

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

TRẦN SONG HÀ

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC
TẠI UBND QUẬN BA ĐÌNH - THÀNH PHỐ HÀ NỘI

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI - 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

TRẦN SONG HÀ

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC
TẠI UBND QUẬN BA ĐÌNH - THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 60340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. VŨ HỒNG PHONG

HÀ NỘI - 2023

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn thạc sĩ “Nâng cao năng lực công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội “ là công trình nghiên cứu độc lập do tác giả thực hiện dưới sự hướng dẫn của TS. Vũ Hồng Phong.

Luận văn chưa được công bố trong bất cứ công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về toàn bộ nội dung của luận văn thạc sĩ.

Tác giả

Trần Song Hà

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	
MỤC LỤC.....	
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	I
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	II
MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC CẤP QUẬN	7
1.1. Khái niệm và đặc điểm công chức	7
1.1.1. Khái niệm công chức cấp quận:.....	7
1.1.2. Chất lượng công chức	10
1.1.3. Nâng cao chất lượng công chức quận	11
1.1.4. Đặc điểm của công chức quận	11
1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng công chức quận	13
1.2.1. Tiêu chí về phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ.....	13
1.2.2. Trình độ năng lực, chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng	15
1.2.3. Mức độ hoàn thành công việc	17
1.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng công chức quận.....	18
1.3.1. Tuyển dụng cán bộ, công chức	18
1.3.2. Đào tạo, bồi dưỡng công chức	19
1.3.3. Đề bạt, bổ nhiệm công chức.....	21
1.3.4. Quy hoạch công chức.....	21
1.3.5. Đánh giá, khen thưởng, kỷ luật công chức	21
1.4. Một số nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến nâng cao công chức cấp quận...	22
1.4.1. Môi trường kinh tế - văn hóa – xã hội	22
1.4.2. Trình độ dân trí.....	23

1.4.3. Chính sách tiền lương, tiền thưởng và các đãi ngộ khác	24
1.4.4. Trang thiết bị và điều kiện làm việc.....	24
1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng công chức của một số quận, và bài học rút ra cho Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội	25
1.4.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng công chức của một số quận, huyện	25
1.4.2. Bài học rút ra cho Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, Hà Nội.....	28
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TẠI UBND QUẬN BA ĐÌNH, THÀNH PHỐ HÀ NỘI	30
2.1. Khái quát về tình hình kinh tế - xã hội của quận Ba Đình.....	30
2.1.1. Điều kiện tự nhiên.....	30
2.1.2. Đặc điểm về dân cư.....	31
2.1.3. Đặc điểm về kinh tế - xã hội	31
2.1.4. Cơ cấu tổ chức chính quyền của UBND quận Ba Đình	33
2.1.5. Cơ cấu công chức của UBND quận Ba Đình.....	34
2.2. Nâng cao chất lượng công chức của UBND quận Ba Đình thành phố Hà Nội.....	37
2.2.1. Thực trạng chất lượng công chức UBND quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.....	37
2.2.2. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội	48
2.3. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban Nhân dân Quận Ba Đình, Hà Nội	61
2.3.1. Những kết quả đạt được	61
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế	63
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TẠI UBND QUẬN BA ĐÌNH	66

3.1 Phương hướng, quan điểm nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình.....	66
3.1.1. Phương hướng nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình.....	66
3.1.2. Quan điểm đề xuất giải pháp.....	67
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công chức tại UBND quận Ba Đình	69
3.2.1. Thực hiện tốt quy chế tuyển dụng, đổi mới công tác tuyển dụng công chức	69
3.2.2 Tăng cường công tác đánh giá và kiểm soát công chức	72
3.2.3 Hoàn thiện công tác quy hoạch công chức	75
3.2.4 Quan tâm lợi ích vật chất và động viên tinh thần cho công chức :.....	76
3.2.5 Tăng cường hoạt động triển khai mô hình văn hoá công sở tại UBND quận Ba Đình.....	76
3.3. Khuyến nghị đối với nhà nước và UBND quận nhằm nâng cao chất lượng công chức quận.....	80
KẾT LUẬN	84
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	86
PHỤ LỤC	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBCC	Cán bộ, công chức
CC	Công chức
CNH	Công nghiệp hóa
HDH	Hiện đại hóa
HĐND	Hội đồng nhân dân
KT- XH	Kinh tế - xã hội
NĐ	Nghị định
QĐ	Quyết định
TT	Thông tư
TW	Trung ương
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Bảng thống kê về công chức Ủy ban nhân dân Quận Ba Đình giai đoạn 2019-2022.....	35
Bảng 2.2. Cơ cấu công chức phân theo giới tính, độ tuổi.....	36
Bảng 2.3. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức giai đoạn năm 2019 -2022.....	38
Bảng 2.4. Trình độ lý luận chính trị của công chức.....	39
Bảng 2.5. Trình độ quản lý nhà nước của công chức UBND quận Ba Đình..	40
Bảng 2.6. Trình độ ngoại ngữ, tin học của đội ngũ công chức.....	41
Bảng 2.7. Kết quả kỹ năng xử lý công việc của CC trên địa bàn quận Ba Đình.....	43
Bảng 2.8. Đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức của CC quận Ba Đình.....	46
Bảng 2.9. Kết quả người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức quận Ba Đình.....	47
Bảng 2.10. Thống kê trình độ đào tạo công chức quận Ba Đình giai đoạn 2019 – 2022.....	53
Bảng 2.11: Thống kê trình độ đào tạo chuyên môn nghiệp vụ công chức quận Ba Đình giai đoạn 2019 – 2022	54
Bảng 2.12. Ý kiến đánh giá của công chức quận về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của quận Ba Đình	55
Bảng 2.13 Mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức UBND quận Ba Đình	58
 Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy chính quyền Quận Ba Đình	 34

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ở Việt Nam, hơn 35 năm thực hiện đường lối đổi mới toàn diện đất nước của Đảng, chúng ta có bước tiến quan trọng trong phát triển kinh tế-xã hội, đó là: nền kinh tế liên tục tăng trưởng với tốc độ cao, kinh tế vĩ mô ổn định, đời sống vật chất, tinh thần của người dân ngày càng được nâng cao; an ninh, chính trị ổn định, hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, vị thế của Việt Nam trên trường quốc tế ngày càng tăng cao.

Nghị quyết Đại hội XIII của Đảng khẳng định, phải: “Tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất, năng lực, uy tín, phục vụ nhân dân và sự phát triển của đất nước...; có cơ chế lựa chọn, đào tạo, thu hút, trọng dụng nhân tài... Đồng thời, có cơ chế sàng lọc, thay thế kịp thời những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm pháp luật, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, bị xử lý kỷ luật, không còn uy tín đối với nhân dân”⁽¹⁾

Như Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng khẳng định: “*cán bộ là cái gốc của mọi công việc*”¹, “*muôn việc thành công hoặc thất bại, đều do cán bộ tốt hoặc kém*”². Cho nên, công cuộc đổi mới đòi hỏi phải có một đội ngũ CBCC vừa có phẩm chất, đạo đức tốt, vừa có năng lực để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế. Ngược lại, không thể thực hiện phát triển đất nước và hội nhập quốc tế thành công với một đội ngũ CBCC chất lượng thấp, phẩm chất, đạo đức kém và thiếu năng lực hoạt động quản lý. Vai trò ấy của đội ngũ CBCC càng được thể hiện rõ trong xây dựng đất nước nói chung và cải cách nền hành chính nhà nước nói riêng trong những năm qua.

Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 đã

nhấn mạnh một trong những trọng tâm của cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 là xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức chuyên nghiệp, có năng lực, phẩm chất đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và sự phát triển đất nước. Đây là nhiệm vụ vừa cấp bách, vừa thường xuyên và lâu dài, đòi hỏi phải được nghiên cứu, đưa ra các giải pháp có tính khả thi cao để đưa đất nước phát triển nhanh và bền vững theo con đường xã hội chủ nghĩa

Ba Đình là quận trung tâm của thành phố Hà Nội, trung tâm kinh tế - chính trị của thủ đô với số lượng công chức các cấp đông đảo và có yêu cầu cao về chất lượng. Thực tiễn đó đặt ra yêu cầu phải nâng cao chất lượng đội ngũ công chức chuyên nghiệp, có phẩm chất chính trị, đạo đức trong sáng, có năng lực, trình độ đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ trong thời kỳ mới.

Xuất phát từ các lý do trên và nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng đội ngũ công chức quận Ba Đình chuyên nghiệp xứng tầm vị thế là quận trung tâm nằm trên địa bàn A1 của thành phố Hà Nội nên tôi chọn đề tài nghiên cứu: **“Nâng cao chất lượng công chức tại UBND quận Ba Đình”** làm đề tài luận văn thạc sỹ. Qua nghiên cứu, tôi mong muốn có thể đề xuất đóng góp một số giải pháp thiết thực trong việc nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức quận Ba Đình góp phần vào sự nghiệp chung phát triển của thành phố Hà Nội.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức là một trong những nội dung quan trọng của công tác quản lý và sử dụng cán bộ, công chức đã nhận được sự quan tâm của nhiều nhà quản lý, nhà nghiên cứu khoa học.

Đến nay đã có nhiều công trình nghiên cứu ở những cấp độ khác nhau được công bố thể hiện ở những cuốn sách chuyên khảo, các đề tài nghiên cứu khoa học, luận án, luận văn. Một số công trình nghiên cứu tiêu biểu như :

Sách chuyên khảo **“Khung năng lực và quản lý công chức theo năng lực đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế”** do Phạm Đức Toàn và Đào Thị Thanh Thủy (đồng chủ biên), đã phân tích một số nội dung của cách tiếp cận quản lý công chức theo năng lực trong quá trình nghiên cứu, vận dụng trong thực tiễn quản lý, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và hội nhập quốc tế hiện nay.

Sách **“Xây dựng nguồn nhân lực hành chính đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh và bền vững đất nước”** do Nhà xuất bản Lý luận chính trị thuộc Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh phối hợp với Tạp chí Tổ chức nhà nước (Bộ Nội vụ) xuất bản năm 2021 tập trung phân tích những quan điểm, định hướng, giải pháp đổi mới và nâng cao nhận thức về vai trò của nhân lực hành chính nhà nước đối với sự phát triển bền vững đất nước; những vấn đề thực tiễn đặt ra đối với việc xây dựng nhân lực hành chính nhà nước và các quan điểm định hướng, giải pháp đảm bảo hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ xây dựng nguồn nhân lực hành chính đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh và bền vững đất nước.

Đề tài **“Giải pháp nâng cao năng lực đội ngũ công chức Bộ Tài chính đến năm 2025”** của Phạm Xuân Thủy và Bùi Minh Chuyên đã nêu lên vấn đề đổi mới công tác cán bộ mà trước hết là nâng cao năng lực đội ngũ công chức Bộ Tài chính đến năm 2025 có tính tất yếu khách quan, vừa mang tính cấp thiết, vừa mang tính kế thừa, sẽ tạo sự lan tỏa, góp phần quyết định công cuộc cải cách ngành Tài chính và sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Đề tài nghiên cứu xây dựng **“Đề án phát triển đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đáp ứng nhu cầu của Học viện Dân tộc giai đoạn 2020-2025, tầm nhìn 2030”** của Nguyễn Thị Hảo. Trong đề tài tác giả đã tổng hợp các bài học kinh nghiệm phát triển đội ngũ cán bộ, công chức,

viên chức và người lao động trên thế giới và ở Việt Nam, Đề xuất mục tiêu, quan điểm, nhiệm vụ và giải pháp phát triển đội ngũ cán bộ, công chức và người lao động, đáp ứng nhu cầu của Học viện Dân tộc giai đoạn 2020-2025 và tầm nhìn 2030.

Qua các công trình nghiên cứu trên có thể thấy các tác giả đã tổng quan những kiến thức lý luận cơ bản về đối với những người đã và đang nghiên cứu chất lượng đối với đội ngũ công chức nói chung và chất lượng công chức của UBND quận nói riêng. Tuy nhiên về việc nâng cao chất lượng đội ngũ công chức của UBND quận Ba Đình hiện nay chưa có đề tài nghiên cứu .

Tiếp thu có chọn lọc kết quả nghiên cứu của các tài liệu nói trên, luận văn đi sau nghiên cứu làm sáng tỏ vấn đề chất lượng của công UBND quận Ba Đình nhằm đưa ra những giải pháp hữu hiệu nâng cao chất lượng đội ngũ công chức của UBND quận Ba Đình đáp ứng với yêu cầu trong tình hình hiện nay.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở lý luận về chất lượng công chức và từ kết quả phân tích. Đánh giá thực trạng chất lượng công chức của UBND quận Ba Đình, thành phố Hà Nội. Từ đó, đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng công chức của Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Nhiệm vụ

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng công chức tại cơ quan hành chính Nhà nước.

- Phân tích thực trạng nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng công chức Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Nâng cao chất lượng công chức tại UBND quận Ba Đình

Phạm vi nghiên cứu: Về không gian: Nghiên cứu tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình.

Về thời gian: Nghiên cứu thực trạng công chức giai đoạn 2019 – 2022

5. Phương pháp nghiên cứu

* Phương pháp thu thập thông tin, các số liệu thống kê trong UBND quận

Tác giả tiến hành thu thập số liệu có liên quan đến chất lượng đội ngũ công chức và các hoạt động nâng cao chất lượng công chức của UBND quận Ba Đình qua các năm.

Thông qua thu thập số liệu về các chỉ tiêu chất lượng đội ngũ công chức.

* Phương pháp điều tra xã hội: Để có cái nhìn khách quan về các hoạt động nâng cao chất lượng công chức tại ủy ban nhân dân quận Ba Đình tác giả đã sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi và phương pháp phỏng vấn để thấy rõ thực trạng chất lượng đội ngũ công chức những thông tin thu được sẽ là các thông tin hữu ích bổ sung cho các thông tin định tính qua quá trình điều tra. Tác giả phát ra 120 phiếu cho công chức tại ủy ban nhân dân quận. Toàn bộ công chức được phát phiếu hỏi được yêu cầu phản hồi đầy đủ. Số phiếu khảo sát hợp lệ thu về là 120 phiếu.

Tiến hành điều tra xã hội học về thực trạng chất lượng công chức tại UBND quận Ba Đình yêu cầu về chất lượng công chức cơ quan phát phiếu khảo sát đối với 30 người dân đã đến thực hiện thủ tục hành chính và làm việc trực tiếp với đội ngũ công chức tại quận. Sử dụng phương pháp thu thập, xử lý bằng phần mềm Excel.

Dữ liệu thứ cấp: Tác giả liên hệ với các phòng , ban trong đó thu thập thông tin chủ yếu tại phòng Nội vụ UBND quận, ngoài ra một số tài liệu được

thu thập từ VP HĐND- UBND quận cùng với tài liệu từ nhiều nguồn, cũng như các báo cáo kết quả nghiên cứu của một số đề tài khoa học liên quan đến chất lượng công chức của các cơ quan hành chính đã được cập nhật.

Phương pháp thống kê, phân tích: Sau khi thu thập dữ liệu từ điều tra xã hội học, số liệu sẽ được xử lý sơ bộ, sau đó được thống kê thành các bảng số liệu phục vụ cho công tác phân tích đánh giá thực trạng về các hoạt động nâng cao chất lượng công chức tại uỷ ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội Phân tích những mặt đạt được, hạn chế trong việc nâng cao chất lượng công chức trong UBND quận Ba Đình.

Phương pháp so sánh và tổng hợp: Tác giả tiến hành so sánh dữ liệu điều tra xã hội học, dữ liệu thứ cấp qua các năm từ đó đưa ra các nhận xét, phân tích cho dữ liệu và đưa kết luận tổng hợp về thông tin đã phân tích

6. Những đóng góp mới của luận văn

- Luận văn góp phần hoàn thiện cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng công chức cấp quận., đánh giá thực trạng tìm ra những bất cập, hạn chế về năng lực và đưa ra các hoạt động nâng cao chất lượng công chức Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội

- Luận văn đã đề xuất các phương hướng, giải pháp tiếp tục nâng cao chất lượng công chức UBND quận Ba Đình, thành phố Hà Nội làm cơ sở trong công tác tổng kết thực tiễn về đội ngũ công chức quận Ba Đình.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn gồm 3 chương.

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng công chức cấp quận

Chương 2: Thực trạng chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân Quận Ba Đình, thành phố Hà Nội

Chương 3: Giải pháp nâng cao năng lực công chức tại Ủy ban nhân dân Quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC CẤP QUẬN

1.1. Khái niệm và đặc điểm công chức

1.1.1. Khái niệm công chức cấp quận:

1.1.1.1. Khái niệm quận

Quận là đơn vị hành chính ở nội thành thành phố trực thuộc trung ương, giữa cấp thành phố và cấp phường. Quận là cấp hành chính tương đương với cấp Quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh. Tuy nhiên, nội dung quản lý nhà nước, nhất là quản lý nhà nước về kinh tế của quận khác với huyện. Kinh tế trên địa bàn quận không tách khỏi cơ cấu kinh tế chung của thành phố và không có cơ cấu kinh tế quận riêng biệt.

Theo quy định của pháp luật hiện hành, ngoài các nhiệm vụ tương tự như quy định đối với chính quyền quận thực hiện các nhiệm vụ có tính đặc trưng sau:

- 1) Tổ chức thực hiện các biện pháp đảm bảo thực hiện thống nhất kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và quy hoạch đô thị của thành phố;
- 2) Quản lý và kiểm tra việc sử dụng quỹ nhà thuộc sở hữu nhà nước trên địa bàn theo sự phân cấp của Chính phủ;
- 3) Cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà và quyền sử dụng đất ở đô thị; tổ chức thực hiện các quyết định về xử lý vi phạm trong xây dựng, lấn chiếm đất đai theo quy định của pháp luật;
- 4) Quản lý, kiểm tra việc sử dụng các công trình công cộng do thành phố giao trên địa bàn quận. Quận là đơn vị hành chính được quy định chính thức từ Hiến pháp năm 1980, trước đó gọi là khu phố.

1.1.1.2 Khái niệm công chức

Công chức là một khái niệm chung được sử dụng phổ biến ở nhiều

quốc gia trên thế giới để chỉ những công dân được tuyển dụng vào làm việc thường xuyên trong cơ quan nhà nước, do ngân sách nhà nước trả lương.

Khái niệm công chức mang tính lịch sử, bản chất của nó phụ thuộc vào tính chất đặc thù về lịch sử, kinh tế, chính trị, văn hóa của mỗi quốc gia cũng như từng giai đoạn lịch sử cụ thể của chính mỗi nước. Do đó, trong thực tế rất khó có một khái niệm chung về công chức cho tất cả các quốc gia, thậm chí ngay trong một quốc gia, ở từng thời kỳ phát triển khác nhau, thuật ngữ này cũng mang những nội dung khác nhau.

Đối với mỗi quốc gia, cách nhìn nhận, đánh giá về đội ngũ công chức phản ánh sự đánh giá của người dân đối với Chính phủ và Nhà nước nói chung. Ở các nước, đội ngũ công chức được thừa nhận có địa vị cao trong xã hội, tức là vai trò của chính phủ cũng được nhìn nhận một cách tích cực. Vì vậy, hiệu lực và hiệu quả của bộ máy quản lý nhà nước trong thực tế phụ thuộc nhiều vào phẩm chất, trình độ, năng lực của đội ngũ công chức nhà nước. Do đó, việc xây dựng một đội ngũ công chức chuyên nghiệp, hiện đại đáp ứng yêu cầu của quản lý nhà nước thông suốt, hiệu lực, hiệu quả là vấn đề hệ trọng của bất kỳ quốc gia nào.

- **Ở Trung Quốc:** Theo luật Công vụ thì khái niệm công chức nhà nước được dùng để chỉ những người làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước ở các cấp Trung ương và địa phương, từ nhân viên làm phục vụ, tạp vụ.

- **Công chức nước Pháp:** Khái niệm công chức có nội hàm khá rộng và không thật rõ ràng. Đặc điểm của hệ thống công vụ Pháp so với các nước khác không phải là sự bèn chặt với nguyên tắc chức nghiệp - mà là phạm vi rộng lớn của nền công vụ. Từ sau cuộc cải cách ngày 13/7/1983 (ngày ban hành Luật về Quy chế chung của công chức), Chính phủ và các công sở hành chính không còn là những cơ quan độc lập có công chức làm việc. Những người làm việc trong các đơn vị hành chính địa phương (xã, tỉnh, vùng) và

trong các công sở tự quản của các đơn vị hành chính địa phương này đều là công chức.

- **Công chức ở Cộng hòa Liên bang Đức:** Theo Luật công chức quốc gia 1873 khái niệm công chức cũng rất rộng, bao gồm toàn bộ nhân viên làm việc trong các cơ quan, tổ chức văn hóa, nghệ thuật, giáo dục và nghiên cứu khoa học quốc gia, nhân viên công tác trong các doanh nghiệp công ích do nhà nước quản lý, các nhân viên, quan chức làm việc trong các cơ quan Chính phủ.

- **Công chức nước Anh:** Ở Anh mặc dù không có định nghĩa rõ ràng pháp lý về công chức, song công chức Anh có thể được coi là "các nô bộc của nhà vua - Nữ hoàng, không phải những người giữ chức vụ chính trị hoặc tư pháp, là những viên chức dân sự được hưởng lương trực tiếp từ ngân sách được nghị viện thông qua".

- **Công chức nước Mỹ:** Khái niệm công chức bao gồm tất cả những người làm việc trong ngành hành chính của Chính phủ, kể cả những người được bổ nhiệm về chính trị như: Bộ trưởng, Thứ trưởng, trợ lý bộ trưởng, người đứng đầu các cơ quan Chính phủ. Các Thượng nghị sĩ, Hạ nghị sĩ trong ngành lập pháp và những viên chức làm thuê cho Quốc hội thì không thuộc phạm vi công chức. Tuy nhiên, luật công chức không điều chỉnh các chức vụ bổ nhiệm về chính trị.

- **Công chức Việt nam :**

Căn cứ Khoản 1 Điều 1 Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức sửa đổi 2019 (có hiệu lực từ 01/07/2020), khái niệm công chức được xác định:

Công chức là công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh tương ứng với vị trí việc làm trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, cấp tỉnh, cấp Quận; 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 phục vụ theo chế độ chuyên nghiệp, công nhân công an, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước [32].

Trên cơ sở khái niệm công chức của Luật công chức, viên chức sửa đổi, bổ sung năm 2019, có thể hiểu công chức cấp quận là công chức hoạt động ở UBND quận thực hiện nhiệm vụ do UBND quận giao cho.

1.1.2. Chất lượng công chức

Theo Tổ chức kiểm tra chất lượng Châu Âu (European Quality Control Organization) “Chất lượng là mức độ phù hợp với yêu cầu của người tiêu dùng”.

