



THỰC TRẠNG ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC THI CÔNG VỤ CỦA CÔNG CHỨC TẠI CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TRẢNG BOM, TỈNH ĐỒNG NAI

Nguyễn Đức Kim Ngân

Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

Tác giả liên hệ: Email: nganndk@hcmue.edu.vn

Ngày nhận bài: 15-12-2018; ngày nhận bài sửa: 01-02-2019; ngày duyệt đăng: 27-02-2019

TÓM TẮT

Đánh giá kết quả thực thi công vụ (TTCV) những năm gần đây tại các cơ quan hành chính chuyên môn đang được tổ chức thực hiện một cách bài bản, khoa học đã góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng hoạt động quản lý nhân sự. Để làm tốt công tác này, Thủ trưởng đơn vị cần phải thực hiện các nội dung đánh giá trong việc lấy ý kiến phản hồi từ các chủ thể đánh giá, vận dụng các phương pháp và tiêu chí đánh giá. Bài viết này trình bày kết quả khảo sát thực trạng công tác đánh giá kết quả TTCV của công chức tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai, đồng thời đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác đánh giá kết quả TTCV.

Từ khóa: đánh giá kết quả thực thi công vụ, công chức, Ủy ban nhân dân huyện Trảng Bom.

1. Đặt vấn đề

Đánh giá kết quả TTCV là một trong những nội dung quan trọng của quản lý công chức, là “chìa khóa” của mọi hoạt động nhân sự. Theo Luật Cán bộ, công chức năm 2008, tại Điều 56 đã quy định cụ thể về các nội dung đánh giá công chức thừa hành (công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý) (Quốc hội, 2008).

Đánh giá kết quả TTCV có vai trò vô cùng quan trọng trong quá trình quản lý công chức.

Đối với cá nhân công chức, kết quả đánh giá là thông tin phản hồi giúp bản thân công chức cải thiện hiệu quả công việc thông qua việc xác định những thiếu hụt về năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ... so với yêu cầu công việc đặt ra. Đây là động lực thúc đẩy công chức học tập, rèn luyện, nâng cao trình độ và tìm kiếm những giải pháp hợp lý nhằm thực hiện công việc tốt hơn.

Đánh giá là cơ hội để công chức đề đạt ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của mình để được cải thiện điều kiện làm việc, được sự hỗ trợ kịp thời từ phía lãnh đạo khi gặp khó khăn. Chẳng hạn, công chức hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về kiến thức hành chính văn phòng; thông qua đánh giá, thủ trưởng đơn vị sẽ đưa ra các giải pháp hỗ trợ cho công chức như cử người có kinh nghiệm trong lĩnh vực này hướng dẫn, chỉ bảo,

hoặc cho công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng về tư tưởng, đạo đức, chuyên môn, nghiệp vụ.

Đối với cơ quan quản lý công chức, đánh giá kết quả TTCV giúp cho người lãnh đạo, quản lý đánh giá đúng mức kết quả hoạt động chung của cơ quan, đơn vị để đưa ra những quyết định nhân sự đúng đắn. Thông tin về kết quả đánh giá là căn cứ để tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, quy hoạch, phát triển, khen thưởng, kỷ luật công chức.

Có thể thấy, đánh giá kết quả TTCV của công chức là một tất yếu khách quan cần phải tiến hành. Nếu không thực hiện đánh giá kết quả TTCV nghĩa là không đo lường kết quả và từ đó sẽ không thể có chiến lược đúng cho công tác nhân sự nói riêng và cho sự phát triển của tổ chức nói chung.

Hoạt động đánh giá kết quả TTCV của công chức chỉ có thể thực hiện được khi có sự hiện diện đầy đủ các yếu tố gồm chủ thể tham gia vào việc đánh giá, phương pháp đánh giá và các tiêu chí đánh giá. Nói cách khác, các yếu tố vừa nhắc chính là những yếu tố cấu thành hoạt động đánh giá.

