù hợp với thực tế đơn vị hành chính từng phường.

- Đối với chức danh công chức phường: Về cơ bản đảm bảo phân bổ cơ cấu chức danh theo tiêu chuẩn quy định của các văn bản pháp luật, một số chức danh được bố trí nhiều là Tài chính - kế toán; Địa chính - xây dựng, đô thị và môi trường, Văn phòng thống kê để đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế công việc.

Số lượng công chức chuyên môn tăng dần qua các năm, năm 2012 có 89 công chức, đến năm 2015 có 111 công chức, tăng 25 công chức, tăng tỷ lệ 22,52%. Đến năm 2016, số lượng công chức giảm 4 người do thực hiện Luật tổ chức chính quyền địa phương và Luật bầu cử đại biểu Quốc Hội và HĐND 2015 một số công chức chuyên môn thuyên chuyển giữ chức vụ cán bộ quản lý.

Hiện tại còn 02 phường chưa bố trí đủ chức danh công chức chuyên môn là phường Tràng Cát và phường Nam Hải.

2.2.1.2. Cơ cấu theo giới tính và độ tuổi của cán bộ, công chức phường

Bảng 2.2. Cơ cấu giới tính và độ tuổi của CBCC phường

Nhóm tuổi	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		10/2016	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
<=30 tuổi	7	25	6	25	6	26	11	24	10	20
31-40 tuổi	42	21	42	27	42	26	46	36	46	41
41-50 tuổi	26	9	25	7	25	8	28	11	28	11
51-60 tuổi	25	5	25	4	25	4	21	5	22	6
Trên 60 tuổi	4	0	4	0	4	0	5	0	5	0
Tổng	**104**	**60**	**102**	**63**	**102**	**64**	**111**	**76**	**111**	**78**
Tỷ lệ	63,4%	36,6%	61,8%	38,2%	61,4%	38,6%	59,4%	40,6%	58,7%	41,3%

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

Qua bảng số liệu 2.2 cho thấy, tỷ lệ CBCC nam cao hơn nữ. Hàng năm tỷ lệ CBCC nữ tăng dần, đặc biệt là CBCC nữ dưới 30 tuổi qua các năm đều cao hơn nam giới, đến năm 2016 tỷ lệ nam nữ tương đối cân bằng nam 111 người chiếm 58,7%, nữ 78 chiếm 41,3%. Đây là tỷ lệ hợp lý đảm bảo hài hòa cho giới tính cũng như trong công việc chuyên môn cho từng đối tượng cụ thể. Điều đó thể hiện được sự bình đẳng trong công tác tuyển dụng và sử dụng CBCC của UBND quận và đã có nhiều cán bộ chủ chốt là nữ ở chức vụ Bí thư (02 người), Phó bí thư (01 người), phó chủ tịch HĐND (04 người), Phó chủ tịch UBND phường (02 người).

- Về cơ cấu độ tuổi.

Qua bảng số liệu trên ta thấy đội ngũ CBCC có sự chuyển tiếp giữa các thế hệ, hiện tại CBCC ở độ tuổi dưới 30 có 30 người, chiếm 15,9%; độ tuổi từ 31-40 tuổi có 87 người chiếm 46,0%; từ 41-50 có 39 người, chiếm 20,6%; từ 51-60 tuổi (từ 51-55 đối với nữ, 51-60 đối với nam) có 28 người chiếm 14,8%; trên 60 tuổi 5

người chiếm 2,6%. Như vậy, độ tuổi từ 31-40 là cao nhất, điều đó cho thấy cơ cấu về độ tuổi của đội ngũ CBCC phường đa số là trẻ, phản ánh đúng xu thế của tình hình thực tế hiện nay vừa phù hợp với chức danh quy định vừa đảm bảo được tính kế thừa và yêu cầu công việc của đội ngũ CBCC.

Với cơ cấu và độ tuổi như vậy rất thuận lợi cho công tác bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng CBCC cấp phường của quận Hải An, đồng thời trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, CNH-HĐH đất nước đội ngũ CBCC trẻ có trình độ cao sẽ là lực lượng quan trọng góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý và tiếp cận với những phương pháp làm việc mới, hiện đại hiệu quả hơn.

2.2.2. Chất lượng cán bộ, công chức phường

2.2.2.1. Phẩm chất chính trị, đạo đức

CBCC phường có bản lĩnh chính trị vững vàng, kiên định lập trường giai cấp công nhân, tuyệt đối trung thành với lý tưởng cách mạng, với chủ nghĩa Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh, chấp hành và vận động gia đình chấp hành các chủ trương, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của nhà nước tương đối tốt.

Phần lớn CBCC phường thực hiện tốt cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư; có lối sống lành mạnh, trong sáng, có tinh thần trách nhiệm với công việc, thực hiện tốt các quy định về những việc CBCC không được làm.

Đa số CBCC phường có ý thức tổ chức kỷ luật, chấp hành đúng nội quy, quy chế của cơ quan.

Bảng 2.3. Thực trạng CBCC là đảng viên năm 2016

TT	*Đối tượng*	*Số lượng CBCC (người)*	*Tỷ lệ (%)*
1	Đảng viên	169	89,4
2	Chưa vào Đảng	20	10,6
	Tổng	**189**	**100**

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

Khi thực hiện phỏng vấn trực tiếp người dân, đại bộ phận người dân đều nhận xét thái độ của CBCC phường khi tiếp xúc với người dân so với trước đây đã tốt hơn rất nhiều, đặc biệt là công chức phường đã hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho người dân và không gây phiền hà, sách nhiễu cho dân nhiều nữa.

Điều này có thể minh chứng thông qua kết quả điều tra tại 8 phường được thể hiện trong bảng 2.4.

Bảng 2.4. Đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức của CBCC phường

STT	Nội dung	Cán bộ phường		công chức phường		Người dân	
		Số người	*Tỷ lệ (%)*	*Số người*	*Tỷ lệ (%)*	*Số người*	*Tỷ lệ (%)*
1.	Phẩm chất chính trị						
	- Rất tốt	-	-	-	-		
	- Tốt	10	66,7	13	65,0		
	- Bình thường	5	33,3	7	35,0		
	- Chưa tốt	-	-	-	-		
2.	Phẩm chất đạo đức						
2.1.	Thực hiện cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư						
	- Rất tốt	-	-	-	-		
	- Tốt	12	80,0	14	70,0		
	- Bình thường	3	20,0	6	30,0		
	- Chưa tốt						
2.2.	Thực hiện các quy định về những việc cán bộ, công chức không được làm theo quy định của pháp luật						
	- Rất tốt						
	- Tốt	11	73,3	17	85,0		
	- Bình thường	4	26,7	3	15,0		
	- Chưa tốt						
2.3.	Lối sống						
	- Lành mạnh, trong sáng	15	100,0	19	95,0		
	- Không lành mạnh, không trong sáng	0	0	1	5,0		
2.4	Tinh thần trách nhiệm với công việc						

.	- Tinh thần trách nhiệm cao	3	20,0	7	35,0	4	8,0
	- Bình thường	10	66,7	11	55,0	38	76,0
	- Thiếu tinh thần trách nhiệm	2	13,3	2	10,0	7	14,0
	- Không có tinh thần trách nhiệm	0	0	0		1	2,0
2.5	Ý thức tổ chức kỷ luật, chấp hành đúng nội quy, quy chế của cơ quan						
.	- Rất tốt	2	13,3	5	25,0		
	- Tốt	5	33,3	6	30,0		
	- Bình thường	6	46,7	8	40,0		
	- Chưa tốt	1	6,7	1	5,0		
2.6	Thái độ khi giải quyết công việc cho người dân						
2.6	- Tận tình, chu đáo	9	60,0	12	60,0	21	42,0
.1	- Chưa tận tình, chu đáo	6	40,0	8	40,0	29	58,0
2.6	- Hướng dẫn đầy đủ thông tin	10	85	18	90,0	24	48,0
.2	- Hướng dẫn chưa đầy đủ	5	15	2	10,0	26	52,0
2.6	- Không gây phiền hà, sách nhiễu	15	100	20	100	45	90,0
.3	- Gây phiền hà, sách nhiễu	0	0	0	0	5	10,0

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra)

Nhìn vào bảng 2.4 ở trên, nhận thấy vẫn còn 20% cán bộ phường và 30% công chức phường được hỏi trả lời CBCC phường thực hiện chưa tốt cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư; 80% cán bộ phường, 65% công chức phường và 90% người dân được hỏi trả lời CBCC phường có tinh thần trách nhiệm nhưng chưa cao; có biểu hiện ngại va chạm, né tránh những vụ việc phức tạp, khó khăn; 40% cán bộ, công chức phường và 58% người dân được hỏi trả lời CBCC phường chưa tận tình, chu đáo khi giải quyết công việc cho dân. Như vậy ý kiến đánh giá của cả ba nhóm đối tượng được hỏi về cùng một vấn đề là tương đối thống nhất. Điều này càng được khẳng định: Một bộ phận CBCC chính quyền cơ sở thiếu tu dưỡng, hạn chế kiến thức quản lý nhà nước, thiếu tinh thần trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà với nhân dân, vi phạm kỷ cương, kỷ luật, làm mất niềm tin trong nhân dân. Tình trạng CBCC phường vi phạm pháp luật, tham nhũng, cố ý làm trái pháp luật vẫn diễn ra ở một số nơi, nhất là ở những lĩnh vực có liên quan đến đất đai, đầu tư, quản lý tài sản công.

2.2.2.2. Về trình độ, kỹ năng

** Về trình độ*

Đánh giá thực trạng trình độ của CBCC phường của quận Hải An, tác giả dựa trên số liệu thu thập từ các báo cáo thống kê số lượng, chất lượng của các phường và của Phòng Nội vụ quận Hải An.

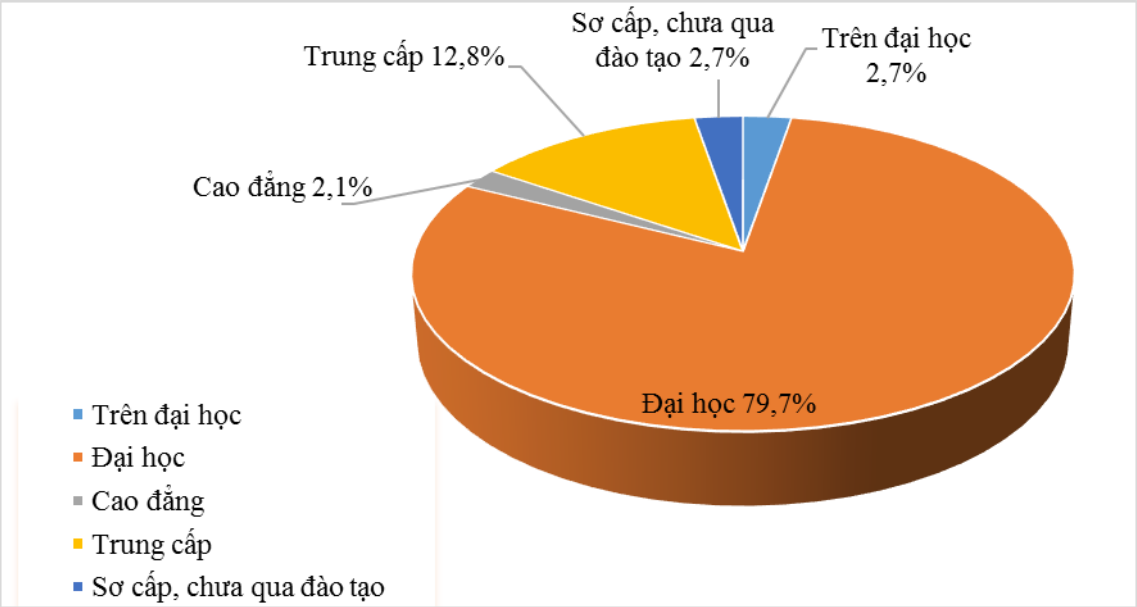
- Về trình độ giáo dục phổ thông

100% CBCC phường của quận Hải An có trình độ học vấn trung học phổ thông.

Đối chiếu với tiêu chuẩn về trình độ học vấn được quy định tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV, ngày 16/01/2004 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ và Nghị định 92/2009/NĐ-CP, Nghị định 112/2011/NĐ-CP; Thông tư số 06/2012/TT- BNV thì CBCC phường cơ bản đều đáp ứng tiêu chuẩn.

- Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ

CBCC có trình độ chuyên môn từ trung cấp trở nên là 97,3%, trong đó trên đại học chiếm 2,7%, đại học chiếm 79,7%, trung cấp chiếm 12,8%, cao đẳng chiếm 2,1% (xem biểu đồ 2.2).



(Nguồn: Phòng nội vụ quận Hải An)

Biểu đồ 2.2 . Trình độ chuyên môn của CBCC phường

Theo Báo cáo thống kê số lượng, chất lượng CBCC phường năm 2012 của Phòng Nội vụ quận Hải An, tỷ lệ CBCC có trình độ đại học là 48,2%. Như vậy, so với năm 2016, số lượng CBCC phường có trình độ đại học đã tăng lên là 31,5%. Tuy nhiên theo thống kê tại Phòng Nội vụ thì hình thức đào tạo đại học của CBCC phường chủ yếu là tại chức hoặc từ xa (chiếm trên 85%). Hiện mỗi phường chỉ có từ 3 đến 5 CBCC có bằng đại học chính quy. Điều này đặt ra thách thức lớn đối với việc nâng cao trình độ, chất lượng CBCC phường hiện nay của quận.

Đối chiếu với tiêu chuẩn cán bộ theo Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ nội vụ và tiêu chuẩn công chức phường được quy định tại Thông tư số 06/2012/TT-BNV ngày 30/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ thì hiện nay chỉ còn 5 người, chiếm 2,6% CBCC phường chưa đáp ứng được tiêu chuẩn. Số chưa đáp ứng về tiêu chuẩn này chủ yếu rơi vào những cán bộ giữa chức vụ Chủ tịch Hội Cựu chiến binh phường, do có những quy định tiêu chuẩn riêng nên những người này chủ yếu đều do lịch sử để lại, có người tuổi cao, có những người công tác trong quân đội đã về hưu về tham gia công tác tại địa phương giữ chức vụ chủ tịch Hội Cựu chiến binh.

- *Về Trình độ lý luận chính trị*

Hiện nay có 54,5% CBCC có trình độ trung cấp lý luận chính trị trở lên, chủ yếu tập trung ở cán bộ, còn 45,5% CBCC có trình độ sơ cấp và chưa qua đào tạo, tập trung chủ yếu là công chức. Như vậy nhìn chung tỷ lệ CBCC phường có trình độ lý luận chính trị chưa cao (xem bảng 2.5).

Bảng 2.5. Trình độ lý luận chính trị của CBCC phường

STT	CB, CC	Trình độ			
		Cử nhân	***Cao cấp***	***Trung cấp***	***Sơ cấp, chưa qua đào tạo***
1	Cán bộ	2	4	61	15
2	Công chức	0	1	35	71
Tổng		**2**	**5**	**96**	**86**
Tỷ lệ (%)		***1,1***	***2,6***	***50,8***	***45,5***

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

Tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ nội vụ thì Cán bộ phải có trình độ trung cấp chính trị trở lên; Tiêu chuẩn công chức phường được quy định tại Thông tư số 06/2012/TT-BNV ngày 30/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ 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 đảm nhiệm. Đến nay cũng chưa có văn bản cụ thể chương trình đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị cho từng chức danh nên chưa có cơ sở để đối chiếu với thực trạng trình độ lý luận chính trị của CBCC phường hiện nay xem đã đạt chuẩn hay chưa. [2], [5]

Xét đối với từng chức danh CBCC chưa có trình độ trung cấp lý luận chính trị chủ yếu là các cán bộ mới được bổ nhiệm hoặc là cán bộ đoàn thể chính trị, công chức chủ yếu là Tài chính kế toán, Tư pháp - hộ tịch, Địa chính xây dựng - đô thị và môi trường.

- Về Trình độ quản lý nhà nước

Hiện nay mới chỉ có 56,1% CBCC phường có chứng chỉ và bằng về quản lý nhà nước, tập trung chủ yếu là cán bộ, còn công chức chiếm 22,8%. Như vậy đại bộ phận công chức chưa được đào tạo, bồi dưỡng chương trình quản lý nhà nước. (Xem bảng 2.6).

Bảng 2.6. Trình độ quản lý nhà nước của CBCC phường

STT	CB, CC	Trình độ quản lý nhà nước			
		Đại học	Trung cấp	Sơ cấp	Chưa qua đào tạo
1	Cán bộ	7	25	31	19
2	Công chức	4	13	26	64
	Tổng	**11**	**38**	**57**	**83**
	Tỷ lệ (%)	***5,8***	***20,1***	***30,2***	***43,9***

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An năm 2015)

Tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ nội vụ thì cán bộ phải qua bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý nhà nước; công chức phường được quy định tại Thông tư số 06/2012/TT-BNV ngày 30/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ sau khi được tuyển dụng phải hoàn thành lớp đào tạo, bồi dưỡng quản lý nhà nước theo chương trình đối với chức danh công chức phường đảm nhiệm. Đến nay vẫn

chưa có văn bản cụ thể chương trình đào tạo, bồi dưỡng quản lý nhà nước cho từng chức danh công chức nên chưa có cơ sở để đối chiếu với thực trạng trình độ quản lý nhà nước của CBCC phường hiện nay xem đã đạt chuẩn hay chưa. Hiện tại còn 43,9% CBCC chưa qua đào tạo, bồi dưỡng chương trình quản lý nhà nước nên có ít nhất 43,9% CBCC chưa đat chuẩn. Điều này làm ảnh hưởng đến kết quả thực thi công vụ quản lý hành chính nhà nước. [2], [5]

Xét đối với từng chức danh CBCC chưa có trình độ quản lý nhà nước chủ yếu là cán bộ đoàn thể chính trị, công chức chuyên môn sắp đến tuổi về hưu và công chức trẻ mới được tuyển dụng.

- Về trình độ ngoại ngữ, tin học

Trong những năm gần đây trình độ ngoại ngữ, tin học của đội ngũ CBCC của quận ngày càng được chú trọng nâng cao.

Bảng 2.7. Trình độ ngoại ngữ, tin học của đội ngũ CBCC phường

STT	CB, CC	Trình độ ngoại ngữ		Trình độ tin học	
		Trung cấp trở lên	***Chứng chỉ A,B,C***	***Trung cấp trở lên***	***Chứng chỉ***
1	Cán bộ	2	72	5	71
2	Công chức	4	81	13	81
	Tổng	**6**	**153**	**18**	**152**
	Tỷ lệ (%)	***3,1***	***80,1***	***9,5***	***80,4***

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An năm 2015)

Qua bảng số liệu 2.7, cho thấy tỷ lệ CBCC có trình độ ngoại ngữ khá cao chiếm 83,2%. Mặc dù tiêu chuẩn về ngoại ngữ chưa được đặt ra tại Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV và Thông tư 06/2012/QĐ-BNV nhưng hiện nay có 83,2% CBCC có trình độ A ngoại ngữ trở lên. Điều này cho thấy CBCC phường đã nhận thức được vai trò của ngoại ngữ trong bối cảnh hiện đại hóa, hội nhập quốc tế. Tuy nhiên qua thực tế tìm hiểu phần lớn CBCC có chứng chỉ ngoại ngữ nhưng không có khả năng sử dụng đọc, hiểu hoặc giao tiếp cơ bản bằng ngoại ngữ. Các chứng chỉ ngoại

ngữ hiện nay chỉ mang tính chất hoàn thiện hồ sơ, không phản ánh đúng khả năng thực tế.