Theo tiêu chuẩn Pháp NF X 50 – 109 : “Chất lượng là tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu người sử dụng”.

Theo Từ điển tiếng Việt của Viện Ngôn ngữ học do nhà xuất bản Đà Nẵng xuất bản năm 2000 (tr.144): “Chất lượng là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một con người, một sự vật, sự việc”.

Tuy nhiên, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức không hoàn toàn giống với chất lượng của các loại hàng hóa, dịch vụ, bởi con người là một thực thể phức tạp.

Chất lượng công chức quận là chất lượng của mỗi công chức về thể lực, trí lực, tâm lực trong quá trình thực thi nhiệm vụ của bản thân và phù hợp với cơ cấu, đáp ứng được yêu cầu theo nhiệm vụ và chức năng của tổ chức. Đồng thời cũng là tổng hợp những mối quan hệ giữa các cá nhân công chức quận với nhau; sự phối hợp trong quá trình lao động chung, sự tương tác giữa các thành viên cấu thành nên bản chất bên trong của đội ngũ này.

Nói đến chất lượng từng công chức cấp quận được biểu hiện cụ thể thông qua tình trạng sức khỏe để làm việc; tiếp đến là chất lượng lao động,

khả năng triển khai, hoàn thành nhiệm vụ được giao; thái độ, tinh thần phục vụ nhân dân trong thực thi công việc; trình độ, năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức, chính trị; khả năng thích ứng với điều kiện cải cách hành chính đang diễn ra ngày càng sâu rộng như hiện nay không chỉ ở Việt Nam mà còn hội nhập quốc tế...Ngoài ra, chất lượng công chức quận còn được thể hiện ở mối quan hệ giữa các cán bộ, công chức với nhau: sự phối kết hợp trong công tác, triển khai nhằm hoàn thành nhiệm vụ; giúp đỡ, ủng hộ nhau trong cả quá trình lao động.

1.1.3. Nâng cao chất lượng công chức quận

Dựa vào khái niệm chất lượng công chức ở trên, chúng ta có thể hiểu nâng cao chất lượng đội ngũ công chức trước hết là nâng cao chất lượng của từng công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước cấp quận: nâng cao thể lực; nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ; trình độ ngoại ngữ, tin học; trình độ lý luận chính trị và trình độ quản lý Nhà nước; nâng cao thái độ chính trị và phẩm chất đạo đức của người công chức nhằm hướng tới mục tiêu chung là hoàn thành nhiệm vụ được giao và nhận được sự tín nhiệm của nhân dân.

Việc nâng cao chất lượng đội ngũ quận được thực hiện thông qua các hoạt động: tuyển dụng, quy hoạch, bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, đãi ngộ, tạo động lực, đánh giá, xếp loại và kiểm tra giám sát đội ngũ công chức quận.

Đội ngũ công chức quận là lực lượng mang tính chất đặc thù, không giống với những lực lượng khác do vị trí và vai trò đặc biệt gần gũi trực tiếp với nhân dân, chính vì vậy Đảng và nhà nước ta cũng hết sức quan tâm làm sao để chất lượng công chức quận ngày càng được nâng cao.

1.1.4. Đặc điểm của công chức quận

Cán bộ, công chức là một bộ phận của nguồn nhân lực quan trọng trong hệ thống chính trị do Đảng Cộng sản Việt Nam lãnh đạo. Theo quy định hiện

hành, những người làm việc thuộc các cơ quan Nhà nước (làm công tác quản lý nhà nước) là công chức hành chính nhà nước.

Cán bộ, công chức cấp quận là những người làm việc trong bộ máy cấp quận; là công chức thuộc các cơ quan trực tiếp về lĩnh vực kinh tế, xã hội, y tế, giáo dục, văn hóa, thông tin, lao động việc làm, cơ sở hạ tầng, giao thông...; thực thi nhiệm vụ đại diện chủ sở hữu tài nguyên, tài sản, ngân sách nhà nước cấp... để xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội của Quận.

Công chức trong cơ quan hành chính ở cấp Quận gồm những người được quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định 06/2010/NĐ-CP quy định những người là công chức như sau:

- + Chánh văn phòng, Phó Chánh văn phòng và người làm việc trong Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân;

- + Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Quận, Chánh văn phòng, Phó Chánh văn phòng và người làm việc trong văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Quận nơi thí điểm không tổ chức Hội đồng nhân dân;

- + Người giữ chức vụ cấp trưởng, cấp phó và người làm việc trong cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân [6].

- Phân loại theo vị trí việc làm

- + Công chức làm nhiệm vụ lãnh đạo, quản lý như: Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Quận; Chánh, Phó Chánh Văn phòng UBND và HĐND Quận; Trưởng, phó các phòng ban chuyên môn có chức năng về kinh tế, xã hội, y tế, giáo dục, tài nguyên, khoáng sản, môi trường, văn hóa, thông tin, lao động việc làm, cơ sở hạ tầng, giao thông... thuộc UBND Quận.

- + Công chức chuyên môn, nghiệp vụ: Là những chuyên viên thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn theo lĩnh vực công tác cụ thể được giao. Theo quy định tại Điều 34 của Luật Cán bộ công chức năm 2008, sửa đổi, bổ sung năm 2019 [28; 29].

Năng lực thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức cấp Quận không những ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động quản lý hành chính trên địa bàn quận mà còn ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống, đặc biệt là cấp xã, cấp chịu sự lãnh đạo của cấp Quận.

1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng công chức quận

1.2.1. Tiêu chí về phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ

- Về phẩm chất đạo đức: Đây là phẩm chất rất quan trọng đối với đội ngũ công chức chuyên môn tại UBND quận, nó là cái "gốc" của người cán bộ. Người cán bộ muốn xác lập được uy tín của mình trước nhân dân, trước hết đó phải là người cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt. Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường đang có sự chuyển biến nhanh chóng và xã hội đang ngày sinh nhiều vấn đề hết sức phức tạp, trong đó phải kể đến trình độ dân trí ngày một nâng cao, sự quan tâm của xã hội đối với đội ngũ công chức chuyên môn. Thêm vào đó công tác quản lý xã hội cũng đòi hỏi người cán bộ công chức ở cơ sở phải tạo lập cho mình một uy tín đối với nhân dân.

Việc nâng cao phẩm chất đạo đức ở người cán bộ, công chức đã được Hồ Chí Minh quan tâm từ rất sớm. Người xác định: “Cán bộ là cái dây chuyền của bộ máy” và người nhấn mạnh: “Cán bộ là những người đem chính sách của Chính phủ, của Đoàn thể thi hành trong nhân dân, nếu cán bộ dở thì chính sách hay cũng không thể thực hiện được”. Người cán bộ tốt phải là người có đủ năng lực trình độ lãnh đạo đức cách mạng. Bác yêu cầu: “Một người cán bộ tốt phải có đạo đức cách mạng”.

Người công chức chuyên môn có đạo đức cách mạng phải là người hội tụ đủ 5 đức tính đó là: Nhân, Nghĩa, Trí Dững, Liêm. Những đức tính đó phải thể hiện ra bên ngoài trong công việc hàng ngày của người công chức.

Luôn gương mẫu thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư, không tham nhũng, vụ lợi cá nhân, sinh hoạt bê tha, có tinh thần đấu tranh

chống tham nhũng, quan hệ mật thiết với quần chúng nhân dân, sâu sát với công việc không quan liêu cửa quyền, gây phiền hà cho nhân dân, tác phong làm việc khoa học, dân chủ, không chạy theo vụ lợi, nói đi đôi với làm.

- Về phẩm chất trình độ chính trị: Đây là yếu tố đầu tiên, là điều kiện đối với mỗi người cán bộ. Để trở thành những người cán bộ có năng lực trước hết phải là người có phẩm chất chính trị. Phẩm chất chính trị của đội ngũ công chức chuyên môn cấp Quận được biểu hiện trước hết là sự tin tưởng tuyệt đối đối với lý tưởng cách mạng, kiên định với mục tiêu độc lập dân tộc và CNXH. Đó là con đường mà Đảng và Bác Hồ đã lựa chọn.

Trình độ lý luận chính trị: Lý luận chính trị là cơ sở xác định lập trường quán điểm của công chức. Có trình độ lý luận chính trị giúp xây dựng được lập trường, quan điểm đúng đắn trong quá trình giải quyết công việc của tổ chức, của nhân dân theo đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Hiện nay việc giữ gìn tác phong lối sống của người cán bộ là vấn đề rất quan trọng. Thực tế đã có không ít cán bộ bị sa ngã trước những cám dỗ vật chất, lối sống thực dụng vị kỷ làm giảm uy tín của người cán bộ, làm mất lòng tin của nhân dân. Vì vậy để nâng cao năng lực của đội ngũ đội ngũ công chức Quận tại UBND Quận cần thiết phải nâng cao trình độ lý luận chính trị.

- Đạo đức công vụ: Đạo đức là tập hợp những nguyên tắc, quy tắc, chuẩn mực xã hội nhằm điều chỉnh và đánh giá cách ứng xử của con người trong mối quan hệ với nhau và quan hệ với xã hội. Đạo đức công vụ là đạo đức của người công chức, phản ánh mối quan hệ giữa công chức với công dân, tổ chức, đồng nghiệp trong hoạt động công vụ. Nó được xã hội đánh giá về hành vi thái độ, cách ứng xử của công chức khi thi hành công vụ.

Đạo đức của người công chức khi thi hành công vụ rất khó xác định bằng những tiêu chí cụ thể. Dư luận xã hội đánh giá các biểu hiện đạo đức của công chức qua sự tán thành hay không tán thành, ca ngợi hay phê phán hoạt

động của người công chức. Sự tán thành hay phê phán đó luôn gắn với mục tiêu xã hội, lợi ích của toàn dân và tính nhân văn. Tuy nhiên, sự đánh giá cụ thể còn phụ thuộc vào các yếu tố chi phối hành vi trong công vụ như: hành vi đó có đúng pháp luật không? Hiệu quả cao không? Thể hiện thái độ ứng xử đúng mực không? Hành vi đó “có lý” và “có tình” không?...

1.2.2. Trình độ năng lực, chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng

Đối với công chức chuyên môn tại UBND Quận, năng lực thường bao gồm những tố chất cơ bản về đạo đức cách mạng, vẻ tinh thần phục vụ nhân dân, về trình độ kiến thức về pháp luật, kinh tế, văn hóa, xã hội... Sự am hiểu và nắm vững đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước, thành thạo nghiệp vụ chuyên môn, kỹ thuật xử lý thông tin ... để giải quyết các vấn đề đặt ra trong quản lý nhà nước một cách khôn khéo, minh bạch, dứt khoát, hợp lòng dân và không trái pháp luật. Vì vậy, việc nâng cao hiểu biết và năng lực tổ chức thực hiện cho đội ngũ công chức chuyên môn chính quyền tại UBND Quận là vấn đề quan trọng trong mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức tại UBND Quận.

- Năng lực của người cán bộ quyết định sức mạnh để có thể hoàn thành công việc gồm:

+ Trình độ văn hóa là nền tảng cho nhận thức, tiếp thu đường lối, chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng chủ trương, chính sách trong thực tiễn.

+ Trình độ chuyên môn nghiệp vụ: được hiểu là trình độ được đào tạo ở các lĩnh vực khác nhau theo cấp độ: Sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học. Đó là những kiến thức mà nhà trường trang bị cho người học theo các chuyên ngành nhất định được thể hiện qua hệ thống bằng cấp. Chính quyền tại UBND quận là nơi trực tiếp thực hiện mọi hoạt động quản lý, giải quyết mọi tình huống phát sinh trên thực tế. Nếu đội ngũ công chức chuyên môn không có

chuyên môn, nghiệp vụ, chỉ làm theo kinh nghiệm hoặc giải quyết mang tính chấp vá, tùy tiện chắc chắn sẽ hiệu quả không cao thậm chí còn mắc sai phạm nghiêm trọng.

+ Trình độ quản lý hành chính nhà nước. Quản lý nhà nước là sự tác động mang tính tổ chức lên các quan hệ xã hội. Đó là thủ pháp mà nhà quản lý sử dụng trong phạm vi quyền hạn, nhiệm vụ của mình để giải quyết các vụ việc cụ thể đặt ra. Hoạt động quản lý vừa được coi là một khoa học, vừa là nghệ thuật. Để thực hiện được các hoạt động này, đòi hỏi đội ngũ công chức chuyên môn tại UBND Quận cần phải được đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức cơ bản về quản lý nhà nước thì mới có được những kỹ năng, phương pháp tiện hiện nhiệm vụ được giao.

Kỹ năng nghề nghiệp là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng công chức khi thực thi nhiệm vụ. Công chức cần có những kỹ năng nhất định để thực thi nhiệm vụ. Tuy nhiên, có những kỹ năng cần thiết cho mọi công chức và có những kỹ năng không thể thiếu đối với một nhóm công chức nhất định phụ thuộc vào tính chất công việc mà họ đảm nhận. Việc phân chia kỹ năng nghề nghiệp thành các nhóm là cơ sở để xác định nội dung bồi dưỡng kỹ năng cho các nhóm công chức khác nhau. Căn cứ vào kết quả mà các kỹ năng hướng đến thi kỹ năng nghề nghiệp đối với công chức có thể chia thành các nhóm sau:

+ Nhóm kỹ năng liên quan đến đề xuất, ban hành, thực hiện và kiểm tra các chính sách, các quyết định quản lý như kỹ năng thu thập, tổng hợp, phân tích và đánh giá thông tin; kỹ năng triển khai quyết định quản lý; kỹ năng phối hợp; kỹ năng đánh giá dự luận.

+ Nhóm kỹ năng quan hệ, giao tiếp như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng tiếp dẫn.

+ Nhóm kỹ năng tác nghiệp cá nhân như kỹ năng viết báo cáo, kỹ năng

bộ trí lịch công tác, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình. Tất cả các kỹ năng nêu trên đều chịu ảnh hưởng quan trọng của trình độ chuyên môn, khả năng cá nhân và kinh nghiệm công tác của người công chức trong quá trình thi hành công vụ. Vì vậy, khi đánh giá theo tiêu chí này cần xác định các kỹ năng tốt phục vụ cho hoạt động; các kỹ năng chưa tốt, chưa đáp ứng được yêu cầu các kỹ năng cần thiết mà người công chức chưa có; các kỹ năng không cần thiết mà người công chức có.

1.2.3. Mức độ hoàn thành công việc

Đánh giá khả năng hoàn thành công việc của đội ngũ công chức có thể thông kết quả đánh giá, xếp loại công chức và chất lượng dịch vụ công được qua cung cấp.

- Kết quả đánh giá, xếp loại công chức: Kết quả đánh giá, xếp loại công chức là một tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng công chức, đồng thời là cơ sở để xác định những đóng góp của cá nhân, tập thể vào thành tích chung của tổ chức, từ đó có những quyết định trả lương, nâng lương, trả thưởng và các lợi ích và nghĩa vụ khác với từng công chức.

Nội dung đánh giá công chức theo quy định của Luật cán bộ, công chức là giống nhau nhưng điểm khác nhau căn bản giữa công chức này với công chức khác đó là công việc, nhiệm vụ được giao ở mỗi vị trí khác nhau; điều quan trọng bậc nhất đối với việc đánh giá công chức là phải đánh giá cho được kết quả, tiến độ thực hiện nhiệm vụ, công việc được giao đối với từng công chức.

Để thực hiện được việc này khi chưa có danh mục vị trí việc làm được phê duyệt thì trước hết bản thân công chức phải tự thống kê, mô tả công việc của mình đã làm trong tháng và tự đánh giá kết quả xếp loại theo thang, bảng điểm đã định đối với từng công việc hoặc là nhóm công việc được giao; trong các bộ tiêu chí trên việc đánh giá tiến độ kết quả đối với công chức tham mưu,

tổng hợp không có gì sát hơn là theo danh mục thành phần hồ sơ công việc, Việc thống kê mô tả công việc, nhóm công việc nếu công việc phức tạp, cần đầu tư nghiên cứu nhiều, thời gian dài thì đánh giá kết quả theo phân kỳ, trường hợp nhiều việc giống nhau thì đánh giá theo nhóm công việc, có thể ban đầu chưa tốt, chưa chuẩn và vì thế cần phải tiếp tục có sự trao đổi thống nhất để có thể tạo nên danh mục công việc, nhóm công việc có tính ổn định để làm tiêu chí đánh giá lâu dài.

Nội dung của từng tiêu chí gắn với điểm số cụ thể thể hiện mức độ hoàn thành nhiệm vụ, công việc theo các mức phân loại công chức; giữa các tiêu chí và điểm số trong cùng một nội dung đánh giá cũng cần có sự cách biệt, phân hóa để làm rõ kết quả đánh giá. Thông thường khi phân loại xuất sắc thường gắn với tiêu chí về thành tích nổi trội, nổi bật, có sáng kiến, cải tiến, tiến độ, cố gắng vượt bậc, gương mẫu, đi đầu, hiệu quả có tác động, lan tỏa trong phạm vi rộng nhằm có thể phân biệt với mức phân loại khác

1.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng công chức quận

1.3.1. Tuyển dụng cán bộ, công chức

Tuyển dụng cán bộ, công chức là khâu đầu tiên có vai trò quyết định đến chất lượng đầu vào của đội ngũ cán bộ, công chức. Công tác tuyển dụng công chức giúp bổ sung nhân lực vào đội ngũ công chức quận thông qua hình thức tuyển chọn người vào làm việc trong các phòng chuyên môn thuộc UBND Quận, hay nói cách khác là một hình thức bổ sung lực lượng cho cán bộ, công chức. Tuyển dụng là khâu quan trọng quyết định tới chất lượng công chức cấp Quận; nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt sẽ tuyển được những người thật sự có năng lực, phẩm chất tốt để bổ sung cho lực lượng công chức Quận.

Xuất phát từ vấn đề đó, Luật cán bộ công chức số 2019 quy định:

“- Việc tuyển dụng công chức phải căn cứ vào yêu cầu nhiệm vụ, vị trí

việc làm và chỉ tiêu biên chế của cơ quan sử dụng công chức.

- Cơ quan sử dụng công chức có trách nhiệm xác định, mô tả vị trí việc làm, báo cáo cơ quan quản lý công chức phê duyệt để làm căn cứ tuyển dụng công chức.

- Hàng năm, cơ quan sử dụng công chức xây dựng kế hoạch tuyển dụng công chức, báo cáo cơ quan quản lý công chức để phê duyệt và tổ chức tuyển dụng theo quy định.

- Tiếp nhận đối với các trường hợp đặc biệt trong tuyển dụng công chức

Các trường hợp có bằng tốt nghiệp đại học trở lên và có ít nhất 05 năm công tác ở vị trí việc làm yêu cầu trình độ đào tạo đại học trở lên quy định tại

Đối với trường hợp được tiếp nhận công chức để bổ nhiệm chức danh lãnh đạo, quản lý từ cấp phòng trở lên thì quy trình tiếp nhận vào công chức không qua thi tuyển được thực hiện đồng thời với quy trình về công tác bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý:

+ Trường hợp cơ quan có thẩm quyền tuyển dụng là cơ quan có thẩm quyền bổ nhiệm thì thực hiện đồng thời quy trình tiếp nhận vào công chức không qua thi tuyển với quy trình về công tác bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý;

+ Trường hợp cơ quan có thẩm quyền tuyển dụng không phải là cơ quan có thẩm quyền bổ nhiệm thì cơ quan có thẩm quyền tuyển dụng xem xét về tiêu chuẩn, điều kiện tiếp nhận vào công chức không qua thi tuyển, sau đó có văn bản gửi đến cơ quan có thẩm quyền bổ nhiệm để xem xét việc tiếp nhận và bổ nhiệm theo thẩm quyền.

1.3.2. Đào tạo, bồi dưỡng công chức

Đào tạo, bồi dưỡng công chức là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng công chức quận, nhất là trong giai đoạn hiện nay khi mà cải cách hành chính diễn ra mạnh mẽ, công chức quận ngày càng được trang bị những thiết

bị làm việc hiện đại hơn: máy tính, máy in, máy photo, scan... hay vấn đề đơn giản là xử lý văn bản đi, đến cũng bằng hộp thư điện tử...trong khi đó, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của lực lượng CC cơ sở nhìn chung chưa cao, còn nhiều hạn chế. Chủ tịch Hồ Chí Minh từng quan niệm "cán bộ là cái gốc của mọi công việc". Người xác định "huấn luyện cán bộ là công việc gốc của Đảng" [tr.269]. Chính vì vậy, đào tạo, bồi dưỡng công chức quận nhất thiết phải được quan tâm hàng đầu, thường xuyên và liên tục.

Mặc dù trình độ học vấn của công chức quận ngày nay đã được nâng lên nhưng những kiến thức, kỹ năng học tập được trong nhà trường còn tràn lan, có những thứ chưa thể áp dụng trong thực tiễn làm việc. Do đó, trong công tác đào tạo bồi dưỡng công chức đòi hỏi phải biết chọn lựa nội dung và phương pháp đào tạo, bồi dưỡng, phù hợp với chuyên ngành, với chức danh công việc cụ thể của mỗi công chức. Đạt về số lượng, tránh tình trạng đào tạo, bồi dưỡng tràn lan, hình thức, đào tạo không phải để trang bị những kỹ năng cần thiết mà chỉ lấy chứng chỉ, bằng cấp bổ sung vào lý lịch CC. Nội dung đào tạo xuất phát từ sự cần thiết thực tế, yếu khâu nào đào tạo, bồi dưỡng khâu đó., hiện nay, nội dung đào tạo, bồi dưỡng công chức quận vẫn mang nặng về lý luận chính trị, ít chuyên sâu vào khoa học hành chính, các kỹ năng, nghiệp vụ quản lý nhà nước cần thiết của CC.

Bên cạnh đó, bản thân CC cũng xem nhẹ việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, lý luận chính trị, các kỹ năng nghiệp vụ. CC coi như việc đó là bắt buộc, là phải đi học. Đến lớp, tham gia tập huấn thì một số ngồi dưới làm việc riêng, không chú ý. Hơn thế nữa, công chức quận lại thường thay đổi qua mỗi nhiệm kỳ, thay đổi công việc, chuyên môn công tác. Vì vậy, nếu không được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng mới, không có ý chí học tập nâng cao trình độ sẽ khó đáp ứng được với yêu cầu, nhiệm vụ thực thi công vụ, ảnh hưởng đến chất lượng công chức quận. Như vậy việc đào tạo, bồi dưỡng có ý

nghĩa quyết định đến chất lượng công chức quận.

1.3.3. Đề bạt, bổ nhiệm công chức

- Đề bạt công chức là (Cơ quan hoặc người có thẩm quyền) ra quyết định bổ nhiệm công chức vào chức vụ cao hơn có tính chất phụ trách.