2. Thực trạng đánh giá kết quả TTCV của công chức tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu nhằm khảo sát thực trạng công tác đánh giá kết quả TTCV của công chức tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai theo các yếu tố là chủ thể đánh giá, phương pháp đánh giá và tiêu chí đánh giá.

2.2. Phạm vi nghiên cứu

Khảo sát được tiến hành tại 13 phòng chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai theo quy định tại Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 của Chính phủ (Chính phủ, 2014) trong khoảng thời gian từ tháng 2/2017 đến tháng 5/2017.

Khách thể nghiên cứu: 145 người; trong đó có 18 công chức lãnh đạo, quản lý (các phòng chuyên môn); 87 công chức thừa hành (các phòng chuyên môn); 40 người dân về công tác đánh giá kết quả TTCV.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp chính được sử dụng là phương pháp điều tra bằng bảng hỏi nhằm khảo sát thực trạng công tác đánh giá kết quả TTCV của công chức tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai với 3 mẫu phiếu dành cho công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành và người dân. Sau khi có các dữ liệu thu thập được, chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS để xử lý nhằm kiểm tra độ tin cậy và mối liên hệ giữa các đại lượng trong số liệu điều tra.

2.4. Kết quả nghiên cứu

2.4.1. Về chủ thể đánh giá

Đánh giá kết quả TTCV thường được tiến hành trực tiếp giữa Thủ trưởng và công chức. Tuy nhiên, để công tác đánh giá mang tính công bằng, khách quan và chính xác, cần có sự tham gia của các chủ thể đánh giá sau: cá nhân công chức thừa hành tự đánh giá, tập thể đánh giá, thủ trưởng trực tiếp và khách hàng (Nguyễn Quốc Khánh, 2011); (Võ Kim Sơn, 2003).

Kết quả khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành về các chủ thể tham gia đánh giá kết quả TTCV được thể hiện ở Bảng 1 như sau:

Bảng 1. Kết quả khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành về các chủ thể tham gia đánh giá kết quả TTCV

Chủ thể tham gia đánh giá	Công chức lãnh đạo, quản lý		Công chức thừa hành	
	Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1. Công chức tự đánh giá	2	10,5%	23	19,2%
2. Đồng nghiệp đánh giá	0	0%	23	19,2%
3. Cấp trên trực tiếp đánh giá	4	21,1%	23	19,2%
4. Đánh giá của bộ phận nhân sự	0	0%	1	0,8%
5. Tất cả các phương án trên	13	68,4%	50	41,7%
Tổng	19	100%	120	100%

Bảng 1 cho thấy có 3 chủ thể cơ bản nhất tham gia vào quá trình đánh giá kết quả TTCV của công chức thừa hành, đó là công chức tự đánh giá, đồng nghiệp đánh giá (đóng góp ý kiến) và cấp trên trực tiếp đánh giá. Kết quả đánh giá là sự tổng hợp ý kiến của các chủ thể này. Đối với bộ phận nhân sự thì đây là chủ thể có tham gia vào quá trình đánh giá nhưng chủ yếu là đánh giá tập thể.

Chủ thể đánh giá là khách hàng chỉ được xem là kênh thông tin phản hồi mang giá trị tham khảo chứ chưa được cụ thể hóa thành một tiêu chí đánh giá trừ trường hợp có đơn khiếu nại, tố cáo về hành vi trái pháp luật của công chức các cơ quan chuyên môn trong quá trình TTCV. Hiện tại, UBND huyện Trảng Bom chỉ sử dụng chủ thể đánh giá là khách hàng mà cụ thể là “mức độ hài lòng” cho vị trí công việc tại bộ phận một cửa chứ không áp dụng cho các cơ quan chuyên môn.