Trình độ tin học của CBCC hiện có 170/189 cán bộ, công chức, chiếm 89,9% CBCC có trình độ A tin học trở lên. Còn 10,1% CBCC chưa có trình độ tin học, điều này ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả thực thi công vụ hiện nay, nhằm nâng cao dịch vụ công và thực hiện cải cách thủ tục hành chính nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn, đảm bảo chỉ đạo điều hành, trao đổi thông tin thông suốt, kịp thời giữa các phòng, ban, đơn vị. Yêu cầu CBCC phải biết sử dụng thành thạo công nghệ này.

** Kỹ năng*

Về cơ bản CBCC phường trong quá trình thực thi công vụ đã ngày càng thành thạo trong việc áp dụng một số kỹ năng để giải quyết công việc như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng dân vận, kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin, kỹ năng tổ chức thực hiện công việc. Kỹ năng phối hợp trong công tác. Tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính.

Thực tế đã chứng minh, khả năng làm việc nhóm của người Việt Nam nói chung và CBCC phường nói riêng còn hạn chế nên kỹ năng phối hợp của CBCC phường còn chưa cao.

Hiện nay kỹ năng soạn thảo và kỹ năng xây dựng và tổ chức thực hiện lập kế hoạch cá nhân của CBCC phường còn hạn chế. CBCC phường soạn thảo văn bản sai rất nhiều về mặt thể thức và nội dung, không biết cách lập kế hoạch cho bản thân hoặc kế hoạch lập xong để đấy không thực hiện.

Kỹ năng yếu nhất của CBCC phường, đặc biệt là công chức chuyên môn là kỹ năng tham mưu, trong khi đó tham mưu cho lãnh đạo phường ra các quyết định về vấn đề mình phụ trách là một trong các nhiệm vụ chính của CBCC phường.

Điều này được minh chứng thông qua việc tác giả tiến hành khảo sát điều tra đối với CBCC và người dân tại 8 phường và kết quả được thể hiện ở bảng 2.8.

Bảng 2.8. Đánh giá kỹ năng của CBCC phường

TT	Nội dung	Cán bộ phường		Công chức phường		Người dân	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Kỹ năng giao tiếp						
	- Rất thành thạo	1	5,0	3	12,0	5	10,0
	- Thành thạo	13	65,0	18	72,0	34	68,0
	- Chưa thành thạo	5	25,0	3	12,0	8	16,0
	- Yếu	1	5,0	1	4,0	3	6,0
2	Kỹ năng dân vận						
	- Rất thành thạo	1	5,0	2	8,0	2	4,0
	- Thành thạo	14	70,0	18	72,0	35	70,0
	- Chưa thành thạo	5	20,0	4	16,0	10	20,0
	- Yếu	1	5,0	1	4,0	3	6,0
3	Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin						
	- Rất thành thạo	1	5,0	2	8,0	2	4,0
	- Thành thạo	15	75,0	19	76,0	34	68,0
	- Chưa thành thạo	3	15,0	3	12,0	11	22,0
	- Yếu	1	5,0	1	4,0	3	6,0
4	Kỹ năng xử lý tình huống						
	- Rất thành thạo	1	5,0	2	8,0	2	4,0
	- Thành thạo	7	35,0	10	40,0	23	46,0
	- Chưa thành thạo	11	55,0	12	48,0	24	48,0
	- Yếu	1	5,0	1	4,0	1	2,0
5	Kỹ năng phối hợp trong công tác						
	- Rất thành thạo	1	5,0	2	8,0		
	- Thành thạo	9	45,0	10	40,0		
	- Chưa thành thạo	9	45,0	12	48,0		
	- Yếu	1	5,0	1	4,0		
6	Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc						
	- Rất thành thạo	2	10,0	8	8		

	- Thành thạo	11	55,0	13	52,0
	- Chưa thành thạo	6	30,0	9	36,0
	- Yếu	1	5,0	1	4,0
7	Kỹ năng soạn thảo văn bản				
	- Rất thành thạo	2	10,0	1	4,0
	- Thành thạo	8	40,0	11	44,0
	- Chưa thành thạo	9	50,0	12	12,0
	- Yếu	1	5,0	1	4,0
8	Kỹ năng tham mưu				
	- Rất thành thạo				
	- Thành thạo	1	5,0	2	8,0
	- Chưa thành thạo	15	75,0	18	72,0
	- Yếu	4	20,0	5	20,0
	Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác cá nhân				
	- Rất thành thạo	1	5,0	2	8,0
9	- Thành thạo	6	30,0	10	40,0
	- Chưa thành thạo	11	55,0	12	48,0
	- Yếu	2	10,0	1	4,0

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Ngoài việc phát phiếu điều tra để thăm dò ý kiến của CBCC phường và người dân đánh giá về kỹ năng hiện có của đội ngũ CBCC phường, tác giả còn tiến hành phỏng vấn trực tiếp Trưởng phòng Nội vụ, chuyên viên phòng Nội vụ quận phụ trách công tác cán bộ và tham khảo ý kiến của một số lãnh đạo còn đương chức và nghỉ hưu chuyên về công tác cán bộ cũng nhận được kết quả tương tự.

Đồng thời nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ 15, đã nêu rõ "Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của thành phố trong thời gian qua từng bước được củng cố về số lượng, nâng cao về trình độ đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, song tính chuyên nghiệp, hiệu quả công việc, chất lượng tham mưu tổng hợp còn hạn chế; tinh thần trách nhiệm với công việc, ý thức phục vụ ở một bộ phận công chức, viên chức chưa cao; còn công chức, viên chức vi phạm kỷ luật công vụ, vi phạm pháp luật, làm giảm niềm tin của nhân dân". [26]

2.2.2.3. Về thể lực

Đánh giá chất lượng về thể lực của CBCC phường có thể đánh giá thông qua các chỉ số về chiều cao và cân nặng của đội ngũ này. Kết quả kiểm tra thể lực năm 2015 của đội ngũ CBCC phường được tổng hợp thể hiện qua bảng 2.9.

Bảng 2.9. Kết quả chiều cao, cân nặng, phân loại sức khỏe CBCC phường

(Đơn vị tính: người)

I. Chiều cao	Dưới 1,55m		Từ 1,55m đến 1,59m		Từ 1,60m đến 1,69m		Trên 1,70m	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
	0	1	2	45	71	28	38	2
II. Cân nặng	Dưới 50kg		Từ 50kg đến 59kg		Từ 60kg đến 69kg		Trên 70kg	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
	1	21	25	41	45	14	40	0

III. Phân loại sức khỏe	Nam		Nữ	
	Người	Tỷ lệ (%)	Người	Tỷ lệ (%)
Loại 1 (Rất khỏe)	35	31,53	19	25,00
Loại 2 (Khỏe)	62	55,86	45	59,21
Loại 3 (Bình thường)	14	12,61	12	15,79
Loại 4 (Yếu)	0	0	0	0

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

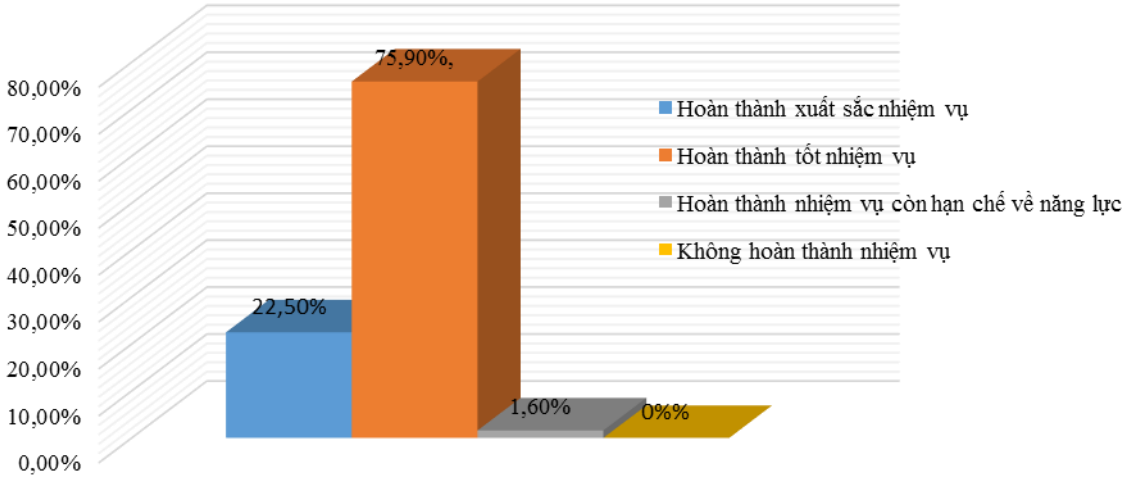
Qua kết quả tổng hợp nói trên, chiều cao của CBCC phường chiếm tỷ lệ cao nhất là từ 1,60m đến 1,69m (đối với nam), từ 1,55m đến 1,59m (đối với nữ), cân nặng từ 60kg trở lên (đối với nam), từ 50kg-59kg (đối với nữ). Với mức chiều cao và cân nặng như hiện nay của CBCC phường, có thể thấy đội ngũ này có chiều cao và cân nặng ở mức trung bình, thể lực cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của công việc.

Về sức khỏe, đa số CBCC phường đảm bảo sức khỏe trong thực thi công vụ, 87,39% (đối với nam), 84,21% (đối với nữ) có sức khỏe loại 1 và 2 (rất khỏe và khỏe), không có CBCC phường có sức khỏe loại 4 (yếu). Đây cũng là điều kiện quan trọng quyết định đến chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ của CBCC phường. Tuy nhiên vẫn còn 12,61% (đối với nam) và 15,79% (đối với nữ) có sức khỏe loại 3 (bình thường), tập trung chủ yếu là những CBCC cao tuổi, chuẩn bị về hưu.

Xác định sức khỏe là vốn quý, là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC. Việc chăm sóc sức khỏe, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho đội ngũ CBCC phường được quận quan tâm. Thường xuyên tổ chức khám, kiểm tra sức khỏe định kỳ cho CBCC phường. CBCC phường phải có giấy khám sức khỏe từ cấp quận trở lên mới được tuyển dụng hoặc bổ nhiệm. Ngoài ra còn tích cực tổ chức các phong trào thi đua, tổ chức các hoạt động liên hoan văn hóa - văn nghệ, thể dục thể thao… nhằm nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần cho CBCC. Trong những năm qua số lượng CBCC phường nghỉ việc do ốm đau là rất ít (chỉ có những người cao tuổi hoặc phụ nữ nghỉ theo chế độ thai sản). Sức khỏe CBCC phường được đảm bảo đồng nghĩa với chất lượng công việc của CBCC phường cũng đạt hiệu quả. Khi có sức khỏe, trí tuệ, tinh thần làm việc được thoải mái sẽ phát huy được sức sáng tạo nên chất lượng hiệu quả thực thi công vụ đạt kết quả tốt.

2.2.3. Đánh giá kết quả thực thi công vụ của cán bộ, công chức phường

Để đánh giá kết quả thực thi công vụ của CBCC phường, trước tiên tác giả dựa vào số liệu trong báo cáo đánh giá xếp loại CBCC phường năm 2015 của Phòng Nội vụ quận Hải An và tiến hành khảo sát thực tế tại 8 phường.



(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An năm 2015)

Biểu đồ 2.3. Kết quả thực thi công vụ của CBCC phường

Kết quả đánh giá tại Phòng Nội vụ (xem biểu đồ 2.3), chủ yếu CBCC phường được xếp loại là hoàn thành tốt nhiệm vụ (chiếm 75,90%). CBCC hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực chỉ chiếm có 1,60% và khi được hỏi

về các trường hợp này thì Trưởng phòng Nội vụ và cán bộ các phường trả lời chủ yếu CBCC được xếp loại này là do CBCC trong năm nghỉ ốm đau nhiều hoặc bị kỷ luật (chủ yếu rơi vào công chức) chứ không phải đánh giá là do năng lực của CBCC bị hạn chế.

Tiếp theo để đánh giá kết quả thực thi công vụ của CBCC phường, tác giả sử dụng phương pháp điều tra xã hội học bằng cách phát phiếu điều tra cho lãnh đạo phường và công chức phường. Kết quả là trên 80% số người được hỏi đánh giá cán bộ phường thực hiện tốt kết quả công việc, dưới 20% đánh giá cán bộ chưa thực hiện tốt kết quả công việc do đã cao tuổi, trình độ kém làm việc theo lối mòn; 70% số người được hỏi đánh giá công chức phường hiện nay chưa chủ động trong công việc, luôn ở trong thế bị động, cấp trên bảo sao thì làm vậy; đồng thời thực hiện chế độ báo cáo công việc với cấp trên chưa kịp thời. Giữa các đồng nghiệp với nhau vẫn còn tình trạng ghen ghét, đố kỵ nhau. Trên 90% số người được hỏi đều cho rằng chất lượng tham mưu ban hành văn bản của công chức phường chưa tốt. Trên 50% số người được hỏi cho biết tiến độ thực hiện công việc của công chức phường nhiều khi còn chưa đảm bảo. Chất lượng công việc mới chỉ dừng ở mức đạt yêu cầu. (mới chỉ có từ 10 đến 15% người được hỏi cho là tốt), (xem bảng 2.10).

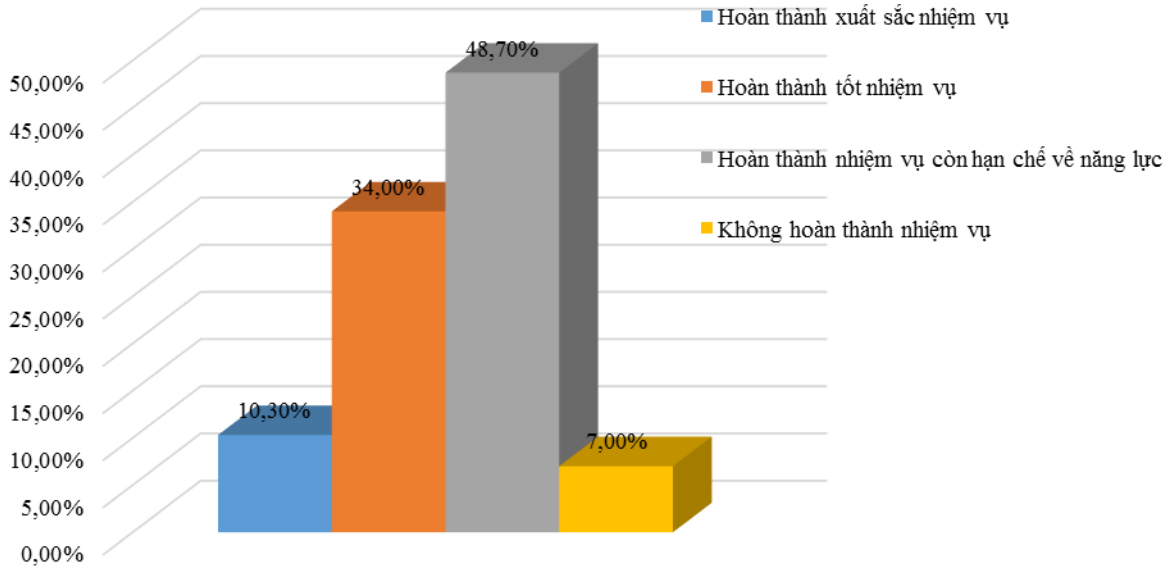
Bảng 2.10. Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường

TT	Nội dung	Cán bộ phường		Công chức phường	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Tính chủ động trong công việc của CBCC phường				
	- Chủ động	6	30,0	7	28,0
	- Chưa chủ động	14	70,0	18	72,0
2	Chế độ thông tin, báo cáo của CBCC phường				
	- Kịp thời, trung thực	3	15,0	5	20,0
	- Kịp thời, chưa trung thực	2	10,0	3	12,0
	- Chưa kịp thời nhưng trung thực	15	75,0	17	68,0
	- Chưa kịp thời và chưa trung thực				
3	Mối quan hệ giữa CBCC phường với cấp trên				
	- Tốt	18	90,0	22	88,0
	- Chưa tốt	2	10,0	3	12,0

4	Mối quan hệ giữa CBCC phường với đồng nghiệp				
	- Tốt	9	45,0	12	48,0
	- Chưa tốt	11	55,0	13	52,0
5	Chất lượng tham mưu ban hành văn bản của CBCC phường				
	- Tốt	2	10,0	3	12,0
	- Chưa tốt	18	90,0	22	88,0
6	Tiến độ thực hiện công việc của CBCC phường				
	- Đúng tiến độ	10	50,0	13	52,0
	- Chưa đúng tiến độ	10	50,0	12	48,0
7	Chất lượng công việc của CBCC phường				
	- Tốt	3	15,0	4	16,0
	- Đạt yêu cầu	10	50,0	13	52,0
	- Chưa đạt yêu cầu	7	35,0	8	32,0

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Kết quả theo khảo sát, CBCC phường đều đánh giá là chủ yếu công chức phường rơi vào tình trạng hoàn hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực 48,7%, còn 7% CBCC không hoàn thành nhiệm vụ (xem biểu đồ 2.4).



(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Biểu đồ 2.4. Kết quả thực thi công vụ của* CBCC *phường theo khảo sát

Như vậy có sự vênh nhau giữa số liệu thu thập từ các báo cáo tại 8 phường và kết quả khảo sát bằng phiếu điều tra. Lý do của vấn đề này nằm ở chỗ công tác đánh giá CBCC hiện nay mặc dù đã có tiến bộ hơn các năm trước (những năm trước CBCC phường được đánh giá đều là hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ, không có hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về mặt năng lực hay không hoàn thành nhiệm vụ) nhưng vẫn còn mang tính hình thức, chưa phản ánh thực chất, chất lượng của CBCC phường. Trên thực tế kết quả thực thi công vụ của CBCC phường còn chưa cao. Điều này càng được khẳng định khi "Đề án Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền cơ sở tại thành phố Hải Phòng, giai đoạn 2011 - 2016, định hướng đến 2020" đưa ra nhận xét:

"Quản lý nhà nước trong lĩnh vực: xây dựng, trật tự đô thị, đất đai, kinh tế, tài chính còn bộc lộ không ít hạn chế, yếu kém, có nơi còn buông lỏng, vi phạm pháp luật, làm trái quy định của nhà nước, kỷ cương, kỷ luật hành chính ở một số nơi chưa nghiêm; hiệu lực, hiệu quả hoạt động của một số chính quyền cơ sở chưa cao, chưa đáp ứng với yêu cầu phát triển của thành phố, địa phương" (Đề án Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền cơ sở tại thành phố Hải Phòng, giai đoạn 2011 - 2016, định hướng đến 2020, Thành ủy Hải Phòng, 2011, tr.12). [47]

2.2.4. Sự hài lòng của người dân

Để đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công do CBCC phường cung cấp, tác giả sử dụng phương pháp điều tra xã hội học kết hợp với phỏng vấn trực tiếp người dân, kết quả xem bảng 2.11.

