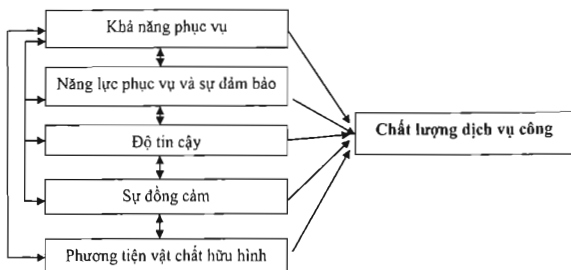


phát triển từ những năm 1980, song mới được sử dụng rộng rãi ở Việt Nam trong những năm gần đây. Dịch vụ công là khái niệm có xuất xứ từ kinh tế học công cộng, có quan hệ chặt chẽ với phạm trù hàng hóa công cộng. Theo ý nghĩa kinh tế học, hàng hóa công cộng có một số đặc tính cơ bản: khi đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ra khỏi việc sử dụng nó; việc tiêu dùng của người này không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác; không thể vớt bỏ được. Ở nước ta, khái niệm về dịch vụ công mới được sử dụng gần đây, nên còn tồn tại nhiều ý kiến, quan niệm khác nhau. Tuy nhiên, nhiều ý kiến thừa nhận quan niệm cho rằng: "Dịch vụ công là những dịch vụ đáp ứng những nhu cầu cơ bản, thiết yếu chung của người dân và cộng đồng, bảo đảm ổn định và cân bằng xã hội do nhà nước chịu trách nhiệm, hoạt động không vì mục tiêu lợi nhuận" [1]. Do đó, dịch vụ công có các đặc trưng: *Thứ nhất*, đó là các hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho lợi ích chung, thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân. *Thứ hai*, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp cung cấp hoặc ủy nhiệm việc cung cấp). Ngay cả khi nhà nước chuyển giao dịch vụ này cho tư nhân cung cấp thì nhà nước vẫn có vai trò điều tiết đặc biệt nhằm bảo đảm sự công bằng trong phân phối các dịch vụ này và khắc phục các khiếm khuyết của thị trường. *Thứ ba*, là các hoạt động có tính chất phục vụ trực tiếp, đáp ứng các nhu cầu, quyền lợi hay nghĩa vụ cụ thể và trực tiếp của các tổ chức và công dân. *Thứ tư*, bảo đảm tính công bằng và tính hiệu quả trong cung cấp dịch vụ. Vì vậy,

nâng cao chất lượng dịch vụ công là một vấn đề trọng tâm, đồng thời cũng là vấn đề về tổ chức thực thi của nhiều cơ quan, tổ chức trong khu vực công.

Theo một cách tiếp cận khác, nâng cao chất lượng dịch vụ công được thể hiện qua việc quản lý chất lượng dịch vụ. Đó là một quá trình giảm thiểu khoảng cách giữa chủ thể cung ứng dịch vụ với những mong muốn của khách hàng. Dẫn đến, để nâng cao chất lượng dịch vụ, những nhà quản lý phải nhận thức được "định hướng khách hàng", xác định rõ những phương thức cần tổ chức thực thi. George A. Boyne đưa ra 5 cách tiếp cận được nhìn nhận để cải thiện chất lượng dịch vụ công, đó là: (1) Nguồn lực; (2) Những quy định hành chính; (3) Cấu trúc thị trường; (4) Tổ chức; và (5) Cách thức quản lý [2]. Dịch vụ công cũng được nhìn nhận có mối quan hệ mật thiết với 3 chức năng cơ bản là: sự cung cấp (provision); sự sản xuất (production); và sự chuyển giao (delivery). Nghiên cứu của Đỗ Hữu Nghiêm (2010) đã khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại Chi cục thuế tỉnh Bình Dương đã xác định 5 yếu tố chính ảnh hưởng lên chất lượng dịch vụ công là (1) tin cậy, (2) đáp ứng, (3) năng lực phục vụ, (4) đồng cảm, (5) phương tiện hữu hình. Kết quả kiểm định cho thấy cả 5 nhân tố này đều có mối quan hệ đồng biến với mức độ hài lòng của người nộp thuế. Điều này có nghĩa là khi 5 nhân tố này được cải thiện theo chiều hướng tốt lên thì mức độ hài lòng của người nộp thuế sẽ được nâng lên và ngược lại [3]. Nghiên cứu của Võ Nguyễn Khanh