- Việc bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo được thực hiện căn cứ vào yêu cầu, nhiệm vụ của cơ quan, tiêu chuẩn, điều kiện của vị trí lãnh đạo, theo thẩm quyền và trình tự, thủ tục quy định về bổ nhiệm cán bộ, công chức lãnh đạo.

- Công chức giữ chức vụ lãnh đạo được bổ nhiệm có thời hạn, khi hết thời hạn giữ chức vụ phải được xem xét để bổ nhiệm lại hoặc không bổ nhiệm lại.

1.3.4. Quy hoạch công chức

Quy hoạch là khâu quan trọng nhất trong tổ chức à những hoạt động bố trí người công chức khi họ mới bắt đầu làm việc (định hướng) và quá trình biên chế nội bộ trong tổ chức gồm: chuyển chuyển, đề bạt, xuống chức. Một chương trình định hướng có hiệu quả sẽ giúp người công chức nhanh chóng làm quen với công việc mới có ảnh hưởng tích cực tới đạo đức và hành vi của họ đối với tổ chức đồng thời lôi cuốn họ tích cực góp sức mình vào thực hiện mục tiêu của tổ chức để nhằm đưa đúng người vào đúng việc.

1.3.5. Đánh giá, khen thưởng, kỷ luật công chức

Đánh giá công chức là khâu quan trọng đầu tiên của công tác quản lý công chức, đó là việc làm khó, rất nhạy cảm vì có ảnh hưởng đến tất cả các khâu khác của công tác quản lý cán bộ, công chức, có ý nghĩa quyết định trong việc phát hiện, tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, sử dụng đề bạt, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện các chế độ, chính sách đối với công chức cũng như giúp công chức phát huy ưu điểm, khắc phục nhược điểm, tiến bộ không ngừng trong việc nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức cách mạng,

năng lực và hiệu quả .

Đánh giá đúng công chức sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đội ngũ công chức. Thông qua hệ thống các chỉ tiêu đánh giá công chức do Nhà nước quy định, công tác đánh giá, xếp loại đưa ra kết luận xác đáng về đức và tài, về trình độ năng lực, khả năng phát triển của công chức. Vì vậy, nếu khen đúng người, kỷ luật đúng tội, đánh giá đúng về công chức sẽ là động lực thúc đẩy tinh thần và trách nhiệm đối với công việc của họ. Ngược lại nếu đánh giá chưa đầy đủ, chưa chính xác về công chức sẽ nảy sinh những bất mãn, ý nghĩ tiêu cực trong công chức, ảnh hưởng đến kết quả làm việc.

Làm tốt công tác đánh giá, xếp loại công chức quận còn là căn cứ để tuyển chọn, quy hoạch, đào tạo, xác định nhu cầu và nội dung đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, sử dụng, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện các chế độ, chính sách đối với nâng lương trước thời hạn, xem xét ưu tiên, động viên công chức tham dự các kỳ thi nâng ngạch, bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo và hưởng thêm các chế độ khác.

Tuy nhiên trong thực tế, công tác này còn bị coi nhẹ, chỉ mang tính hình thức, đánh giá thiên về tình cảm, làm cho qua loa xong chuyện. Công tác đánh giá, xếp loại công chức không chỉ giúp cơ quan quản lý nắm và hiểu được tâm tư, nguyện vọng, năng lực của mình mà đồng thời còn giúp cho bản thân người cán bộ công chức hiểu đúng hơn về mình, nhằm phát huy ưu điểm, sửa chữa khuyết điểm (nếu có), góp phần xây dựng đội ngũ công chức có chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới.

1.4. Một số nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến nâng cao công chức cấp quận

Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng công chức quận, có thể kể đến là:

1.4.1. Môi trường kinh tế - văn hóa – xã hội

Môi trường kinh tế - văn hóa - xã hội bao gồm tình hình phát triển kinh

tế xã hội, ngân sách nhà nước, yếu tố thuộc về Hội nhập quốc tế của đất nước; Tất cả những yếu tố này tác động rất lớn đến yêu cầu nâng cao chất lượng công chức nói chung và công chức quận nói riêng, từ đó nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước; xuất phát điểm hạn chế của công chức là hệ thống giáo dục đào tạo nước ta; các quy định pháp luật về công chức nước ta vẫn chưa đồng bộ, đáp ứng kịp với sự phát triển của xã hội. Thực hiện quan điểm, chủ trương của Đảng nước ta đã hội nhập sâu vào nền kinh tế thế giới, môi trường, thị trường kinh tế được mở rộng, mối quan hệ kinh tế thế giới với kinh tế trong nước ngày càng chặt chẽ, khăng khít, quản lý nền kinh tế từ khép kín sang quản lý nền kinh tế mở có yếu tố nước ngoài tạo ra những áp lực đổi mới của đất nước từ thể chế, đến cơ chế quản lý, tác phong lề lối làm việc của đội ngũ công chức. Vì vậy, để đáp ứng được với sự hội nhập quốc tế của đất nước, đội ngũ công chức nói chung và đội ngũ công chức UBND quận Ba Đình nói riêng phải không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn để đáp ứng yêu cầu công việc đặt ra trong thời kỳ mới.

1.4.2. Trình độ dân trí

- Ở nước ta, trình độ dân trí đã ngày càng được nâng lên một cách rõ rệt, thể hiện qua các chỉ số IQ, EQ của người dân nước ta ở mức cao so với thế giới; tỷ lệ học sinh đạt phổ cập Tiểu học, Trung học cơ sở ngày càng cao; sự tham gia của người dân vào quản lý nhà nước; các chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước đến với nhân dân ngày càng nhiều và thường xuyên... Điều này, đòi hỏi chất lượng phục vụ nhân dân của các cơ quan quản lý nhà nước và của công chức ngày càng nâng cao nhằm đáp ứng mục tiêu xây dựng nền hành chính chính quy, hiện đại, hiệu quả. Vì vậy, trong giai đoạn hiện nay việc nâng cao năng lực đội ngũ công chức là một yêu cầu thường trực, cấp thiết khi trình độ dân trí ngày càng được nâng cao.

1.4.3. Chính sách tiền lương, tiền thưởng và các đãi ngộ khác

Đãi ngộ là cho hưởng các quyền lợi theo chế độ, tương xứng với sự đóng góp. Theo đó, đãi ngộ công chức bao gồm những lợi ích vật chất và tinh thần mà công chức nhận được tương xứng với sự đóng góp của mình, bao gồm tiền lương, phụ cấp, thi đua - khen thưởng, đào tạo bồi dưỡng và các chế độ đặc thù đối với công chức ...

Để nâng cao năng lực đội ngũ công chức phải thường xuyên chăm lo tới quyền lợi chính đáng của họ. Ngoài tiền lương cần quan tâm đến các chế độ đãi ngộ phù hợp, sử dụng đồng bộ các biện pháp khuyến khích, tạo động lực để công chức tích cực học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, nhiệt tình tự giác trong công việc. Trong cơ chế thị trường hiện nay, chế độ chính sách ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đội ngũ công chức. Thực tế cho thấy, khi thu nhập của con người không tương xứng với công sức của họ bỏ ra hoặc không có chế độ, chính sách đãi ngộ thỏa đáng ngoài tiền lương đối với những công chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao thì họ dễ sinh ra chán nản, thiếu trách nhiệm với công việc, thậm chí có thể dẫn đến việc tham nhũng, hối lộ, tiêu cực... Vì vậy, nếu chế độ tiền lương là hình thức đầu tư trực tiếp cho con người, đầu tư cho phát triển kinh tế - xã hội thì chắc chắn sẽ góp phần quan trọng vào việc nâng cao năng lực đội ngũ công chức.

1.4.4. Trang thiết bị và điều kiện làm việc

Trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm: Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, hệ thống mạng Internet, máy scan, máy in... là những điều kiện làm việc thiết yếu cho đội ngũ công chức nhằm phục vụ tốt nhất cho công tác quản lý chỉ đạo, tìm hiểu thông tin. Cơ sở vật chất đầy đủ giúp cho đội ngũ công chức đổi mới phương pháp làm việc; thúc đẩy và nâng cao năng lực làm việc, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, chính xác, hiệu quả, giúp lưu trữ văn bản, báo cáo, thuận tiện cho những lần sử dụng tiếp theo. Việc

ứng dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật, trang bị máy móc hiện đại sẽ đáp ứng tốt hơn các hoạt động thực thi công vụ của đội ngũ công chức. Bởi vậy, trang thiết bị và điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả công tác và năng lực đội ngũ công chức.

1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng công chức của một số quận, và bài học rút ra cho Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội

1.4.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng công chức của một số quận, huyện

1.4.1.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng công chức tại quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội.

Hiện nay, tổng số công chức của quận là 106 người, được biên chế tại các phòng, ban chuyên môn thuộc quận. Trong tổng số công chức biên chế ở UBND quận, số người có trình độ trên đại học là 26 người (chiếm 25,5%); trình độ cao đẳng là 2 người (chiếm 1,96%); còn lại đa số có trình độ đại học (chiếm trên 72,5%) và không có trình độ trung cấp, sơ cấp. Các yêu cầu về trình độ lý luận chính trị, ngoại ngữ, tin học, quản lý nhà nước... cũng đáp ứng khá đầy đủ.

Đánh giá chung về chất lượng đội ngũ công chức tại như sau: Chất lượng đội ngũ công chức trên địa bàn quận Hai Bà Trưng về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đều đáp ứng tốt. Đa số đội ngũ công chức được rèn luyện, thử thách qua thực tiễn công tác, có bản lĩnh chính trị vững vàng, kiên định mục tiêu, lý tưởng của Đảng, chấp hành nghiêm các quy định của Đảng, Nhà nước; phẩm chất đạo đức cách mạng, có lối sống giản dị, phù hợp với vị trí, vai trò và trách nhiệm. Cùng với đó, thái độ, năng lực công tác của đội ngũ công chức luôn được chính họ tự hoàn thiện mỗi ngày thông qua việc thực hiện công việc, tự học, tự rèn luyện,... đã tạo ra uy tín cho bản thân, tạo niềm tin và sự hài lòng từ người dân, đồng nghiệp; góp phần quan trọng trong việc tổ chức, thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của

Nhà nước, phát triển kinh tế – xã hội, xây dựng Đảng, chính quyền, bảo đảm an ninh, chính trị, quốc phòng tại địa phương.

Tuy nhiên, về chất lượng đội ngũ công chức của quận vẫn còn những điểm đáng lưu tâm: Việc giải quyết công việc đôi lúc chưa chuyên nghiệp, kỹ năng còn hạn chế; một bộ phận công chức còn thiếu sự hợp tác trong quá trình giao tiếp, xử lý vấn đề mang tính phối kết hợp với người dân... số công chức dưới 30 tuổi thấp (trong tổng số 106 công chức tại quận, số công chức dưới 30 tuổi chỉ có 03/106, đạt 2,83%)³. Bên cạnh đó, trên thực tế còn một số công chức trên địa bàn quận không đủ điều kiện để đào tạo chuẩn hóa do trình độ năng lực hạn chế, lớn tuổi, sức khỏe không bảo đảm... Chính vì vậy, vấn đề nâng cao chất lượng công chức tại quận luôn được Quận ủy, UBND quận Hai Bà Trưng quan tâm và có những giải pháp hữu hiệu.

Mục tiêu đảng bộ quận Hai Bà Trưng quyết tâm thực hiện trong nhiệm kỳ 2020 – 2025 là nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác của đội ngũ công chức. Không chỉ đạt chuẩn về lý luận chính trị, yêu cầu bắt buộc đối với 80% công chức chuyên môn là phải có trình độ đại học. Ngoài việc giao chỉ tiêu cho từng cấp ủy, có chính sách khuyến khích cán bộ đi học, tăng cường mở lớp..., thì việc đào tạo bổ sung khoảng 1000 nhân sự làm công tác đảng cho cơ sở được coi là giải pháp để hiện thực hóa mục tiêu.

1.4.1.2. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng công chức cấp quận tại thành phố Thanh Hoá

Đảng bộ, chính quyền, nhân dân thành phố Thanh Hoá trong nhiều năm qua đã nỗ lực phấn đấu đề xây dựng và phát triển thành phố, kết quả đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Kinh tế duy trì với tốc độ tăng trưởng hàng năm cao, xã hội ổn định, các chính sách an dân, an sinh xã hội rất được chú trọng, trên một số mặt như việc phát triển cơ sở hạ tầng đô thị, chuyển dịch cơ cấu kinh tế, các chương trình xã hội hướng về cộng đồng, xây dựng chính

quyền các cấp vững mạnh, có nhiều chính sách đột phá trong cải cách hành chính và có cả chương trình phát huy nguồn lực trong khu vực công để phục vụ cho mục tiêu CNH – HĐH của thành phố. Những thành quả của thành phố cũng đã được xã hội thừa nhận, nhiều năm liền Thanh Hoá được xếp vị trí hàng đầu về chỉ số năng lực cạnh tranh, trên một số mặt đã có sự đóng góp kinh nghiệm cho các địa phương trong cả nước tham khảo học tập. Các giải pháp đã được đề ra, trong đó, nổi bật và được duy trì thường xuyên nhất là công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ, công chức, đặc biệt, tập trung đào tạo lý luận chính trị, Quận chuyên môn nghiệp vụ, bồi dưỡng kỹ năng theo chức danh và theo vị trí làm việc.

Thành phố đặc biệt chú trọng tới việc tổ chức các lớp bồi dưỡng như: kỹ năng xây dựng kế hoạch, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng soạn thảo văn bản, lập hồ sơ công việc, tăng cường khả năng ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện cơ chế “một cửa” và “một cửa liên thông”. Đến nay, 76% cán bộ, công chức phường, xã ở thành phố Thanh Hoá có trình độ trung cấp chuyên môn, nghiệp vụ trở lên, 75% có trình độ trung, cao cấp lý luận chính trị, 54% trung cấp hành chính và kiến thức quản lý nhà nước Nhà Nước.

Không chỉ từng bước nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tại chỗ theo hướng chuẩn hóa, gắn với quy hoạch, thành phố Thanh Hoá còn ban hành nhiều chính sách thu hút nguồn nhân lực trẻ để bố trí công tác góp phần trẻ hóa đội ngũ cán bộ, công chức. Trong các năm qua, thành phố đã tiếp nhận 114 sinh viên tốt nghiệp đại học hệ chính quy, công lập, bố trí về công tác tại UBND. Có thể nói chất lượng đội ngũ công chức của thành phố đã được tăng lên đáng kể, ngày càng đáp ứng tốt hơn yêu cầu nhiệm vụ. Các mục tiêu của xây dựng chiến lược cán bộ của Thành phố đã và đang được tổ chức thực hiện theo kế hoạch, phù hợp: “Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất và năng lực là yếu tố quyết định chất lượng, hiệu lực, hiệu quả hoạt động của

bộ máy Nhà nước...”, Nghị quyết Đại hội lần thứ IX của Đảng: “... có cơ chế, chính sách phát hiện, tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, trọng dụng những người có đức có tài”... và đó cũng là mục tiêu mà Thành phố Thanh Hoá đã và đang phấn đấu vươn tới. Trong thời gian qua thành phố Thanh Hoá đã có nhiều chủ trương, chính sách quản lý nhà nước, sử dụng, đào tạo nhằm chuẩn bị cho đội ngũ công chức của mình phục vụ tốt nhất cho sự phát triển của thành phố và đã đem lại những kết quả, hiệu quả rõ rệt và hứa hẹn nhiều hơn nữa trong tương lai

1.4.2. Bài học rút ra cho Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, Hà Nội

Quận Ba Đình đang triển khai thực hiện chương trình “Nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của cấp ủy đảng và đội ngũ đảng viên; năng lực điều hành, quản lý nhà nước của bộ máy chính quyền; chất lượng hoạt động của MTTQ, các đoàn thể nhân dân các cấp giai đoạn 2020 – 2025”. Trước mắt, rà soát, bổ sung, hoàn thiện quy chế, quy định, quy trình về công tác cán bộ; xây dựng các quy định đặc thù: quy định chế độ trách nhiệm của tập thể, cá nhân, nhất là người đứng đầu; quy chế lấy ý kiến quần chúng đánh giá ... thực hiện thống nhất.

- Quận Ba Đình thực hiện chủ trương chuẩn hóa, trẻ hóa, tăng tỷ lệ cán bộ nữ và từng bước nhất thể hóa chức danh. Các khâu tuyển dụng, sử dụng đội ngũ công chức được đổi mới. Ngoài công khai công tác tuyển dụng công chức thông qua thi tuyển sẽ xây dựng cơ chế, tiêu chí tuyển dụng với người tốt nghiệp loại xuất sắc hoặc cán bộ có thành tích xuất sắc nhằm lựa chọn nhân sự tốt nhất đáp ứng yêu cầu hoàn thành nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

- Quận Ba Đình cần đổi mới chính sách đào tạo, bồi dưỡng, thu hút và sử dụng nhân tài, cách thức tuyển chọn công chức; bố trí, sử dụng hợp lý công chức sau khi tuyển dụng; cần coi trọng công tác quy hoạch, vận dụng sáng

tạo, phù hợp theo đặc điểm, tình hình cụ thể ; chú trọng xây dựng quy hoạch cán bộ trẻ dài hạn; xây dựng quy hoạch công chức chuyên môn, nghiệp vụ.

Nghiên cứu xây dựng mô hình "Chính quyền điện tử" nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp trong dịch vụ hành chính công, giảm bớt thủ tục hành chính hướng tới sự hài lòng của nhân dân, doanh nghiệp.

Thực hiện tốt công tác kiểm tra, giám sát, quản lý, đánh giá công chức một cách nghiêm túc; lấy kết quả làm căn cứ đề bạt, nâng lương, đưa vào quy hoạch; kiên quyết xử lý, thay thế những công chức thiếu tinh thần trách nhiệm, suy thoái đạo đức, giảm sút uy tín.

Tập trung xây dựng và đưa ra những quy định, quy trình chặt chẽ trong việc thực hiện đánh giá chất lượng công việc của đội công chức cấp quận nhằm tạo áp lực cần thiết để mỗi công chức có trách nhiệm thực hiện công việc của mình.

Xây dựng cơ chế chính sách đãi ngộ cho đội ngũ công chức UBND quận, thể hiện sự phân cấp năng lực, phân cấp trách nhiệm tại mỗi vị trí việc làm, giúp cho đội công chức có được sự yên tâm phát huy năng lực và cống hiến hết mình trong công tác. Làm tốt công tác luân chuyển trong nội bộ cơ quan phù hợp với đặc điểm và điều kiện, vị trí việc làm.

Ngoài các công việc nêu trên, quận cũng cần đưa ra những đặc điểm cụ thể của địa bàn, từ đó đánh giá và lựa chọn những giải pháp tốt nhất. Đây cũng là công việc mà tác giả sẽ thực hiện trong nội dung tiếp theo của đề tài. Từ đó, tác giả sẽ đề xuất những biện pháp phù hợp với tình hình thực tế để đóng góp cho công tác nâng cao chất lượng công chức tại cơ quan UBND quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TẠI UBND QUẬN BA ĐÌNH, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Khái quát về tình hình kinh tế - xã hội của quận Ba Đình

2.1.1. Điều kiện tự nhiên

Vị trí địa lý của quận Ba Đình được đánh giá là đắc địa bậc nhất Thủ đô khi tiếp giáp với các trung tâm hành chính lớn của thành phố, nơi có cơ sở hạ tầng hoàn thiện, đô thị phát triển mạnh mẽ.

- Phía Bắc quận Ba Đình giáp với quận Tây Hồ, ranh giới là khu dân cư An Dương, đường Hoàng Hoa Thám, đường Thanh Niên.

- Phía Nam quận Ba Đình giáp với quận Đống Đa, ranh giới là các phố Đê La Thành, Nguyễn Hồng, Huỳnh Thúc Kháng, Láng Hạ, Giảng Võ, Nguyễn Thái Học.

- Phía Đông quận Ba Đình tiếp giáp với quận Long Biên, ranh giới tự nhiên là sông Hồng.

- Phía Đông Nam quận Ba Đình giáp với quận Hoàn Kiếm, ranh giới là các phố Lý Nam Đế, Phan Đình Phùng, Hàng Đậu và đường tàu.

- Phía Tây quận Ba Đình tiếp giáp với quận Cầu Giấy, ranh giới tự nhiên là sông Tô Lịch.

Với diện tích tự nhiên của quận Ba Đình là 9,21km², các điều kiện tự nhiên, địa hình của quận Ba Đình tựa như một Hà Nội thu nhỏ với sông hồ, cây xanh đan xen. Trên địa bàn quận có nhiều công viên, hồ lớn như hồ Trúc Bạch, hồ Ngọc Khánh, hồ Thành Công, hồ Giảng Võ... vừa tạo điểm nhấn sinh động, vừa mang lại bầu không khí trong lành, thoáng mát và gần gũi với thiên nhiên.

2.1.2. Đặc điểm về dân cư

Theo kết quả tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019 thì toàn quận Ba Đình có 61.261 hộ với 221.893 nhân khẩu, mật độ dân số đạt 24.703 người/km². Trong đó nam giới 107.074 là nam giới chiếm tỷ lệ 48,3 % , nữ giới là 114.891 chiếm tỷ lệ 51,7%, quy mô hộ trung bình là 3,5 người/hộ. Công dân là dân tộc Kinh, chiếm 99,3% dân số của quận . Tỷ lệ dân số 15 tuổi trở lên biết đọc, biết viết là 99.7%

2.1.3. Đặc điểm về kinh tế - xã hội

2.1.3.1. Về kinh tế

Ba Đình là một trong những quận có mức tăng trưởng kinh tế cao của TP. Hà Nội với mức tăng trưởng bình quân đạt 10,7% giai đoạn 2015 - 2020. Trong đó, lĩnh vực dịch vụ và công nghiệp lần lượt đạt mức tăng 12,5% và 6,7%. Thu ngân sách nhà nước đạt hơn 38.000 tỷ đồng, đạt mức tăng bình quân 10%/năm. Kinh tế quận phát triển đúng hướng , thu hút được nhiều nguồn lực đầu tư. Trên địa bàn quận hiện có 10.560 doanh nghiệp với tổng vốn đăng ký đầu tư hơn 165.153 tỷ đồng.

Định hướng những năm tới, quận Ba Đình tiếp tục phát huy tiềm năng, lợi thế của quận nội đô Hà Nội, đẩy mạnh chuyển dịch cơ cấu kinh tế, cơ cấu lao động. Phát huy mọi khả năng, nguồn lực, khai thác và quản lý hiệu quả kinh tế đô thị, phát triển kinh tế số, kinh tế tri thức và các mô hình kinh doanh mới trên nền tảng công nghệ 4.0, chú trọng phát triển bền vững.

2.1.3.2. Về văn hóa

Quận Ba Đình trong suốt chiều dài phát triển của Kinh thành Thăng Long xưa và Thủ đô Hà Nội ngày nay được ví là "trái tim" của vùng đất nghìn năm văn hiến. Hệ thống di tích lịch sử, văn hóa còn lưu giữ được trên địa bàn quận phản ánh quá trình dựng nước và giữ nước của cha ông ta.