Bảng 2.11. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân

TT	Nội dung	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Số lần người dân đã đến UBND phường để giải quyết công việc		
	- Một lần		
	- Hai lần		
	- Trên hai lần	80	100,0
2	Số lần trung bình mà người dân đi lại để giải quyết mỗi công việc		
	- Một lần	34	42,5
	- Hai lần	30	37,5
	- Trên hai lần	16	20,0
3	Chất lượng công việc được giải quyết		
	- Tốt	13	16,3
	- Đạt yêu cầu	39	48,7
	- Chưa đạt yêu cầu	28	35,0
4	Thời gian giải quyết công việc		
	- Đảm bảo quy định	49	61,2
	- Chưa đảm bảo quy định	31	38,8
5	Trình độ xử lý công việc của CBCC phường		
	- Cao	4	5,0
	- Tương đối cao	9	11,3
	- Trung bình	64	80,0
	- Thấp	3	3,7
6	Kỹ năng làm việc của CBCC phường		
6.1	Kỹ năng giao tiếp		
	- Rất thành thạo	5	6,2
	- Thành thạo	58	72,5
	- Chưa thành thạo	11	13,8
	- Yếu	6	7,5
6.2	Kỹ năng dân vận		
	- Rất thành thạo	4	5,0
	- Thành thạo	52	65,0
	- Chưa thành thạo	19	23,8
	- Yếu	5	6,2

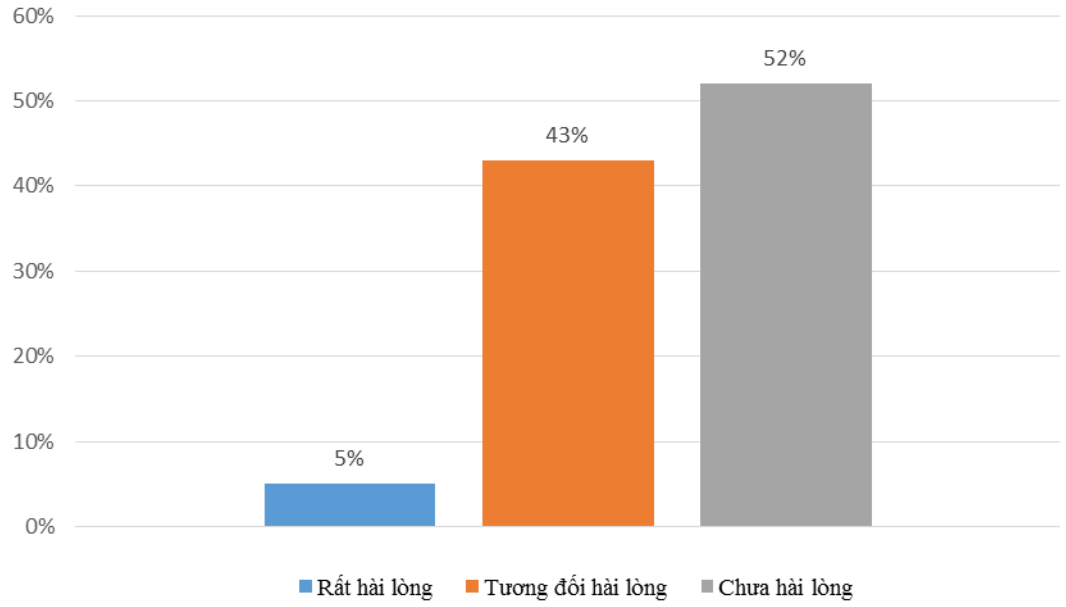
6.3	Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin		
	- Rất thành thạo	5	6,2
	- Thành thạo	54	67,5
	- Chưa thành thạo	15	18,8
	- Yếu	6	7,5
6.4	Kỹ năng xử lý tình huống		
	- Rất thành thạo	4	5,0
	- Thành thạo	2	25,0
	- Chưa thành thạo	49	61,2
	- Yếu	5	8,8
7	Thái độ phục vụ của CBCC trong quá trình giải quyết công việc		
7.1	- Tận tình, chu đáo	48	48,0
	- Chưa tận tình, chu đáo	52	52,0
7.2	- Hướng dẫn đầy đủ thông tin	71	88,7
	- Hướng dẫn chưa đầy đủ thông tin	9	11,3
7.3	- Không gây phiền hà, sách nhiễu	75	93,7
	- Gây phiền hà, sách nhiễu	5	6,3
8	Tinh thần trách nhiệm của CBCC phường khi tiếp xúc, giải quyết công việc		
	- Tinh thần trách nhiệm cao	8	10,0
	- Bình thường	58	72,5
	- Thiếu tinh thần trách nhiệm	13	16,2
	- Không có tinh thần trách nhiệm	1	1,3

(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Như vậy có thể thấy phần lớn người dân đều đánh giá chất lượng CBCC phường chưa tốt (chưa đạt yêu cầu là 35%), mới chỉ dừng ở mức đạt yêu cầu là 48,8%, còn lại tốt 16,3%. Phỏng vấn trực tiếp một số người dân tại bộ phận "một cửa" của UBND thuộc 8 phường, kết quả là đại bộ phận người dân đều cho biết, từ khi thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông", "một cửa liên thông hiện đại" thì việc giải quyết công việc cho người dân đã tốt hơn rất nhiều so với trước đây. CBCC phường chủ yếu là người trẻ, nhanh nhẹn, giao tiếp cởi mở. Tuy nhiên thì trình độ xử lý công việc của đội ngũ này còn hạn chế (80% người được hỏi đánh giá ở mức trung bình), tinh thần trách nhiệm trong việc giải quyết công việc chưa cao (72,5% người được hỏi đánh giá ở mức bình thường), đặc biệt do công chức còn trẻ

nên chưa có kinh nghiệm giao tiếp với người già, hướng dẫn người dân nhiều khi chưa được tận tình, chu đáo (52%), nhiều tình huống phát sinh công chức phường chưa giải quyết ngay được (61,2% người được hỏi đánh giá kỹ năng xử lý tình huống của công chức phường là chưa thành thạo), nên không đảm bảo thời gian quy định (38,8%), dẫn đến việc người dân phải đi lại nhiều lần (57,5%).

Chính những điều đó làm người dân chưa được hài lòng (52%) với chất lượng phục vụ của công chức phường (xem biểu đồ 2.5).



(Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra)

Biểu đồ 2.5. Đánh giá sự hài lòng của người dân

2.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường

2.3.1. Quy hoạch, tạo nguồn cán bộ, công chức phường

Xây dựng kế hoạch quy hoạch, tạo nguồn CBCC là công việc thường xuyên, trọng yếu hàng năm trong công tác cán bộ. Quy hoạch đã tạo được sự chủ động, có tầm nhìn chiến lược vững chắc trong công tác cán bộ, đảm bảo tính kế thừa, phát triển và sự chuyển biến liên tục, vững vàng giữa các thế hệ cán bộ, giữ vững đoàn kết nội bộ và sự ổn định chính trị. Cơ bản khắc phục tình trạng hẫng hụt về nguồn nhân sự cấp ủy, đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý cho cả hệ thống chính trị. Chuẩn bị từ xa, tạo nguồn cán bộ cơ sở để đào tạo, bồi dưỡng, xây dựng đội ngũ CBCC; phòng ngừa

tư tưởng cơ hội, chạy theo quy hoạch; không máy móc, cứng nhắc trong xây dựng và thực hiện quy hoạch. Qua đó chuẩn bị đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu sự nghiệp CNH-HĐH, xây dựng, phát triển quận, phường trong thời gian tới.

Quy hoạch CBCC là việc lập dự án, xây dựng quy trình đồng bộ các chủ trương, biện pháp tạo nguồn để xây dựng đội ngũ CBCC; dự kiến bố trí, sắp xếp đội ngũ CBCC trong một thời gian nhất định theo trình tự hợp lý nhằm xây dựng chiến lược lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, luân chuyển, đề bạt hoặc giới thiệu công chức ứng cử các chức danh lãnh đạo, quản lý.

Căn cứ hướng dẫn của Trung ương, thành phố, quận, Đảng ủy các phường đã triển khai thực hiện tốt việc quy hoạch đội ngũ cán bộ kế cận có năng lực và trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có đạo đức, phẩm chất chính trị tốt, đảm bảo cơ cấu về độ tuổi, tỷ lệ cán bộ nữ cũng như tính ổn định và tính kế thừa, xây dựng kế hoạch và tiến hành đào tạo, bồi dưỡng để đạt chuẩn theo quy định, đồng thời tổ chức bồi dưỡng kỹ năng, phương pháp công tác, công vụ nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, có phẩm chất tốt và đủ năng lực thi hành công vụ. Công tác quy hoạch tạo nguồn CBCC được thực hiện tương đối tốt, đội ngũ CBCC được đưa vào quy hoạch có phẩm chất chính trị, đạo đức, có trình độ học vấn, chuyên môn cao, đều là đảng viên.

Những năm qua, Quận ủy thường xuyên quan tâm đến công tác cán bộ, đã có nhiều chủ trương, giải pháp nâng cao chất lượng và năng lực thực tiễn của đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp trong toàn quận, nhất là đội ngũ cán bộ chủ chốt cấp cơ sở, do đó, đội ngũ cán bộ chủ chốt cấp cơ sở quận Hải An có nhiều chuyển biến tích cực.

Nhiệm kỳ 2010-2015, công tác quy hoạch cán bộ cấp phường được Ban Thường vụ Quận ủy chú trọng, cơ bản bảo đảm được số lượng, chất lượng. Cụ thể, quy hoạch cán bộ đối với chức danh bí thư, phó bí thư đảng uỷ, chủ tịch, phó chủ tịch UBND các phường giai đoạn 2010-2015 có 118 lượt cán bộ bằng 63 người, trong đó cấp trưởng có 46, cấp phó có 72. Tỷ lệ nữ có 8, chiếm 12,7%; tuổi bình quân: 40,7 tuổi (xem bảng 2.12).

Bảng 2.12. Đánh giá công tác quy hoạch của CBCC phường

Giới tính	Độ tuổi				Trình độ chuyên môn		Trình độ lý luận chính trị	
	< 35 tuổi	***Từ 36 đến 40***	***Từ 41 đến 50***	***Trên 50***	***ĐH***	***TC, CĐ***	***Cao cấp, cử nhân***	***TC***
Nam	21	7	18	9	49	6	3	45
Nữ	3	1	2	2	5	3	1	7
Tổng	**24**	**8**	**20**	**11**	**54**	**9**	**4**	**52**
Tỷ lệ (%)	38,1	12,7	31,7	17,4	85,7	14,3	6,3	81,0

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

Độ tuổi bình quân của đội ngũ cán bộ chủ chốt khối phường trong quận có sự thay đổi, trẻ hóa ở các năm sau. Độ tuổi bình quân năm 2010 của Bí thư đảng ủy phường là 48,75 tuổi, Phó bí thư là 45,57 tuổi, Chủ tịch UBND phường là 50,25 tuổi, Phó chủ tịch là 41,84 tuổi. Đến năm 2015, tuổi bình quân của Bí thư đảng ủy là 46 tuổi (giảm 2,75 tuổi), Phó bí thư đảng ủy là 41,3 tuổi (giảm 4,27 tuổi), Chủ tịch UBND phường là 43,86 tuổi (giảm 6,45 tuổi), Phó chủ tịch UBND phường là 39 tuổi (giảm 2,84 tuổi). Trong thời gian qua, Quận ủy đặc biệt chú trọng đến trẻ hóa đội ngũ cán bộ, bảo đảm tính kế thừa và hoạt động có tính liên tục. Theo đó, cấp ủy cơ sở đã tích cực, chủ động làm tốt công tác chuẩn bị nhân sự, quan tâm đội ngũ cán bộ trẻ, có năng lực tham gia các chức vụ chủ chốt. [27]

Tuy nhiên bên cạnh những kết quả đạt được, công tác quy hoạch cán bộ tại các phường của quận vẫn còn những hạn chế như: Việc xây dựng quy hoạch một số phường chưa có tính khả thi, người được quy hoạch còn thiếu và yếu về kinh nghiệm, chưa đủ điều kiện vẫn đưa vào quy hoạch, quy trình và cách làm quy hoạch chưa đồng bộ, còn lúng túng dẫn đến việc bổ nhiệm gặp khó khăn, việc nhận xét, đánh giá cán bộ trước khi đưa vào quy hoạch chưa chặt chẽ, việc phát hiện, giới thiệu nguồn cán bộ quy hoạch còn hạn chế. Công tác quản lý và thực hiện quy hoạch có nơi chưa được đề cao, chưa có sự gắn kết chặt chẽ giữa quy hoạch với đào tạo, bồi dưỡng bố trí, sử dụng cán bộ.

2.3.2. Tuyển dụng cán bộ, công chức phường

Công tác tuyển dụng công chức là việc làm thường xuyên và là một trong những nội dung quan trọng quyết định đến chất lượng CBCC tại thời điểm hiện tại cũng như trong tương lai.

- Đối với cán bộ (công chức giữ chức vụ quản lý): Công tác tuyển dụng theo chế độ bầu cử, việc thực hiện bầu cử và phê chuẩn theo nguyên tắc tập trung dân chủ.

Đến ngày 30/10/2016, việc bầu các chức vụ Bí thư, phó bí thư Đảng ủy phường thực hiện theo Chỉ thị số 36-CT/TW ngày 30/5/2014 của Bộ Chính trị về đại hội đảng bộ các cấp tiến tới Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng, Hướng dẫn số 26-HD/BTCTW ngày 18/8/2014 đã bầu tại đại hội Đảng bộ các phường năm 2015: 8 Bí thư Đảng ủy phường, 17 phó bí thư Đảng ủy phường.

Việc tổ chức bầu cử các chức vụ Chủ tịch, Phó chủ tịch HĐND; Chủ tịch, phó chủ tịch UBND phường thực hiện theo quy định tại Luật bầu cử Quốc hội và Hội đồng nhân dân năm 2015; Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015: Đã bầu được 8 Chủ tịch HĐND, 08 Phó chủ tịch HĐND (Trong đó 8 chủ tịch HĐND kiêm nhiệm); 8 Chủ tịch UBND, 13 phó chủ tịch UBND (01 chủ tịch UBND do Bí thư Đảng ủy kiêm nhiệm).

- Đối với công chức chuyên môn phường: Công tác tuyển dụng được thực hiện theo 02 nguồn: Nguồn phân bổ của thành phố; nguồn thi tuyển, xét tuyển công chức theo quy định của Luật cán bộ công chức năm 2008 và Thông tư 06/TT-BNV ngày 30/10/2012 về việc hướng dẫn về chức trách, tiêu chuẩn cụ thể, nhiệm vụ và tuyển dụng công chức xã, phường, thị trấn; Quyết định số 2604/2013/QĐ-UBND ngày 30/12/2013 của UBND thành phố Hải Phòng về việc Ban hành quy chế tổ chức tuyển dụng công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố; Quyết định 2605/2013/QĐ-UBND ngày 30/12/2013 về việc Ban hành quy định về tiêu chuẩn cụ thể công chức xã, phường, thị trấn và quản lý công chức xã phường, thị trấn trên địa bàn thành phố Hải phòng. Công tác tuyển dụng công chức được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ, đảm bảo các nguyên tắc: Công khai, minh bạch, khách quan và đúng luật có tính cạnh tranh hạn chế những tiêu cực nảy sinh trong quá trình tuyển dụng. Các tiêu chuẩn tuyển dụng phải xuất phát trên cơ sở yêu cầu tiêu chuẩn của từng công việc, vị trí việc làm, chức danh đảm nhận, phải bám sát yêu cầu của

tổ chức và bám sát định hướng chung của công tác tổ chức cán bộ, chú trọng đến phẩm chất đạo đức, năng lực công tác và phải trẻ hóa công chức.

Bảng 2.13. Kết quả thi tuyển công chức giai đoạn 2012-2015

Trình độ	Năm 2012			Năm 2014		
	Số lượng	*Nam*	*Nữ*	*Số lượng*	*Nam*	*Nữ*
Đại học	18	8	10	28	14	14
Cao đẳng	4	1	3			0
Trung cấp	19	5	14			0
Tổng	41	14	27	28	14	14
Tỷ lệ (%)		34,1	65,9		50,0	50,0

(Nguồn: Phòng nội vụ quận Hải An)

Qua bảng số liệu trên ta thấy trong giai đoạn từ năm 2012-2015, UBND quận đã tổ chức 02 lần thi tuyển công chức, năm 2012: 41 công chức, năm 2014: 28 công chức (trong đó có 01 công chức xét tuyển chức danh chỉ huy trưởng quân sự theo Quyết định 2605/QĐ-UBND của UBND thành phố Hải Phòng).

Trình độ công chức ngày càng tăng, năm 2012 có 19 công chức trúng tuyển có trình độ trung cấp, năm 2014 tất cả công chức trúng tuyển đều có trình độ đại học

Qua nắm bắt và điều tra, tất cả các công chức sau khi trúng tuyển đều được bố trí, phân bổ về các phường theo từng chức danh thi tuyển công chức, các công chức đều được bố trí công việc theo đúng chức danh thi tuyển và chuyên môn đào tạo, phù hợp với vị trí, chức danh đảm nhận.

Công chức nguồn: Áp dụng chính sách thu hút nhân tài, ưu tiên những người có trình độ đại học chính quy và trên đại học, có chuyên ngành đào tạo phù hợp với chức danh công chức phường cần tuyển dụng về công tác tại các phường, được cơ quan có thẩm quyền quyết định tuyển dụng và phân công về công tác tại các phường, đến này quận Hải An đã tiếp nhận 08 công chức từ thành phố về các phường công tác.

Từ năm 2012 đến nay, với chính sách thu hút người có trinh độ đại học trở lên về công tác, lượng công chức tuyển dụng về các phường trên địa bàn quận đều là những người trẻ, có trình độ đại học, tăng dần chất lượng, tính năng động, ham học hỏi cho đội ngũ công chức phường dần thay thế đội ngũ công chức có trình độ trì trệ, yếu kém.

2.3.3. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức phường

Bất kỳ nền công vụ nào cũng đều chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC nhằm trang bị những kiến thức, kỹ năng, phương pháp nâng cao năng lực thực thi công vụ đảm bảo thực hiện hiệu quả chức năng, nhiệm vụ được giao, góp phần xây dựng đội ngũ CBCC chuyên nghiệp có đủ năng lực xây dựng nền hành chính tiên tiến, hiện đại.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường trong những năm qua đã được Quận ủy và UBND quận quan tâm. Trong thời gian qua công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC đã có những chuyển biến tích cực và từng bước ổn định đi vào nề nếp. Trên cơ sở Kế hoạch số 452/KH-UBND ngày 30/01/2012 của Ủy ban nhân dân thành phố về đào tạo, bồi dưỡng CBCC thành phố giai đoạn 2012-2015. Hàng năm UBND quận đã tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức cho CBCC cấp phường để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ trên các lĩnh vực đảm nhiệm và về kỹ năng giao tiếp trong thực thi công việc.

Bảng 2.14. Kết quả đào tạo, bồi dưỡng CBCC giai đoạn 2012-2015

STT	Lớp đào tạo, bồi dưỡng	Số lượng cán bộ công chức được đào tạo			
		Năm 2012	*Năm 2013*	*Năm 2014*	*Năm 2015*
1	Lớp Trung cấp lý luận chính trị	15			20
2	Tập huấn về công tác Văn thư - Lưu trữ;	15	21		16
3	Lớp sỹ quan dự bị	8		8	8
4	Đào tạo trung cấp quân sự	8	6		8
5	Tập huấn phổ biến chính sách về tín ngưỡng Tôn giáo	80		50	
6	Bồi dưỡng nghiệp vụ kế toán		14	16	
7	Bồi dưỡng nghiệp vụ công tác cán bộ	24	26		22
8	Bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước	23		11	
9	Bồi dưỡng nghiệp vụ tư pháp hộ tịch	20	25	23	27
10	Kỹ năng tổ chức thực hiện dân chủ cơ sở		30		25
11	Kỹ năng giao tiếp, đạo đức, văn minh công sở		40	45	

(Nguồn: Phòng Nội vụ quận Hải An)

Qua bảng 2.14 ta thấy giai đoạn 2012-2015 hàng năm quận Hải An thường xuyên tổ chức các lớp, các khóa đào tạo, bồi dưỡng một số nghiệp vụ, kỹ năng cần thiết trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ CBCC phường, ngoài ra còn tổ chức các lớp như tin học văn phòng, ngoại ngữ, lớp bồi dưỡng lý luận chính trị…

Bên cạnh những kết quả đạt được công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC còn tồn tại một số hạn chế: Công tác đào tạo, bồi dưỡng chưa đồng bộ, hợp lý, cách thức xử lý công vụ chưa được định hướng rõ, một số kỹ năng liên quan đến tình huống xử lý công việc, xử lý trong quá trình tiếp công dân vẫn chưa được quan tâm, các khóa đào tạo cho CBCC phường còn có những nội dung chưa phù hợp thực tế, chưa chú trọng đến đặc thù riêng của từng vị trí công việc của CBCC, đào tạo chưa thực sự gắn với sử dụng.