Hình 1. Các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ công



(2011) đã tiến hành đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1, cho thấy sự hài lòng của người dân chịu ảnh hưởng bởi 4 nhân tố quan trọng. Đó là: (1) quy trình thủ tục, (2) khả năng phục vụ, (3) sự tin cậy, (4) cơ sở vật chất [4]. Nghiên cứu của Lê Ngọc Sương (2011) khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Huyện Củ Chi, thành phố Hồ Chí Minh cho thấy có 6 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là (1) sự tin cậy, (2) thái độ phục vụ, (3) Sự đồng cảm, (4) môi trường cung cấp dịch vụ, (5) năng lực phục vụ, (6) cơ sở vật chất [5]. Từ những kết quả nghiên cứu trên có thể thấy, để làm hài lòng khách hàng (người dân), các tổ chức cung ứng dịch vụ công phải nâng cao chất lượng dịch vụ, nhưng một trong những yếu tố tác động mạnh nhất, chiếm tỷ lệ cao nhất đó chính là yếu tố: nguồn lực, cụ thể là: khả năng phục vụ, thái độ phục vụ, sự đồng cảm của đội ngũ CBCCVC. Căn cứ vào những luận giải trên có thể rút ra những yếu tố cơ bản tác động đến chất

lượng dịch vụ công như Hình 1.

Từ những luận giải trên, có thể thấy dù tiếp cận ở góc độ nào thì nguồn lực con người luôn là yếu tố quyết định đến chất lượng cung ứng dịch vụ công, bởi đây chính là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người dân. Trong xu thế toàn cầu hóa, nhu cầu của người dân ngày càng cao và đa dạng, phong phú, nhu cầu nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC ngày càng trở nên bức thiết.

2. Thực trạng nội dung đào tạo bồi dưỡng CBCCVC ở nước ta

Nghị quyết Trung ương 9 (Khóa X) về tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Chiến lược cán bộ từ nay đến năm 2020 đã xác định: "Mục tiêu cần đạt được là xây dựng đội ngũ cán bộ có bản lĩnh chính trị vững vàng, phẩm chất và năng lực tốt, có cơ cấu phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội và bảo vệ Tổ quốc...". Trước yêu cầu hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN, đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước và hội nhập

quốc tế, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 163/QĐ-TTg phê duyệt Đề án ĐTBĐ CBCCVC giai đoạn 2016-2025. Đề án đã đề ra mục tiêu nâng cao toàn diện chất lượng, hiệu quả hoạt động ĐTBĐ CBCCVC, đáp ứng yêu cầu của thời kỳ mới; bảo đảm nâng cao năng lực, kỹ năng thực thi công vụ được giao; ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; gắn ĐTBĐ với nhu cầu và quy hoạch sử dụng lâu dài. Đề án đã có cơ chế khuyến khích CBCCVC nữ, người dân tộc thiểu số; CBCCVC công tác tại vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn học tập nâng cao trình độ, năng lực làm việc. Tuy nhiên, mặc dù rất chú trọng việc đổi mới nội dung nhưng CTĐT CBCC hiện nay của Việt Nam vẫn còn những hạn chế sau [7]:

- Nhận thức về vai trò, nhiệm vụ của hoạt động ĐTBĐ; trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị quản lý và sử dụng CBCCVC trong việc bảo đảm chất lượng, hiệu quả ĐTBĐ chưa cao. Hơn nữa, nhận thức về trách nhiệm học tập suốt đời, không ngừng nâng cao năng lực làm việc, năng lực thực thi nhiệm vụ, công vụ của chính đội ngũ ĐTBĐ còn hạn chế; thiếu cơ chế khuyến khích ĐTBĐ, học và tự học để đáp ứng yêu cầu trình độ theo quy định, nâng cao năng lực làm việc.