Trong số các di tích lịch sử văn hóa ở quận Ba Đình, có nhiều di tích mang tầm vóc quốc gia, quốc tế có giá trị về mặt kiến trúc, nghệ thuật như Cột cờ Hà Nội, đền Quán Thánh, đền Voi Phục, Di tích Hoàng thành Thăng Long, nhà thờ Cửa Bắc, Phủ Chủ tịch, Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh...

Vùng đất Ba Đình còn được biết đến với nhiều làng nghề nổi tiếng như bánh cốm Yên Ninh, rượu sen Thụy Khuê, giấy gió Yên Thái, lụa Trúc Bạch, đúc đồng Ngũ Xã, làng hoa Ngọc Hà,... tạo nên bản sắc văn hóa riêng của quận.

2.1.3.3. Về giáo dục

Công tác giáo dục trên địa bàn quận Ba Đình được đầu tư chú trọng cả về cơ sở vật chất trang thiết bị lẫn chất lượng đội ngũ giáo viên và học sinh. Ngày 31/08/2021, UBND quận Ba Đình tổ chức hội nghị trực tuyến tổng kết năm học 2020 - 2021 và triển khai nhiệm vụ năm học 2021 - 2022. Tại hội nghị, lãnh đạo Phòng GD&ĐT quận Ba Đình đánh giá, năm học 2020 - 2021 ngành GD&ĐT quận Ba Đình đã hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, đạt và vượt chỉ tiêu đề ra.

Cụ thể, kết quả xếp loại hạnh kiểm cuối năm học của học sinh THCS loại tốt đạt 95%. Với cấp tiểu học, 100% học sinh được đánh giá đạt về năng lực phẩm chất. Cấp Mầm non, 100% trẻ được đánh giá theo mức độ mục tiêu chất lượng của chương trình giáo dục mầm non đề ra theo kế hoạch năm học.

Bên cạnh đó, học sinh quận Ba Đình đạt nhiều thành tích nổi bật tại các kỳ thi cấp TP, quốc gia, quốc tế. Kết quả xét tốt nghiệp THCS đạt 100%. Kết quả thi vào lớp 10 THPT xếp thứ 5/30 quận, Quận, thị xã...

2.1.3.4. Về y tế

Quận Ba Đình là nơi tập trung các bệnh viện lớn, tuyến đầu cả nước nói chung và TP. Hà Nội nói riêng. Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế không ngừng được đầu tư, nâng cấp để phục vụ nhu cầu chăm sóc sức khỏe, khám

chữa bệnh của người dân trên địa bàn. Các bệnh viện lớn trên địa bàn quận Ba Đình gồm có:

- Bệnh viện Phổi Trung Ương, số 463 Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, HN
 - Bệnh viện đa khoa Xanh Pôn, số 12 Chu Văn An, Điện Bàn, Ba Đình, HN.
 - Bệnh viện phụ sản Hà Nội, số 929 La Thành, Ngọc Khánh, Ba Đình, HN.
 - Bệnh viện đa khoa Hòe Nhai, số 17&34 Hòe Nhai, Nguyễn Trung
- Trực, Ba Đình, TP. Hà Nội
- Bệnh viện mắt quốc tế Nhật Bản, số 32 Phó Đức Chính, Trúc Bạch, Ba Đình, TP. Hà Nội
 - Bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc, số 55 Yên Ninh, Trúc Bạch, Ba Đình, TP. Hà Nội
 - Bệnh viện đa khoa Medlatec Hà Nội, số 42 - 44 Nghĩa Dũng, Phúc Xá, Ba Đình, TP. Hà Nội
 - Bệnh viện Quân y 354, số 120 Đốc Ngữ, Vĩnh Phú, Ba Đình, TP. Hà Nội
 - Bệnh viện YHCT Nam Á, số 42 Hòe Nhai, Ba Đình, TP. Hà Nội

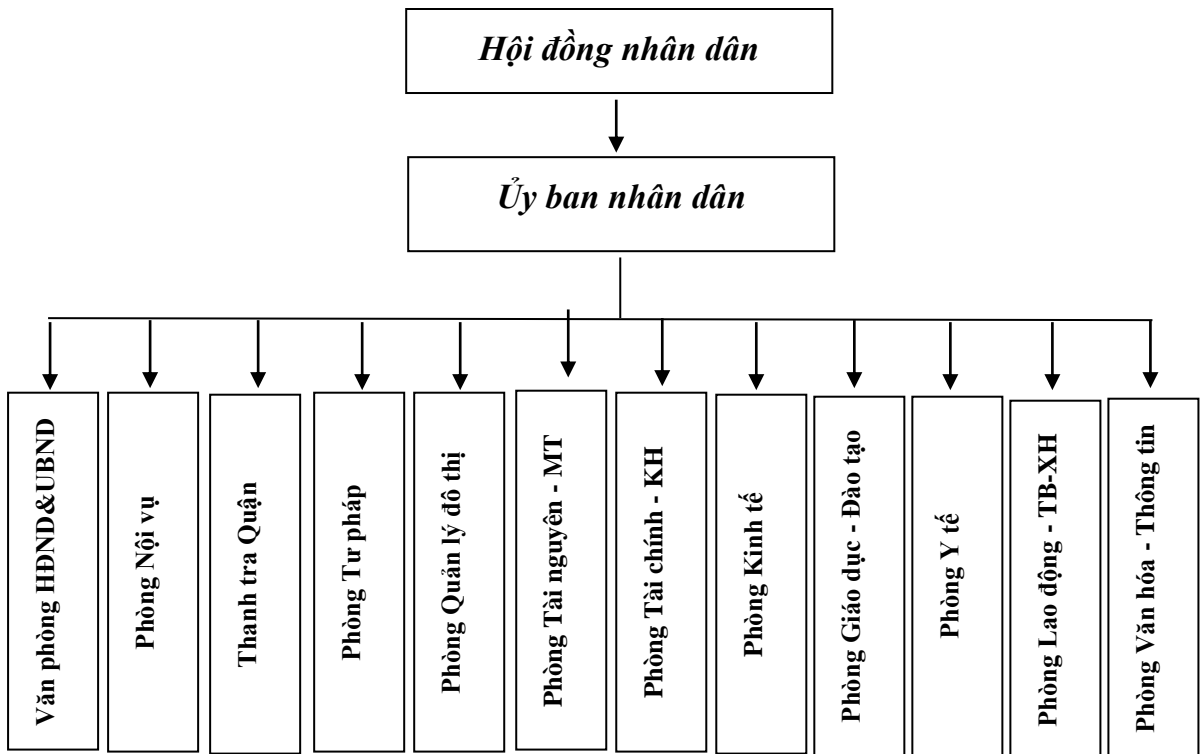
Cùng với đó là hệ thống các trạm y tế tại các phường thuộc quận, Trung tâm y tế quận Ba Đình, các phòng khám chuyên khoa, đa khoa, nhà thuốc, quầy thuốc tư nhân... đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh của người dân trên địa bàn.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức chính quyền của UBND quận Ba Đình

Cơ cấu tổ chức chính quyền của quận Ba Đình bao gồm UBND và các chức danh công chức chuyên môn, cụ thể:

- HĐND gồm các đại biểu HĐND do cử tri ở Quận bầu ra, nhiệm kỳ mỗi khóa của HĐND là 05 năm. Thường trực HĐND gồm Chủ tịch HĐND, hai phó chủ tịch HĐND và các ủy viên là Trưởng ban của HĐND Quận
- UBND do HĐND bầu ra gồm: Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND và các ủy viên.

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Quận gồm: các Phòng: Nội vụ, Tài chính - Kế hoạch, Lao động - Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Kinh tế và Hạ tầng, Văn hóa và Thông tin, Y tế, Thanh tra, Văn phòng HĐND và UBND, quản lý đô thị



Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy chính quyền Quận Ba Đình

(Nguồn: Phòng Nội vụ)

2.1.5. Cơ cấu công chức của UBND quận Ba Đình

- Quy mô cơ cấu CC tại UBND quận Ba Đình bao gồm:

Công chức lãnh đạo: Là Chủ tịch, các phó Chủ tịch; Trưởng, phó các phòng chuyên môn thuộc UBND quận.

Công chức chuyên môn: Là chuyên viên các phòng chuyên môn thuộc UBND quận.

- Số lượng công chức HĐND và UBND quận Ba Đình từ năm 2019 đến năm 2022:

**Bảng 2.1. Bảng thống kê về công chức Ủy ban nhân dân Quận Ba Đình
giai đoạn 2019-2022**

(Đơn vị tính: người)

STT	Tên cơ quan, Đơn vị	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
	Tổng số	135	138	143	148
<i>a.1</i>	<i>Khối Hội đồng nhân dân</i>	3	3	3	3
1	Lãnh đạo HĐND (chuyên trách)	1	1	1	1
2	Ban Kinh tế ngân sách (chuyên trách)	1	1	1	1
3	Ban Văn hóa Xã hội (chuyên trách)	1	1	1	1
<i>a.2</i>	<i>Khối Ủy ban nhân dân</i>	<i>132</i>	<i>135</i>	<i>140</i>	<i>145</i>
1	Lãnh đạo UBND quận	4	4	4	4
2	Văn phòng HĐND và UBND	11	11	11	13
3	Phòng Nội vụ	7	8	8	8
4	Phòng Tư pháp	6	6	6	6
5	Thanh tra	7	7	7	7
6	Phòng Kinh tế	7	7	7	7
7	Phòng Tài chính- Kế hoạch	13	13	13	13
8	Phòng Văn hóa- Thông tin	6	5	5	6
9	Phòng Tài nguyên và Môi trường	7	7	8	8
10	Phòng Quản lý đô thị	8	9	9	10
11	Phòng LĐ-TB và Xã hội	9	9	9	9
12	Phòng Giáo dục và Đào tạo	10	10	10	11
13	Phòng Y tế	4	4	5	5
14	Đội Quản lý trật tự xây dựng	33	35	38	38

(Nguồn: Phòng nội vụ)

Qua bảng số liệu tại bảng 2.1 ở trên ta thấy, hết năm 2022 UBND quận Ba Đình có 148 công chức. Số lượng CC đảm bảo đầy đủ theo từng vị trí chức vụ, chức danh và phù hợp với số lượng phân bổ cán bộ, công chức của UBND quận. Về cán bộ: Số lượng cán bộ hàng năm tương đối ổn định, Đảm bảo bố trí đủ số lượng chức vụ cán bộ lãnh đạo, quản lý của UBND quận và các phòng chuyên môn.

- Công chức chuyên môn tại các phòng: 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 Văn phòng HĐND và UBND Quận, phòng Tài chính - Kế hoạch, Phòng Quản lý đô thị, phòng GD-ĐT, đội Quản lý trật tự xây dựng để đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế công việc. Số lượng công chức chuyên môn tăng dần qua các năm, năm 2019 có 135 công chức, đến năm 2022 có 148 công chức, tăng 14 công chức. Giai đoạn này số công chức chiếm khoảng từ 42-46%, số công chức chiếm khoảng từ 54 - 58% trong cả giai đoạn, nguyên nhân là do điều chỉnh lại số lượng ở một số chức danh. Với số lượng CC đến năm 2022 đảm bảo đủ số lượng theo từng vị trí chức danh, đảm bảo cho việc hoàn thành các nhiệm vụ được giao của UBND Quận.

Bảng 2.2. Cơ cấu công chức phân theo giới tính, độ tuổi

Năm		2019		2020		2021		2022	
		SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Nam		77	57,0	78	56,5	82	57,3	85	57,4
Nữ		58	43,0	60	43,5	61	42,7	63	42,6
Độ tuổi	Dưới 30	28	20,7	29	21,0	30	21,0	32	21,6
	Từ 30-50	75	55,6	78	56,5	82	57,3	86	58,1
	Từ 51-60	32	23,7	31	22,46	31	21,7	30	20,3
Tổng		135	100	138	100	143	100	148	100

(Nguồn: Phòng nội vụ)

Bảng số liệu 2.2 cho thấy:

- Về cơ cấu giới tính: Đội ngũ CC quận có tỷ lệ nam, nữ tương đối cân bằng. Năm 2019, CC nam có 77 người, chiếm 57%, CC nữ có 58 người, chiếm 43%. Tuy vẫn còn một số chênh lệch, nhưng điều này đã phần nào thể hiện được sự bình đẳng trong công tác tuyển dụng và sử dụng cán bộ, công chức ở UBND Quận Ba Đình.

- Về cơ cấu độ tuổi: Đội ngũ CC quận có sự chuyển tiếp giữa các thế hệ. Năm 2022, CC ở độ tuổi dưới 30 có 32 người, chiếm 21,6%; CC ở độ tuổi trung bình (dưới hoặc bằng 55 tuổi đối với nam và dưới hoặc bằng 50 tuổi đối với nữ) có 86 người, chiếm 58,1%; CC có độ tuổi trên 55 tuổi đối với nam và trên 50 tuổi đối với nữ có 30 người, chiếm 20,3%. Tỷ lệ này cho thấy đội ngũ cán bộ, công chức UBND quận Ba Đình nằm trong độ tuổi trung bình từ 30-50 tuổi. Đây là điểm mạnh của đội ngũ cán bộ, công chức Quận, là độ tuổi thể hiện sự trưởng thành, chín chắn về nhận thức, đã có nhiều năm công tác trong ngành, lĩnh vực công tác nên có nhiều kinh nghiệm trong hoạt động quản lý, quan hệ giao tiếp, dễ tạo được uy tín và sự tin tưởng trong công tác đối ngoại, đối nội; đây là lớp kế cận chất lượng cho các chức danh lãnh đạo của quận sau này.

Với cơ cấu giới tính và độ tuổi như trên rất thuận lợi cho công tác bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng công chức của chính quyền UBND quận Ba Đình.

2.2. Nâng cao chất lượng công chức của UBND quận Ba Đình thành phố Hà Nội.

2.2.1. Thực trạng chất lượng công chức UBND quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

- *Kiến thức chuyên môn:*

Kiến thức chuyên môn là một chỉ tiêu hết sức quan trọng, phản ánh chất lượng nguồn nhân lực và có tác động mạnh mẽ tới quá trình phát triển của quận. Nguồn nhân lực có trình độ văn hóa cao tạo khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn. Còn nguồn nhân lực mà có trình độ văn hóa thấp thì sẽ khó khăn trong việc tiếp thu những tiến bộ khoa học kỹ thuật hơn.

**Bảng 2.3. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức
giai đoạn năm 2019 -2022**

(Đơn vị tính: người)

Chi tiêu	Năm 2019		2020		2021		2022	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Sau đại học	28	20,7	31	22,5	32	22,4	38	25,7
Đại học	92	68,1	93	67,4	97	67,8	103	69,6
TC - CĐ	15	11,1	14	10,1	14	9,8	7	4,7
Tổng	135	100	138	100	143	100	148	100

(Nguồn: Phòng nội vụ)

Các số liệu trên cho thấy trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ, công chức cơ quan UBND quận Ba Đình có sự thay đổi theo chiều hướng phát triển:

Năm 2019 số CBCC có trình độ cao học là 28 người chiếm 20,7%, đến năm 2022 số CBCC có trình độ sau đại học là 38 người chiếm 25,7%, tăng 10 CBCC có trình độ cao học, điều này có ý nghĩa rất lớn tới việc nâng cao năng lực CBCC. Chiếm phần lớn là đội ngũ CBCC nằm trong nhóm có trình độ Đại học. Năm 2019 nhóm CBCC có trình độ đại học là 92 người, chiếm 68,1%, nhưng sang đến năm 2022 con số này đã tăng lên 103 người, tỷ lệ 69,6%. Cơ cấu CBCC có trình độ TC-CĐ chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ đạt 11,1% năm 2019 và sang đến năm 2022 giảm xuống chỉ còn 4,7%. Điều này cho

thấy chất lượng về trình độ chuyên môn của đội ngũ CBCC tại UBND quận Ba Đình ngày càng được nâng cao. Một chi tiết chú ý là thời gian gần đây UBND quận không nhận tuyển người có trình độ TC-CĐ.

Trình độ chuyên môn cao là cơ sở để CC có điều kiện tiếp xúc những nội dung quản lý mới và có điều kiện thuận lợi trong khi thi hành công vụ, nhất là trong bối cảnh hội nhập toàn cầu hoá, đồng thời là yếu tố quyết định việc thắng lợi hoàn thành mục tiêu nhiệm vụ công tác trên các lĩnh vực của bộ máy chính quyền.

- *Trình độ lý luận chính trị.*

Bảng 2.4. Trình độ lý luận chính trị của công chức

Chỉ tiêu	Năm 2019		2020		2021		2022	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Cao cấp	6	4,4	7	5,1	7	4,9	7	4,7
Trung cấp	58	43,0	61	44,2	63	44,1	66	44,6
Sơ cấp	27	20,0	28	20,3	31	21,7	34	23,0
Chưa qua đào tạo	44	32,6	42	30,4	42	29,4	41	27,7
Tổng	135	100	138	100	143	100	148	100

(Nguồn: Phòng nội vụ)

Trình độ lý luận chính trị của đội ngũ công chức UBND quận Ba Đình ngày càng được nâng lên. Số liệu trong bảng 2.4 cho thấy trình độ lý luận chính trị của đội ngũ CC được chia thành 4 nhóm: Cao cấp, trung cấp, sơ cấp, chưa qua đào tạo. Số CC chưa qua đào tạo không thay đổi nhiều qua các năm. Năm 2019: Số CC chưa qua đào tạo là 44 người chiếm tỷ lệ 29,7%, nhưng đến năm 2022 chỉ còn chiếm 27,7% trên tổng số 148 cán bộ công chức. Số CC có trình độ Sơ cấp năm 2019 là 27 người chiếm tỷ lệ 20%, đến năm 2022 tăng thêm 07 người nâng tổng số lên 34 người, chiếm tỷ lệ 23%. Số CC có

trình độ Trung cấp năm 2022 là 66 người tăng thêm 8 người so với năm 2019 và chiếm tỷ lệ 44,6%. Số CC có trình độ cao cấp và cử nhân năm 2022 chiếm tỷ lệ 4,7% và không có sự thay đổi trong giai đoạn từ năm 2020-2022.

Điều này cho thấy, trong những năm qua công tác bồi dưỡng lý luận chính trị cho CC UBND quận Ba Đình đã được quan tâm. Hàng năm, UBND quận giao phòng nội vụ thực hiện thống kê, rà soát, lập danh sách đề nghị Ban Thường vụ Quận ủy cho phép công chức đủ điều kiện được tham gia thi tuyển vào các lớp trung cấp và cao cấp lý luận chính trị do Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh tổ chức. Đây là cơ sở quan trọng để đảm bảo tính chính trị và chiều sâu trong các hoạt động của UBND quận.

Tuy nhiên nhóm CC lãnh đạo được đào tạo về lý luận, chính trị ở mức cao cấp - cử nhân còn ít. Trong những năm tiếp theo cần có biện pháp tổ chức công tác nâng cao trình độ lý luận chính trị cho nhóm CC này .

- *Trình độ quản lý nhà nước*

Bảng 2.5. Trình độ quản lý nhà nước của công chức UBND quận Ba Đình

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Chuyên viên CC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Chuyên viên chính	27	20,0	29	21,0	31	21,7	34	23,0
Chuyên viên	90	66,7	93	67,4	96	67,1	99	66,9
Chưa qua đào tạo	18	13,3	16	11,6	16	11,2	15	10,1
Tổng	135	100	138	100	143	100	148	100

(Nguồn: Phòng Nội vụ)

Căn cứ vào bảng số liệu 2.5 trên cho thấy trình độ quản lý nhà nước của CC tại UBND quận Ba Đình đã được bồi dưỡng. Tuy nhiên đến năm 2022, số CC chưa qua đào tạo vẫn còn 15 người chiếm tỷ lệ 10,1%. công chức là chuyên viên chiếm tỷ lệ lớn nhất là 99 người chiếm tỷ lệ 66,9%. công chức có

trình độ chuyên viên chính là 34 người chiếm tỷ lệ 23%. Không có công chức trình độ quản lý nhà nước chuyên viên cao cấp.

Việc đánh giá trên cho thấy trình độ quản lý Nhà nước của đội ngũ CC cơ quan UBND quận Ba Đình tương đối cao. Tuy vậy, vẫn cần phải quan tâm hơn nữa và tiếp tục bồi dưỡng trình độ quản lý Nhà nước cho đội ngũ CC của UBND quận nhằm mục tiêu không còn công chức nào chưa qua đào tạo, nâng cao số lượng chuyên viên chính và chuyên viên cao cấp.

- Về trình độ ngoại ngữ, tin học

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

Bảng 2.6. Trình độ ngoại ngữ, tin học của đội ngũ công chức

Chỉ tiêu	Trình độ ngoại ngữ		Trình độ tin học	
	Trung cấp trở lên	Chứng chỉ A,B,C	Trung cấp trở lên	Chứng chỉ
Số lượng (người)	15	133	10	138
Tỷ lệ (%)	10,14	89,86	6,76	93,24

(Nguồn: Phòng nội vụ quận Ba Đình năm 2022)

Qua bảng số liệu 2.6, cho thấy 100% CC tại UBND quận đều có trình độ ngoại ngữ. Điều này cho thấy CC UBND Quận 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 CC có chứng chỉ ngoại ngữ nhưng khả năng sử dụng đọc, hiểu hoặc giao tiếp cơ bản bằng ngoại ngữ còn chưa được tốt. Bằng cấp chứng chỉ chưa thể hiện đúng năng lực của đội ngũ công chức, các chứng chỉ ngoại ngữ hiện nay chỉ mang tính chất hoàn thiện hồ sơ, không phản ánh đúng khả năng thực tế.

Về trình độ tin học của đội ngũ CC quận Ba Đình: 100% CC đều có trình độ tin học trở lên, điều này làm tăng hiệu quả thực thi công vụ hiện nay học tập kinh nghiệm quản lý, tiếp thu những thành tựu về khoa học - công nghệ, sử dụng được máy móc, phương tiện trang thiết bị hiện đại; có kiến thức tin học để có thể vận hành chính quyền điện tử một cách linh hoạt và thông suốt.