2.3.4. Công tác sử dụng cán bộ, công chức phường

Theo quy định của Nghị định 92/2009/NĐ-CP của Chính phủ, Quận Hải An được bố trí tối đa 194 CBCC cấp phường. Tính đến ngày 30/10/2016, Quận đã bố trí 189 chức vụ, chức danh CBCC. Trong đó 82 cán bộ giữ chức vụ chính (9 cán bộ giữ chức vụ kiêm nhiệm); 107 công chức chuyên môn. So với định mức tối đa quy định tại Nghị định 92/2009/NĐ-CP thì còn thiếu 5 chức vụ, chức danh cán bộ, công chức cấp phường (01 cán bộ và 4 công chức chuyên môn). [11]

Theo thống kê đến tháng 10/2016 CBCC phường của quận Hải An phần lớn CBCC được bố trí đều cơ bản đảm bảo đúng tiêu chuẩn, phù hợp với năng lực, sở trường, phẩm chất, nguyện vọng, còn một phần nhỏ cán bộ, công chức tuyển dụng theo tiêu chuẩn cũ nên trình độ còn hạn chế, chưa đáp ứng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với công việc được giao.

Trong giai đoạn 2012-2016, quận Hải An đã tổ chức tuyển dụng bằng hình thức thi tuyển và xét tuyển (đối với chức danh chỉ huy trưởng quân sự xét tuyển theo Quyết định 2605/QĐ-UBND của UBND thành phố Hải Phòng) một cách chặt chẽ nhằm lựa chọn những công chức có trình độ từ đại học trở lên theo Quyết định 2604/QĐ-UBND của UBND thành phố Hải Phòng.

Công tác cán bộ xét đến cùng là cách sử dụng đội ngũ CBCC cho phù hợp và có hiệu quả đội ngũ này nhằm phát huy năng lực, sở trường của họ để luôn thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Chính vì vậy công tác bố trí, sử dụng, đề bạt, đánh giá, sắp xếp, luân chuyển, quản lý và chính sách thu hút nhân tài về địa phương công tác đều phải công khai, minh bạch, chính xác và công bằng.

Tuy nhiên việc sử dụng CBCC vẫn còn tồn tại việc CBCC có trình độ quản lý và chuyên môn chưa phù hợp với vị trí công tác và yêu cầu thực tiễn của công việc nên hiệu quả công việc chưa cao, do công tác quy hoạch, đào tạo, sử dụng chưa công bằng và chưa tạo điều kiện cho CBCC có trình độ năng lực thực sự được phát triển.

Công tác sử dụng cán bộ các khâu then chốt chưa có mối quan hệ chặt chẽ để tạo thành một quy trình thống nhất, công tác bố trí, sử dụng CBCC còn nhiều hạn chế.

- Do đặc thù của quận mới được thành lập từ xã nên phường, phần lớn công tác CBCC vẫn do trưởng thành từ các phong trào thanh niên, cán bộ thôn, xóm nói cách khác là sống lâu nên lão làng, chưa có trình độ quản lý, trình độ chuyên môn, sau khi được bổ nhiệm giữ chức vụ mới đi học tại chức, học từ xa. Do đó về trình độ quản lý và trình độ chuyên môn vẫn còn cán bộ yếu kém, thực hiện công việc theo kinh nghiệm, lối mòn, không đáp ứng được công việc thực tế hiện nay.

- Ở một số phường vẫn còn nhiều CBCC chuyên môn giỏi, có năng lực quản lý, điều hành, có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt nhưng vẫn chưa được đề bạt, bổ nhiệm vào đúng vị trí mà lại bố trí công tác trái chuyên môn dẫn đến không thể phát huy sở trường, năng lực công tác của bản thân, nhiều CBCC hạn chế về năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, phẩm chất đạo đức lại được bổ nhiệm, đảm nhận những vị trí chủ chốt hoặc lãnh đạo quản lý.

- Công tác quy hoạch cán bộ chưa làm tốt, còn quy hoạch cán bộ chưa đủ tiêu chuẩn; công tác đào tạo chưa hiệu quả, đào tạo, bồi dưỡng chưa gắn với sử dụng, chưa có nhiều CBCC được đào tạo chuyên môn ở trình độ cao, chưa có chính sách thu hút đội ngũ CBCC có trình độ cao về địa phương công tác; công tác quản lý đội ngũ CBCC chưa khoa học, không thống nhất tiêu chí, phương thức quản lý; công tác bổ nhiệm, đề bạt, điều động, luân chuyển CBCC còn nhiều hạn chế.

2.3.5. Điều động, luân chuyển cán bộ, công chức phường

Công tác điều động luân chuyển CBCC là phương thức để rèn luyện, bồi dưỡng, thử thác cán bộ lãnh đạo, quản lý, cán bộ trẻ triển vọng. Xác định được điều đó Quận ủy, HĐND, UBND quận, các cấp ủy Đảng, cán bộ nhận thức sâu sắc, toàn diện về ý nghĩa, tầm quan trọng, tính chiến lược của công tác luân chuyển cán bộ do đó đã tập trung đẩy mạnh công tác luân chuyển cán bộ, tăng cường cán bộ cho những nơi gặp khó khăn về nhân sự chủ chốt. Đồng thời, làm tốt công tác luân chuyển cán bộ với chuẩn bị nhân sự cấp ủy, HĐND và UBND các cấp.

Trong những năm qua, Quận ủy, UBND quận kịp thời điều động, luân chuyển CBCC từ cấp quận (Phó Chủ tịch UBND hoặc lãnh đạo các phòng, công chức chuyên môn thuộc khối Đảng, chính quyền) đến nhận nhiệm vụ và bố trí giữ những chức vụ chủ chốt tại cấp phường (Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy; Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND,…), CBCC tại các phường được điều động, luân chuyển lên các phòng, ban khối Đảng, chính quyền.

Trong 5 năm 2012-2016, Quận ủy, UBND quận đã điều động, luân chuyển 15 CBCC cấp quận về giữ các chức vụ chủ chốt ở các phường; điều động, luân chuyển 13 CBCC cấp phường lên quận giữ các chức vụ lãnh đạo, trưởng, phó các phòng, ban của quận.

Hầu hết CBCC được điều động, luân chuyển là những người có năng lực, có kiến thức toàn diện tích cực học tập, chịu khó phấn đấu, rèn luyện. Cán bộ được luân chuyển đa phần trẻ tuổi, được đào tạo cơ bản đạt chuẩn, tiếp cận nhanh với công việc, điều kiện, môi trường làm việc mới, phát huy năng lực, sở trường, tích luỹ được kinh nghiệm thực tiễn và thể hiện được bản lĩnh nên sớm tạo được uy tín và trưởng thành tại nơi công tác mới. Cán bộ được luân chuyển không phải là người địa phương nên trong giải quyết công việc công tâm, khách quan hơn.

2.3.6. Đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức phường

Việc đánh giá, xếp loại chất lượng CBCC thực hiện theo quy định của Luật cán bộ, công chức và Nghị định số 56/2015/NĐ-CP, ngày 09 tháng 06 năm 2015 của Chính phủ về đánh giá và phân loại CBCC, viên chức, các văn bản hướng dẫn

của Bộ Nội vụ, UBND thành phố Hải Phòng và UBND quận Hải An. Việc đánh giá, xếp loại chất lượng CBCC là việc làm thường xuyên hàng năm để đánh giá năng lực, trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức, chính trị làm căn cứ cho việc xếp loại, nhận xét, đánh giá, bố trí, sử dụng, đào tạo bồi dưỡng, bổ nhiệm, luân chuyển, điều động CBCC.

Tuy nhiên công tác đánh giá CBCC vẫn mang nặng tính hình thức vẫn còn nặng bệnh "dĩ hòa vi quý", sợ va chạm, còn có biểu hiện nể nang, né tránh, sợ mất lòng hoặc nắm không chắc cán bộ, không đánh giá được kết quả thực hiện nhiệm vụ chính trị của cán bộ nên đánh giá, phân loại cán bộ thiếu công tâm, công khai, minh bạch.

Gần đây, có một số cán bộ được cấp có thẩm quyền đề bạt, bổ nhiệm, nhưng chỉ một thời gian ngắn phải thay thế, cho thôi giữ chức vụ vì vi phạm kỷ luật do sự đánh giá cán bộ không chặt chẽ, thiếu công tâm như chủ tịch phường buộc thôi việc do không có bằng cấp.

Để đánh giá và sử dụng đúng cán bộ thì tập thể và cá nhân được giao chức trách, nhiệm vụ quản lý cán bộ là rất quan trọng; nhưng từ trước đến nay, các cơ quan này chưa làm tốt khâu đánh giá cán bộ trong tham mưu cho cấp ủy, người đứng đầu đơn vị. Có cơ quan chức năng chỉ căn cứ vào việc cung cấp thông tin và đánh giá nhận xét của cán bộ phụ trách địa bàn nhưng thiếu khách quan, trung thực, thậm chí cán bộ đó bị chi phối bởi "lợi ích nhóm", một số bộ phận CBCC năng lực yếu, chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ nhưng vẫn được đánh giá ở mức cao, nên việc tham mưu, bố trí, sử dụng cán bộ không đúng với năng lực cán bộ, sự tín nhiệm của nhân dân, của đông đảo cán bộ, đảng viên, gây băn khoăn, lo lắng trong cấp ủy, nhân dân địa phương, đơn vị.

2.3.7. Khen thưởng, kỷ luật, thôi việc, nghỉ hưu đối với CBCC phường

- Việc khen thưởng CBCC chính quyền thực hiện theo quy định của Luật Thi đua, khen thưởng, Nghị định số 42/2010/NĐ-CP, Thông tư số 02/2011/TT-BNV của Bộ Nội vụ.

- Việc xử kỷ luật đối với CBCC chính quyền thực hiện theo quy định của Đảng, Luật cán bộ công chức, Luật tổ chức HĐND và UBND từ năm 2012-2014, từ

năm 2015 theo Luật tổ chức chính quyền địa phương, Nghị định số 35/2005/NĐ-CP, Nghị định số 112/2011/NĐ-CP.

Công tác xử lý kỷ luật đối với CBCC có vi phạm cũng được thực hiện nghiêm minh: Năm 2012: buộc thôi việc 01; Năm 2013: khai trừ Đảng: 01, buộc thôi việc 02. Năm 2014: Cảnh cáo 01, buộc thôi việc 01; năm 2015: khai trừ đảng và buộc thôi việc: 01.

- Việc giải quyết cho CBCC chính quyền thôi việc được thực hiện đúng theo quy định của Luật Cán bộ công chức, Luật tổ chức HĐND và UBND, Nghị định số 112/2011/NĐ-CP, Luật tổ chức chính quyền địa phương 2015. Từ ngày 01/01/2012 đến ngày 30/10/2016, đã giải quyết thôi việc cho 05 CBCC cấp phường (04 cán bộ, 01 công chức).

- Việc CBCC chính quyền nghỉ hưu thực hiện theo quy định của Bộ Luật lao động, Nghị định số 112/2011/NĐ-CP. Từ ngày 01/01/2012 đến ngày 30/10/2016, đã giải quyết nghỉ hưu theo chế độ cho 29 CBCC cấp phường (14 cán bộ, 15 công chức).

2.3.8. Chế độ tiền lương, phụ cấp, trợ cấp đối với CBCC phường

- Việc thực hiện cải cách tiền lương và các chế độ, chính sách đãi ngộ, được tổ chức thực hiện kịp thời, đúng quy định về các chế độ chính sách: Nâng lương thường xuyên, nâng lương trước thời hạn, xếp lại lương theo trình độ đào tạo … đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chế độ phụ cấp đối với những người hoạt động không chuyên trách ở phường theo đúng quy định tại Nghị định số 92/2009/NĐ-CP của Chính phủ. Tuy nhiên, Ủy ban nhân dân quận chưa có chính sách đãi ngộ để thu hút và sử dụng những người có tâm huyết, có tài năng về công tác tại quận.

- Chế độ phụ cấp thực hiện theo đúng Nghị định 92/2009/NĐ-CP: Bí thư Đảng ủy phường được hưởng chế độ phụ cấp chức vụ lãnh đạo hệ số 0,3; Phó bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND, UBND phường được hưởng chế độ phụ cấp chức vụ lãnh đạo hệ số 0,25; Phó Chủ tịch HĐND, UBND, CT. UBMTTQ được hưởng chế độ phụ cấp chức vụ lãnh đạo hệ số 0,20; Bí thư Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí

Minh, Chủ tịch Hội liên hiệp Phụ nữ, Chủ tịch Hội Nông dân, Chủ tịch Hội Cựu chiến binh hệ số 0,15 so với mức lương tối thiểu chung.

- Đối với cán bộ được phụ cấp theo đơn vị hành chính: 5 phường loại 1 hưởng mức phụ cấp 10%, 03 phường loại 2 được hưởng mức phụ cấp 5% trên mức lương hiện hưởng, cộng phụ cấp chức vụ lãnh đạo, phụ cấp thâm niên vượt khung và hệ số chênh lệch bảo lưu (nếu có).

- Cán bộ kiêm nhiệm mà giảm được số người tương ứng thì được hưởng chế độ phụ cấp kiêm nhiệm bằng 20% mức lương hiện hưởng cộng phụ cấp chức vụ lãnh đạo và phụ cấp thâm niên vượt khung, hệ số chênh lệch bảo lưu (nếu có); trường hợp CBCC chính quyền kiêm nhiệm chức danh người hoạt động không chuyên trách mà giảm được người tương ứng trong số người hoạt động không chuyên trách thì được hưởng phụ cấp kiêm nhiệm hệ số 0,2 mức lương tối thiểu chung. Tính đến ngày 30/10/2016, có 02 Bí thư Đảng ủy kiêm Chủ tịch HĐND, 06 Phó Bí thư Đảng ủy kiêm Chủ tịch HĐND, 01 Bí thư Đảng ủy kiêm Chủ tịch UBND phường.

- Cán bộ, công chức chính quyền cấp phường được hưởng chế độ phụ cấp công vụ bằng 25% mức lương hiện hưởng cộng phụ cấp chức vụ lãnh đạo và phụ cấp thâm niên vượt khung (nếu có).

- Chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế CBCC cấp phường được tham gia và hưởng chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế bắt buộc theo quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

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

Trong những năm qua công tác kiểm tra, giám sát CBCC được lãnh đạo các cấp quan tâm, tăng cường công tác kiểm tra giám sát thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là trách nhiệm người đứng đầu của cơ quan nhà nước và chính quyền cấp dưới, nhất là chính quyền cấp phường. Chấn chỉnh tác phong làm việc, khắc phục tình trạng quan liêu, xa dân của đội ngũ cán bộ chính quyền. Tập trung củng cố chính quyền trong sạch vững mạnh. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên

môn nghiệp vụ, năng lực, chất lượng hiệu quả công tác của đội ngũ CBCC, đảm bảo đầy đủ chế độ chính sách để CBCC phường yên tâm công tác đạt hiệu quả cao.

Tuy nhiên công tác kiểm tra, giám sát chưa thực sự thường xuyên, chưa nắm bắt được tình hình thực tế tại địa phương, vẫn còn tình trạng nể nang, trong quá trình kiểm tra, tình trạng CBCC có thái độ phục vụ nhân dân chưa đúng mực, gây phiền hà, sách nhiễu cho nhân dân.

2.4. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức phường quận Hải An

2.4.1. Những kết quả đạt được

Trong những năm qua chất lượng nguồn nhân lực đội ngũ CBCC phường của quận Hải An đã được nâng lên cả về số lượng và chất lượng, đa số CBCC đã thể hiện được bản lĩnh chính trị vững vàng, có ý thức tự chủ, kiên định mục tiêu lý tưởng cộng sản, luôn trung thành với Đảng, được nhân dân tin tưởng ủng hộ.

- Về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống

Đại đa số CBCC cấp phường của quận Hải An 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, là đầy tớ trung thành của nhân nhân, nắm vững và chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế của cơ quan, các quy định của pháp luật về nhiệm vụ, quyền hạn, những việc CBCC không được làm trong thực thi công vụ, chấp hành nghiêm chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước. Có đạo đức lối sống lành mạnh, phong cách, lề lối làm việc tiến bộ và hiệu quả, hạn chế tình trạng sách nhiễu, quan liêu, gây phiền hà, khó khăn đối với tổ chức, công dân trong giải quyết công việc, đảm bảo các hoạt động thực thi công vụ minh bạch, công khai. Chấp hành tốt sự phân công, điều động, luân chuyển của tổ chức.

- Về năng lực chuyên môn và kỹ năng công tác

Đội ngũ CBCC 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 trực tiếp giải quyết với nhân dân nên đã phát huy vai trò, tình thần 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.

- 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 bố trí, sử dụng CBCC 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. CBCC chính quyền được xếp lương theo ngạch, bậc, hệ số tương ứng với trình độ đào tạo; làm cho ngày càng nhiều CBCC tham gia đào tạo, chất lượng CBCC chính quyền được nâng lên năm sau cao hơn năm trước.

- 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.

- 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 nên tỷ lệ CBCC trẻ tuổi (dưới 30 tuổi) ngày càng tăng.

- Chất lượng đội ngũ CBCC phường còn được phản ánh thông qua kết quả điều tra khảo sát về thực hiện nhiệm vụ của CBCC, trong đó cho thấy gần 70% CBCC thực hiện công việc được nhân dân đánh giá là tốt và đạt yêu cầu, trên 90% người dân trả lời CBCC có mối quan hệ tốt với cấp trên. Về các kỹ năng làm việc kỹ năng có tỷ lệ được đánh giá là thành thạo và rất thành thạo cao hơn là chưa thành thạo như kỹ năng giao tiếp, dân vận, tiếp nhận và xử lý thông tin, duy chỉ có kỹ năng xử lý tình huống còn bị nhân dân đánh giá chưa cao. Thái độ phục vụ cũng được đánh giá là tận tình chu đáo, đặc biệt đánh giá về thái độ phục vụ trong giải quyết công việc không gây phiền hà, sách nhiễu là 93,7%.

2.4.2. Những tồn tại, hạn chế

Chất lượng nguồn nhân lực đội ngũ CBCC cấp phường của quận Hải An đã được nâng cao, tuy nhiên vẫn một số tồn tại.