Để hiểu rõ hơn về sự đánh giá của các chủ thể, chúng tôi thực hiện khảo sát đối với nhóm đối tượng là công chức thừa hành làm việc trong các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom với câu hỏi “Trong quá trình đánh giá, quý vị được góp ý như thế nào?”, kết quả thể hiện ở Bảng 2 sau đây:

Bảng 2. Ý kiến từ các chủ thể tham gia đánh giá kết quả TTCV của công chức thừa hành

Ý kiến đánh giá	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Thăng thẩn, phê bình	51	58,6%
Góp ý cho qua	20	23%
Chủ yếu là khen	9	10,3%
Không có ý kiến	7	8%
Tổng	87	100%

Bảng 2 cho thấy có 51 ý kiến cho rằng các chủ thể thăng thẩn phê bình trong hoạt động đánh giá, chiếm 58,6%. Tuy nhiên, có đến 41,3% ý kiến cho rằng đánh giá chủ yếu là khen, góp ý cho qua hoặc là không có ý kiến. Những thông tin trên cho thấy *tinh thần phê bình và tự phê bình* của các chủ thể chỉ dừng ở mức trung bình, chưa đảm bảo tính khách quan, công bằng trong đánh giá.

Bảng 3. Mức độ đồng ý với kết quả đánh giá từ thủ trưởng đơn vị của công chức thừa hành

Mức độ đồng ý	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Hoàn toàn đồng ý	61	70,1%
Đồng ý một số điểm	26	29,9%
Không đồng ý	0	0%
Tổng	87	100%

Bảng 3 cho thấy đa số công chức thừa hành đều đồng ý với kết quả đánh giá từ thủ trưởng đơn vị (chiếm 70,1%). Có thể nói, đây là một kết quả đáng mừng cho công tác đánh giá bởi kết quả đánh giá đã nhận được sự chấp nhận từ phía công chức được đánh giá. Tuy nhiên, có 26 người chỉ đồng ý một số điểm từ kết quả đánh giá của thủ trưởng (chiếm 29,9%), điều này có nghĩa là kết quả đánh giá của thủ trưởng không thuyết phục hoàn toàn nhân viên, vẫn còn những công chức chưa hoàn toàn đồng ý về kết quả đánh giá của cấp trên.

Qua những phân tích và kết quả khảo sát trên đây, có thể thấy sự tham gia của mỗi chủ thể vào quá trình đánh giá kết quả TTCV của công chức thừa hành đều có những ưu, nhược điểm nhất định. Vì vậy, để nâng cao tính phê bình và tự phê bình đồng thời loại bỏ triệt để tính chủ quan duy ý chí của chủ thể đánh giá và đảm bảo tính khách quan, minh bạch trong kết quả đánh giá là một đòi hỏi đặt ra cần phải giải quyết.

2.4.2. Về phương pháp đánh giá

Để đo lường mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ của công chức ngoài kết quả TTCV còn cần sử dụng các phương pháp đánh giá bằng phản hồi 360⁰; phương pháp cho điểm, xếp hạng; phương pháp đánh giá kết quả theo mục tiêu; phương pháp đánh giá thông qua các sự kiện quan trọng (Nguyễn Thị Minh An, 2010); (Võ Kim Sơn, 2003).

Bảng 4. Kết quả khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành về phương pháp đánh giá kết quả TTCV

Phương pháp đánh giá	Công chức lãnh đạo, quản lý		Công chức thừa hành	
	Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Phương pháp đánh giá bằng phản hồi 360 ⁰	7	38,9%	8	9,2%
Phương pháp cho điểm, xếp hạng	2	11,1%	38	43,7%
Phương pháp đánh giá kết quả theo mục tiêu	9	50%	24	27,6%
Phương pháp đánh giá thông qua các sự kiện quan trọng	0	0%	16	18,4%
Phương pháp bỏ phiếu tập thể	0	0%	1	1,1%
Tổng	18	100%	87	100%