2.2.1.2. Thực trạng về kỹ năng.

- Kỹ năng xử lý công việc:

Đối với công chức quận, công việc thường xuyên tiếp xúc với người dân và doanh nghiệp đến làm các thủ tục hành chính, triển khai các công việc do thành phố, quận giao cũng như tư vấn, tham mưu cho lãnh đạo quận về các chế độ chính sách phát triển kinh tế - xã hội quận thì các kỹ năng xử lý công việc như Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin, Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc, Kỹ năng tham mưu, Kỹ năng soạn thảo văn bản, Kỹ năng giao tiếp Kỹ năng phối hợp trong công tác, Kỹ năng xử lý tình huống là rất cần thiết. Việc đánh giá các kỹ năng của công chức quận để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng ngoài kiến thức, kỹ năng chuyên môn ra thì việc đào tạo, bồi dưỡng các kỹ năng này trong thời gian tới cũng rất cần thiết. Để đánh giá về các kỹ năng xử lý công việc của công chức quận, tác giả đã tiến hành điều tra bằng phiếu bảng hỏi và thu được kết quả như sau:

Bảng 2.7. Kết quả kỹ năng xử lý công việc của CC trên địa bàn quận Ba Đình

Nội dung tự đánh giá	Kết quả									
	Rất tốt		Tốt		Bình thường		Không tốt		Điểm TB	Thứ hạng
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin	12	10	85	70,83	23	19,16	0	0	2,91	1
Kỹ năng tổ chức thực hiện công việc	8	6,67	67	55,83	45	37,5	0	0	2,69	3
Kỹ năng tham mưu	7	5,83	25	20,83	88	73,33	0	0	2,33	7
Kỹ năng soạn thảo văn bản	14	11,67	73	60,83	33	27,50	0	0	2,84	2
Kỹ năng giao tiếp	7	5,83	51	42,5	62	51,66	0	0	2,54	4
Kỹ năng phối hợp trong công tác	10	8,33	42	35	68	56,66	0	0	2,52	5
Kỹ năng xử lý tình huống	5	4,17	48	40	67	55,83	0	0	2,48	6

(Nguồn: Kết quả xử lý phiếu điều tra tác giả)

Kết quả trên cho thấy, về mặt kỹ năng trong quá trình thực thi công vụ, đội ngũ CC tự đánh giá có kết quả ở mức khá trong thang đánh giá điểm trung bình (ĐTB) là 2,62. Với mức đánh giá này cho thấy, đại đa số công chức của quận có kỹ năng thực hiện công việc đáp ứng với vị trí việc làm được phân công trong cơ quan. Trong số 7 kỹ năng được đưa vào đánh giá thì kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin được các CC đánh giá tốt nhất và tiếp theo là kỹ năng soạn thảo văn bản (ĐTB là 2,91 và 2,84), trong đó, mức từ tốt đến rất tốt đều đạt trên 70% và không có công chức đánh giá ở mức không tốt. Bên cạnh đó, kỹ năng tổ chức thực hiện công việc và kỹ năng giao tiếp có điểm trung

bình thấp hơn (ĐTB là 2,69 và 2,54) – mức khá trong thang đánh giá. Kỹ năng tham mưu và kỹ năng xử lý tình huống của các CC được tự đánh giá ở mức thấp (ĐTB lần lượt là 2,48 và 2,33).

Qua kết quả khảo sát thu được ta thấy, với mức đánh giá này số đông các CC được khảo sát đều cho rằng kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin cũng kỹ năng hành chính văn phòng của bản thân ở mức tốt để thực hiện công việc, riêng việc phối kết hợp hay xử lý tình huống và tham mưu cho lãnh đạo cấp trên trong công việc còn có sự lúng túng và có những điểm hiệu quả chưa cao.

2.2.1.3. *Thực trạng về thái độ, phẩm chất*

Thái độ, phẩm chất chính trị, đạo đức là yêu cầu cơ bản của người CC nói chung. Tuy nhiên, các phẩm chất này ở mỗi cán bộ, công chức làm ở các ngành, lĩnh vực, các cấp chính quyền khác nhau sẽ được biểu hiện khác nhau. Đối với CC cấp Quận vừa trực tiếp quản lý, chỉ đạo vừa trực tiếp tiếp xúc giải quyết các yêu cầu của công dân nên các phẩm chất này được thể hiện như sau:

- Thứ nhất: Phẩm chất chính trị.

CC phải 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 - Lê nin và tư tưởng Hồ Chí Minh; chấp hành nghiêm chỉnh và vận động gia đình chấp hành nghiêm chỉnh các chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- Thứ hai: Phẩm chất đạo đức.

Phẩm chất đạo đức của CC được thể hiện ở các nội dung sau:

- + CC phải thực hiện cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư;
- + CC phải thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về những việc cán bộ, công chức không được làm;
- + Phải có lối sống lành mạnh, trong sáng;
- + Phải có tinh thần trách nhiệm trong khi thực thi công vụ;

+ CC phải có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, chấp hành đúng nội quy, quy chế của cơ quan;

+ Đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc của công dân, đặc biệt là CC Quận làm việc tại bộ phận "Một cửa", bộ phận tiếp công dân, CC phải hướng dẫn đầy đủ thông tin, tận tình, chu đáo, không được gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Qua thực hiện phỏng vấn trực tiếp 30 người dân về phẩm chất đạo đức của CC tại UBND, làm việc tại bộ phận "Một cửa", bộ phận Tiếp công dân, tác giả thu kết quả nhận xét thái độ của CC UBND khi tiếp xúc với người dân so với trước đây là cải tiến hơn rất nhiều, hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho người dân và không gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân, đôi lúc vẫn còn CC chưa đáp ứng được sự mong đợi của người dân trong việc giải quyết TTHC . Điều này có thể minh chứng thông qua kết quả phỏng vấn tại bộ phận "Một cửa" UBND Quận được thể hiện trong bảng 2.8 dưới đây

Bảng 2.8. Đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức của CC quận Ba Đình

Nội dung đánh giá		Rất tốt		Tốt		Bình thường		Không tốt	
		Số lượt đánh giá	%	Số lượt đánh giá	%	Số lượt đánh giá	%	Số lượt đánh giá	%
Phẩm chất chính trị		3	10,0	15	50,0	10	33,3	2	6,7
Phẩm chất đạo đức. Trong đó:	Thực hiện cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư	3	10,0	17	56,7	9	30,0	1	3,3
	Thực hiện các quy định về những việc cán bộ, công chức không được làm theo quy định	5	16,7	20	66,7	5	16,7	0	0,0
Ý thức tổ chức kỷ luật, chấp hành nội quy, quy chế		10	33,3	13	43,3	7	23,3	0	0,0
Tinh thần trách nhiệm với công việc		6	20,0	11	36,7	10	33,3	3	10,0

(Nguồn: Kết quả xử lý phiếu điều tra tác giả)

Nhìn vào Bảng 2.8. ở trên cho thấy, đa số CC quận có phẩm chất chính trị tốt và rất tốt chiếm 60%; về phẩm chất đạo đức vẫn còn 3,3 % người dân đánh giá CC thực hiện chưa tốt cần - kiệm - liêm - chính - chí công - vô tư;

23,3 % trả lời CC có tinh thần trách nhiệm nhưng chưa cao; có biểu hiện ngại va chạm, né tránh những vụ việc phức tạp, khó khăn; 10% CC chưa tận tình, chu đáo khi giải quyết công việc cho dân. Một bộ phận nhỏ CC còn hạn chế kiến thức quản lý nhà nước, thiếu tinh thần trách nhiệm với nhân dân nhất là ở những lĩnh vực có liên quan đến đầu tư, quản lý tài sản công, đất đai.

Kết quả người dân đánh giá về sự hài lòng đối với đội ngũ công chức quận Ba Đình.

Một trong những tiêu chí quan trọng nhất trong đánh giá chất lượng công chức đó chính là đo lường được mức độ hài lòng, tín nhiệm của người dân. Chính sự tín nhiệm, hài lòng của người dân trong giải quyết công việc phản ánh mối quan hệ giữa công chức. Với công dân, tổ chức, đồng nghiệp; phản ánh năng lực thực sự của mỗi công chức trong quá trình thực thi công vụ.

Bảng 2.9. Kết quả người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức quận Ba Đình

Nội dung	Kết quả								Điểm TB	Thứ hạng
	Rất tốt		Tốt		Bình thường		Không tốt			
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
Thái độ đón tiếp công dân	5	16,7	15	50,0	9	23,3	1	10,0	2,73	3
Tác phong làm việc	6	20,0	10	33,3	13	40,0	1	6,7	2,67	3
Cách giao tiếp, ứng xử	7	23,3	13	43,3	9	30,0	1	3,3	2,87	1
Ý thức, tinh thần trách nhiệm trong công việc	3	10,0	12	40,0	13	36,7	2	13,3	2,47	4

(Nguồn: Kết quả xử lý phiếu điều tra tác giả)

Kết quả khảo sát thu được ở bảng 2.9 cho thấy, đa số người dân nhìn nhận chất lượng thực thi công vụ của ĐNCC là chấp nhận được. Khi đến làm

việc, họ đều cảm thấy an tâm, công việc được giải quyết và cung cách phục vụ, làm việc của ĐNCC hiệu quả. Trong đó, biểu hiện “Cách giao tiếp, ứng xử” của công chức được đánh giá cao nhất (ĐTB là 2,87). Kết quả này cho thấy, đại đa số công chức trên địa bàn quận Ba Đình đều có kỹ năng giao tiếp, ứng xử phù hợp, chuẩn mực. Tuy nhiên, biểu hiện về “Tác phong làm việc” và “Ý thức, tinh thần trách nhiệm trong công việc” lại có mức đánh giá thấp hơn (ĐTB lần lượt là 2,67 và 2,47). Thực trạng trên phản ánh nguyên nhân về việc người dân nhận thấy việc giải quyết công việc chưa đúng với mong muốn của mình,

2.2.2. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình, thành phố Hà Nội

2.2.2.1. Quy hoạch công chức

Là một khâu cơ bản trong công tác quản lý, nhằm chủ động tạo nguồn nhân sự trẻ, tập hợp được nhiều nhân tài; làm cơ sở cho việc đào tạo, bố trí, sử dụng và phát triển đội ngũ công chức trong hệ thống chính trị hành chính bảo đảm về số lượng và chất lượng, có cơ cấu hợp lý và sự chuyên tiếp vững vàng giữa các thế hệ. UBND Quận đã tổ chức thực hiện công tác quy hoạch, thực hiện quy định về phân cấp quản lý cán bộ và các văn bản hướng dẫn của cấp trên theo đúng quy trình. Hàng năm căn cứ hướng dẫn thực hiện về phân cấp quản lý biên chế hành chính, sự nghiệp nhà nước và các văn bản hiện hành về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức bộ máy của các phòng, ban; UBND quận đã xây dựng kế hoạch biên chế hành chính, trình Hội đồng nhân dân quận thông qua.

Tuy nhiên, trong vài năm gần đây, nhất là từ khi thực hiện Nghị quyết Trung ương về đổi mới kiện toàn tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị hành chính sự nghiệp, bộ máy hành chính có thay đổi, nhiều cơ quan, đơn vị mới được thành lập và nhiều cơ quan, đơn vị được giao thêm chức năng, nhiệm

vụ. Khối lượng công việc của các phòng, ban vì vậy cũng tăng thêm nhiều so với những năm trước đây. Trong khi đó, số lượng biên chế được giao cho quận luôn luôn thiếu so với nhu cầu biên chế thực tế Quận cần; thường chỉ đáp ứng khoảng 90 - 95% nhu cầu thực tế. Thực trạng trên cho thấy quận Ba Đình còn gặp nhiều khó khăn về nguồn biên chế hành chính để phân bổ cho các phòng, ban thuộc UBND Quận; tính chủ động trong biên chế hạn chế nên ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả công tác của các phòng ban.

2.2.2.2. Tuyển dụng công chức

Từ khi Luật Cán bộ, công chức sửa đổi, bổ sung năm 2019 có hiệu lực thi hành, việc tuyển dụng công chức tại UBND Quận Ba Đình được thực hiện theo quy định của Luật. Theo đó mục đích của tuyển dụng công chức là nhằm tuyển dụng được người có phẩm chất, năng lực và trình độ đáp ứng được yêu cầu công việc, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực hoạt động của cơ quan, đơn vị và phải đảm bảo các nguyên tắc sau: Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan và đúng pháp luật; Bảo đảm tính cạnh tranh; Tuyển chọn đúng người đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và vị trí việc làm; Ưu tiên tuyển chọn người có tài năng, người có công với nước. Trên cơ sở nhu cầu tuyển dụng của từng vị trí phòng ban tại quận.

Quy trình tuyển dụng được thực hiện như sau: UBND quận tiến hành thành lập hội đồng tuyển dụng và thông báo chỉ tiêu tuyển dụng, điều kiện tiêu chuẩn dự tuyển, thời gian tiếp nhận hồ sơ, thời gian địa điểm tổ chức thi...trên các phương tiện thông tin như Báo, Đài Phát thanh - truyền hình thành phố, đài phát thanh của các Phường trong suốt thời gian tiếp nhận hồ sơ. Hội đồng tuyển dụng thành lập Ban hồ sơ để trực tiếp hướng dẫn thủ tục và tiếp nhận hồ sơ thi tuyển công chức, thẩm định hồ sơ, lập danh sách thi sinh đủ điều kiện, không đủ điều kiện; Ban đề thi xây dựng đề thi và đáp án; Ban coi thi thực hiện nhiệm vụ nghiêm túc; giám thị coi thi được tập huấn

nghiệp vụ thực hiện theo đúng quy chế, nội quy coi thi; Ban phách, ban chấm thi đảm bảo đúng quy định tại quy chế tuyển dụng công chức; Ban giám sát làm việc độc lập, triển khai công tác giám sát các hoạt động của hội đồng tuyển dụng và toàn bộ quá trình thực hiện công tác tuyển dụng. Hội đồng tuyển dụng thông báo công khai kết quả thi tuyển trên phương tiện thông tin đại chúng của tỉnh, huyện và thí sinh dự tuyển, thông báo nhận đơn phúc khảo, chấm phúc khảo, quyết định tuyển dụng đến các thí sinh dự tuyển.

Nhìn chung, quá trình tổ chức thi tuyển đã căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật về công tác thi tuyển để triển khai, tuân thủ các quy định về quy trình, thủ tục, nội dung, hình thức thi một cách chặt chẽ, đảm bảo tính khoa học, hợp lý. Do đó, hàng năm đã tuyển dụng đủ chỉ tiêu số công chức có trình độ chuyên môn đáp ứng được yêu cầu công tác tại các cơ quan, đơn vị ở các cấp, đội ngũ CC tại UBND Quận không ngừng được tăng lên về mặt số lượng và chất lượng.

Tuy nhiên, công tác thi tuyển công chức hành chính còn nhiều tồn tại:

- Do yêu cầu của công việc, thường các phòng, ban phải tạm tuyển hợp đồng. Các hợp đồng này trình độ chuyên môn chỉ đáp ứng được một phần nào đó của công việc. Do đó, trình độ chuyên môn khi tuyển đúng tiêu chuẩn, nhưng trình độ năng lực thực sự lại rất hạn chế, không theo kịp yêu cầu của tình hình và công việc thực tế.

- Nội dung thi tuyển hiện nay chưa đáp ứng yêu cầu của việc tuyển dụng bố trí CC. Tình hình chung hiện nay là vẫn chưa xác định được những nội dung, yêu cầu thống nhất cho việc thi tuyển phù hợp với từng loại đối tượng, thông thường mỗi năm Quận chỉ tổ chức thi tuyển 01 lần cho tất cả các phòng, ban. Nội dung thi tuyển tập trung nhiều vào các vấn đề lý luận chung, chưa quan tâm đến phần năng lực giải quyết công việc thực tiễn, kỹ năng hành chính, xử lý các tình huống cụ thể.

Vấn đề thi nâng ngạch còn phụ thuộc vào thâm niên công tác, chưa căn cứ vào nhu cầu, vị trí công tác hay trình độ, năng lực của CC. Lâu nay số đông CC vẫn cho rằng: thi nâng ngạch chỉ là để giải quyết việc nâng lương, do đó việc thi nâng ngạch vẫn chưa đáp ứng được mục tiêu, yêu cầu của việc nâng cao trình độ năng lực của đội ngũ CC.

2.2.2.3. Đề bạt, bổ nhiệm cán bộ, công chức

Trong những năm qua, UBND quận Ba Đình đã thực hiện nghiêm chế độ bổ nhiệm công chức, đặc biệt là công chức lãnh đạo có thời hạn. Dựa trên cơ sở quy hoạch để thực hiện việc luân chuyển công chức theo phương châm rèn luyện, bồi dưỡng, thử thách công chức thông qua thực tiễn công việc; đồng thời, từng bước điều chỉnh việc bố trí công chức hợp lý hơn, tăng cường được công chức cho những địa bàn, lĩnh vực có nhu cầu cấp bách.

Xây dựng cơ chế phát hiện, tuyển chọn và sử dụng những cá nhân ưu tú, những người có đủ đức, tài, thanh liêm, hết lòng phụng sự nhân dân và có năng lực để đảm đương các công việc được giao. Phát hiện nhân tài đi đôi với đào tạo, bồi dưỡng và tạo điều kiện thuận lợi để họ phát huy hết khả năng của mình phục vụ trong cơ quan hành chính nhà nước quận. coi trọng thực tài, thường xuyên xem xét, đánh giá kết quả thực tế công việc và thực hiện chi trả thù lao thỏa đáng theo kết quả lao động và cống hiến.

Đảm bảo những điều kiện cho việc thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ của công chức HCNN thông qua việc nghiên cứu áp dụng mô hình "Chính quyền điện tử" nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp trong dịch vụ hành chính công, giảm bớt TTHC hướng tới sự hài lòng của nhân dân, doanh nghiệp trên địa bàn quận.

Đẩy mạnh việc phân công, phân cấp quản lý công chức, phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan quản lý và cơ quan sử dụng công chức. Thực hiện nguyên tắc người phụ trách tổ chức có quyền quyết định

công việc và chịu trách nhiệm trong việc sử dụng công chức dưới quyền và hoạt động chuyên môn của tổ chức.

2.2.2.4. Đào tạo, bồi dưỡng công chức

Công tác đào tạo, bồi dưỡng CC nói chung được các cấp ủy đảng, chính quyền quan tâm, tạo điều kiện; giảm tình trạng cán bộ "nợ" tiêu chuẩn về trình độ; công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ ngày càng chặt chẽ và đồng bộ hơn, thực hiện nghiêm túc, đúng quy chế, đúng đối tượng, tiêu chuẩn; ngày càng chủ động hơn trong việc mở lớp đào tạo theo chuyên đề, quản lý học viên trong quá trình đào tạo; kịp thời khắc phục những khó khăn, vướng mắc trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, quy hoạch công chức

Với mục tiêu: "Đào tạo phải gắn với quy hoạch, đạt hiệu quả thiết thực; đảm bảo quy tắc chặt chẽ, năng lực đáp ứng với yêu cầu quy hoạch cán bộ của quận trong từng giai đoạn". Các chương trình đào tạo được thực hiện theo quy chế do Ban Thường vụ Quận ủy ban hành và kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện. Đối tượng đào tạo áp dụng cho: công chức lãnh đạo, dự nguồn quy hoạch trong hệ thống chính trị của Quận, ưu tiên công chức trẻ, công chức nữ; con gia đình chính sách, công chức có quá trình công tác, cống hiến xây dựng và phát triển của quận;

Có thể nói, các cấp ủy đảng và chính quyền Quận Ba Đình đã có sự quan tâm, đầu tư lớn cho công tác đào tạo, bồi dưỡng CC của quận. Qua đó, góp phần nâng cao chất lượng, năng lực đội ngũ CC tại UBND quận. Trình độ, năng lực đội ngũ CC đã và đang được nâng lên rõ rệt và ngày càng được chuẩn hóa theo hướng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị - kinh tế - xã hội của Quận.

-Về chuyên môn nghiệp vụ:

Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ CC giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, nắm bắt và ứng dụng vào thực tiễn công tác những

tiến bộ khoa học - kỹ thuật phục vụ công cuộc xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội của quận là nhiệm vụ cấp bách nhằm góp phần thực hiện thắng lợi theo chương trình mà Đại hội Đảng bộ Quận lần thứ XIII đã đề ra.

Trên cơ sở đó UBND quận đã tiến hành rà soát đội ngũ CBCC trong diện quy hoạch do Ban Thường vụ quản lý để cử đi đào tạo nâng cao nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

**Bảng 2.10. Thống kê trình độ đào tạo công chức quận Ba Đình
giai đoạn 2019 – 2022**

Năm	Trình độ					
	Thạc sỹ			Đại học		
	Kế hoạch (số người)	Thực hiện (số người)	Tỷ lệ (%)	Kế hoạch (số người)	Thực hiện (số người)	Tỷ lệ (%)
2019	2	1	50	3	3	100
2020	2	2	100	5	4	80
2021	1	1	100	3	3	100
2022	3	2	66,7	7	5	71,4
Tổng	8	6	75,0	18	15	83,3

(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ phòng nội vụ)

Bảng 2.10. cho ta thấy, trong giai đoạn từ năm 2019-2022 UBND Quận đã đào tạo: 6 thạc sỹ đạt 75% kế hoạch đề ra, 18 cử nhân đại học, đạt 83,3% kế hoạch đề ra. Đây là một kết quả rất đáng ghi nhận trong công tác đào tạo, nâng cao năng lực và phát triển nguồn nhân lực của Quận.

- Về bồi dưỡng nghiệp vụ: Công tác bồi dưỡng công chức cũng được coi trọng ngang tầm với công tác đào tạo, nhằm nâng cao kiến thức về kinh tế - xã hội, kỹ năng hành chính và cập nhật thông tin về hội nhập kinh tế quốc tế.

Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động cho đội ngũ công chức về thái độ, tinh thần tận tụy phục vụ nhân dân, xây dựng đội ngũ công chức có trách nhiệm cao trong công việc, góp phần vào việc xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp.

Bảng 2.11: Thống kê trình độ đào tạo chuyên môn nghiệp vụ công chức quận Ba Đình giai đoạn 2019 – 2022

Năm	Nội dung bồi dưỡng											
	Chuyên môn nghiệp vụ			Hành chính nhà nước			Kỹ năng hành chính			Kiến thức hội nhập kinh tế		
	KH	TH	Tỷ lệ %	KH	TH	Tỷ lệ %	KH	TH	Tỷ lệ %	KH	TH	Tỷ lệ %
2019	21	21	100	8	8	100	16	16	100	5	4	80
2020	20	18	90	9	7	77,78	15	15	100	7	7	100
2021	22	22	100	7	7	100	18	18	100	5	5	100
2022	25	25	100	14	13	92,86	20	19	95	8	7	87,5
Tổng	88	86	97,7	38	35	92,1	69	68	98,6	25	23	92

(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Ban tổ chức quận ủy và phòng nội vụ quận)

Bảng 2.11 trên cho thấy, các năm qua UBND quận Ba Đình đã cử đi bồi dưỡng được 212 lượt cán bộ, công chức (so kế hoạch đề ra 220 lượt học viên, đạt 96,4%); trong đó, chuyên môn nghiệp vụ là 86, HCNN là 35, bồi dưỡng kỹ năng hành chính là 68, bồi dưỡng về hội nhập kinh tế quốc tế là 23.