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

Đa phần đội ngũ CBCC có phẩm chất tốt, lối sống lành mạnh, có trách nhiệm với công việc, chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, tuy nhiên 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. Còn có CBCC 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, không nhỏ bộ phận CBCC còn sa sút về phẩm chất đạo đức vi phạm nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị, tham gia vào các tệ nạn xã hội như lô đề, đánh bạc, tham nhũng, quan liêu dẫn đến bị kỷ luật như phó chủ tịch phường Đông Hải 1 bị cách chức do đánh bạc, Bí thư Đảng ủy phường Đằng Hải phải bỏ trốn vì nợ nần…

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

Phần lớn CBCC được trưởng thành từ phong trào, chưa được đào tạo bài bản, khi tiếp nhận công việc mới bắt đầu đi học tại chức, từ xa, liên thông do vừa học vừa làm nên chất lượng kiến thức, trình độ chuyên môn không được chuyên sâu, các chứng chỉ, bằng cấp chỉ mang tính hợp thức hóa, không phản ánh thực chất của người học. Một bộ phận CBCC chưa có tính chuyên nghiệp còn hạn chế về năng lực quản lý, kỹ năng thực thi công vụ.

Năng lực thực tế của một số CBCC chính quyền còn yếu so với yêu cầu nhiệm vụ, chưa thật sự nắm vững đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, còn lúng túng, bất cập về kiến thức, năng lực và kỹ năng công tác, công tác tham mưu kém, còn ỷ lại vào cấp trên, ảnh hưởng không nhỏ đến việc thụ lý, giải quyết công viêc chung, nhất là về thủ tục hành chính, làm cho một số tổ chức, công dân thiếu hài lòng như trình độ xử lý công việc được đánh giá trung bình 80%, kỹ năng xử lý tình huống chưa thành thạo gần 50%.

Nhiều CBCC cao tuổi có nhiều kinh nghiệm trong công tác nhưng đội ngũ này có một 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, tiếp cận công nghệ thông tin chậm, 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. Một số CBCC trẻ tuổi nhiệt tình, năng động nhưng thiếu kinh nghiệm thực tiễn, xử lý công việc chưa chính xác, còn nhiều thiếu sót và tinh thần học hỏi chưa cao, nên nhiều khi công việc còn trì trệ ở một số khâu nên ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết công việc cho nhân dân.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ còn mang tính hình thức, mang nặng tính lý thuyết, nặng về bằng cấp, mang tính thủ tục, hoàn thiện hồ sơ, ít có kinh nghiệm thực tiễn, chưa phù hợp với thực tế, chưa thực hiện bồi dưỡng về quản lý nhà nước cho CBCC 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 CBCC 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 sau đào tạo không cao, vẫn còn CBCC chưa qua đào tạo; việc ứng dụng kiến thức chuyên môn, công nghệ thông tin được đào tạo vào công việc còn hạn chế.

- Tình trạng tuyển dụng và bố trí CBCC theo ý chủ quan của lãnh đạo vẫn còn xảy ra ở một số phường, 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, chưa thường xuyên thực hiện việc điều động CBCC giữa các phường trong quận với nhau hoặc điều động CBCC ở quận về phường, đa số cán bộ, công chức phường là người địa phương.

2.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại hạn chế

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

Chế độ tuyển dụng còn nhiều điểm bất cập về nội dung và hình thức thi tuyển, quy trình đánh giá công chức tập sự. Đồng thời, 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.

Việc bố trí CBCC ở một số 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 do đó chưa chuẩn hóa theo quy định và yêu cầu, từ đó không đảm bảo hiệu quả của công việc.

Một số công chức không được làm việc đúng chuyên môn được đào tạo. Hiện còn 20,82% công chức có trình độ chuyên môn không phù hợp với chức danh đảm nhiệm (theo Báo cáo thống kê số lượng, chất lượng công chức phường năm 2015) nên không phát huy được sở trường của họ dẫn đến họ không hăng say làm việc và hiệu quả công việc không cao. [56]

Một số phường chưa làm tốt công tác phân công công việc cho từng CBCC cho nên dẫn đến sự chồng chéo, trùng lặp công việc hoặc thiếu trách nhiệm, đùn đẩy công việc cho nhau. Khi CBCC 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.

Tính quy hoạch, kế hoạch về công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường chưa cao, dẫn đến có đối tượng được học nhiều lớp, song cũng có những đối tượng ít được đào tạo, bồi dưỡng. Thành phố chưa thực sự quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng để trang bị kiến thức về lý luận chính trị và quản lý nhà nước cho CBCC phường. 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. Hiện nay mới đang triển khai đào tạo, bồi dưỡng theo chức danh đối với công chức xã theo Quyết định số 1956/2010/QĐ-UBND, đồng thời thiếu các chương trình bồi dưỡng kỹ năng cần có cho CBCC phường. Mặt khác thành phố chưa xây dựng được hệ thống tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường.

Các văn bản 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 CBCC nói chung và CBCC phường nói riêng chưa thực sự được coi trọng. Đánh giá CBCC vẫn còn hình thức, chưa phản ánh đúng được thực chất CBCC. Các tiêu chí đánh giá theo quy định tại Luật cán bộ, công chức năm 2008 và Nghị định 56/2015/NĐ-CP còn rất

chung chung, không cụ thể, chưa phân định được thành tích hoặc hạn chế của cá nhân với tập thể dẫn đến đánh giá hoặc phân định trách nhiệm không rõ ràng, rất khó để có thể đánh giá được thực chất của CBCC, thẩm quyền đánh giá chưa hợp lý dẫn đến hiệu quả công tác đánh giá còn thấp.

Các quy định của Trung ương về chế độ, chính sách đối với CBCC 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. Lương thấp dẫn đến chất lượng cuộc sống không đảm bảo, CBCC 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. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng CBCC.

Hiện nay còn một số phường có trụ sở xây dựng đã lâu, xuống cấp, hư hỏng nặng, không đảm bảo điều kiện làm việc. Một số phường chưa sắp xếp, bố trí phòng làm riêng cho từng bộ phận. Trang thiết bị, máy vi tính, cơ sở vật chất vẫn chưa đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC phường và hiệu quả sử dụng trang thiết bị, phương tiện được đầu tư chưa cao.

Công tác thanh tra, kiểm tra thực thi công vụ phường chưa được thực hiện thường xuyên nên những vấn đề sai phạm của CBCC phường chưa được uốn nắn, khắc phục kịp thời, cũng như chưa kịp thời động viên, khen thưởng đối với những CBCC làm việc có hiệu quả.

2.5. Tiểu kết chương 2

Qua phân tích thực trạng chất lượng đội ngũ CBCC phường thông qua các chỉ tiêu về chất lượng, số lượng, các tiêu chí về phẩm chất chính trị, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị, các kỹ năng trong thực thi công việc của CBCC. Tác giả nhận thấy thực trạng số lượng CBCC phường của quận Hải An tương đối ổn định, đảm bảo đầy đủ từng vị trí theo chức vụ, chức danh theo quy định; cơ cấu giới tính và độ tuổi hợp lý, hài hòa, có sự chuyển tiếp giữa các thế hệ, chất lượng CBCC ngày càng được nâng lên cả về phẩm chất chính trị, đạo đức, trình độ chuyên môn, trình độ lý luận chính trị, trình độ quản lý nhà nước và kỹ năng được cải thiện.

Hiện nay còn một số nhỏ CBCC vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa đạt chuẩn về trình độ chuyên môn, còn 2,7% CBCC chỉ có chứng chỉ sơ cấp, chưa qua đào tạo. Đồng thời, đối với số CBCC đạt chuẩn, thậm chí trên chuẩn (có bằng thạc sĩ) nhưng trình độ thực tế không phản ánh chính xác bằng cấp mà họ có, hình thức đào tạo đại học chủ yếu là học tại chức và từ xa. Phần lớn CBCC phường chưa được trang bị kiến thức lý luận chính trị và quản lý nhà nước, chưa thành thạo một số kỹ năng hành chính cần có.

Kết quả đánh giá thực thi công vụ của CBCC phường theo số liệu báo cáo của Phòng Nội vụ về đánh giá chất lượng CBCC hàng năm và qua điều tra xã hội học, khảo sát thực tế tại 8 phường, cơ bản CBCC phường hoàn thành tốt nhiệm vụ (75,0%), đánh giá về chất lượng CBCC và sự hài lòng của người dân về dịch vụ công, phần lớn chất lượng CBCC phường chưa tốt, chưa đạt yêu cầu là 35%, trình độ xử lý công việc còn hạn chế, tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc chưa cao.

Ngoài ra một số hoạt động như công tác quy hoạch, tuyển dụng, đào tạo, đánh giá thực hiện công việc … đã có nhiều đổi mới có tầm nhìn chiến lược vững chắc, đảm bảo tính kế thừa, công tác thi tuyển công chức đảm bảo nguyên tắc công khai, minh bạch, khách quan, trình độ chuyên môn từ đại học trở lên; công tác đào tạo bồi dưỡng có sự chuyển biến và đi vào nề nếp; Việc sử dụng CBCC phường đảm bảo đúng tiêu chuẩn, phù hợp với năng lực sở trường; đảm bảo công tác điều động, luân chuyển CBCC.

Tuy nhiên, vẫn còn nhiều điểm bất cập, công tác quy hoạch chưa có tính khả thi, chưa đồng bộ, công tác phân công công việc chưa rõ ràng; công tác đào tạo, bồi dưỡng còn nhiều điểm chưa đồng bộ, nội dung đào tạo bồi dưỡng chưa phù hợp với thực tế; công tác sử dụng CBCC phường còn bố trí, sử dụng CBCC chuyên môn còn hạn chế chưa đáp ứng được nhiệm vụ được giao; công tác đánh giá CBCC chưa đảm bảo công minh, khách quan, đánh giá vẫn mang nặng tính hình thức, còn nể nang, sợ mất lòng; chính sách tiền lương và đãi ngộ còn chưa thỏa đáng; điều kiện làm việc chưa được đảm bảo; công tác thanh tra, kiểm tra còn chưa được tiến hành thường xuyên. Đây chính là cơ sở để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng CBCC phường thuộc quận Hải An.

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÁN BỘ, CÔNG CHỨC PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN HẢI AN

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

3.1.1. Quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường

Từ khi thành lập đến nay, Đảng ta luôn quan tâm đến việc xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức. Chính vì vậy, Đảng ta đã ban hành nhiều Nghị quyết thể hiện quan điểm về vấn đề này.

Tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX Đảng Cộng sản Việt Nam cũng đã đề ra: "*Xây dựng đội ngũ cán bộ, trước hết là đội ngũ cán bộ lãnh đạo và quản lý các cấp, vững vàng về chính trị, gương mẫu về đạo đức, trong sáng về lối sống, có trí tuệ, kiến thức và năng lực hoạt động thực tiễn, gắn bó với nhân dân*" (Đảng cộng sản Việt Nam, Văn kiện đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà nội, 2001). [17]

Do vị trí, vai trò của chính quyền cấp cơ sở (cấp xã, phường) và xuất phát từ trực trạng hiện nay đội ngũ này còn thiếu về số lượng, yếu về chất lượng nên vấn đề nâng cao chất lượng đối với CBCC cấp cơ sở nói chung và CBCC phường nói riêng luôn được Đảng ta đặc biệt quan tâm. Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa IX, ngày 18/03/2002 về đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở xã, phường, thị trấn đã xác định xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức chính quyền 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, Hà Nội, 2002, tr.2). [18]

Nghị quyết Hội nghị lần thứ 5 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 ngày 01 tháng 8 năm 2007 đặt ra yêu cầu về đẩy mạnh cải cách hành chính: "*Cải cách hành chính phải đáp ứng yêu cầu xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất chính trị, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm và tận tụy phục vụ nhân dân*", (Ban chấp hành Trung ương khóa X, 2007, *Nghị quyết hội nghị lần thứ 5*, Hà Nội). [21]

Nghị quyết Hội nghị lần thứ 6 Ban Chấp hành Trung ương khóa X đã đề ra nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu 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 trong thời gian tới trong đó có *"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 tiền phong gương mẫu, đủ năng lực hoàn thành nhiệm vụ được giao*" (Ban chấp hành Trung ương khóa X, 2008, *Nghị quyết hội nghị lần thứ 6*, Hà Nội). [22]

Tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI đã chỉ rõ "*Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức trong sạch, có năng lực đáp ứng yêu cầu của tình hình mới*" (Đảng cộng sản Việt Nam, 2011, *Văn kiện Đại hội XI của Đảng*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội. [23]

Đại hội XII cũng chỉ rõ: Trong sáu nhiệm vụ trọng tâm của công cuộc đổi mới và phát triển đất nước trong nhiệm kỳ Đại hội XII (2016 - 2020), nhiệm vụ trọng tâm số 1 là: "*Tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong nội bộ. Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, nhất là đội ngũ cán bộ cấp chiến lược, đủ năng lực, phẩm chất và uy tín, ngang tầm nhiệm vụ* (Đảng cộng sản Việt Nam, 2016, *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội). [24]

Trên cơ sở quan điểm, chủ trương của Trung ương về nâng cao chất lượng CBCC cấp cơ sở nói chung và CBCC phường nói riêng, Đảng bộ thành phố Hải Phòng cũng ban hành nhiều nghị quyết thể hiện vấn đề này.

Nghị quyết Hội nghị lần thứ 10 Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố (khóa XII) về đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị cơ sở xã, phường, thị trấn tại Hải Phòng ngày 16/4/2003 xác định: "*Xây dựng đội ngũ cán bộ cơ sở có đủ phẩm chất và năng lực để tổ chức và vận động nhân dân thực hiện đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tâm, thạo việc, tận tụy với dân, không tham nhũng; chăm lo công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ cơ sở, dần trẻ hóa đội ngũ; nghiên cứu ban hành các cơ chế chính sách hợp lý, đồng bộ đối với cán bộ trong hệ thống chính trị ở cơ sở"*.

Đây là một trong ba nội dung của đổi mới, nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Tại Nghị quyết này, một trong các giải pháp đưa ra là: Xây dựng đội ngũ cán bộ cơ sở đủ về số lượng và chất lượng ngày càng được nâng cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ CNH-HĐH nông nghiệp, nông thôn và xây dựng đô thị văn minh, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ lãnh đạo, chỉ đạo của tổ chức Đảng, quản lý, điều hành của bộ máy chính quyền và năng lực tổ chức, vận động quần chúng của các đoàn thể nhân dân.

Ban Thường vụ Thành ủy nhấn mạnh về đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước thành phố giai đoạn 2011-2015 xác định mục tiêu chung: "… *xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức công tâm, tận tuy, thạo việc, chuyên nghiệp*" và trong phần mục tiêu cụ thể, đối với cơ sở, nghị quyết xác định: "*Đến năm 2015…100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo chức danh*" (Tạp chí Cộng sản Hải Phòng, 2011). [47]

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Hải Phòng lần thứ 15, nhiệm kỳ 2015-2020 xác định "*Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, nhất là cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp có đủ phẩm chất, năng lực, có khát vọng, luôn nung nấu các suy nghĩ, kế hoạch đưa thành phố đi lên; có khả năng đưa ra các phân tích sắc sảo, phát hiện phát triển thành phố khi còn manh nha; có năng lực tổ chức thực hiện các*

công việc một cách xuất sắc để đưa Nghị quyết của Đảng vào cuộc sống, liên tục tạo ra nhiều đột phá, luôn sẵn sàng dấn thân vì sự nghiệp xây dựng và bảo vệ thành phố" (Đảng bộ thành phố Hải Phòng, 2015, *Tài liệu học tập Nghị quyết Đại hội XV Đảng bộ thành phố Hải Phòng nhiệm kỳ 2015-2020*, Hải Phòng). [26]

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ quận Hải An lần thứ 2, nhiệm kỳ 2015-2020 xác định "*Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường công tác quản lý, đào tạo, bồi dưỡng, luân chuyển và đánh giá đúng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức gắn với rà soát đội ngũ cán bộ, công chức, đảm bảo số lượng, chất lượng, cơ cấu vị trí việc làm*" (Đảng bộ quận Hải An, 2015, *Báo cáo chính trị của BCH Đảng bộ khóa II*, Hải An). [27]

3.1.2. Yêu cầu, định hướng của quận Hải An về nâng cao chất lượng CBCC phường đến năm 2020

Trong những năm gần đây, việc xây dựng đội ngũ CBCC cơ sở đã được các cấp ủy Đảng coi trọng và thực hiện một cách bài bản, từ khâu quy hoạch cán bộ, tạo nguồn, đào tạo, bồi dưỡng, điều động, luân chuyển … để đáp ứng nhiệm vụ trước những yêu cầu đổi mới ngày càng cao trong lãnh đạo, quản lý, điều hành quá trình đẩy mạnh CNH - HĐH, phát triển kinh tế - xã hội hiện nay. Đây là nhiệm vụ vừa có tính cấp bách, vừa có tính lâu dài, không thể nóng vội chủ quan, duy ý chí. Phương hướng nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC cơ sở phải theo hướng toàn diện, cả về phẩm chất chính trị, đạo đức, trình độ, năng lực công tác, đổi mới phong cách làm việc theo hướng chuyên nghiệp, thái độ ứng xử văn minh, thực sự là những công bộc của nhân dân, vì nhân dân phục vụ. Bám sát sự chỉ đạo của Thành phố, quận Hải An đã xây dựng các nhiệm vụ, mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường trong thời gian tới, tại Báo cáo (2014) kết quả 5 năm thực hiện khâu đột phá về "đẩy mạnh cải cách hành chính; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác và tác phong phục vụ chuyên nghiệp gắn với nâng cao ý thức trách nhiệm, kỷ cương kỷ luật hành chính trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ các doanh nghiệp, phục vụ nhân dân", UBND quận Hải An xác định: [56]

- ***Mục tiêu chung*:** Xây dựng đội ngũ CBCC phường đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu và đảm bảo chất lượng, 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; 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.

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

Xây dựng được đội ngũ CBCC phường đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu, có bản lĩnh chính trị vững vàng, đạo đức, văn hóa, chuyên môn, nghiệp vụ đạt chuẩn đáp ứng yêu cầu CNH - HĐH, hội nhập kinh tế quốc tế và khu vực, với các chỉ tiêu sau:

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.

Về kiến thức pháp luật: có 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.

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

- 100% CBCC phường 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.

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

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

Từ thực trạng CBCC phường vẫn chưa thực hiện tốt cần, kiệm, liêm, chính, chí công, vô tư, vẫn còn CBCC ngại va chạm, né tránh, chưa tận tình chu đáo khi

giải quyết công việc cho người dân, một bộ phận CBCC thiếu tu dưỡng, thiếu tinh thần trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà với nhân dân, vi phạm kỷ cương, kỷ luật, làm mất niềm tin trong nhân dân, vi phạm pháp luật, tham nhũng, cố ý làm trái pháp luật, do đó phải có giải pháp nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức cho CBCC.

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. Thực hiện giải pháp này cần tiến hành một số việc sau:

- Duy trì thành nề nếp việc học tập đạo đức, tư tưởng Hồ Chí Minh để giáo dục cho CBCC noi theo tấm gương cần, kiệm, liêm, chính, chí công, vô tư của Chủ tịch Hồ Chí Minh.

- Thường xuyên tổ chức học tập quán triệt xây dựng kế hoạch hành động thực hiện Luật cán bộ, công chức về đạo đức công vụ, những việc CBCC không được làm; Luật thực hành tiết kiệm; Luật phòng, chống tham nhũng.

- Tăng cường giáo dục cho CBCC về tinh thần trách nhiệm, ý thức tận tâm, tận lực với nhiệm vụ được giao; tự giác chấp hành nghiêm chỉnh đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của nhà nước; các quy định, nội quy của Ủy ban nhân dân phường nơi CBCC công tác.

- Đẩy mạnh hoạt động tự phê bình và phê bình nhằm đề cao giá trị đạo đức, sự hướng thiện của con người; ngăn ngừa, hạn chế sự sa sút, suy thoái đạo đức.

- Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 3203/QĐ-UBND ngày 03/12/2004 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc thực hiện một số biện pháp để ngăn chặn, tiến tới chấm dứt tệ gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong CBCC cơ quan hành chính nhà nước. Hằng năm, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức cho công chức ký kết chống phiền hà, sách nhiễu trong thực thi công vụ và coi đây là một nội dung đánh giá khi xếp loại công chức.

- Thực hiện chế độ động viên, khen thưởng kịp thời những CBCC phường có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, tạo được sức lan tỏa trong cơ quan và thúc đẩy

phong trào thi đua phát triển. Đồng thời xử lý nghiêm những trường hợp CBCC phường kém đạo đức, văn hóa.

- Phát huy vai trò giám sát của nhân dân và tổ chức đối với thái độ, hành vi của CBCC phường trong quá trình thực thi công vụ và phản ánh lại với cơ quan để có biện pháp uốn nắn, chấn chỉnh kịp thời.

Thực hiên các nội dung trên là nền tảng tạo ra cho mỗi CBCC có tư tưởng chính trị vững vàng, phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống, có tinh thần, trách nhiệm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn.

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

3.2.2.1. Quan tâm đến công tác tạo nguồn

Hiện tại, công tác quy hoạch tạo nguồn CBCC phường đã theo hướng trẻ hóa và ưu tiên cán bộ nữ, nhưng thực tế công tác quy hoạch tạo nguồn vẫn còn thiếu và yếu về kinh nghiệm, chưa đủ điều kiện vẫn đưa vào quy hoạch, tạo nguồn, chưa thu hút được nguồn từ cán bộ trẻ có trình độ về công tác, vấn đề tạo nguồn CBCC phường cũng đang là vấn đề đòi hỏi cấp bách. Nếu làm được điều này sẽ hạn chế được việc quen thân, đảm bảo không có tình trạng không qua đào tạo mà được bổ nhiệm, tuyển dụng; tránh được tình trạng hụt hẫng về mặt số lượng cán bộ và nâng cao được chất lượng CBCC phường. 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 làm cơ sở cho việc đưa ra kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ kế cận.

- Có thể tạo nguồn bằng các cách sau:

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

+ Nguồn có thể là những thanh niên, cán bộ trẻ ở địa phương chưa phải là CBCC, 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 để sau này về phục vụ cho địa phương.

Coi trọng và sẵn sàng tiếp nhận CBCC được chuyển đổi vị trí công tác về địa phương công tác.

- Chính quyền phường cần xem xét, kiến nghị HĐND, UBND quận, thành phố ban hành chế độ, chính sách hợp lý để thu hút người giỏi mà trước hết là con em của người địa phương về công tác tại địa phương.

- Quận Hải An cần thực hiện việc tạo nguồn CBCC cho chính quyền phường theo hướng đào tạo chức danh và sẽ được tiến hành hằng năm căn cứ vào dự báo nhu cầu về CBCC của các phường.

3.2.2.2. Tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng công chức phường

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. Đây là một vấn đề nhạy cảm, phức tạp và rất dễ xảy ra tiêu cực. Trong thời gian qua, công tác tuyển dụng đã nhiều đổi mới, góp phần nâng cao chất lượng CBCC phường. Tuy nhiên, công tác tuyển dụng vẫn còn những hạn chế nhất định cần tiếp tục đổi mới. 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, tiến hành sắp xếp công chức theo yêu cầu về số lượng và chức danh theo quy định của thành phố Hải Phòng, phù hợp với thực tế của quận, phường, từ đó xác định những chức danh công chức còn thiếu để làm căn cứ tuyển dụng.

Thứ hai: Nội dung thi tuyển công chức phường phải gắn chặt với chuyên ngành của vị trí dự tuyển (tương ứng với các chức danh công chức phường, yêu cầu người tuyển dụng phải có trình độ chuyên môn từ Đại học trở lên) để khảo sát được trình độ và các kỹ năng của thí sinh, đảm bảo thí sinh có thể thực hiện ngay công việc ở vị trí tuyển dụng. Giải pháp trước mắt có thể làm ngay được đó là đổi mới nội dung bài thi, cụ thể:

- Đối với môn thi kiến thức chung: nội dung bài thi nên đề cập tới chức năng, nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân phường; nhiệm vụ, tiêu chuẩn của chức danh công chức, đặc biệt phải kiểm tra được kỹ năng soạn thảo văn bản quản lý hành chính nhà nước.

- Đối với môn nghiệp vụ chuyên ngành: Nội dung bài thi nên đưa ra các tình huống về quản lý nhà nước đối với ngành, lĩnh vực tương ứng với chức danh công chức cần tuyển dụng để các thí sinh xử lý.

Về lâu dài để có thể nâng cao chất lượng đầu vào công chức bằng cách chuyển hình thức thi viết sang thi trắc nghiệm và phỏng vấn là chủ yếu. Nội dung thi đảm bảo lý thuyết 30%, còn phần vận dụng lý thuyết đưa vào xử lý tình huống thực tế trong hoạt động quản lý đối với ngành, lĩnh vực mà thí sinh dự tuyển là 70%.

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.

Căn cứ vào yêu cầu nhiệm vụ, tiêu chuẩn chức danh và số lượng công chức phường theo từng chức danh được Ủy ban nhân dân thành phố, quận giao, Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm xây dựng kế hoạch tuyển dụng công chức phường hằng năm theo từng chức danh, báo cáo Ủy ban nhân dân quận để phê duyệt và tổ chức tuyển dụng.

Cơ quan tuyển dụng tổ chức thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng và niêm yết công khai tại trụ sở làm việc của Ủy ban nhân dân quận, phòng Nội vụ, Ủy ban nhân dân phường về đối tượng, tiêu chuẩn, điều kiện tuyển dụng và chính sách thu hút người giỏi về công tác ở phường, thời gian, địa điểm tiếp nhận hồ sơ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người được biết tham gia tuyển dụng và giám sát việc thực hiện công tác tuyển dụng.

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

Theo quy định tại Nghị định 112/2011/NĐ-CP thì sau khi có quyết định tuyển dụng, người được tuyển dụng đến nhận việc thì Chủ tịch UBND phường cử người cùng chuyên môn, nghiệp vụ hoặc người có năng lực và kinh nghiệm về

chuyên môn, nghiệp vụ hướng dẫn người tập sự thực hiện những công việc theo yêu cầu nội dung tập sự. Khi hết thời gian tập sự, người tập sự phải báo cáo kết quả tập sự bằng văn bản, có xác nhận, đánh giá của người hướng dẫn tập sự gửi Chủ tịch UBND phường. Chủ tịch UBND phường đánh giá kết quả công việc của người tập sự. Trường hợp người tập sự đạt yêu cầu thì Chủ tịch UBND phường có văn bản đề nghị Chủ tịch UBND quận ra quyết định công nhận hết thời gian tập sự và xếp lương cho công chức được tuyển dụng. Trường hợp người tập sự không đạt yêu cầu thì Chủ tịch UBND phường có văn bản đề nghị Chủ tịch UBND quận ra quyết định hủy bỏ quyết định tuyển dụng. Như vậy người hướng dẫn có vai trò quan trọng trong việc tuyển dụng. Tuy nhiên việc đánh giá của người hướng dẫn chưa thực sự đảm bảo khách quan do mối quan hệ, tình cảm hoặc người hướng dẫn không chú tâm vào việc đó. Vì vậy, để đảm bảo được tính khách quan, chính xác trong việc đánh giá người tập sự, cần thiết phải tổ chức Hội đồng sát hạch kết quả tập sự của người tập sự hoàn toàn độc lập làm cơ sở đánh giá kết quả tập sự để Chủ tịch UBND phường đề nghị người có thẩm quyền ra quyết định công nhận hết thời gian tập sự và xếp lương cho công chức được tuyển dụng hay là ra quyết định hủy bỏ quyết định tuyển dụng đối với công chức tập sự.

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

3.2.3.1. Bố trí, sử dụng CBCC phường hợp lý

Thực trạng việc bố trí, sử dụng đội ngũ CBCC cấp phường của quận Hải An vẫn còn tồn tại việc CBCC có trình độ quản lý và chuyên môn giỏi, phẩm chất chính trị đạo đức tốt nhưng vẫn chưa được đề bạt, bố trí đúng vị trí mà lại bố trí trái chuyên môn, do vậy cần phải có những giải pháp đồng bộ về công tác bố trí và sử dụng CBCC đảm bảo tính kế thừa và phát huy hiệu quả, năng lực sở trường của bản thân CBCC, làm cho CBCC thấy được họ thực sự được trọng dụng trong cơ quan, từ đó mà bản thân có ý thức nỗ lực, phấn đấu, góp phần nâng cao chất lượng CBCC phường thì cần bố trí, sử dụng cán bộ công chức phường theo hướng sau:

- Bố trí CBCC phường theo đúng tiêu chuẩn chức vụ, chức danh và ngành nghề đào tạo để tạo ra sự phù hợp giữa người và việc, đề cao trách nhiệm cá nhân của CBCC phường. Khắc phục tình trạng bố trí CBCC theo ý chí chủ quan của người lãnh đạo và thiên về các mối quan hệ tình cảm riêng tư. Từ đó làm cho CBCC phát huy được năng lực, sở trường của mình để cống hiến cho cơ quan.

- Nâng cao nhận thức, quan điểm của cấp ủy chính quyền phường có các chủ trương về việc trẻ hóa đội ngũ CBCC, sử dụng CBCC có tính kế thừa và bình đẳng giới trong công tác cán bộ.

- Tăng cường chuyển 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 chuyển đổi vị trí cho phù hợp. Chuyển đổi theo quy định tại Nghị định 158/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2007 quy định danh mục các vị trí công tác và thời hạn định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức tại các vị trí nhạy cảm như Tài chính - Kế toán, Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường. Có thể chuyển đổi CBCC giữa các phường với nhau hoặc giữa phường với quận. Làm tốt việc này sẽ hạn chế được tiêu cực và CBCC sẽ trưởng thành hơn, có thêm nhiều kinh nghiệm trong giải quyết công việc, khắc phục tâm lý chủ quan, thỏa mãn dẫn đến độc đoán vì mỗi địa phương có những đặc điểm riêng biệt.

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

Việc xác định công tác phân công công việc là xác định vị trí việc làm theo cơ cấu ngạch CBCC trong cơ quan hành chính nhà nước, phải dựa vào chức năng, nhiệm vụ, đối tượng quản lý, đối tượng phục vụ. Xác định rõ vị trí việc làm có ý nghĩa quan trọng trong việc quản lý, tuyển dụng, đánh giá, quy hoạch đào tạo CBCC. Hiện nay các phường trên địa bàn quận Hải An mới chỉ phân công công việc cho CBCC phường một cách chung chung, chưa xây dựng phân công công việc cho từng vị trí làm việc, chưa xây dựng mô tả công việc cho từng chức danh, vị trí

công việc cụ thể. Để CBCC phường biết từng công việc của mình phải làm, cần sớm xây dựng phân công công việc theo vị trí việc làm cụ thể cho từng CBCC.

Trách nhiệm người đứng đầu cần phân công công việc cụ thể cho từng chức vụ, chức danh cụ thể. Đối với công chức phường căn cứ vào nhiệm vụ của công chức phường được quy định tại Thông tư 06/2012/TT-BNV. Hiện nay theo quy định của pháp luật, mỗi chức danh công chức được bố trí tối đa là 3 người nên Chủ tịch phường cần phân công cụ thể từng người phải làm gì, ví dụ: chức danh danh VP-TK có 3 người gồm VP-TK 1, VP-TK 2 và VP-TK 3. Vậy Chủ tịch phường cần phân công cụ thể VP-TK 1 làm gì, VP-TK 2 làm gì và VP-TK 3 làm gì. Sự phân công này phải được quy định trong văn bản làm cơ sở để đánh giá công chức sau này.

Người đứng đầu cần yêu cầu CBCC căn cứ vào nhiệm vụ cụ thể của bản thân xây dựng kế hoạch công tác bản thân để thực hiện bao gồm: kế hoạch năm, kế hoạch tháng và kế hoạch tuần. Hàng tuần, hàng tháng, hàng năm CBCC phải báo cáo về việc thực hiện kế hoạch tuần, kế hoạch tháng và kế hoạch năm của mình với người đứng đầu.

Phân tích công việc có vai trò rất lớn trong hoạt động quản trị nguồn nhân lực 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.

Hiện nay các phường trên địa bàn quận Hải An chưa tiến hành phân tích công việc cho từng chức danh, vị trí công việc, do đó các phường 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 mỗi phường, tạo nên sự thống nhất trong việc đánh giá CBCC.

Phân tích công việc gắn với công tác quản lý đội ngũ CBCC như sử dụng, đánh giá, quy hoạch, từ bản phân tích công việc, bản mô tả vị trí làm việc để xây dựng các tiêu chuẩn theo quy định, làm cơ sở cho việc bố trí, sắp xếp lại đội ngũ CBCC phường, làm cho đội ngũ này hoạt động hiệu quả hơn.

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

Việc xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ cho CBCC là khâu quan trọng trong quy trình quản lý đội ngũ CBCC. Tiêu chuẩn vừa là căn cứ vừa là mục tiêu để mỗi CBCC phấn đấu hoàn thiện, đồng bộ hệ thống tiêu chuẩn cụ thể mới có cơ sở để tuyển chọn, đánh giá, bố trí, sử dụng, đào tạo, quy hoạch đội ngũ CBCC một cách chính xác nhất, trong thời gian tới, quận Hải An cần xây dựng bộ tiêu chuẩn đối với CBCC phường cụ thể.

- 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); Lý luận chính trị: Cao cấp lý luận chính trị; Quản lý hành chính nhà nước: Trung cấp trở lên; qua các lớp bồi dưỡng kỹ năng dân vận chính quyền.

- 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); Lý luận chính trị: Trung cấp trở lên; Quản lý hành chính nhà nước hoặc quản lý kinh tế: Trung cấp trở lên; đảm bảo cơ cấu trẻ, cơ cấu nữ; 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.

- 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); Lý luận chính trị: Trung cấp trở lên; Quản lý hành chính nhà nước hoặc quản lý kinh tế: Trung cấp trở lên; đảm bảo cơ cấu trẻ, cơ cấu nữ; qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý kinh tế; bồi dưỡng kỹ năng dân vận chính quyền.

- 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; Lý luận chính trị: Trung cấp trở lên; 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.

- 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.

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

Đào tạo, bồi dưỡng CBCC được xem là một giải pháp vô cùng quan trọng để nâng cao chất lượng CBCC phường. Trình độ học vấn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ là những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng CBCC. Tuy nhiên đào tạo, bồi dưỡng CBCC phải đem lại hiệu quả thì nó mới phát huy được vai trò, còn nếu ngược lại, đào tạo bồi dưỡng không đem lại hiệu quả thì nó sẽ gây nên sự lãng phí nguồn lực. Vì vậy, để nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng chúng ta cần thực hiện một số công việc sau:

Thứ nhất: Tăng cường việc đào tạo tại chỗ.

Hiện nay đào tạo, bồi dưỡng CBCC nói chung và CBCC phường nói riêng chưa hiệu quả, CBCC được cử đi đào tạo, bồi dưỡng về nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc. Các kiến thức, kỹ năng có được từ đào tạo bồi dưỡng không gắn với công việc của CBCC ở từng vị trí nhất định. Đồng thời việc cử CBCC phường đi đào tạo, bồi dưỡng gặp khó khăn về kinh phí và thời gian. Ngay cả trong trường hợp đào tạo bồi dưỡng có hiệu quả, có khả năng cử CBCC đi đào tạo, bồi dưỡng thì công việc hành chính vẫn diễn ra hằng ngày, không thể đợi người đào tạo, bồi dưỡng xong mới về làm được. Chính vì vậy giải pháp trước mắt là "đào tạo tại chỗ" theo kiểu "cầm tay chỉ việc". Chủ tịch UBND phường là người trực tiếp hướng dẫn cấp dưới làm việc. Trong trường hợp Chủ tịch UBND phường chưa có khả năng làm được thì sẽ nhờ sự trợ giúp của các phòng ban chuyên môn cấp trên trực tiếp. Áp dụng giải pháp này mang lại nhiều lợi ích:

- Đối với Cán bộ chủ chốt, Bí thư, Phó bí thư, Chủ tịch HĐND, Phó chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND, phó chủ tịch UBND phường sẽ phát triển được mối quan hệ

thân thiết với cấp dưới, đồng thời bản thân không ngừng học tập để có khả năng hỗ trợ cho cấp dưới của mình. Thông qua đó cũng nắm được khả năng làm việc của mỗi người để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và đánh giá CBCC cho phù hợp.

- Đối với bản thân công chức: đào tạo tại chỗ giúp họ tiếp thu và phát triển những kiến thức và kỹ năng cần thiết phục vụ cho công việc. Tất cả những vướng mắc nảy sinh trong quá trình xử lý công việc được giải quyết tại chỗ, kịp thời sẽ giúp cho công chức nhớ lâu hơn và dễ dàng áp dụng đối với các trường hợp tương tự; đặc biệt tạo được thói quen học tập và liên tục phát triển.

- Đối với tổ chức: đào tạo tại chỗ sẽ tạo ra một môi trường học tập trong cơ quan, cấp dưới học của cấp trên, đồng nghiệp chia sẻ kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm trong giải quyết công việc. Đồng thời với cách đào tạo này không làm ảnh hưởng đến kế hoạch hoạt động hàng năm của chính quyền phường; tiết kiệm được kinh phí đào tạo; đảm bảo công bằng trong đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường.

Để việc đào tạo tại chỗ đạt hiệu quả cao thì cần phải đưa công việc này trở thành một nhiệm vụ của Chủ tịch UBND phường và được quy định trong pháp luật, coi đây là một tiêu chí để đánh giá việc hoàn thành nhiệm vụ và danh hiệu thi đua của Chủ tịch UBND phường và tập thể UBND phường.

Thứ hai: Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường tại cơ sở đào tạo.

Để CBCC phường được đào tạo, bồi dưỡng một cách bài bản, tất yếu cơ quan phải cử CBCC đi đào tạo, bồi dưỡng tại các cơ sở đào tạo. Vấn đề là làm sao để công tác đào tạo, bồi dưỡng đạt được hiệu quả cao. Để làm được việc đó cần thực hiện một số công việc sau:

Một là, việc cử người đi đào tạo, bồi dưỡng. Các phường quản lý, sử dụng cán bộ cần làm tốt những việc sau:

- Phân loại CBCC phường thành CBCC chưa đủ tiêu chuẩn theo quy định và CBCC đã đạt đủ tiêu chuẩn theo quy định của pháp luật.

+ Đối với CBCC phường chưa đạt đủ tiêu chuẩn theo quy định nhưng còn đủ tuổi thì trước hết phải cho đi đào tạo, bồi dưỡng để đạt đủ tiêu chuẩn, sau đó mới đưa đi đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ.

+ Đối với CBCC phường đã đạt đủ tiêu chuẩn theo quy định thì phải đánh giá xem họ đang thiếu gì so với yêu cầu của vị trí công việc và chức danh để cử đi đào tạo, bồi dưỡng chỗ thiếu hụt đó.

- Xây dựng quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phù hợp và tổ chức thực hiện kế hoạch đó.

Hai là, căn cứ để đào tạo, bồi dưỡng.

Để nâng cao chất lượng CBCC phường, nhất thiết đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường phải căn cứ vào chức danh, vị trí việc làm và nhu cầu công việc của CBCC, nghĩa là việc đào tạo, bồi dưỡng phải hướng vào việc đào tạo cái mà người học cần và xã hội cần.