- Chính phủ và các bộ, ngành đã ban hành nhiều văn bản quản lý về ĐTBĐ CBCCVC, tuy nhiên các quy định còn chồng chéo, đan xen lẫn nhau giữa quy định cũ và mới nên quá trình triển khai gặp lúng túng. Các quy định ĐTBĐ về lý

luận chính trị, ngoại ngữ, tin học, quốc phòng, an ninh còn thiếu thống nhất, do đó việc thực hiện chưa thực sự hiệu quả.

- Nội dung chương trình vẫn nặng về lý thuyết, nhẹ về kỹ năng, nhất là các kỹ năng mềm, chưa đáp ứng yêu cầu nâng cao kỹ năng thực thi công vụ của CBCC trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Nội dung chương trình ĐTBĐ CBCCVC chưa sát thực tế, còn trùng lặp, gây lãng phí và chưa tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả ĐTBĐ.

- Công tác đánh giá chất lượng ĐTBĐ CBCCVC chủ yếu mới chỉ dừng lại ở việc lấy ý kiến khảo sát của người học sau khi kết thúc khóa ĐTBĐ.

- Đội ngũ CBCCVC tham gia ĐTBĐ chủ yếu để đạt tiêu chí hồ sơ nâng ngạch, chưa xuất phát từ nhu cầu thực tiễn của công việc và trình độ bản thân.

3. Yêu cầu đổi mới nội dung đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC

Nghị quyết số 19-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Trung ương 6 (Khóa XII) về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập đã đề ra nhiệm vụ: "Tổ chức phân loại viên chức theo vị trí việc làm và sắp xếp, bố trí lại cơ cấu viên chức theo hướng vị trí chuyên môn, nghiệp vụ chiếm tỉ lệ ít nhất 65%. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ, bố trí, sử dụng hợp lý, hiệu quả đội ngũ này". Do vậy, đổi mới nội dung ĐTBĐ vừa là sự lựa chọn tất yếu nhằm thúc đẩy cải cách

dạy và học trong ĐTBD CBCCVC, vừa là bám sát trọng tâm công tác cải cách chế độ công vụ, công chức của Đảng và Nhà nước, chủ động đáp ứng yêu cầu cấp thiết phù hợp với xu thế phát triển kinh tế xã hội.

- Đổi mới nội dung ĐTBD CBCCVC, là yêu cầu khách quan đi sâu vào quán triệt thực hiện khoa học phát triển thế giới quan, thực hiện mục tiêu phấn đấu xây dựng một xã hội phát triển bền vững. Trong thế kỷ XXI, Việt Nam cùng với các quốc gia khác trên thế giới đang tiến đến giai đoạn phát triển mới: giai đoạn hội nhập toàn cầu; Các nước thành viên Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) bước vào thời kỳ hợp tác mới theo Hiến chương ASEAN và xây dựng Cộng đồng dựa trên ba trụ cột: chính trị - an ninh, kinh tế, văn hóa - xã hội; Hợp tác với các đối tác tiếp tục phát triển và đi vào chiều sâu; Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương tiếp tục phát triển năng động và đang hình thành nhiều hình thức liên kết, hợp tác đa dạng hơn. Đây chính là bối cảnh buộc Việt Nam cần phát huy tối đa sức mạnh tổng hợp của toàn dân tộc vì mục tiêu xây dựng nước Việt Nam xã hội chủ nghĩa dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh. Lấy việc thực hiện mục tiêu này làm tiêu chuẩn cao nhất để đánh giá hiệu quả của quá trình đổi mới và phát triển.

- Đổi mới nội dung ĐTBD CBCCVC là yêu cầu khách quan xây dựng chính đảng cầm quyền với mô hình học tập lý luận khoa học và tri thức tiên tiến, cùng với học tập lý luận cơ bản của Đảng, mở

rộng sang học tập các tri thức khác như triết học, kinh tế thị trường hiện đại, quan hệ quốc tế hiện đại, quản lý hiện đại... để làm tốt chức trách nhiệm vụ, nâng cao năng lực tư duy chiến lược, tư duy sáng tạo và tư duy biện chứng của đội ngũ CBCCVC.