Tương quan so sánh cho thấy có độ vênh và sự thiếu thống nhất trong cách thức tiếp cận về phương pháp đánh giá giữa công chức đánh giá và công chức được đánh giá. Trong khi công chức lãnh đạo, quản lý chỉ sử dụng 3 phương pháp đánh giá là phương pháp 360⁰ phương pháp cho điểm, xếp hạng và phương pháp đánh giá theo mục tiêu để đánh giá nhân viên thì nhân viên lại cho rằng lãnh đạo sử dụng cả 5 phương pháp (360⁰, cho điểm xếp hạng, đánh giá theo mục tiêu, đánh giá thông qua các sự kiện quan trọng, bỏ phiếu tập thể) để đánh giá mình.

Thực tế hiện nay UBND huyện Trảng Bom đang sử dụng phương pháp đánh giá 360⁰ trong đánh giá công chức thừa hành làm việc trong các cơ quan chuyên môn với ý kiến đánh giá, nhận xét từ bản thân công chức, đồng nghiệp và cấp trên trực tiếp nhưng tỉ lệ lựa chọn phương án này rất thấp; thậm chí phương pháp bình bầu (bỏ phiếu) tập thể đã được thay thế bằng lấy ý kiến nhận xét nhưng vẫn có công chức lựa chọn. Thực tế này cho thấy các chủ thể đánh giá vẫn chưa hiểu rõ về các phương pháp đánh giá.

Tính đến thời điểm hiện tại, UBND huyện Trảng Bom không có thang điểm chuẩn cho từng tiêu chí cụ thể, vì vậy việc sử dụng phương pháp cho điểm, xếp hạng gây ra nhiều khó khăn cho người đánh giá.

Bảng 5. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành về phương pháp đánh giá kết quả TTCV

Mức độ hài lòng	Công chức lãnh đạo, quản lý		Công chức thừa hành	
	Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Hài lòng	10	55,6%	42	48,3%
Tạm hài lòng	8	44,4%	42	48,3%
Chưa hài lòng	0	0%	3	3,4%
Tổng	18	100%	87	100%

Hiện nay, công chức lãnh đạo vẫn chưa biết cách vận dụng linh hoạt và kết hợp các phương pháp đánh giá lại với nhau. Hầu hết, công chức lãnh đạo, quản lý được khảo sát chỉ chọn một phương án về phương pháp đánh giá đang sử dụng để đánh giá nhân viên. Nghĩa là, họ chỉ sử dụng một phương pháp đánh giá, hoặc là phương pháp đánh giá 360⁰ độ hoặc là phương pháp cho điểm, xếp hạng hoặc phương pháp đánh giá theo mục tiêu. Vì vậy, chỉ có 48,3% công chức thừa hành tạm hài lòng đối với phương pháp đánh giá mà lãnh đạo đang áp dụng. Thậm chí bản thân công chức lãnh đạo, quản lý thừa nhận rằng phương pháp đánh giá mà họ đang sử dụng cũng gây nhiều khó khăn cho họ khi tiến hành đánh giá nhân viên. Điều này chứng tỏ phương pháp đánh giá đang được áp dụng vẫn còn tồn tại những nhược điểm, hạn chế nhất định.

Có nhiều nguyên nhân được đưa ra để lí giải cho những hạn chế của phương pháp đánh giá như: phương pháp đánh giá tiến hành một cách khuôn mẫu, cứng nhắc, chưa linh hoạt, sáng tạo; phụ thuộc nhiều vào ý chí của người lãnh đạo.

2.4.3. Về tiêu chí đánh giá

Về cơ bản, công tác đánh giá kết quả TTCV của công chức thừa hành huyện Trảng Bom dựa trên các tiêu chí: (i) chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; (ii) phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, tác phong và lễ lối làm việc; (iii) năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ; (iv) tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ; (v) tinh thần trách nhiệm và phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ; (vi) thái độ phục vụ nhân dân (Quốc hội, 2008).