Ba là, chương trình, nội dung đào tạo, bồi dưỡng.

- Triển khai nghiên cứu và xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo chức vụ, chức danh CBCC phường và theo nhu cầu công việc.

- Đổi mới nội dung và chương trình đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường theo tính chất đặc thù vị trí công việc với nhiều chuyên ngành, nhiều lĩnh vực đa dạng hơn; cần tăng cường đào tạo theo chức danh để tránh trùng lặp; xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu, chương trình đào tạo cần bám sát nhu cầu của phường; trong các chương trình đào tạo cần tăng cường nội dung về thực tiễn, thực hành xử lý tình huống... để đáp ứng yêu cầu bồi dưỡng kiến thức thực tiễn cho CBCC phường.

- Đối với công chức phường, cần chú trọng bồi dưỡng các vấn đề sau:

+ Nâng cao kiến thức pháp luật.

+ Nâng cao kỹ năng làm việc, bao gồm một số các kỹ năng cơ bản: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng dân vận, kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng tổ chức thực hiện công việc, kỹ năng tham mưu, kỹ năng soạn thảo văn bản, kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch.

- Thực hiện chế độ đào tạo, bồi dưỡng định kỳ bắt buộc hằng năm đối với CBCC phường đang thực thi nhiệm vụ để cập nhật, bổ sung những kiến thức mới, triển khai hướng dẫn thực hiện những chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước trên các lĩnh vực liên quan.

Bốn là, phương pháp đào tạo.

- Đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng học viên là chủ thể; giảng viên đóng vai trò chủ đạo; phát huy tính tích cực, chủ động, hứng thú của học viên trong học tập.

- Sử dụng linh hoạt và thích hợp các phương tiện giảng dạy hiện đại; kết hợp phương pháp giảng dạy tích cực với phương pháp giảng dạy truyền thống để nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng CBCC.

Năm là, hình thức đào tạo, bồi dưỡng.

Căn cứ vào trình độ và tuổi đời của CBCC phường hiện tại để đào tạo tập trung hay tại chức, bồi dưỡng ngắn hạn hay dài hạn. Đối với những CBCC đã lớn tuổi, khó có khả năng đào tạo, bồi dưỡng thì nên đào tạo dưới hình thức tại chức và tham gia các lớp tập huấn ngắn hạn. Đối với những CBCC trẻ tuổi, có khả năng cống hiến lâu dài cần đào tạo tập trung, bồi dưỡng các lớp dài ngày để trang bị kiến thức chuyên môn, lý luận chính trị và các kỹ năng cần thiết một cách căn bản, có hệ thống.

Sáu là, đội ngũ giáo viên.

Trình độ, năng lực và phẩm chất chính trị, đạo đức giáo viên tại các cơ sở đào tạo CBCC là một trong những nhân tố quyết định chất lượng đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường. Phải xây dựng đội ngũ giáo viên đảm bảo về chất lượng tương xứng với nhiệm vụ đào tạo CBCC phường trong thời kỳ mới. Muốn đạt được điều đó cần phải:

- *Xây dựng một cơ cấu giáo viên hợp lý*

Số lượng giáo viên phải phù hợp với quy mô đào tạo, bồi dưỡng CBCC. Xây dựng được đội ngũ giáo viên kiêm chức là cán bộ lãnh đạo, quản lý và cán bộ nghiên cứu của các ban, sở, ngành, đoàn thể của thành phố. Chính đội ngũ giáo viên này sẽ làm tăng tính thực tiễn trong đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường; khắc phục

được nhược điểm lớn hiện nay trong đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường là nặng về lý luận, hạn chế về thực tiễn, nghiệp vụ.

- *Nâng cao chất lượng toàn diện đội ngũ giáo viên*

Xây dựng tiêu chuẩn giáo viên phù hợp và tuyển dụng giáo viên theo đúng tiêu chuẩn đó. Tổ chức các buổi đi nghiên cứu thực tế để giáo viên có kiến thức thực tế. Tăng cường công tác nghiên cứu khoa học cho giáo viên.

Bảy là, đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng.

Có hai chủ thể đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng:

- Cơ sở đào tạo, bồi dưỡng CBCC là chủ thể đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng thông qua việc đánh giá kết quả học tập, rèn luyện người học trước khi kết thúc khóa học.

- Cơ quan quản lý và sử dụng CBCC đánh giá hiệu quả sau đào tạo. Đây là một việc làm thực sự cần thiết nhằm xem xét giá trị thực tế của đào tạo, bồi dưỡng CBCC thông qua việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CBCC sau đào tạo.

Để làm tốt công tác đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng chúng ta cần thực hiện một số việc sau:

- Nhận thức đúng các vấn đề liên quan đến hoạt động đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, từ đó có sự quan tâm đúng mức dành cho nó.

- Cơ sở đào tạo cần đổi mới tổ chức kiểm tra, thi đảm bảo đánh giá khách quan, công bằng, phản ánh đúng quá trình học tập rèn luyện của mỗi học viên.

- Cơ quan quản lý và sử dụng CBCC cần:

Xây dựng các tiêu chí để đánh giá trên cơ sở xem xét chất lượng thực thi công vụ của CBCC trước và sau khi đạo tạo, bồi dưỡng; tính toán tương quan giữa chi phí bỏ ra để đào tạo, bồi dưỡng và kết quả thu được một cách tương đối; tổ chức đánh giá đảm bảo tính khách quan, khoa học; kết quả của đánh giá hiệu quả sau đào tạo được dùng để làm căn cứ quan trọng cho việc ra quyết định về chính sách đào tạo và thăng tiến của CBCC phường; đồng thời làm căn cứ để cơ sở đào tạo nghiên cứu, tổng kết để điều chỉnh, hoàn thiện chương trình, nội dung và đổi mới phương

thức đào tạo, bồi dưỡng CBCC phường; đổi mới phương pháp giảng dạy, nâng cao chất lượng đào tạo.

Thứ ba: Phải gắn đào tạo, bồi dưỡng với sử dụng CBCC phường

Đây là biện pháp không thể thiếu trong công tác đào tạo, bồi dưỡng bởi sử dụng CBCC là kết quả của quá trình đào tạo, bồi dưỡng. Đào tạo, bồi dưỡng CBCC mà không sử dụng tốt, không đúng vị trí thì sẽ không phát huy được hiệu quả của việc đào tạo, bồi dưỡng, gây lãng phí về kinh tế, CBCC không yên tâm học tập để nâng cao trình độ, ảnh hưởng không tốt đến chất lượng CBCC.

3.2.6. Đổi mới công tác đánh giá CBCC *phường*

Đánh giá CBCC được coi là khâu tiền đề quan trọng nhất nhưng vẫn là khâu khó và yếu nhất. Việc đánh giá CBCC hiện nay chưa phản ánh thực năng lực, phẩm chất của CBCC, việc đánh giá còn mang tính hình thức. Chỉ khi đánh giá chặt chẽ, công bằng, khách quan, nghiêm túc mới nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi nhiệm vụ của CBCC. Từ thực trạng có thể đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả của công tác đánh giá CBCC phường tại quận Hải An như sau:

Thứ nhất: Xây dựng quy chế đánh giá riêng cho CBCC phường.

Riêng đối với CBCC cấp xã, phường, thị trấn nói chung và CBCC phường thuộc quận Hải An nói riêng có hệ thống tiêu chuẩn và nhiệm vụ riêng được quy định trong các văn bản pháp luật trong khi CBCC không có các quy định riêng. Vì vậy cần có quy chế đánh giá riêng đối với CBCC phường căn cứ vào hệ thống tiêu chuẩn và nhiệm vụ của CBCC phường.

Thứ hai: Mở rộng thẩm quyền đánh giá CBCC phường.

Hiện nay Luật cán bộ công chức năm 2008 và Nghị định 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức, đánh giá CBCC là đánh giá toàn diện trên mọi mặt từ việc 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 lề 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 và thái độ phục vụ dân. Với tư cách là người đứng đầu, thủ trưởng các

đơn vị chỉ có thể đánh giá chính xác về kết quả thực thi công vụ của CBCC, tuy nhiên bên cạnh người đứng đầu, CBCC phường còn chịu sự hướng dẫn, kiểm tra giám sát về mặt chuyên môn của các phòng ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân quận. Hiện nay chúng ta mới chỉ quy định tập thể CBCC tham gia ý kiến trước khi người đứng đầu kết luận và quyết định xếp loại CBCC. Như vậy ý kiến của tập thể CBCC chỉ có giá trị tham khảo. Vì vậy, để đảm bảo đánh giá CBCC phường một cách khách quan, toàn diện, chúng ta cần mở rộng phạm vi chủ thể đánh giá CBCC, cụ thể:

- Đối với việc đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống để tổ chức đảng và đoàn thể đánh giá. Đối với thái độ phục vụ nhân dân nên để nhân dân trực tiếp đánh giá. Phần đánh giá này chiếm 30%.

- Đối với việc thực hiện nhiệm vụ được giao thì do Phòng ban chuyên môn, đơn vị quản lý thuộc Quận ủy, UBND quận và Đảng ủy, UBND phường đánh giá. Phần đánh giá này chiếm 70% để đảm bảo đánh giá công chức lấy hiệu quả công tác thực tế làm thước đo chủ yếu.

Thứ ba: Đánh giá CBCC phường phải được xem xét trong một quá trình, kết hợp theo dõi đánh giá thường xuyên và đánh giá định kỳ về CBCC nhằm phản ánh liên tục và kịp thời sự phát triển của công chức, kết hợp nhiều nguồn thông tin khác nhau để phân tích, chọn lọc cho khách quan.

Khi đánh giá công chức không thể chỉ xét một lúc, một thời điểm, một thời gian ngắn, hoặc chỉ thấy hiện tại, mà cần có thời gian dài, có một quá trình. Bởi vì, mọi việc đều có sự biến chuyển, con người cũng có sự thay đổi về nhiều mặt, cho nên nhận xét về một con người không thể cố định bất biến mà phải trong quá trình vận động, biến đổi.

Thứ tư: Hiện nay các tiêu chí đánh giá CBCC không phù hợp với xếp loại CBCC.

Sáu tiêu chí bao gồm 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 lề 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 và thái độ

phục vụ nhân dân. Như vậy tiêu chí đánh giá mang tính chất toàn diện, việc thực hiện nhiệm vụ được giao chỉ là một trong sáu tiêu chí nhưng đến khi xếp loại thì lại xếp loại theo mức độ hoàn thành nhiệm vụ (có 4 loại: 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). Vì vậy, cần thay đổi xếp loại CBCC cho phù hợp với nội dung đánh giá CBCC.

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

3.2.7.1. Đổi mới chính sách tiền lương, chế độ phúc lợi

Hiện nay lương và chế độ phúc lợi của CBCC được thực hiện theo Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 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. Về lương và chế độ đãi ngộ khác của CBCC phường trong thời gian tới chưa có gì thay đổi. Theo quan điểm của tác giả, để nâng cao chất lượng CBCC nói chung và CBCC phường tại quận Hải An nói riêng cần đổi mới chế độ tiền lương và chế độ đãi ngộ khác đối với CBCC phường như sau:

- Đối với công chức: Hiện nay công chức phường theo Nghị định 92/2009/NĐ-CP quy định chỉ được hưởng một loại phụ cấp đó là phụ cấp công vụ là một điều không hợp lý, trong khi lương thấp và công việc lại quá nhiều. Vì vậy cần quy định cho công chức phường được hưởng phụ cấp theo đơn vị hành chính giống như cán bộ phường.

- Cần thiết kế mức lương riêng trên cơ sở tính chất, đặc điểm lao động, mức độ phức tạp và những yêu cầu riêng biệt về năng lực cho từng vị trí công việc. Đồng thời mỗi địa phương có những đặc điểm riêng và khả năng tài chính khác nhau nên mức lương cũng phải được thiết kế cho phù hợp với từng địa phương. Tuy nhiên mức lương phải đảm bảo những nhu cầu tối thiểu trong cuộc sống của CBCC. Sự khác nhau về mức lương giữa các chức vụ, chức danh sẽ phản ánh rõ ràng việc phân hóa giữa các CBCC phường ở các chức vụ, chức danh khác nhau và công tác tại các địa phương khác nhau. Điều này sẽ hạn chế tình trạng cào bằng trong mức lương

hiện nay, tạo động lực cho CBCC phường thực thi nhiệm vụ và chủ động nâng cao trình độ chuyên môn.

- Thành phố và chính quyền phường cần có sự quan tâm tạo điều kiện về mặt thời gian và hỗ trợ chi phí học tập cho CBCC phường khi tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng nhằm mục đích nâng cao trình độ của bản thân phục vụ nhiệm vụ được giao; có những chính sách để khuyến khích người có tài về làm việc tại phường.

3.2.7.2. Đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC phường

Xây dựng kế hoạch cải tạo, nâng cấp trụ sở phường và tổ chức thực hiện kế hoạch đầu tư xây dựng, nâng cấp trụ sở làm việc các phường đảm bảo kiên cố, đủ điều kiện làm việc, đặc biệt đối với các phường có diện tích nhỏ; các phường có trụ sở xây dựng đã lâu, xuống cấp, hư hỏng nặng, không đảm bảo điều kiện làm việc.

Từng bước đầu tư trang thiết bị, máy vi tính, cơ sở vật chất đảm bảo điều kiện làm việc cho CBCC 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.

3.2.8. Tăng cường hướng dẫn, kiểm tra, giám sát đối với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức phường

Các cơ quan cấp trên trực tiếp quản lý phải thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra, giám sát thực hiện nhiệm vụ của CBCC phường, đặc biệt là đối với các công chức phường. Công chức chuyên môn chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các phòng ban chuyên môn thuộc quận (theo chiều dọc). Chính vì vậy, để nâng cao chất lượng công chức phường, các phòng ban chuyên môn thuộc quận cần tăng cường sự hướng dẫn về mặt chuyên môn và kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của công chức chuyên môn phường tương ứng.

Đồng thời Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là người trực tiếp sử dụng công chức nên cần thường xuyên kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở kịp thời đối với việc thực hiện nhiệm vụ của công chức phường.

Ngoài các cơ quan chức năng chuyên môn, không thể tách rời vai trò của quần chúng nhân dân. CBCC phường là người trực tiếp phục vụ người dân nên phải dựa vào nhân dân để phát hiện, giám sát và kiểm tra CBCC phường trong quá trình thực thi công vụ.

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

Quận Hải An sau 7 năm không tổ chức HĐND cấp quận, phường, nay được tái lập lại, đây là nhiệm vụ gần như là mới đối với lãnh đạo các phường, bên cạnh việc mới tái lập lại và thay đổi các luật mới như Luật Chính quyền địa phương năm 2015 (thay thế cho luật tổ chức HĐND- UBND năm 2003), có nhiều điểm mới, yêu cầu phải nắm chắc vai trò, nhiệm vụ của HĐND-UBND là nhiệm vụ trọng tâm của quận hiện nay, để nâng cao chất lượng hoạt động của HĐND-UBND, cần phải có những giải pháp cụ thể, xác thực sau:

- Đối với HĐND phường

Đối mới hoạt động của đại biểu HĐND theo hướng chủ động, trách nhiệm, phát huy vai trò của đại biểu HĐND, thực hiện quy chế phối hợp giữa cấp ủy, Thường trực HĐND- UBND-UB.MTTQ Việt Nam phường.

Nâng cao chất lượng kỳ họp. Kỳ họp HĐND phường phải thực sự là diễn đàn của nhân dân, là nơi thể hiện phương châm "dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra", là hoạt động thu hút sự quan tâm theo dõi của cử tri. Do vậy, tổ chức kỳ họp phải có sự chuẩn bị chu đáo, dành thời gian thỏa đáng cho đại biểu thảo luận và chất vấn. Chủ tọa cần linh động trong điều hành kỳ họp, gợi mở để đại biểu mạnh dạn tham gia ý kiến đóng góp, nhất là ý kiến phản biện để xem xét vấn đề một cách thấu đáo hơn, đa chiều hơn nhằm ban hành những nghị quyết có tính khả thi cao. Việc xây dựng và ban hành nghị quyết phải đảm bảo quy trình theo luật định.

Xác định trách nhiệm tập thể, đề cao nguyên tắc dân chủ trong mọi nhiệm vụ được triển khai nghiêm túc, bài bản đến các thành phần liên quan, giao nhiệm vụ

cho từng cá nhân liên quan phụ trách cụ thể, kiểm tra, đôn đốc, giải quyết các vướng mắc phát sinh. Xây dựng quy chế để đảm bảo cung cấp thông tin, tài liệu một cách kịp thời đầy đủ cho đại biểu HĐND phục vụ giám sát, chất vấn và quyết định những vấn đề liên quan.

Nâng cao chất lượng hoạt động giám sát thường xuyên, giám sát chuyên đề của HĐND, thường trực HĐND, các ban của HĐND, xây dựng chương trình và kế hoạch giám sát cụ thể về đối tượng, thời gian, nội dung giám sát. Chọn nội dung giám sát thiết thực, những vấn đề mới phát sinh, những vấn đề mà đa số cử tri quan tâm, bức xúc, sau giám sát phải có báo cáo kết luận cụ thể thông qua kỳ họp gần nhất nếu là giám sát chuyên đề, thông qua tại kỳ họp giữa năm với hoạt động giám sát thường xuyên. HĐND phải ra Nghị quyết quyết định những việc đã được giám sát.

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 thông tin tuyên truyền, công khai các hoạt động của HĐND. 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

Để đảm bảo chất lượng phục vụ nhân dân tại bộ phận "một cửa" đáp ứng nhiệm vụ thỏa mãn sự hài lòng của tổ chức công dân. UBND phường xây dựng chất lượng đội ngũ CBCC. Đội ngũ cán bộ 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 độ tuổi trẻ.

Phân công cán bộ đúng chuyên môn, năng lực và nâng cao trình độ cho CBCC thuộc UBND phường là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính. Liên hệ với trường đào tạo chuyên mở các lớp nâng cao kỹ năng nghiệp vụ hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức. Phân công cán bộ phụ trách tại bộ phận "một cửa" phường người có đủ năng lực trình độ chuyên môn, biết giao tiếp. UBND phường Tràng Cát 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, cụ thể là:

- Xác định đối tượng phục vụ: là tổ chức, công dân trên địa bàn phường là chủ yếu, mà bản chất, tổ chức, công dân phường là dân lao động, trình độ dân trí không đồng đều, ở các lứa tuổi khác nhau, Do dó UBND phường xác định: chất lượng dịch vụ phải đảm bảo:

+ Độ tin cậy: Thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp, hướng dẫn tổ chức công dân đến giao dịch có thể tin tưởng vào chất lượng phục vụ ngay từ lần đầu tiên để lần sau công dân lại tiếp tục đến giao dịch, làm việc. CBCC tiếp công dân phải là người để tổ chức công dân đặt niềm tin trong quá trình giải quyết công việc. CBCC của UBND phường phải được đào tạo nâng cao trình độ theo tiêu chuẩn của nhà nước quy định cho từng ngạch bậc công chức. Nhân viên phải thể hiện được năng lực phục vụ, thể hiện được trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự niềm nở, đồng cảm, thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng tổ chức, cá nhân, có thái độ đúng mực trong giao tiếp, đặc biệt là thái độ sẵn sàng phục vụ khi tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, hồ sơ của tổ chức và công dân. Phải biết lắng nghe, khiêm tốn, không áp đặt ý kiến cá nhân, giữ thái độ tích cực.