- Đổi mới nội dung ĐTBD CBCCVC là yêu cầu khách quan phù hợp với xu thế phát triển kinh tế xã hội của đất nước, thúc đẩy toàn diện kinh tế - xã hội phát triển bền vững. Thế giới hiện nay đang ở thời kỳ, có những thay đổi và điều chỉnh lớn, sự biến đổi sâu sắc của tình hình thế giới đã mang đến cho đất nước ta những cơ hội mới và thách thức mới. Vì vậy, yêu cầu cán bộ lãnh đạo các cấp phải xây dựng một tầm nhìn rộng, nắm bắt chính xác xu thế phát triển của thế giới, xuất phát từ cục diện trong nước và quốc tế, luôn nắm quyền chủ động phát triển, không ngừng nâng cao năng lực nắm bắt cơ hội, xử lý và đối phó với những thách thức rủi ro. Muốn nâng cao năng lực về những phương diện này, thì cần phải không ngừng đổi mới nội dung ĐTBD nhằm trang bị cho CBCCVC những kiến thức lý luận mới nhất về tình hình quốc tế và trong nước.

- Đổi mới nội dung là yêu cầu khách quan lấy nhân tố con người làm gốc. Trong công tác ĐTBD CBCCVC lấy học viên làm gốc, bám sát nhu cầu của học viên để triển khai công tác, xuất phát từ nhu cầu của người được đào tạo, thể hiện quan điểm cốt lõi "tôn trọng người, phục vụ người, để cao con người".

Đổi mới nội dung và chương trình

bồi dưỡng CBCCVC chính là yêu cầu bắt buộc trong giai đoạn phát triển mới, là nhân tố quyết định đến chất lượng đội ngũ CBCCVC (nguồn lực con người trong cung ứng dịch vụ công). Hay còn có thể nói: đổi mới nội dung, phù hợp với sự thay đổi nhu cầu của CBCCVC, xây dựng một cơ chế khai thác các nội dung mới, cập nhật thực tiễn và đào thải những chương trình bồi dưỡng với những kiến thức lỗi thời là một trong những biện pháp mà chính phủ các nước trên thế giới sử dụng nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực và chất lượng cung ứng dịch vụ công.

4. Một số khuyến nghị

Để khắc phục những hạn chế trên và đổi mới nội dung, chương trình ĐTBĐ CBCCVC phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính nhà nước, tác giả đề xuất một số khuyến nghị sau:

Thứ nhất, nhận thức rõ tầm quan trọng của nội dung chương trình ĐTBĐ CBCCVC và tính cấp thiết của việc đổi mới nội dung các chương trình ĐTBĐ CBCCVC ở nước ta hiện nay. Trong điều kiện tình hình kinh tế - xã hội biến đổi mạnh mẽ và nhanh chóng, để thích ứng với cuộc cách mạng Công nghiệp 4.0, hoạt động cung ứng dịch vụ công thường xuyên nảy sinh những vấn đề mới, do đó CBCCVC cần phải được bồi dưỡng kịp thời bằng các chương trình có nội dung thiết thực, cập nhật và phù hợp với chức trách, nhiệm vụ thực thi công vụ, hoạt động nghề nghiệp của CBCCVC.

Thứ hai, cần điều tra, nghiên cứu chính

xác nhu cầu của người học, bao gồm các tầng cấp: nhu cầu tổ chức, cơ quan, đơn vị; nhu cầu theo vị trí việc làm của các cơ quan, tổ chức Đảng, nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội. Điều tra, nghiên cứu nhu cầu, các chủ thể khác nhau sẽ tránh được tình trạng ĐTBĐ tràn lan, không theo nhu cầu, chạy theo bằng cấp, chứng chỉ như hiện nay;

Thứ ba, đổi mới nội dung các chương trình bồi dưỡng CBCC theo hướng tập trung vào việc cập nhật kiến thức mới, trang bị kỹ năng, phương pháp thực hiện nhiệm vụ. Hoạt động bồi dưỡng CBCCVC tập trung vào mục tiêu là phát triển năng lực thực thi công vụ của cá nhân mỗi CBCCVC và tạo thói quen học tập suốt đời, liên tục học hỏi để mỗi CBCCVC có đầy đủ năng lực, trình độ và phẩm chất phục vụ tốt nền công vụ. Thiết kế nội dung các chương trình bồi dưỡng CBCCVC theo hướng tích hợp, mang tính liên thông giữa các chương trình ĐTBĐ.