Bảng 6. Kết quả khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý về khối lượng công việc hoàn thành của công chức thừa hành

Thời gian hoàn thành công việc	Khối lượng công việc hoàn thành					
	100%		70%-dưới 100%		Dưới 70%	
	Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Trước thời hạn	0	0%	0	0%	0	0%
Đúng hạn	5	29,4%	12	70,6%	0	0%
Trễ hạn	0	0%	1	100%	0	0%

Bảng 6 cho thấy đa số công chức thừa hành hoàn thành công việc đúng hạn, trong đó có 29,4% hoàn thành 100% khối lượng công việc được giao và 70,6% hoàn thành khối lượng công việc từ 70% đến dưới 100%. Điều này chứng tỏ họ có tinh thần trách nhiệm và thái độ tích cực, cố gắng, nỗ lực hoàn thành công việc được giao, đảm bảo yêu cầu về tiến độ và yêu cầu về chất lượng.

Bảng 7. Kết quả khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý về mức độ hoàn thành công việc của công chức thừa hành so với yêu cầu đặt ra

Mức độ hoàn thành công việc	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Rất tốt	0	0%
Tốt	9	50%
Đạt yêu cầu	9	50%
Không đạt yêu cầu	0	0%
Tổng	18	100%

Bảng 7 cho thấy đa số công chức thừa hành làm việc trong các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom hoàn thành công việc ở mức tốt và đạt yêu cầu. Tuy công chức thừa hành có tinh thần trách nhiệm cao và thái độ tích cực đối với công việc, nhưng trong quá trình TTCV, thỉnh thoảng công chức thừa hành vẫn mắc phải các sai sót gây ảnh hưởng đến kết quả công việc. Những sai sót này chủ yếu xuất phát từ một số nguyên nhân sau đây (xem Bảng 8):

Bảng 8. Nguyên nhân sai sót trong xử lý công việc của công chức thừa hành

Nguyên nhân sai sót	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Do năng lực, trình độ	1	5,6%
Do ý thức của nhân viên	10	55,6%
Bố trí công việc không phù hợp với chuyên môn	2	11,1%
Thiếu kinh nghiệm	2	11,1%
Áp lực công việc	1	5,6%
Không ý kiến	2	11,1%
Tổng	18	100%

Bảng 8 cho thấy nguyên nhân sai sót chủ yếu đến từ ý thức của nhân viên. Điều này thể hiện rõ nét ở tính tích cực nghề nghiệp của công chức, nghĩa là tuy làm công việc đúng chuyên môn nhưng họ chưa thật sự say mê với công việc, vẫn còn thái độ hời hợt, chú trọng thời gian hoàn thành hơn là chất lượng công việc, dẫn đến kết quả công việc chỉ dừng ở mức đạt yêu cầu.

Với mục tiêu hướng đến một nền hành chính “*phục vụ*” của các cơ quan hành chính nhà nước, và để hiểu rõ về thái độ phục vụ nhân dân của công chức, chúng tôi tiến hành khảo sát đối tượng là công chức thừa hành với câu hỏi “*Quý vị đánh giá như thế nào về*

thái độ phục vụ của bản thân khi tiếp xúc giải quyết công việc cho khách hàng?”. Kết quả như sau (xem Bảng 9):

Bảng 9. Kết quả khảo sát công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành về thái độ phục vụ

Thái độ phục vụ	Công chức lãnh đạo, quản lý		Thái độ phục vụ	Công chức thừa hành	
	Số lượng	Tỉ lệ (%)		Số lượng	Tỉ lệ (%)
Hài lòng	15	83,3%	Tốt	66	75,9%
Tạm hài lòng	3	16,7%	Khá	21	24,1%
Chưa hài lòng	0	0%	Trung bình	0	0%
			Kém	0	0%

Kết quả khảo sát cho thấy thái độ phục vụ của công chức đa số đều được đánh giá ở mức tốt là 66 người (chiếm 75,9%), mức khá là 21 người (chiếm 24,1%) và không có mức trung bình, kém. Điều này có nghĩa là đội ngũ công chức thừa hành làm việc trong các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom có thái độ đúng mực, xử sự văn hóa trong TTCV, trong giao tiếp với công dân; không có biểu hiện cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, tiêu cực, tham nhũng, tham ô, lãng phí. Trên thực tế thì lãnh đạo, quản lý cũng đánh giá cao tinh thần trách nhiệm của công chức thừa hành đối với công việc và hài lòng với thái độ phục vụ của họ với tỉ lệ 83,3%.