Với kết quả nêu trên, đến nay UBND quận đã đào tạo, chuẩn hóa được 78/85 công chức thuộc diện quy hoạch, đạt tỉ lệ 91,76%; còn lại 7 cán bộ chưa đạt chuẩn cần tiếp tục đào tạo, chiếm tỉ lệ 8,24%.

Để đánh giá khách quan về hoạt động đào tạo đối với công chức quận, tác giả đã tiến hành điều tra bằng phiếu bảng hỏi và thu được kết quả như sau:

Bảng 2.12. Ý kiến đánh giá của công chức quận về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của quận Ba Đình

TT	Chỉ tiêu đánh giá	Số phiếu trả lời	Phù hợp		Chưa phù hợp	
			Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Đối tượng đào tạo, bồi dưỡng	120	49	81,6	11	18,4
2	Nội dung, chương trình đào tạo	120	46	76,7	14	23,3
3	Hình thức đào tạo, bồi dưỡng	120	43	71,6	17	28,4
4	Phương pháp, chất lượng, trình độ giảng viên, giáo viên hướng dẫn	120	51	85,0	9	15,0
5	Thời gian, địa điểm	120	53	88,3	7	11,7
6	Kinh phí hỗ trợ	120	48	80,0	12	20,0

(Nguồn: Kết quả xử lý phiếu điều tra tác giả)

Kết quả điều tra bằng phiếu bảng hỏi cho thấy Đa số những người tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng CC đánh giá đối tượng đào tạo, bồi dưỡng; nội dung chương trình đào tạo; hình thức đào tạo, phương pháp, chất lượng, trình độ giáo viên hướng dẫn, thời gian, địa điểm, kinh phí hỗ trợ là phù hợp, chiếm tỷ lệ cao, trên 70%. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng còn nhiều ý kiến cho rằng nhiều tiêu chí chưa phù hợp, nhất là về hình thức, nội dung, chương trình đào tạo còn chậm đổi mới, chưa bám sát thực tiễn, kinh phí hỗ trợ đào tạo còn chưa thỏa đáng, gây lãng phí ngân sách.

Như vậy, từ năm 2020 đến nay, nhìn chung công tác đào tạo, bồi dưỡng CC và thu hút nguồn nhân lực của quận đã có những bước chuyển biến tích cực hơn những năm trước, số lượng CC hàng năm được đào tạo, bồi dưỡng ngày càng tăng, gắn với quy hoạch, sử dụng ; đối tượng, tiêu chuẩn đi học, thẩm quyền cử đi đào tạo, bồi dưỡng được bảo đảm; chính sách đào tạo, đã phần nào khuyến khích được người học, tạo tư tưởng thoải mái, yên tâm cho công chức khi được cử đi đào tạo bồi dưỡng. Bên cạnh đó, công tác đào tạo, bồi dưỡng CC tại UBND quận thời gian qua cũng còn hạn chế nhất định:

Trong công tác chỉ đạo, thực hiện chưa đồng bộ, chưa sát với thực tiễn, chưa bám sát chương trình. Hầu hết các phòng, ban, ngành chỉ mới quan tâm đến việc đào tạo chuẩn hóa đội ngũ CC theo chuẩn ngạch và chức danh quy hoạch, nhằm hợp thức hóa bằng cấp hoặc phục vụ công tác chuyên môn trước mắt. Một số công chức lãnh đạo có kinh nghiệm lại quá tuổi đào tạo.

Vấn đề đào tạo, bồi dưỡng công chức là giải pháp bắt buộc trong tình hình hiện nay. Nhưng việc đào tạo, bồi dưỡng này làm mất không ít đến thời gian, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết công việc của các công chức .

Trình độ ngoại ngữ, tin học và kỹ năng chuyên môn của một số công chức chưa phù hợp để đáp ứng yêu cầu quan hệ công tác, đây là hạn chế lớn trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay.

Tình trạng này đòi hỏi phải có sự đổi mới chặt chẽ về nội dung và phương thức giảng dạy, kết hợp chặt chẽ giữa yêu cầu đào tạo với yêu cầu tuyển dụng, sử dụng, quy hoạch công chức hiện nay.

2.2.2.5.Đánh giá, khen thưởng, kỷ luật công chức

Thực hiện hướng dẫn của Bộ Nội vụ, việc tổ chức đánh giá CC được các phòng, ban trong huyện tiến hành thường kỳ, quy trình đánh giá được thực hiện bài bản, nghiêm túc. Việc đánh giá CC góp phần nâng cao năng lực

CC, giúp cho thủ trưởng đơn vị và các cơ quan quản lý CC hành chính có cơ sở để sử dụng CC hiệu quả.

Căn cứ Nghị định số 02/VBHN-BNV ngày 09 tháng 11 năm 2017 của Bộ Nội vụ về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức; Luật cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008; Mục 5 điều 45 đến điều 46, Nghị định số 24/2010/NĐ-CP ngày 15/3/2010 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức; Quyết định số 286-QĐ/TW ngày 8/2/2010 của Bộ Chính trị về ban hành quy chế đánh giá công chức. CC Quận Ba Đình được đánh giá, phân loại vào tháng 12 hàng năm, với bốn tiêu chuẩn: Kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; Phẩm chất chính trị, chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; Phẩm chất đạo đức, lối sống, tác phong và lễ l貌 làm việc; Về ý thức tổ chức kỷ luật.

Quy trình đánh giá được thực hiện theo các bước:

- CC tự kiểm điểm nhận xét;
- Lãnh đạo phòng, ban, đoàn thể cùng toàn thể CC tổ chức họp xét, đánh giá và đề nghị xếp loại đối với từng cá nhân trong từng phòng, ban, đoàn thể;
- UBND Quận phê chuẩn kết quả xếp loại với CC của các phòng, ban, đoàn thể thuộc Quận.

UBND Quận dựa trên kết quả đánh giá, xếp loại đội ngũ làm căn cứ để tuyển chọn, quy hoạch, đào tạo, bố trí, sử dụng, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện các chế độ, chính sách như: Nâng lương trước thời hạn, xem xét ưu tiên, động viên CC tham dự các kỳ thi nâng ngạch, bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo và hưởng thêm các chế độ khác.

Bảng 2.13 Mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức UBND quận Ba Đình

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022	
	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)	SL	TL (%)
Hoàn thành XS NV	35	25,9	33	23,91	35	24,48	31	20,95
Hoàn thành tốt NV	97	71,9	103	74,64	105	73,43	112	75,68
Hoàn thành NV nhưng còn hạn chế về năng lực	3	2,2	2	1,45	3	2,098	5	3,378
Không hoàn thành nhiệm vụ	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	135	100	138	100	143	100	148	100

(Nguồn: Phòng Nội vụ)

Qua các số liệu trên cho thấy, khả năng hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ của CBCC UBND Quận Ba Đình ở tất cả các năm đều chiếm tỷ lệ cao cao, cụ thể là hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ luôn chiếm từ 21%-24%, Nhóm hoàn thành tốt nhiệm vụ chiếm từ 72%-75% trong giai đoạn từ năm 2019-2022. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số rất ít các CBCC bị đánh giá là hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực, chiếm tỉ lệ từ 1,4%-3,3%. UBND Quận cần coi công tác đánh giá, xếp loại CBCC không chỉ giúp cơ quan quản lý cán bộ và hiểu được cán bộ của mình, đồng thời còn giúp cho bản thân người CBCC hiểu đúng hơn về mình, nhằm phát huy ưu điểm, sửa chữa khuyết điểm (nếu có), góp phần xây dựng đội ngũ CBCC có chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới của đất nước.

Tuy nhiên, kết quả đánh giá hàng năm của Quận Ba Đình chưa thật sự là kết quả chính xác do việc thực hiện đánh giá chưa thực sự nghiêm túc. Hiện tượng đánh giá nể nang, phân bè phái, bao che vẫn tồn tại, không dám thẳng thắn phê bình, đóng góp ý kiến cho đồng nghiệp, nhất là đối với lãnh đạo

phòng, ban. Đánh giá CBCC chỉ được thực hiện hàng năm và kết quả đánh giá CBCC chưa thực hiện thông qua tổ chức, cộng đồng dân cư.

Sau khi đánh giá, việc thực hiện công tác khen thưởng, kỷ luật chưa được thực hiện, việc đánh giá mang hình thức nên một số CBCC chỉ coi đánh giá là nhiệm vụ phải làm mà không coi trọng mức độ quan trọng của việc đánh giá.

Chính vì vậy, việc nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức vẫn chưa thực sự đạt được độ chính xác cần thiết, chưa trở thành động lực trong hoạt động thực thi nhiệm vụ và nâng cao năng lực, trình độ của cán bộ, công chức.

Bên cạnh đó, chế độ khen thưởng kỷ luật là một trong những yếu tố quận áp dụng nhằm nâng cao năng lực cán bộ, công chức, có tác động thúc đẩy sự cố gắng thực hiện công việc. Có khen thưởng, cán bộ, công chức có sự uy tín với tổ chức, với dân, là một trong các điều kiện để xét nâng lương.

Thời gian vừa qua, quận Ba Đình thực hiện khen thưởng vào tổng kết hoạt động năm. Tại Quận có thành lập hội đồng thi đua khen thưởng, các phòng ban đưa đề nghị danh sách cá nhân được khen thưởng. Sau đó hội đồng thi đua khen thưởng của Quận họp xét chọn cá nhân, tổ chức được khen thưởng năm.

Các danh hiệu được khen thưởng: cá nhân, tập thể hoàn thành tốt, xuất sắc nhiệm vụ 1 năm, khen thưởng người tốt việc tốt...

Mức khen thưởng: Với cá nhân: 450.000đ / người, Tập thể: 900.000đ/đơn vị

So với doanh nghiệp, thì hình thức khen thưởng tại Quận chưa phát huy được giá trị khuyến khích CBCC có sáng kiến trong thực hiện công việc, không mang tính thi đua.

2.2.2.6. *Đãi ngộ cán bộ, công chức*

UBND quận Ba Đình áp dụng chi trả lương theo quy định pháp luật của Nhà nước đối với cán bộ, công chức của Quận, huyện.

Đối với lương: áp dụng nghị định số 204/NĐ-CP ngày 14/12/2004 của Chính phủ về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang.

Đối với phụ cấp:

+ Áp dụng trả phụ cấp theo Nghị định số 34/NĐ-CP ngày 15/4/2012 của Chính phủ CBCC được hưởng phụ cấp công vụ là 25% mức lương hiện hưởng;

+ Áp dụng chế độ phụ cấp đối với CBCC cơ quan đảng, đoàn thể chính trị - xã hội và chế độ tiền lương của Hội Cựu chiến binh Việt Nam theo Hướng dẫn số 05-HD/BTCTW, ngày 01-7-2011 của Ban Tổ chức Trung ương là 30% mức lương hiện hưởng.

Qua nhiều cuộc cải tiến hệ thống thang bảng lương, các loại phụ cấp công vụ dành cho CC tuy nhiên so với mặt bằng thu nhập hiện tại mức thu nhập của CC còn thấp, trung bình một CC có thời gian công tác 5 năm có thu nhập khoảng 5.500.000 - 6.500.000 đồng/tháng. Với mức lương đó trong tình hình kinh tế hiện nay, chưa đủ nhu cầu tối thiểu của bản thân CC. Trong chế độ tiền lương hiện tại, CC không đủ sống nếu chỉ có tiền lương. Vì vậy, họ phải tìm cách tăng thu nhập khác ngoài lương. Qua điều tra, thấy được một số CC cho rằng:

Một là: phải tìm nguồn thu nhập thêm bằng công việc khác ngoài công việc cơ quan. Đây là cách được áp dụng với các công chức bình thường, các công việc không có vị trí đặc biệt. Với các công chức này, họ phải làm thêm các công việc khác ngoài giờ làm việc ở cơ quan, thậm chí ngay trong giờ làm việc nếu cơ quan không quản lý tốt. Công việc làm thêm đã tiêu phí tâm trí và

sức lực của họ, có người coi cơ quan là chỗ dựa để hưởng chế độ hưu trí sau này, họ đến cơ quan để trình diện còn quan tâm chính là công việc bên ngoài mà không quan tâm đến nhiệm vụ, công việc được giao.

Hai là: Dựa vào vị trí đặc biệt được phân công để hưởng các khoản thu nhập ngoài tiền lương. Có lẽ đây chính là hình thức tham nhũng được mặc nhiên thừa nhận và chính sách tiền lương với CBCC nói chung đang là vấn đề tồn tại và nguyên nhân góp phần gây ra tình trạng đó.

Mặc dù chế độ chính sách tiền lương và thu nhập của cán bộ, công chức luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm, cải cách và chấn chỉnh; nhưng vẫn không theo kịp tình hình kinh tế - xã hội. Do vậy, tiền lương và thu nhập của công chức chưa đủ nuôi sống bản thân và gia đình ở mức trung bình của xã hội, chưa tương xứng với khu vực doanh nghiệp và tư nhân. Tiền lương chưa đủ khuyến khích, động viên công chức làm việc do đó tình trạng "chảy máu chất xám" trong khu vực nhà nước ngày một gia tăng. Đây là một nguyên nhân gây nên tình trạng tham nhũng, tiêu cực trong đội ngũ công chức làm cản trở công tác xây dựng và phát triển đội ngũ công chức nói riêng và đổi mới tổ chức bộ máy NN nói chung.

2.3. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban Nhân dân Quận Ba Đình, Hà Nội

2.3.1. Những kết quả đạt được

Đội ngũ công chức UBND quận Ba Đình luôn thể hiện vai trò nòng cốt, năng động, sáng tạo trong công việc.

Nhìn chung, đội ngũ CC thuộc UBND quận Ba Đình có sức khỏe tốt, đều giữ vững lập trường tư tưởng, phẩm chất đạo đức, luôn trung thành và tin tưởng vào sự nghiệp đổi mới của đất nước do Đảng và Nhà nước khởi xướng và lãnh đạo. Có ý thức tôn trọng và biết phát huy quyền làm chủ của nhân dân, giữ được mối liên hệ tốt với nhân dân, có tinh thần trách nhiệm và ý thức

tổ chức kỷ luật, cố gắng thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Đại đa số CBCC luôn cần cù, chịu khó học hỏi, đổi mới tư duy, phấn đấu vươn lên thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ chuyên môn, tạo bước chuyển quan trọng về kinh tế - xã hội góp phần ổn định chính trị và thúc đẩy sự nghiệp đổi mới của đất nước.

Trong những năm gần đây, công tác đào tạo, bồi dưỡng được quan tâm thực hiện, nhiều chính sách thiết thực có ý nghĩa được áp dụng, cấp ủy và lãnh đạo UBND quận Ba Đình cũng có sự quan tâm hơn đến việc nâng cao trình độ, năng lực cho CC. Do đó, đội ngũ CC của UBND Quận đã được trang bị khá cơ bản về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị, trình độ tin học, ngoại ngữ, từng bước chuẩn hóa đội ngũ cán bộ, công chức hành chính.

Trong tình hình chung hiện nay, kinh tế - xã hội không ổn định, các cuộc khủng hoảng kinh tế của thế giới, những tác động tiêu cực của nền kinh tế thị trường. Vấn đề chính sách tiền lương, phụ cấp cũng như các chế độ đãi ngộ cho CC nói chung của nước ta còn nhiều hạn chế bất cập ảnh hưởng đến đời sống vật chất, tinh thần của mọi người dân trong đó có đội ngũ CBCC hành chính. Song, số đông CC của UBND Quận luôn giữ được phẩm chất đạo đức, tư cách và lối sống lành mạnh, khắc phục khó khăn, hoàn thành nhiệm vụ.

Những năm qua UBND quận Ba Đình đã ban hành và thực hiện nhiều giải pháp tập trung nâng cao số lượng và năng lực đội ngũ CC hành chính của Quận.

Phần lớn CC quận Ba Đình có trình độ chuyên môn, có phẩm chất chính trị, năng lực, có ý thức tổ chức kỷ luật, cố gắng nỗ lực thực hiện nhiệm vụ được giao. Người đứng đầu trong tổ chức có năng lực chỉ huy, điều hành công việc sáng tạo.

Đa số CC có tinh thần cầu thị, tiến bộ, tích cực chịu khó học hỏi, tìm tòi sáng tạo để vươn lên hoàn thành nhiệm vụ trong điều kiện chưa được đào tạo, bồi dưỡng kịp thời những kiến thức cơ bản, thực tế.

Công tác tuyển dụng có những bước chuyển biến mới nhằm nâng cao năng lực CC, công tác đào tạo được xác định là nhiệm vụ trọng tâm, nội dung đào tạo đã tiếp cận được kiến thức chuyên sâu và tình huống thực tế. Xây dựng quy chế và kế hoạch đào tạo đến năm 2025.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

2.3.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được khả năng thực hiện công việc của một số công chức ở UBND quận Ba Đình còn yếu kém, bất cập, thể hiện:

- Kiến thức quản lý Nhà nước và kỹ năng nghiệp vụ hành chính còn hạn chế, bằng cấp, chứng chỉ tăng nhưng chất lượng thực sự của nguồn nhân lực có nhiều bằng cấp, chứng chỉ lại đang là vấn đề đáng lo ngại. Tri thức và năng lực quản lý cũng như năng lực tham mưu về kinh tế, về pháp luật, về hành chính và kỹ năng hành chính, kỹ năng giao tiếp hành chính, ngoại ngữ, tin học, khoa học công nghệ ở các bộ phận công chức tương ứng chưa đáp ứng được yêu cầu của Quận. Trình độ kiến thức, năng lực thực tiễn của công chức UBND quận Ba Đình còn hạn chế nhiều so với nhiệm vụ, yêu cầu của kiến thức hành chính. Một bộ phận công chức còn hạn chế về khả năng tham mưu, đề xuất các kiến nghị, ý kiến nhằm thuận tiện cho công việc hơn.

- Năng lực công chức Quận còn tuy đã được bồi dưỡng hàng năm về kiến thức quản lý nhà nước, trình độ lý luận chính trị nhưng trong thực tế áp dụng kỹ năng nghề nghiệp đặc biệt là trình độ ngoại ngữ, tin học còn hạn chế dẫn đến giải quyết một số công việc mang tính chủ quan,; chưa phát huy được các kỹ năng thực thi công vụ, khả năng độc lập tư duy vì vậy khi triển khai thực hiện các nhiệm vụ còn lúng túng, chưa sâu, chưa giải quyết triệt để.

- Công tác tuyển dụng còn một số hạn chế như chất lượng công chức được tuyển chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu công việc, nội dung thi tuyển hiện nay chưa đáp ứng yêu cầu của việc tuyển dụng bố trí CC.

- Công tác đào tạo chưa sát với thực tiễn, chưa bám sát định hướng đào tạo và phát triển đội ngũ công chức Quận, chỉ mới quan tâm đến việc đào tạo chuẩn hóa đội ngũ CC theo chuẩn ngạch và chức danh quy hoạch, nhằm hợp thức hóa bằng cấp hoặc phục vụ công tác chuyên môn trước mắt. hình thức, nội dung, chương trình đào tạo còn chậm đổi mới, chưa bám sát thực tiễn, kinh phí hỗ trợ đào tạo còn chưa thỏa đáng, gây lãng phí ngân sách. Bên cạnh đó, việc đào tạo chưa thực sự gắn với các chức danh quy hoạch dẫn đến còn một số công chức trong các chức danh quy hoạch chưa đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định.

- Việc kiểm tra, đánh giá công chức Quận còn hình thức, tiêu chí chưa rõ ràng, chưa gắn trách nhiệm với nhiệm vụ và kết quả hoàn thành công việc. Quá trình kiểm tra đánh giá trong thực tế còn có chỗ chưa công bằng,

2.3.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

Việc tuyển chọn công chức qua thi tuyển hàng năm nội dung thi tuyển chưa đáp ứng yêu cầu của việc tuyển dụng công chức, còn tập trung quá nhiều vào các vấn đề lý luận chung, chưa quan tâm đến phân năng lực giải quyết công việc thực tiễn, kỹ năng hành chính, xử lý các tình huống cụ thể.

Một bộ phận công chức chưa nhận thức đầy đủ về đào tạo và phát triển năng lực của bản thân, vì vậy họ không có nhu cầu đào tạo, nếu được cơ quan cử đi học và được đào tạo chỉ là hình thức, còn công chức bằng lòng với công việc mình thực hiện, có học cũng chỉ là đối phó và lấy bằng cấp, chưa tích cực, tự giác học tập và rèn luyện chuyên môn.

Đặc biệt chế độ tiền lương, khen thưởng và khuyến khích với công chức hiện nay chưa trở thành động lực để họ phấn đấu và phát triển, họ làm

việc để có chỗ dựa ổn định về sau chứ chưa thực sự yêu nghề và có trách nhiệm với công việc được giao. Mặt khác chế độ đãi ngộ không công bằng, nhiều công chức làm nhiều nhưng hưởng lương và phụ cấp công vụ như công chức khác, nên không thúc đẩy được CBCC thực hiện tốt nhiệm vụ. Vì vậy không khuyến khích sáng tạo, tham mưu.

Trên đây là những nguyên nhân làm ảnh hưởng đến chất lượng công chức Quận Ba Đình. Đứng trước sự phát triển của đất nước, sự yêu cầu của cải cách hành chính ngày càng cao, đòi hỏi cấp ủy đảng, chính quyền phải có giải pháp nâng cao năng lực công chức, đặc biệt là bản thân mỗi CBCC phải nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp để đáp ứng yêu cầu công việc của mình.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TẠI UBND QUẬN BA ĐÌNH

3.1 Phương hướng, quan điểm nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình

3.1.1. Phương hướng nâng cao chất lượng công chức tại Ủy ban nhân dân quận Ba Đình

Đội ngũ cán bộ, công chức cấp cơ sở là một bộ phận của đội ngũ cán bộ, công chức nói chung, có vị trí, vai trò rất quan trọng trong việc tổ chức và vận động nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân, phát huy quyền làm chủ của nhân dân, phát huy mọi khả năng phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo giữ vững chính trị - xã hội để thực hiện thắng lợi sự nghiệp đổi mới. “Cán bộ là gốc của mọi công việc, công việc thành công hoặc thất bại đều do cán bộ tốt hay kém”.

Vì vậy, một trong những yêu cầu cấp bách hiện nay là “phải xây dựng đội ngũ công chức cơ sở giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có trình độ quản lý nhà nước phù hợp với vị trí việc làm, có kiến thức chuẩn về tin học, ngoại ngữ, có khả năng tiếp nhận các xu thế công nghệ mới, biết áp dụng công nghệ thông tin vào quản lý nhà nước ở địa phương, thay đổi tư duy từ quản lý - cai trị sang tư duy hỗ trợ, phục vụ, kiến tạo, sáng tạo, đồng hành thúc đẩy sự phát triển, tập trung xây dựng chính quyền tương tác, đối tác, liêm chính, kiến tạo, vì nhân dân phục vụ”.