+ Đảm bảo tính kịp thời, chính xác và hợp pháp của các văn bản giải quyết, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân. Xây dựng và áp dụng thực hiện các quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Cán bộ, công chức trên cơ sở mục tiêu chất lượng hàng năm của UBND phường, mỗi công chức phải xây dựng bản mô tả công việc cụ thể của mình làm cơ sở cho việc theo dõi, giám sát tiến độ thực hiện các mục tiêu chất lượng công việc cụ thể của đơn vị mình. Định kỳ hàng năm, UBND phường Tràng Cát có kế hoạch đào tạo thông qua các đợt tập huấn ngắn hạn về chuyên môn nghiệp vụ, về hệ thống quản lý chất lượng. Sau khi hoàn thành việc đào tạo, cán bộ công chức phải nộp bản sao giấy chứng nhận (nếu có) hoặc bằng chứng tham dự khóa học.

- 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. Đảm bảo phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức và công dân, từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khâu phát hành văn bản và trả lời

cho tổ chức và công dân, giải quyết, nhanh, chính xác và đúng quy định của pháp luật. Trang bị cơ sở vật chất đảm bảo cho giải quyết công việc như: Máy tính, máy in, máy phô tô, đặc biệt là hệ thống mạng và phần mềm giải quyết công việc.

- Tăng cường việc phân cấp quản lý tài chính và ngân sách; đảm bảo quyền quyết định ngân sách của địa phương. Thực hiện nghiêm túc chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính.

- Rà soát, đánh giá đội ngũ CBCC hành chính để cơ cấu lại CBCC, bố trí lại theo từng vị trí, rõ chức trách. Xây dựng và đưa vào thực hiện phương pháp khoa học đánh giá kết quả công tác của CBCC. Xây dựng cơ chế, chính sách khuyến khích thu hút người có tài vào làm việc tạo động lực cho CBCC làm việc có hiệu quả.

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.

3.3. Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở đánh giá thực trạng CBCC phường quận Hải An ở chương 2, quan điểm của Đảng về nâng cao chất lượng CBCC phường, định hướng của thành phố Hải Phòng đối với việc nâng cao chất lượng CBCC phường trong giai đoạn tới, cùng với việc khảo sát mức độ cần thiết của hệ thống các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng CBCC phường quận Hải An trong giai đoạn từ nay đến năm 2020, 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 CBCC; tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng; bố trí, sử dụng CBCC hợp lý; thực hiện phân công công việc, phân tích công việc; xây dựng các tiêu chuẩn cho CBCC, nâng cao chất lượng công tác 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 nhằm góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC. 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 quận Hải An 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. Công việc của chính quyền phường đòi hỏi phải có một đội ngũ thạo việc, chúng ta không thể tuyển một đội ngũ không có trình độ, kỹ năng rồi sau đó lại cho đi đào tạo, bồi dưỡng. Điều đó sẽ gây lãng phí tiền của và thời gian của nhà nước, mà chưa chắc hiệu quả đã cao. Với phương châm chỉ đào tạo, bồi dưỡng những cái mới, những cái mà CBCC 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 đội ngũ CBCC phường của quận.

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 quận Hải An và thành phố Hải Phòng 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 KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

Phường là đơn vị hành chính cấp cơ sở, là nơi trực tiếp tiếp xúc và giải quyết các công việc hằng ngày của nhân dân. Trong hệ thống chính trị của chúng ta, chính quyền cấp cơ sở có một vị trí rất quan trọng, là cầu nối trực tiếp của hệ thống chính quyền nhà nước với 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 đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của nhà nước được triển khai thực hiện trong cuộc sống.

CBCC phường có vai trò vô cùng quan trọng, là lực lượng nòng cốt trong hệ thống chính trị, có vai trò trong xây dựng và hoàn thiện bộ máy chính quyền cơ sở, trong hoạt động thực thi công vụ. Hiệu lực, hiệu quả của bộ máy chính quyền phường xét đến cùng được quyết định bởi chất lượng của CBCC phường. Có thể nói đây là vấn đề đặc biệt quan trọng đã được Đảng và Nhà nước quan tâm trong suốt quá trình từ khi xây dựng nhà nước dân chủ nhân dân cho đến nay.

Qua quá trình nghiên cứu và qua quá trình khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng về nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố Hải Phòng tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng CBCC phường. Thông qua một số khái niệm cũng như vai trò đặc điểm của CBCC phường đã lột tả toàn bộ nội dung về bản chất lý luận CBCC phường. Đồng thời cũng nghiên cứu các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường, nghiên cứu các hoạt động về lý luận để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến 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 với việc điều tra 100 phiếu, tác giả đã phân tích về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực CBCC phường trên địa bàn quận Hải An, thành phố 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. Trong quá trình thực hiện công vụ là những người giải quyết trực tiếp với nhân dân nên đã phát huy vai trò, tình thần 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 được phản ánh từ bảng 2.4 đến bảng 2.10. Nhưng 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 trình độ xử lý công việc, kỹ năng xử lý tình huống được đánh giá chưa cao.

Sau khi phân tích thực trạng tác giả đã đưa ra hệ thống 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; nâng cao công tác đào tạo bồi dưỡng; đổi mới chính sách tiền lương và chế độ phúc lợi 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 CNH-HĐH đất nước và hội nhập kinh tế quốc tế.

Trong năm 2015 đã có nhiều luật mới ban hành, các văn bản quy phạm pháp luật sẽ tạo ra hành lang pháp lý mới. Để nâng cao hiệu lực hiệu quả trong công việc và các hoạt động đảm bảo tăng cường quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại cơ quan hành chính nhà nước cấp phường. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC phường, vững vàng về chính trị, có đạo đức lối sống trong sạch, có trí tuệ, kiến thức và trình độ năng lực để thực thi chức năng, nhiệm vụ theo đúng pháp luật, bảo vệ lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức và phục vụ nhân dân, trong thời gian tới cần phải có nhiều giải pháp đồng bộ trong việc nâng cao chất lượng CBCC để xây dựng đội ngũ CBCC đủ đức, đủ tài đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội hiện nay.

2. Khuyến nghị

- Khuyến nghị với quận Hải An

Tăng cường công tác hướng dẫn, tập huấn đối với hoạt động của HĐND, sớm 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 CBCC. Rà soát xây dựng nội dung chương trình bồi dưỡng đối với đối tượng

CBCC 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 nhằm nâng cao chất lượng, chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ CBCC trong quá trình thực thi công vụ. Liên hệ với Trường chính trị Tô Hiệu Hải Phòng, Trung tâm chính trị quận mở lớp bồi dưỡng nâng cao kỹ năng nghiệp vụ hành chính, lý luận chính trị cho CBCC.

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 để đánh giá, đo lường sự thỏa mãn của tổ chức và công dân.

- Khuyến nghị với UBND thành phố Hải Phòng 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.

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.

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.

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*, Nxb Công an nhân dân.

2. Bộ Nội vụ (2004), *Quyết định số 04/2004/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 về việc ban hành quy định tiêu chuẩn cụ thể đối với cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn*, Hà Nội.

3. Bộ Nội vụ (2006), *Thông tư số 05/2006/TT-BNV ngày 30/5/2006 hướng dẫn thực hiện một số điều quy định tại nghị định số 159/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của chính phủ về phân loại đơn vị hành chính xã, phường, thị trấn*, Hà Nội.

4. Bộ Nội vụ (2011), *Thông tư số 02/2011/TT-BNV ngày 24/01/2011 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,* Hà Nội.

5. Bộ nội vụ (2012) *Thông tư 06/TT-BNV ngày 30/10/2012 hướng dẫn về chức trách, tiêu chuẩn cụ thể, nhiệm vụ và tuyển dụng công chức xã, phường, thị trấn,* Hà Nội

6. Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cầu (2003), *Giáo trình kinh tế lao động*, Nxb Lao động, Hà Nội.

7. Chính phủ (2002), Nghị định 106/2002/NĐ-CP ngày 10/12/2002 *về việc điều chỉnh địa giới hành chính để thành lập quận Hải An và các phường trực thuộc, mở rộng và thành lập phường thuộc quận Lê Chân và đổi tên huyện An Hải thành huyện An Dương thuộc thành phố Hải Phòng*, Hà Nội.

8. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005*), Nghị định số 35/2005/NĐ-CP ngày 17/3/2005 Quy định về xử lý kỷ luật cán bộ, công chức,* Hà Nội.

9. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005*), Nghị định 159/2005/NĐ-CP ngày 27/12/2005 về phân loại đơn vị hành chính xã phường, thị trấn*, Hà Nội.

10. Chính phủ (2007), Nghị định 54/2007/NĐ-CP ngày 05/4/2007 *về việc điều chỉnh địa giới hành chính xã, phường; thành lập phường, thị trấn thuộc các quận Hải An, Lê Chân, Kiến An và huyện An Lão, thành phố Hải Phòng*, Hà Nội.

11. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2009), *Nghị định*

92/2009/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2009 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, Hà nội.

12. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010*), Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 05/03/2010 về đào tạo, bồi dưỡng công chức, Hà Nội*

13. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010*), Nghị định số 42/2010/NĐ-CP ngày 15/4/2010 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,* Hà Nội.

14. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2011), *Nghị định số 112/2011/NĐ-CP ngày 05/12/2011 về công chức xã, phường, thị trấn.* Hà Nội.

15. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013), Nghị định 65/2014/NĐ-CP ngày 01/07/2014 quy định chi tiết thi hành luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật thi đua khen thưởng năm 2013.

16. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2015*), Nghị định 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức,* Hà Nội.

17. Đảng Cộng sản Việt Nam (2001), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

18. Đảng Cộng sản Việt Nam (2002), *Tài liệu học tập Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm Ban Chấp hành Trung ương Đảng 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*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

19. Đảng Cộng sản Việt Nam (2003), *Nghị quyết số 32-NQ/TW ngày 05/8/2003 về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*, Hà Nội.

20. Đảng bộ thành phố Hải Phòng (2003), *Nghị quyết Hội nghị lần thứ 10 Ban chấp hành Đảng Bộ,* Hải Phòng.

21. 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.

22. 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*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

23. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb Chính trị quốc gia - Sự thật, Hà Nội.

24. Đảng cộng sản Việt Nam (2016), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

25. Đảng bộ thành phố Hải Phòng (2011), *Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư Ban chấp hành Đảng bộ thành phố (khóa XIV) về công tác cán bộ thành phố Hải Phòng đến năm 2020, định hướng đến năm 2025*, Hải Phòng.

26. Đảng bộ thành phố Hải Phòng (2015), *Tài liệu học tập Nghị quyết Đại hội XV Đảng bộ thành phố Hải Phòng nhiệm kỳ 2015-2020*, Hải Phòng.

27. Đảng bộ quận Hải An (2015). *Báo cáo chính trị của Ban chấp hành Đảng bộ quận khóa II*, Hải An.

28. Trần Kim Dung (2003). *Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Thống kê.

29. Trần Kim Dung (2015). *Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.

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

31. Hoàng Văn Hải, Nguyễn Viết Lộc, Nguyễn Ngọc Thắng (2015). *Ra quyết định quản trị,* Nxb Đại học quốc gia, Hà Nội.

32. Hoàng Văn Hải (2015). *Quản trị chiến lược*, Nxb Đại học quốc gia Hà Nội.

33. 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.

34. 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.

35. Hồ Chí Minh (1995), *Toàn tập*, tập 3, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

36. Hồ Chí Minh (1995), *Toàn tập*, tập 5, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

37. Nguyễn Thị Thanh Nhàn (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.
38. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2003). *Luật tổ chức Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân,* Nxb Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
39. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2003). *Luật cán bộ, công chức,* Nxb Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
40. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2015). Luật tổ chức chính quyền địa phương, Nxb Chính trị Quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
41. Trần Thị Quỳnh (2014), *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.
42. Nguyễn Minh Sản (2009), *Pháp luật về cán bộ, công chức chính quyền cấp xã hiện nay - Những vấn đề lý luận và thực tiễn*, Nxb Chính trị - Hành chính, Hà Nội.
43. Saul Singer, Dan Senor (2015). *Quốc gia khởi nghiệp* (Trí Vương dịch), Nxb Thế giới.
44. Saul Singer, Dan Senor (2015). *Quốc gia khởi nghiệp* (Phạm Hữu Lợi dịch), Nxb Thế giới.
45. Nguyễn Hữu Thân (2006). *Quản trị nhân sự*, Nxb Thống kê.
46. 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.
47. Thành ủy Hải Phòng (2011), *Đề án Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của chính quyền cơ sở tại thành phố Hải Phòng, giai đoạn 2011 - 2016, định hướng đến 2020*, Hải Phòng.
48. Đào Thị Ái Thi (2010), *Kỹ năng giao tiếp của công chức trong tiến trình cải cách hành chính nhà nước,* Nxb Chính trị - Hành chính, Hà Nội.
49. Cao Thành Trung (2009), *Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức Ủy*

ban nhân dân huyện - thành phố Hà Nội, Luận văn thạc sĩ Quản lý hành chính công, Học viện Hành chính, Hà Nội.

50. 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 viên hành chính.

51. UBND thành phố Hải Phòng (2007), *Quyết định số 1317/QĐ-UBND ngày 20/7/2007 về việc phân loại đơn vị hành chính cấp phường quận Hải An*, Hải Phòng.

52. UBND thành phố Hải Phòng (2008), *Quyết định số 284/QĐ-UBND ngày 20/02/2008 về việc phân loại đơn vị hành chính cấp phường quận Hải An*, Hải Phòng.

53. UBND thành phố Hải Phòng (2011), *Báo cáo Tổng kết thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010 và xây dựng Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.

54. UBND thành phố Hải Phòng (2011), *Báo cáo đánh giá thực trạng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã năm 2011 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng*, Hải Phòng.

55. UBND thành phố Hải Phòng (2013), *Quyết định 2604/QĐ-UBND ngày 30/12/2013 về việc ban hành quy chế tổ chức tuyển dụng công chức xã, phường, thị trấn trên địa bàn thành phố,* Hải Phòng.

56. UBND quận Hải An (2014), *Báo cáo kết quả 5 năm thực hiện khâu đột phá về "đẩy mạnh cải cách hành chính; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác và tác phong phục vụ chuyên nghiệp gắn với nâng cao ý thức trách nhiệm, kỷ cương kỷ luật hành chính trong thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ các doanh nghiệp, phục vụ nhân dân"*, Hải An

57. UBND quận Hải An (2015), *Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ kinh tế xã hội 5 năm 2010-2015 và phương hướng nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội 5 năm 2016-2020.*

58. V.I.Lênin (1977), *Bàn về pháp chế xã hội chủ nghĩa*, Nxb Sự thật, Hà Nội.

59. Viện Ngôn ngữ học (2000), *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb Đà Nẵng, Đà Nẵng.

60. Noe Hollenbeck, Human Resource Management: Gaining A Competitive Advantage, 2003, p.32.

PHỤ LỤC 1

KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ PHẨM CHẤT CHÍNH TRỊ, ĐẠO ĐỨC 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

Ngành nghề được đào tạo:…….

Nghề nghiệp chính đang làm:……

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

Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Phẩm chất chính trị ☐
   - Rất tốt ☐
   - Tốt ☐
   - Bình thường ☐
   - Chưa tốt ☐
2. Phẩm chất đạo đức

2.1. Thực hiện cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư
   - Rất tốt ☐
   - Tốt ☐
   - Bình thường ☐
   - Chưa tốt ☐

2.2. Thực hiện các quy định về những việc cán bộ, công chức không được làm theo quy định của pháp luật
   - Rất tốt ☐
   - Tốt ☐
   - Bình thường ☐
   - Chưa tốt ☐

2.3. Lối sống

- Lành mạnh, trong sáng ☐
- Không lành mạnh, không trong sáng ☐

2.4. Tinh thần trách nhiệm với công việc

- Tinh thần trách nhiệm cao ☐
- Bình thường ☐
- Thiếu tinh thần trách nhiệm ☐
- Không có tinh thần trách nhiệm ☐

2.5. Ý thức tổ chức kỷ luật, chấp hành đúng nội quy, quy chế của cơ quan

- Rất tốt ☐
- Tốt ☐
- Bình thường ☐
- Chưa tốt ☐

2.6 Thái độ khi giải quyết công việc cho người dân

2.6.1 - Tận tình, chu đáo ☐

- Chưa tận tình, chu đáo ☐

2.6.2 - Hướng dẫn đầy đủ thông tin ☐

- Hướng dẫn chưa đầy đủ ☐

2.6.3 - Không gây phiền hà, sách nhiễu ☐

- Gây phiền hà, sách nhiễu ☐

- Ý kiến khác.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHỤ LỤC 02

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

Ngành nghề được đào tạo:…….

Nghề nghiệp chính đang làm:……

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

- Đánh dấu (X) vào phương án lựa chọn

1. Kỹ năng giao tiếp
   - Rất thành thạo ☐
   - Thành thạo ☐
   - Chưa thành thạo ☐
   - Yếu ☐
2. Kỹ năng dân vận
   - Rất thành thạo ☐
   - Thành thạo ☐
   - Chưa thành thạo ☐
   - Yếu ☐
3. Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin
   - Rất thành thạo ☐
   - Thành thạo ☐
   - Chưa thành thạo ☐
   - Yếu ☐
4. Kỹ năng xử lý tình huống
   - Rất thành thạo ☐
   - Thành thạo ☐
   - Chưa thành thạo ☐
   - Yếu ☐

5. Kỹ năng phối hợp trong công tác

- Rất thành thạo ☐
- Thành thạo ☐
- Chưa thành thạo ☐
- Yếu ☐

6. Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc

- Rất thành thạo ☐
- Thành thạo ☐
- Chưa thành thạo ☐
- Yếu ☐

7. Kỹ năng soạn thảo văn bản

- Rất thành thạo ☐
- Thành thạo ☐
- Chưa thành thạo ☐
- Yếu ☐

8. Kỹ năng tham mưu

- Rất thành thạo ☐
- Thành thạo ☐
- Chưa thành thạo ☐
- Yếu ☐

9. Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch công tác

- Rất thành thạo ☐
- Thành thạo ☐
- Chưa thành thạo ☐
- Yếu ☐

- Ý kiến khác.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHỤ LỤC 03

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

Ngành nghề được đào tạo:…….

Nghề nghiệp chính đang làm:……

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	☐
- Chưa chủ động	☐
2. Chế độ thông tin, báo cáo của công chức phường	
- Kịp thời, trung thực	☐
- Kịp thời, chưa trung thực	☐
- Chưa kịp thời nhưng trung thực	☐
- Chưa kịp thời và chưa trung thực	☐
3. Mối quan hệ giữa công chức phường với cấp trên	
- Tốt	☐
- Chưa tốt	☐
4. Mối quan hệ giữa công chức phường với đồng nghiệp	
- Tốt	☐
- Chưa tốt	☐

5. Chất lượng tham mưu ban hành văn bản của công chức phường	
- Tốt	☐
- Chưa tốt	☐
6. Tiến độ thực hiện công việc của công chức phường	
- Đúng tiến độ	☐
- Chưa đúng tiến độ	☐
7. Chất lượng công việc của công chức phường	
- Tốt	☐
- Đạt yêu cầu	☐
- Chưa đạt yêu cầu	☐

Ý kiến khác.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHỤ LỤC 04
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

Ngành nghề được đào tạo:…….

Nghề nghiệp chính đang làm:……

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 ☐

* Ý kiến khác:…….

……

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 hẹn ☐
+ Không đúng hẹn ☐

Lý do:.....

3. Thái độ phục vụ ☐

+ Đúng mực ☐
+ 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.