Có thể khẳng định rằng đa số công chức thừa hành có tinh thần trách nhiệm cao với công việc được giao thực hiện và có thái độ phục vụ tốt khi tiếp xúc giải quyết công việc cho khách hàng.

Xuất phát từ bản chất của cơ quan hành chính nhà nước là “*vì nhân dân phục vụ*”, vì vậy công chức thừa hành làm việc trong các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom ngoài tư cách là chủ thể TTCV của Nhà nước thì họ còn là “*công bộc*” của nhân dân. Nghĩa là kết quả giải quyết công việc của công chức phải đáp ứng được những yêu cầu, mong đợi của công dân.

Để nắm rõ chất lượng các dịch vụ công đã cung cấp cho người dân, đồng thời so sánh, đối chiếu với ý kiến đánh giá từ phía người lãnh đạo, quản lý và công chức, chúng tôi tiến hành khảo sát 40 công dân đã từng tiếp xúc, làm việc trực tiếp với công chức thừa hành các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom. Kết quả thể hiện ở Bảng 10 sau đây:

Bảng 10. Mức độ hài lòng của người dân về kết quả giải quyết công việc của công chức thừa hành các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom

Trình độ	Độ tuổi	Mức độ hài lòng về kết quả đánh giá					
		Hài lòng		Tạm hài lòng		Chưa hài lòng	
		Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
Cao đẳng	<=30	0	0%	0	0%	1	100%
	30 - 50	1	33,3%	2	66,7%	0	0%
	>50	1	25 %	2	50 %	1	25%
Cấp 2	<=30	1	50%	1	50%	0	0%
	30 - 50	1	33.3%	2	66,7%	0	0%
	>50	1	20%	4	80%	0	0%
Cấp 3	<=30	4	66,7%	2	33,3%	0	0%
	30 - 50	0	0%	2	50%	2	50%
	>50	1	25%	2	50%	1	25%
Đại học	<=30	1	25%	2	50%	1	25%
	30 - 50	1	50%	1	50%	0	0%
	>50	0	0%	2	100%	0	0%

Số liệu điều tra cho thấy kết quả giải quyết công việc của công chức thừa hành trong các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom phần lớn được người dân đánh giá là tạm hài lòng với tỉ lệ 55%. Tỉ lệ đánh giá này chứng tỏ công chức làm việc trong các cơ quan chuyên môn chưa đáp ứng và thỏa mãn đầy đủ nhu cầu, mong đợi của người dân. Đa số những người có trình độ học vấn là cấp 2 và cấp 3 trong độ tuổi trung niên từ 31 - 50 tuổi và người cao tuổi trên 50 tuổi tạm hài lòng về kết quả giải quyết công việc của công chức. Trình độ học vấn thấp và độ tuổi cao khiến họ cảm thấy khó khăn trong việc ghi nhớ các trình tự, thủ tục, vì vậy số lần họ đi đến cơ quan hành chính từ khi nộp hồ sơ đến khi công việc được giải quyết đa số là từ 2-3 lần.

Đối với những đối tượng này, đòi hỏi công chức phải hướng dẫn rõ ràng, tận tình, cụ thể và chi tiết. Tuy nhiên, có đến 52% người dân được hỏi đã trả lời là công chức tiếp nhận có thái độ hướng dẫn qua loa, khó hiểu, thờ ơ, thậm chí là có vẻ không vừa ý, khó chịu khi họ nộp hồ sơ chưa đầy đủ. Điều này chứng tỏ tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ người dân của một số công chức chưa thật sự tốt.