Thứ tư, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hợp lý bảo đảm thực hiện có hiệu quả nội dung chương trình ĐTBĐ. Quy trình này liên quan đến các chủ thể như cơ quan quản lý ĐTBĐ, đơn vị ĐTBĐ, đơn vị quản lý học viên và bản thân học viên. Đổi mới xây dựng kế hoạch đào tạo theo phương thức từ trên xuống dưới, lấy nhiệm vụ là hướng chủ đạo, coi đơn vị chủ quản ĐTBĐ là chính, căn cứ nhiệm vụ và chỉ đạo của cấp trên xây dựng kế hoạch ĐTBĐ; ngược lại, căn cứ theo nhu cầu của thị trường để xây dựng kế hoạch ĐTBĐ. Trong quá trình xây dựng kế hoạch

ĐTBD, ba chủ thể: cơ quan quản lý ĐTBD, đơn vị ĐTBD và cơ quan quản lý học viên phải có sự tăng cường thống nhất, hợp tác mật thiết thì mới thực sự làm cho kế hoạch ĐTBD vừa thể hiện được nhu cầu tổ chức, nhu cầu cương vị, lại vừa thể hiện được nhu cầu cá nhân, giúp cho kế hoạch ĐTBD có tính mục tiêu và tính thao tác tương đối mạnh.

Thứ năm, chú trọng công tác đánh giá, sát hạch kết quả ĐTBD. Cần coi kết quả đánh giá, sát hạch về ĐTBD làm căn cứ quan trọng trong tuyển chọn và bổ nhiệm CBCCVC. Kết hợp việc sát hạch về học tập bồi dưỡng của CBCCVC và sát hạch công tác năm, nhằm đảm bảo khen thưởng, thăng chức thăng cấp và đãi ngộ phúc lợi nhằm thúc đẩy tính tích cực tham gia bồi dưỡng của CBCCVC.

Tóm lại, để xây dựng Chính phủ kiến tạo, phục vụ, đảm bảo cho công cuộc cải cách hành chính thành công, điều quan trọng phải có đội ngũ CBCCVC đủ đức, đủ tài để phục vụ nhân dân. Thực tế hiện nay năng lực, đạo đức của công chức đã được nâng lên nhiều, song so với thực tế của quá trình đổi mới và yêu cầu của người dân thì năng lực, đạo đức của đội ngũ CBCCVC vẫn còn nhiều bất cập. Do đó, tìm ra những biện pháp cụ thể, thiết thực giúp cho công tác ĐTBD CBCCVC có những thay đổi mới, góp phần nâng cao hơn nữa năng lực của đội ngũ này là một trong những vấn đề mà Đảng và Chính phủ Việt Nam cần quan tâm hơn nữa./

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chu Văn Thành (2007), *Dịch vụ*

công - Đổi mới quản lý và tổ chức cung ứng ở Việt Nam hiện nay, Nxb Chính trị quốc gia

2. George A.Boyne, “What is public service improvement?”, Public (1) The Asia Foundation: Measuring One Stop Shop Performance in Indonesia. <http://asiafoundation.org/resources/pdfs/IDmeasuringOSSeng.pdf>

3. Đỗ Hữu Nghiê(m (2010), *Khảo sát sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại chi cục thuế tỉnh Bình Dương*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

4. Võ Nguyễn Khanh (2011), *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, TPHCM*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh;

5. Lê Ngọc Sương (2011) *Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Huyện Củ Chi, Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

6. Valarie A.Zeithaml and M.J.Britner (2000), *Service marketing*

7. Nguyễn Minh Phương, *Đổi mới hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở nước ta hiện nay*, Tạp chí Lý luận chính trị, số 12/2018;