Trước đòi hỏi của thời kì đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế, đội ngũ công chức UBND quận Ba Đình phải liên tục phát triển cả về số lượng và chất lượng, từng bước đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Xác định rõ tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng đội ngũ công chức,

UBND quận Ba Đình đã đề ra mục tiêu:

- Xây dựng đội ngũ CC có đủ về số lượng và chất lượng, đồng bộ về cơ cấu, từng bước trẻ hóa đội ngũ.

- Xây dựng đội ngũ công chức đạt chuẩn về chất lượng, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị, đầy đủ các kỹ năng thực thi nhiệm vụ, có năng lực và phẩm chất chính trị, đạo đức đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện nay và trong những năm tiếp theo.

- *Định hướng đến năm 2025*: phấn đấu 100% cán bộ, công chức quận đạt chuẩn về văn hóa, chuyên môn và chính trị, chú trọng đào tạo Trung cấp lý luận chính trị và trình độ đại học.; 100% công chức được đào tạo, biết sử dụng và sử dụng thành thạo tin học văn phòng. Trước khi công chức được bổ nhiệm, phải thực hiện chế độ đào tạo, bồi dưỡng theo đúng quy định.

Như vậy, việc xây dựng được đội công chức quận trong sạch, vững mạnh; có số lượng hợp lý, chuyên nghiệp hiện đại, đủ phẩm chất và năng lực thi hành công vụ; thực hiện có hiệu quả quản lý nhà nước, tận tụy phục vụ sự nghiệp cách mạng và nhân dân trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước là một yêu cầu quan trọng, là mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hành chính nhà nước nói chung và cán bộ công chức của UBND quận Ba Đình nói riêng cũng như của thành phố.

3.1.2. Quan điểm đề xuất giải pháp

Xuất phát từ yêu cầu và thực trạng chất lượng đội ngũ công chức quận, quán triệt quan điểm đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ CC UBND quận Ba Đình như sau:

**Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức quận phải phù hợp với quan điểm, đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước trong từng giai đoạn.*

Đảng, Nhà nước ta luôn quan tâm xây dựng đội ngũ công chức thông qua việc ban hành nhiều chủ trương, các văn bản quy phạm pháp luật nhằm

nâng cao chất lượng đội ngũ công chức các cấp. Nghị quyết số 17-NQ/TW, Hội nghị Trung ương 5 khóa IX, ngày 18-3-2002, “Về đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở ” đã chỉ ra những mục tiêu cơ bản là: Xây dựng đội ngũ 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; trẻ hóa đội ngũ, chăm lo công tác đào tạo, bồi dưỡng, giải quyết hợp lý và đồng bộ chính sách ... Quan điểm, chủ trương này đặt cơ sở cho việc xác định các chức danh công chức và chuẩn hóa đội ngũ công chức quận.

**Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức quận xuất phát từ yêu cầu thực tiễn, nhằm đáp ứng quá trình CNH, HĐH và hội nhập quốc tế hiện nay.*

Trong bối cảnh đất nước tiếp tục đổi mới và hội nhập kinh tế quốc tế, thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước, tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa hiện nay đặt ra yêu cầu ngày càng cao về quản lý, điều hành phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã, đòi hỏi cán bộ, công chức cấp xã phải có trình độ về tin học, khả năng nghiên cứu, ứng dụng khoa học, công nghệ vào thực tiễn hoạt động, đội ngũ này đã bộc lộ những hạn chế, yếu kém. Cần đặc biệt quan tâm đào tạo, đề bạt cán bộ trẻ có trình độ, có bản lĩnh, có ý thức học hỏi và năng động, mạnh dạn giao nhiệm vụ cho họ để thử thách và tạo điều kiện để họ phấn đấu vươn lên.

Phương hướng nâng cao chất lượng đội ngũ công chức phải theo hướng toàn diện, cả về phẩm chất chính trị, đạo đức, trình độ, năng lực công tác, đổi mới tác phong làm việc theo hướng chuyên nghiệp, thái độ ứng xử đúng mực, văn minh, thực sự là những “công bộc” của dân, vì nhân dân phục vụ. Đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã hiện nay phải đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

** Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức quận phải chú ý đến tính đồng bộ, toàn diện, đồng thời phải có trọng tâm, trọng điểm.*

Phải đảm bảo về tính đồng bộ trước hết là đồng bộ chất lượng công chức: giữa công chức lãnh đạo với đội ngũ công chức chuyên môn. Công chức phải có kiến thức toàn diện về chính trị, kinh tế, xã hội, văn hóa,... Đồng thời, trên cơ sở phân loại, phân tích đánh giá thực trạng năng lực của từng công chức, mặt nào còn yếu, kiến thức nào cần được bổ sung để tập trung đào tạo, bồi dưỡng nội dung đó.

Cụ thể hóa quan điểm trên, đòi hỏi các cấp ủy đảng, UBND quận cần tăng cường đầu tư nhiều hơn nguồn lực cho công tác đào tạo, bồi dưỡng, khuyến khích công chức đi học tập nâng cao trình độ. UBND quận cần ban hành chế độ, chính sách theo hướng ưu tiên đối với đội ngũ công chức nhất là những người có năng lực trình độ về công tác tại UBND quận Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra chặt chẽ và kịp thời uốn nắn, xử lý đối với những công chức có biểu hiện suy thoái, tha hóa.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công chức tại UBND quận Ba Đình

3.2.1. Thực hiện tốt quy chế tuyển dụng, đổi mới công tác tuyển dụng công chức

Thực hiện nghiêm quyết định số 253-QĐ-TW ngày 21/07/2014 của Bộ chính trị và các quy định của Thành phố về quản lý biên chế thống nhất của hệ thống chính trị .

Tuyển dụng công chức cơ sở là khâu đầu tiên trong quá trình quản lý công chức. Việc tuyển dụng được những công chức có năng lực là nhân tố quan trọng giúp cho hoạt động công vụ đạt hiệu quả cao. Do đó, tuyển dụng công chức cơ sở phải gắn với chỉ tiêu biên chế, chuyên ngành đào tạo phù hợp với vị trí việc làm. Bên cạnh đó, ứng dụng công nghệ tin học vào thi tuyển

công chức cơ sở. Cách làm này sẽ đảm bảo nguyên tắc cạnh tranh khách quan, công bằng, minh bạch, chống được tiêu cực trong thi cử.

Cần tiến hành tuyển dụng công chức gắn với tiêu chuẩn chức danh, cơ cấu và biên chế công chức của quận. Công tác tuyển dụng thực hiện tốt sẽ góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ công chức cấp quận, giảm bớt việc đào tạo công chức để đáp ứng với các tiêu chuẩn trong quá trình sử dụng sau này. Việc tuyển dụng công chức muốn đạt hiệu quả cao cần phải đổi mới về hình thức tuyển dụng, phương pháp tuyển dụng. Cụ thể:

- Cần có văn bản quy định và hướng dẫn cụ thể và đồng bộ về nội dung thi tuyển công chức, tiêu chuẩn về trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức yêu cầu đối với từng vị trí chức danh. Nếu công tác tuyển dụng đáp ứng được những yêu cầu này sẽ góp phần tuyển được đúng người, phù hợp với từng vị trí, chức danh đồng thời tạo được niềm tin đối với người dân, góp phần thu hút được những người có trình độ chuyên môn, kiến thức kỹ năng tốt, được đào tạo bài bản về công tác tại UBND Quận.

- Phải xây dựng được quy chế tuyển dụng công chức quận. Chỉ tiêu tuyển dụng phải bám sát nhu cầu thực tế của tổ chức, phải xuất phát từ biên chế đã được xác định một cách khoa học cụ thể. Tiêu chuẩn, đối tượng tuyển dụng phải bám sát tiêu chuẩn chức danh công chức đã được quy định và bám sát với định hướng chung về công tác cán bộ, trẻ hóa đội ngũ cán bộ công chức, nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu của quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Hiện nay, cơ cấu công chức của UBND quận Ba Đình chưa hợp lý cả về độ tuổi, trình độ đào tạo,... Nếu công tác tuyển dụng thực hiện không tốt sẽ tiếp tục mất cân đối về cơ cấu, trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức của quận. Do đó, việc tuyển dụng cần quán triệt thực hiện theo đúng nhu cầu của UBND quận, thiếu vị trí nào thì tuyển đúng vị trí đó và phải đáp ứng được

yêu cầu về trình độ, năng lực, kỹ năng, phẩm chất đạo đức... Nếu vị trí nào có nhiều người dự tuyển thì phải tuyển chọn được người có năng lực nhất, phù hợp với yêu cầu công việc nhất.

Đổi mới phương thức tuyển dụng công chức, cơ chế đánh giá công chức, theo nguyên tắc: Cấp trên đánh giá cấp dưới, người đứng đầu đánh giá những người thuộc quyền quản lý, cấp trên trực tiếp đánh giá người đứng đầu của đơn vị cấp dưới. quản lý theo hướng đề cao trách nhiệm của cấp có thẩm quyền bổ nhiệm, xem xét, quyết định trên cơ sở tiêu chuẩn, điều kiện, kết quả công việc.

Thứ hai nâng cao chất lượng của các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức cơ sở

Hằng năm, căn cứ vào những tiêu chí quy hoạch cán bộ, căn cứ vào nguồn lực cũng như đặc thù phát triển UBND quận cử cán bộ, công chức phòng, ban tham gia học các khóa học đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị ở trường Đào tạo bồi dưỡng cán bộ Lê hồng Phong, trung tâm bồi dưỡng chính trị quận. Thông qua các chương trình đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị phù hợp với từng cấp, từng đối tượng (sơ cấp, trung cấp, cao cấp), đội ngũ cán bộ, công chức quận sẽ được củng cố bản lĩnh chính trị, góp phần củng cố niềm tin vào sự lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam, khơi gợi sự cống hiến vì sự phát triển của đất nước, của quận.

Trên cơ sở đó các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cấp Quận phải không ngừng đổi mới chương trình, nội dung, phương pháp giảng dạy lý luận chính trị.

Ngoài ra bản thân công chức tại quận phải chủ động thay đổi, chủ động học hỏi nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ của mình dựa trên một nền tảng năng lực, trình độ và phẩm chất cần thiết để hiện thực hóa đường lối chủ trương của đảng, chính sách pháp luật của nhà nước.

Để có thể đạt được hiệu quả cao nhất trong quá trình thực hiện vai trò của mình, đội ngũ cán bộ, công chức quận phải không ngừng trau dồi, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giải quyết công việc. Đó là sự thử thách, đòi hỏi, công chức phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, trung thành với mục tiêu, lý tưởng của đảng.

Bên cạnh đó, hiện nay trình độ dân trí của nhân dân đã được nâng cao, tính chất quản lý ngày càng phức tạp, đòi hỏi việc quản lý nhà nước cần phải khoa học, bài bản. Do vậy công chức quận phải có trình độ, nhất là kỹ năng thực hành tổng hợp. Nếu cán bộ, công chức cấp trên cần phải chuyên sâu, thì cán bộ, công chức khối phòng, ban lại phải có tri thức ở diện rộng, đa ngành, lĩnh vực, có thể giải quyết được hoặc ít ra cũng biết được thủ tục và cách giải quyết nhiều vấn đề rất khác nhau trực tiếp nảy sinh ở cơ sở, để hướng dẫn cho người dân thực hiện.

Rà soát trình độ đào tạo, năng lực của công chức, để có kế hoạch bố trí, sắp xếp, bố trí sử dụng phù hợp với vị trí việc làm và yêu cầu nhiệm vụ. Có biện pháp tinh giản biên chế đối với những công chức không hoàn thành nhiệm vụ, không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, không đạt tiêu chuẩn quy định (phẩm chất, năng lực, sức khỏe), những người dôi dư do sắp xếp lại tổ chức.

Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác bồi dưỡng công chức gắn với tiêu chuẩn chức danh.

3.2.2 Tăng cường công tác đánh giá và kiểm soát công chức

Hoàn thiện cơ chế quản lý cán bộ, công chức, tăng cường hiệu lực, hiệu quả kiểm tra, giám sát, ngăn ngừa và xử phạt hành vi vi phạm đạo đức công vụ. đưa các yếu tố về đạo đức công vụ vào nội dung tuyển dụng và đánh giá kết quả hoạt động. Có quy định rõ, cụ thể các hành vi công chức được làm hoặc không được làm, có chế tài xử phạt nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức công vụ, tùy theo mức độ vi phạm, kể cả truy cứu trách nhiệm hình sự.

Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm soát nội bộ chặt chẽ nhằm phát hiện các nguy cơ dẫn đến tiêu cực, tham nhũng. Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với công chức và các hoạt động công vụ, đảm bảo quyền dân chủ cơ sở để nhân dân thực hiện quyền kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ.

Rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy định về quy trình, thủ tục hành chính không còn phù hợp, gây phiền hà cho việc tiếp nhận và xử lý công việc của công dân; kiên quyết loại bỏ những khâu trung gian, thủ tục rườm rà, chồng chéo, những loại giấy tờ không cần thiết, công khai hóa, minh bạch hóa các quy định về trình tự, thủ tục hành chính nhằm ngăn ngừa cán bộ, công chức lợi dụng kẽ hở từ những quy định của pháp luật để vận dụng tùy tiện trong giải quyết công việc dẫn tới khả năng tiêu cực, sách nhiễu nhân dân.

Nâng cao đạo đức công vụ trong bộ máy công quyền là một đòi hỏi tất yếu và để thực hiện được cần có một hệ thống giải pháp đồng bộ vừa đề cao giá trị đạo đức, sự hướng thiện của con người, vừa có cơ chế tạo điều kiện cho các giá trị đạo đức phát triển và vừa ngăn ngừa, hạn chế sự sa sút, suy thoái đạo đức. Bồi dưỡng và nâng cao đạo đức công vụ trước hết là trách nhiệm, nghĩa vụ của mỗi cán bộ, công chức; đồng thời, là kết quả từ nỗ lực chung của các cơ quan nhà nước, các tổ chức đoàn thể của toàn xã hội.

Để nâng cao đạo đức công vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị tôi đưa ra một số giải pháp cơ bản như sau:

Tăng cường công tác giáo dục cho đội ngũ công chức, không ngừng tu dưỡng, rèn luyện đạo đức cách mạng, tích cực học tập nâng cao trình độ, năng lực, luôn bám sát thực tiễn, biết vận dụng kiến thức vào thực tiễn, đồng thời tích lũy kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng công tác, rèn luyện bản lĩnh và năng lực lãnh đạo, quản lý, khả năng hợp tác, tổ chức thực hiện và sự chịu trách nhiệm; kiên quyết và kiên trì trong cuộc đấu tranh chống lại những biểu hiện sai trái.

Tiếp tục tuyên truyền, quán triệt, triển khai việc thực hiện việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức phong cách Hồ Chí Minh theo Chỉ thị 05-CT/TW ngày 15/5/2015 của Bộ Chính gắn với việc thực hiện Nghị quyết Trung ương 4- khóa XII của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến” và “tự chuyển hóa” trong nội bộ.

Xây dựng và hoàn thiện quy chế công vụ, đạo đức công vụ thông qua hệ thống pháp luật và các văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan nhà nước cho từng loại, từng chức danh công chức. Cụ thể hóa những giá trị đạo đức như cần, kiệm, liêm chính,... thành những chuẩn mực cụ thể trong hành vi công vụ. Phát huy dân chủ trên cơ sở những quy định và chuẩn mực pháp luật, tạo điều kiện để nhân dân tham gia xây dựng và giám sát hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước. Xây dựng và hoàn thiện quy chế đánh giá công chức (*quy trình, nội dung đánh giá*) theo hướng công khai, dân chủ, có sự tham gia của dư luận xã hội và công dân.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của công chức, cần đánh giá khách quan và chính xác năng lực, phẩm chất của mỗi thành viên trong cơ quan, đơn vị và sử dụng đúng năng lực của họ, sử dụng đúng người đúng việc, khuyến khích được người tài, người giỏi phát huy năng lực đóng góp cho cơ quan đơn vị, qua đó đóng góp cho Nhà nước và xã hội.

Kiên quyết xử lý nghiêm minh, kịp thời và công bằng những sai phạm của công chức có hành vi vi phạm đạo đức công vụ, những hành vi gây những nhiễu, phiền hà về thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của công dân, đặc biệt là các trường hợp tái phạm, có tổ chức, có tình tiết nghiêm trọng cần phải được xử lý kiên quyết, nghiêm minh, kịp thời và công bằng nhằm góp phần giáo dục và răn đe cán bộ, công chức, đồng thời củng cố niềm tin

của nhân dân vào Nhà nước và pháp luật. Thực hiện nghiêm chế độ tự phê bình và phê bình trong tất cả các cơ quan hành chính các cấp nhằm đề cao giá trị đạo đức, sự hướng thiện của con người, ngăn ngừa, hạn chế sa sút, suy thoái đạo đức.

Xây dựng cơ chế trách nhiệm người đứng đầu, trong đó có quy định về từ chức. Vấn đề từ chức rất cần sức mạnh của dư luận xã hội, như là một nguyên tắc được dư luận xã hội thừa nhận. Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, tổ chức, từng cá nhân công chức, loại bỏ những cơ chế, thủ tục dẫn tới khả năng tiêu cực, sách nhiễu nhân dân nhằm tạo điều kiện cho công chức làm điều tốt, có điều kiện cống hiến, phát huy năng lực phục vụ đất nước và nhân dân. Quy định rõ ràng trách nhiệm của cơ quan chủ trì và trách nhiệm của các cơ quan phối hợp.

3.2.3 Hoàn thiện công tác quy hoạch công chức

Hoàn thiện công tác quy hoạch bắt đầu từ việc xác định đúng và rõ ràng mục tiêu quy hoạch. Mục tiêu quy hoạch phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Đáp ứng đủ số lượng hiện tại và số lượng cần tuyển thêm để bổ sung cho giai đoạn kế tiếp, số công chức phải thay do không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ mới, số nghỉ hưu, nghỉ bệnh hoặc do sắp xếp lại tổ chức...

- Cơ cấu công chức: Cần đảm bảo cơ cấu công chức về độ tuổi, giới tính,, khắc phục tình trạng thiếu hụt .

- Trình độ chuyên môn: Hiện nay, trình độ của đội ngũ cán bộ công chức quận chưa đảm bảo về chất lượng. Tỷ lệ công chức có trình độ có trình độ chuyên môn thấp hơn yêu cầu công việc vẫn còn nhiều. Do đó, việc quy hoạch trong thời gian sắp tới phải đảm bảo tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn với từng vị trí, chức danh, công chức.

- Tính kế thừa: Trên thực tế, nhiều trường hợp chức danh lãnh đạo, quản lý khi cần thay thế thì không tìm được người có đủ các tiêu chuẩn cần

thiết để thay thế. Vì vậy, mục tiêu của quy hoạch là phải khắc phục được tình trạng thiếu tính kế thừa liên tục giữa các thế hệ công chức nhằm đáp ứng tốt cả nhiệm vụ trước mắt và lâu dài.

Chuẩn bị tốt nguồn công chức. Việc dự bị nguồn công chức phải căn cứ vào yêu cầu đặt ra của từng vị trí công tác để lựa chọn người phù hợp và đủ tiêu chuẩn, đủ số lượng, đồng bộ về cơ cấu, đảm bảo cho công tác sử dụng, đào tạo và bồi dưỡng công chức. Có chính sách thu hút sinh viên khá, giỏi hệ chính quy của các trường đại học về tăng cường tại quận.

3.2.4 Quan tâm lợi ích vật chất và động viên tinh thần cho công chức :

Có chế độ, chính sách đãi ngộ phù hợp với công Cải cách hệ thống tiền lương, tiền thưởng, đảm bảo trả đúng sức lao động và giá trị cống hiến của công chức, tạo động lực thực hiện công vụ là giải pháp có ý nghĩa quan trọng trong cuộc đấu tranh chống tham nhũng nhằm khuyến khích sự tận tâm thực hiện công vụ, khen thưởng thích đáng về vật chất và tinh thần đối với công chức làm việc tốt, tận tụy và trong sạch.

Tiếp tục thực hiện cơ chế khoán kinh phí quản lý hành chính gắn với chế độ tiền thưởng để khuyến khích CC, tạo động lực đóng góp và gắn bó của họ trong công việc

3.2.5 Tăng cường hoạt động triển khai mô hình văn hoá công sở tại UBND quận Ba Đình

Nhận thức được tầm quan trọng của văn hóa công sở trong thời kỳ hội nhập và toàn cầu hóa hiện nay, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 733/QĐ-TTg ngày 14/6/2019 về ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện phong trào thi đua “cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” giai đoạn 2019 - 2025 . Các quy định của Chính phủ về văn hóa ứng xử là minh chứng cho sự quyết tâm của Chính phủ xây dựng đội ngũ cán bộ, CCVC chuyên nghiệp, hiện đại, đáp ứng các tiêu chí cải cách hành chính và

chủ trương hiện đại hóa nền hành chính, đảm bảo tính nghiêm trang và hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Có thể nói, việc xây dựng văn hóa công sở là vấn đề hết sức quan trọng và cần thiết để góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng nền hành chính trong sạch, chuyên nghiệp, hiện đại, vững mạnh và minh bạch, hoạt động có hiệu quả nhằm góp phần hoàn thành tốt, hoàn thành xuất sắc chức năng nhiệm vụ được giao.

Văn hóa công sở tại UBND quận Ba Đình được thể hiện trên các quy định, nội quy chung của UBND quận cũng như nội quy của các phòng, ban như: giao tiếp, ứng xử; mối quan hệ giữa cán bộ, công chức, viên chức và người lao động với nhau; giữa công chức với lãnh đạo; giữa công chức với người dân hay trang phục và cách bài trí tại UBND quận, các phòng, ban, ngành... Tại các phòng, ban của quận đều có những tiêu chí, nét văn hóa công sở riêng để tạo thành sợi dây kết nối, gắn kết giữa công chức với công chức, lãnh đạo phòng ban đồng tạo mối quan hệ thân thiện với các phòng ban trong quận ..

Qua đánh giá có thể thấy rõ những chuyển biến tích cực sau một thời gian thực hiện Quyết định 127/2007/QĐ-TTg và nay là Quyết định 1847/QĐ-TTg. Trang phục làm việc của cán bộ, công chức, viên chức trong quận từng bước được chuẩn hóa về hình thức, thẩm mỹ và phù hợp điều kiện làm việc.

Phong cách giao tiếp và ứng xử của công chức khi thi hành nhiệm vụ đã có những tiến bộ rõ rệt. Nhìn chung, các quy định về giao tiếp và ứng xử đã thể hiện được văn hóa giao tiếp giữa đồng nghiệp, giao tiếp với công dân. Việc bài trí công sở tại các phòng ban từng bước quy củ cả bên ngoài và bên trong nơi làm việc .

Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện văn hóa công sở tại UBND quận Ba Đình. Do đó, cần thực hiện các giải pháp sau:

- *Xây dựng được hệ giá trị chuẩn về văn hóa công sở:*

Yêu cầu đầu tiên là phải có được “Bộ chuẩn mực văn hóa tại các cơ quan, đơn vị của nhà nước” được ban hành ở cấp độ luật. Bên cạnh đó, phải có chế tài cụ thể và đủ mạnh để xử lý các tổ chức, cá nhân vi phạm những chuẩn mực về văn hóa trong công sở. Để đạt được những giá trị văn hóa công sở, chỉ thực hiện được bằng cách cấp trên làm trước nêu gương, cấp dưới làm sau; lãnh đạo làm gương để nhân viên noi theo, tất cả cán bộ, công chức, viên chức cùng hành động. Khi nào cán bộ, công chức, viên chức có niềm tin vững chắc vào những giá trị văn hóa mà công sở đang theo đuổi, khi đó những biểu hiện thiếu văn hóa tại các cơ quan nhà nước sẽ dần bị loại bỏ.

- Xây dựng bầu không khí tâm lý công sở:

Bầu không khí tâm lý thể hiện mức độ hòa hợp các đặc điểm tâm lý trong quan hệ liên nhân cách của cán bộ công chức và được hình thành từ thái độ của mọi người trong tổ chức, cơ quan nhà nước đối với công việc, bạn bè, đồng nghiệp và người lãnh đạo của họ. Nếu không khí làm việc cởi mở, tin tưởng lẫn nhau sẽ khơi nguồn được sự sáng tạo của các thành viên và ngược lại, nếu bầu không khí nặng nề, căng thẳng sẽ là rào cản đối với hoạt động của công sở. Không thể có một công sở văn hóa nếu trong nội bộ luôn tồn tại căng thẳng, soi xét lẫn nhau; cấp dưới nghi ngờ cấp trên, cấp trên đề phòng cấp dưới, cán bộ, công chức, viên chức khi làm việc chỉ đề đến tháng nhận lương, ngoài ra không quan tâm đến những vấn đề khác...

Do đó, lãnh đạo phải vừa duy trì động lực làm việc của cán bộ, công chức, viên chức vừa phải thường xuyên cải tiến để tránh tạo ra “sức ỳ” thông qua tạo lập, truyền cảm hứng và duy trì cảm hứng, động lực làm việc của cán bộ, công chức, viên chức trong công sở.

- Xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, trách nhiệm

Chuyên nghiệp, hiểu theo nghĩa chung nhất là mỗi người chuyên tâm vào công việc của mình, toàn tâm, toàn ý để hoàn thành công việc của mình

một cách tốt nhất; chuyên nghiệp là có sự hiểu biết rộng và giỏi một lĩnh vực cụ thể. Trong hành chính công vụ, chuyên nghiệp còn là biết cách phối hợp, điều tiết công việc phù hợp với tiến độ và môi trường xung quanh để tạo nên hiệu quả tốt nhất; tác phong làm việc năng động, khoa học kết hợp với việc ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ mới vào công việc. Trách nhiệm trong giải quyết công việc là việc thực hiện với niềm tin và sự chắc chắn, gắn với khả năng của mình vào trong công việc đó, đồng nghĩa với “đặt cược” danh dự cá nhân mình vào công việc được giao với mong muốn đạt chất lượng, hiệu quả cao nhất.

+ *Phát huy cao độ trách nhiệm.*

Trách nhiệm ở đây nghĩa là luôn thực hiện công việc với tâm huyết và trí tuệ, đề cao lợi ích của nhân dân, đặt lợi ích của tập thể, cơ quan, đơn vị lên trên lợi ích cá nhân, coi trọng danh dự bản thân để hoàn thành công việc ở mức độ cao nhất, đồng thời khi có xảy ra sai phạm phải dám chịu trách nhiệm về hành vi của cá nhân mình hoặc tập thể mà mình là thành viên, chứ không phải chăm chăm đổ lỗi cho khách quan, cho tập thể, biến tập thể trở thành “nơi trú ẩn trách nhiệm“, làm cho trách nhiệm của cá nhân lẫn vào trách nhiệm tập thể và cuối cùng là không quy kết được người nào cụ thể

+ *Cuối cùng, đạo đức vẫn mang yếu tố sống còn*

Trách nhiệm đạo đức mang nghĩa là trách nhiệm phục vụ, được đánh giá bởi dư luận xã hội đối với hoạt động mang tính quyền lực của công chức, rong thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn để bảo vệ và phục vụ quyền lợi của nhân dân, của nhà nước. Do vậy, hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước có hoàn thành hay không, hiệu quả như thế nào phụ thuộc vào chất lượng của hoạt động phục vụ của đội ngũ công chức.

Chủ tịch Hồ Chí Minh rất coi trọng và đề cao vấn đề đạo đức phục vụ nhân dân của cán bộ, đảng viên, Người viết: “Một người cán bộ tốt phải có

đạo đức cách mạng“, “Các sự hy sinh khó nhọc thì mình làm trước người ta, còn sự sung sướng thanh nhàn thì mình nhường người ta hưởng trước (*tiên thiên hạ ưu, hậu thiên hạ lạc*)” [4]. Gần đây, trong bài viết về công tác chuẩn bị Đại hội XIII của Đảng, đồng chí Tổng Bí thư, Chủ tịch nước Nguyễn Phú Trọng đã tái khẳng định: “Nói tóm lại là phải vừa có Đức vừa có Tài, trong đó Đức là gốc (*“Chữ Tâm kia mới bằng ba chữ Tài”*)”.

3.3. Khuyến nghị đối với nhà nước và UBND quận nhằm nâng cao chất lượng công chức quận

- Khuyến nghị đối với Nhà nước

Đội ngũ CC làm việc trong hệ thống các cơ quan nhà nước nói chung, và ở các cơ quan chuyên môn thuộc UBND quận Ba Đình nói riêng đều chịu sự điều chỉnh tổng thể về các chế độ, chính sách cũng như pháp luật có liên quan đến quản lý và sử dụng. Chính vì vậy, những giải pháp riêng biệt cho một địa phương nào đó cũng đòi hỏi phải có sự ủng hộ của Trung ương cũng như sự thay đổi kèm theo phân cấp trong hoạt động quản lý đội ngũ như: Chế độ chính sách; tiền lương, tiền thưởng; định mức biên chế hành chính, công tác quản lý CBCC theo ngạch, bậc quy định... Để UBND quận Ba Đình có thể xây dựng và phát triển đội ngũ CC đáp ứng được đòi hỏi quản lý sự vận động và phát triển của quận A1 trong tương lai, cần có sự đồng bộ hệ thống văn bản pháp luật liên quan từ TW đến địa phương, từ Thành phố đến các quận, huyện....Có đề án vị trí công việc rõ ràng để phân loại công chức, những đặc thù riêng về trình độ chuyên môn, quyền lợi và trách nhiệm công vụ, cách thức tuyển dụng, bộ phậnviệc làm, gắn với từng vị trí cụ thể. Sớm ban hành Luật Công vụ, đưa ra những quy định có tính kỹ luật cao và kiên quyết, tính chuyên nghiệp của công chức; Xây dựng quy chế công vụ chặt chẽ, rõ ràng nhằm xác định rõ trách nhiệm của người CC khi thi hành công vụ, tăng cường kỷ cương, trách nhiệm của đội ngũ CC. Xây dựng chế độ thanh tra công vụ và

lực lượng thanh tra công vụ để đảm bảo cho quy chế công vụ được thực thi nghiêm túc. Luật Công vụ ra đời sẽ giúp thay đổi cơ chế tuyển dụng, sử dụng CC hiện nay. Công vụ và công chức có mối quan hệ biện chứng với nhau, công vụ là công việc, còn công chức là những người thực hiện công việc đó. Công việc có được tổ chức khoa học, hợp lý thì hoạt động của con người mới đạt hiệu quả cao; ban hành Luật Công vụ là một yêu cầu tất yếu khách quan và cấp thiết, pháp luật công vụ của công chức hành chính có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng, đến việc nâng cao năng lực của đội ngũ CBCC trong nền kinh tế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế. Hơn nữa, một trong những nội dung cơ bản và quan trọng trong thực hiện chương trình tổng thể Cải cách hành chính hiện nay là vấn đề hoàn thiện chế độ công vụ và nâng cao năng lực, năng lực của đội ngũ CC, gắn việc hoàn thiện pháp luật công vụ của CC hành chính với xây dựng, phát triển đội ngũ CC có năng lực đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

Khuyến nghị ban hành Luật về Thủ tục hành chính. Bởi vì cải cách hành chính có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng nhằm nâng cao trình độ khoa học và năng lực thực tiễn cần thiết để xây dựng một nền hành chính mang đậm bản sắc dân tộc, nhưng có thể hội nhập cùng các nền hành chính tiên tiến trong khu vực và trên thế giới. Tuy nhiên, cải cách hành chính là một công việc phức tạp, khó khăn vì đụng chạm đến tổ chức bộ máy, đến con người, đến quan diêm, phương thức làm việc và vấn đề đánh giá năng lực đội ngũ CBCC. Do đó, việc ban hành Luật thủ tục hành chính là cơ sở pháp lý để ban hành, thực hiện thống nhất, công khai các quy trình, thủ tục hành chính trong giai quyết công việc giữa các cơ quan nhà nước, CC với công dân, doanh nghiệp, góp phần thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách hành chính cũng như nội dung Luật phòng, chống tham nhũng và Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Thủ tục hành chính càng công khai, minh bạch, rõ ràng, đơn

giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, sẽ xác định rõ ràng thẩm quyền, trách nhiệm đối với CC trong thực thi công vụ và càng tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, khắc phục xu hướng cơ quan hành chính dành thuận lợi về mình, đẩy khó khăn về phía người dân, doanh nghiệp, tạo kẽ hở cho các hành vi tiêu cực, tham nhũng, lạm dụng chức quyền, đùn đẩy trách nhiệm. Chính thực tế này đòi hỏi phải luật hóa các quy định liên quan đến thủ tục hành chính, gắn công tác rà soát, cải cách thủ tục hành chính với việc rà soát những nội dung về thẩm quyền của các cơ quan hành chính, xác định rõ trách nhiệm của CC, thực hiện có kết quả việc phân công, phân cấp, xã hội hóa nhằm phục vụ nhân dân tốt hơn, thích ứng hơn với yêu cầu HCNN trong cơ chế kinh tế thị trường.

Khuyến nghị thay đổi cơ chế trả lương theo thâm niên sang chế độ trả lương theo việc làm và theo hiệu quả công việc, cần tiếp tục thực hiện cải cách chính sách tiền lương, cách trả lương phù hợp với việc đổi mới cơ chế quản lý trong thực hiện quyền tự chủ đối với từng loại hình tổ chức

Để xây dựng và nâng cao năng lực của đội ngũ CC tận tụy phục vụ sự nghiệp CNH-HĐH đất nước cần tiếp tục thực hiện cải cách chính sách tiền lương, cần nghiên cứu thực hiện chế độ trả lương theo việc làm và theo hiệu quả công việc. Với cách trả lương này sẽ gắn với chế độ trách nhiệm công vụ của mỗi cá nhân và tổ chức, sẽ giải quyết có hiệu quả được nhiều vấn đề thuộc vị trí công tác, chức danh, tiêu chuẩn, biên chế và cơ cấu công chức, năng lực đội ngũ CC... phù hợp với việc đổi mới cơ chế quản lý trong thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với từng loại hình tổ chức và để thực hiện được cơ chế tự chủ một cách đúng nghĩa cần căn cứ nhu cầu công việc mà định biên đối với từng loại CC, thực hiện đồng bộ chính sách tinh giản biên chế. Bên cạnh đó, cần mạnh dạn thay đổi cơ chế nâng bậc lương không nên chỉ theo thâm niên “đến hẹn lại lên”, mà nên theo năng lực thực hiện công vụ của công chức và do thủ trưởng cơ quan quyết định. Chính sách

tiền lương phù hợp sẽ khuyến khích công chức làm việc có hiệu quả, yén tâm với công việc được giao và không ngừng phấn đấu để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp

- Khuyến nghị với Quận uỷ - ủy ban nhân dân quận:

Rà soát các chức danh lãnh đạo, quản lý còn thiếu, sẽ thiếu để có kế hoạch điều động, luân chuyển, luân chuyển. Xây dựng kế hoạch cụ thể tổ chức thi tuyển các chức danh lãnh đạo, quản lý theo quyết định của UBND thành phố Hà Nội về việc thí điểm thi tuyển chức danh lãnh đạo, quản lý cấp phòng, thuộc Sở, ban ngành, UBND quận huyện, thị xã và đơn vị SNCL. Tiếp tục rà soát các phòng ban ngành triển khai có hiệu quả kiểm soát TTHC và phần mềm QLVB điều hành thành phố. Đẩy mạnh công tác CCHC, kiểm soát TTHC nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, cung cấp dịch vụ công đảm bảo mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức về phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, phấn đấu nâng thứ hạng về chỉ số cải cách hành chính của quận trong năm 2023.

Nhân rộng các mô hình, sáng kiến kinh nghiệm trong công tác CCHC triển khai thực hiện phần mềm đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và giải quyết TTHC.

Các phòng ban, phường tăng cường công tác chuyển đổi số, xây dựng nền tảng sử dụng số hoá, xây dựng hồ sơ công việc, phối hợp với các Sở, ngành thành phố xây dựng dữ liệu về con người trên mọi mặt.

KẾT LUẬN

Ngày nay, trong xu thế hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, cùng với nhận thức của người dân không ngừng được nâng lên, những biểu hiện thiếu văn hóa trong các cơ quan nhà nước sẽ là những rào cản cho sự phát triển chung của xã hội. Do đó, nhận thức đúng đắn và tích cực xây dựng văn hóa công sở sẽ góp phần quan trọng trong việc xây dựng nền hành chính công vụ hiện đại, hiệu quả, xây dựng một Chính phủ “liêm chính, kiến tạo, hành động, phục vụ, hiệu quả”, góp phần xây dựng thành công nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân.

Bên cạnh thể chế là con người thực thi công vụ với đạo đức, trách nhiệm, khả năng chuyên môn của họ. Nếu đã có đầy đủ quy định rồi thì con đường duy nhất đối với từng cán bộ, công chức, viên chức để đáp ứng yêu cầu mới trước công việc, nhiệm vụ là phải tự mình nhận thức và tự mình phải thay đổi không còn lựa chọn nào khác.

Trong giai đoạn phát triển mới của đất nước, dân trí ngày càng một nâng cao, đòi hỏi năng lực làm việc của công chức cũng phải phát triển để hoàn thành nhiệm vụ. Việc nâng cao năng lực công chức tại quận là một vấn đề cấp thiết, và phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như: kinh tế, chính trị, xã hội, chuyên môn nghiệp vụ, các quy định, quy chế...

Trong khuôn khổ thời gian cho phép, qua các tài liệu tham khảo, quá trình thu thập, nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực tiễn, tác giả đã tập trung nghiên cứu những nội dung cơ bản:

Thứ nhất là: Luận văn đã nghiên cứu, lựa chọn và trình bày một cách khái quát những vấn đề lý luận về công chức, vai trò vị trí của công chức cấp quận. Năng lực nói chung và năng lực đội ngũ công chức cấp quận nói riêng.

Những tiêu chí đánh giá và nhân tố ảnh hưởng đến việc nâng cao năng lực đội ngũ công chức cấp quận.

Thứ hai là: Trên cơ sở những nội dung lý luận đã nghiên cứu, luận văn đã phân tích những đặc điểm cũng như thực trạng năng lực công chức cấp quận trong thời gian hiện nay và có những nhận xét cụ thể đúng với tình hình thực tiễn của công chức quận, cũng như phân tích các nguyên nhân của thực trạng công chức tại UBND quận Ba Đình .

Thứ ba là: Trên cơ sở phân tích đánh giá thực trạng và căn cứ vào quan điểm xây dựng đội ngũ công chức cấp quận, huyện của Đảng, Nhà nước trong thời kỳ hiện nay, luận văn đã đưa ra một hệ thống các giải pháp để nâng cao chất lượng công chức tại quận. Các giải pháp luận văn đưa ra cần phải được thực hiện đồng bộ và phải có sự kết hợp của các cấp chính quyền từ trung ương tới địa phương.

Trong quá trình thực hiện luận văn, tác giả đã cố gắng tìm tòi nghiên cứu, tiếp thu và vận dụng các kiến thức đã học cũng như kiến thức thực tiễn để phân tích và đánh giá. Tuy nhiên do điều kiện thời gian nghiên cứu, năng lực của bản thân có hạn, những giải pháp đưa ra cần được tiếp tục nghiên cứu, bổ sung và hoàn thiện. Tác giả hy vọng nhận được sự đóng góp ý kiến nhận xét, góp ý của giáo viên hướng dẫn, các thầy cô giáo và các công chức, nhằm góp phần nâng cao năng lực công chức quận Ba Đình đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Văn Kỳ (2018) với đề tài: "Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa". Luận an tien Sĩ.
2. Nguyễn Minh Phương (2015), "Một số vấn đề về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức ở nước ta hiện nay", Viện Khoa học Tô chức Nha nước, Hà Nội.
3. Phạm Hồng kiên Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hệ thống chính trị cấp cơ sở đáp ứng yêu cầu quản trị địa phương thời kỳ cách mạng công nghiệp lần thứ tư (2019)
4. Ban Chấp hành Trung ương (khóa X) (2009), Kết luận số 37-KL/TW ngày 02-02-2009 của Hội nghị lần thứ chín “về tiếp tục đẩy mạnh thực hiện chiến lược cán bộ từ nay đến năm 2020”.
5. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2007), Nghị định số: 117/2003/NĐ-CP và 09/2007/NĐ-CP “về tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức trong các cơ quan nhà nước
6. Chính phủ (2010), Nghị định số 06/2010/NĐ-CP ngày 25 tháng 01 năm 2010, quy định những người là công chức.
7. Chính phủ (2010), Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2010, về đào tạo, bồi dưỡng công chức.
8. Chính phủ (2010), Nghị định số 21/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 3 năm 2010, về quản lý biên chế công chức.
9. Chính phủ (2010), Nghị định số 24/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 3 năm 2010, quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức.
10. Chính phủ (2010), Nghị định số 93/2010/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2010, Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 3 năm 2010 của Chính phủ quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức.
11. Chính phủ (2011), Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm

2011, ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.

12. Chính Phủ (2020), Nghị định 90/2020/NĐ-CP ngày 13/8/2020 của Chính phủ (có hiệu lực kể từ ngày 20/8/2020 (thay thế Nghị định số 56/2015/NĐ-CP ngày 09/6/2015 về đánh giá và phân loại cán bộ, công chức, viên chức và Nghị định 88/2017/NĐ-CP ngày 27/7/2017 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 56/2015/NĐ-CP).

13. Đảng Cộng sản Việt Nam (2009), Văn kiện Hội nghị lần thứ chín, (khóa X), Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

14. Quốc hội (2008), Luật Cán bộ, công chức - Luật số 22/2008/QH12.

Quốc hội Khóa XIV (2019), Luật Cán bộ, công chức số 52/2019/QH14 được thông qua ngày 25/11/2019

15. Chính phủ (2011), Nghị định số 34/2011/NĐ-CP ngày 17 tháng 5 năm 2011, quy định về xử lý kỷ luật đối với công chức.

16. Chính phủ (2012), Nghị định số 34/2012/NĐ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2012, về chế độ phụ cấp công vụ.

PHỤ LỤC

PHIẾU ĐIỀU TRA CÁN BỘ CÔNG CHỨC TẠI QUẬN BA ĐÌNH

(Phiếu dành cho CBCC)

Câu 1: Xin ông bà cho biết những thông tin cá nhân sau

a. Họ tên.....Năm sinh.....

b. Giới tính: Nam /Nữ

c. Chức vụ hiện tại:.....

Câu 2: Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình kỹ năng tham mưu của cán bộ công chức ?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 3: Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về năng lực giao tiếp của cán bộ công chức?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 4: Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về năng lực tiếp nhận và xử lý thông tin của cán bộ công chức?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 5: Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về năng lực xử lý tình huống của cán công chức?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 6: Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình về kỹ năng phối hợp trong công tác ?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 7: Xin ông/bà cho biết đánh giá của mình kỹ năng tổ chức thực hiện công việc ?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 11. Ông/Bà hãy đánh giá về hoạt động tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho công chức tại UBND quận hiện nay.

Đối tượng đào tạo, bồi dưỡng	Không phù hợp	<input type="checkbox"/>	Phù hợp	<input type="checkbox"/>
Nội dung, chương trình đào tạo	Không phù hợp	<input type="checkbox"/>	Phù hợp	<input type="checkbox"/>
Hình thức đào tạo, bồi dưỡng	Không phù hợp	<input type="checkbox"/>	Phù hợp	<input type="checkbox"/>
Phương pháp, chất lượng của giảng viên	Không phù hợp	<input type="checkbox"/>	Phù hợp	<input type="checkbox"/>
Thời gian, địa điểm	Không phù hợp	<input type="checkbox"/>	Phù hợp	<input type="checkbox"/>
Kinh phí hỗ trợ	Không phù hợp	<input type="checkbox"/>	Phù hợp	<input type="checkbox"/>

Xin chân thành cảm ơn!

PHIẾU ĐIỀU TRA CÁN BỘ CÔNG CHỨC TẠI QUẬN BA ĐÌNH

(Phiếu dành cho người dân đến làm việc tại UBND)

Ông / bà hãy đánh dấu (X) vào những phương án mà ông / bà thấy nhất trí, phù hợp với ý kiến của mình.

Câu 1: Xin ông / bà vui lòng cho biết đôi nét về bản thân.

1. Tuổi:
2. Giới tính (Nam/nữ):
3. Trình độ học vấn:
4. Nghề nghiệp:

Câu 2: Xin ông / bà cho biết đánh giá của mình về phẩm chất chính trị của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận ?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 3: Xin ông / bà cho biết đánh giá của mình về phẩm chất đạo đức của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận

3.1. Về việc thực hiện Cần - Kiệm - Liêm - Chính - Chí công - Vô tư.
Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

3.2. Về việc thực hiện các quy định về những việc mà CBCC không được làm theo quy định.

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 4: Theo ông / bà đánh giá về ý thức tổ chức kỷ luật , chấp hành nội quy, quy chế của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận ?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 5: Theo ông / bà đánh giá về tinh thần trách nhiệm của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 6: Theo ông / bà đánh giá về thái độ đón tiếp công dân của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 7: Theo ông / bà đánh giá về tác phong làm việc của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 8: Theo ông / bà đánh giá về cách giao tiếp ứng xử của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Câu 10: Theo ông / bà đánh giá về ý thức, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ CBCC trên địa bàn Quận?

Rất tốt Tốt Bình thường Không tốt

Xin chân thành cảm ơn sự quan tâm và đóng góp ý kiến của ông / bà !