Bên cạnh đó, một số vấn đề bị đánh giá thấp trong thực tế TTCV của công chức như mức độ thành thạo trong giải quyết công việc được đánh giá ở mức bình thường với tỉ lệ 50% dẫn đến tình trạng trễ hẹn trong giải quyết công việc cho người dân so với giấy biên nhận (25%).

Ngoài ra, khi được khảo sát về việc có phải trả thêm các khoản chi phí khác ngoài quy định khi giải quyết công việc không thì có 4 người trả lời “có” và 7 người trả lời “có nhưng không đáng kể”. Số lượng này chỉ chiếm 27,5% nhưng thực tế này chứng minh rằng vẫn còn tồn tại một bộ phận công chức những nhiều, vôi vĩnh, lấy tiền của người dân. Đây thật sự là một vấn đề đáng báo động đối với đội ngũ công chức làm việc trong các cơ quan chuyên môn.

Tương quan so sánh cho thấy bản thân công chức thừa hành tự đánh giá chủ yếu là “tốt” hoặc “khá” về thái độ phục vụ; đa số công chức lãnh đạo, quản lý cũng đánh giá “hài lòng” về thái độ phục vụ của nhân viên, nhưng có đến 55% ý kiến khảo sát người dân chỉ “tạm hài lòng” về thái độ phục vụ của công chức.

Kết quả khảo sát này cho thấy độ vênh về kết quả đánh giá giữa các chủ thể. Điều này chứng tỏ ý kiến đánh giá của công chức thừa hành và công chức lãnh đạo, quản lý chưa thật sự khách quan, đặc biệt là sự thiếu sát sao trong việc kiểm tra quá trình TTCV của công chức thừa hành dẫn đến những đánh giá sai lệch khiến cho chất lượng công tác đánh giá thấp.

Tác giả tiến hành khảo sát lấy ý kiến của công chức lãnh đạo, quản lý và công chức thừa hành với câu hỏi “*Theo quý vị, những tiêu chí đánh giá kết quả TTCV hiện nay đã thật sự phù hợp chưa?*”. Kết quả như sau:

Bảng 11. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công chức lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành về sự phù hợp của tiêu chí đánh giá kết quả TTCV

Mức độ hài lòng	Công chức lãnh đạo, quản lý		Công chức thừa hành	
	Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Phù hợp	16	88,9%	59	67,8%
Không phù hợp	2	11,1%	28	32,2%
Tổng	18	100%	87	100%

Tiêu chí đánh giá được xem là “*xương sống*” của quá trình đánh giá. Đa số công chức lãnh đạo, quản lý cho rằng tiêu chí đánh giá hiện nay là phù hợp, tuy nhiên có đến 1/3 tổng số công chức thừa hành có ý kiến là chưa phù hợp. Sự chưa phù hợp này xuất phát từ các lí do chính như: khó định lượng các tiêu chí; tiêu chí đánh giá mang tính định tính, không rõ ràng, cụ thể; chú trọng thời gian hoàn thành công việc chưa quan tâm đến độ phức tạp, khối lượng công việc. Những nguyên nhân này kéo theo phương pháp đánh giá cho điểm, xếp hạng và phương pháp đánh giá theo mục tiêu không đảm bảo độ tin cậy.

3. Kết luận

Kết quả khảo sát thực tế từ công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; công chức thừa hành và người dân tại 13 cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai cho thấy mỗi nội dung trong quá trình tổ chức thực hiện đánh giá kết quả TTCV của công chức góp phần quan trọng trong việc phản ánh thực chất kết quả đánh giá, phân loại.

Nhìn chung, các nội dung trong đánh giá đều đang thực hiện đúng theo quy định của pháp luật hiện hành. Tuy nhiên, chủ thể tham gia đánh giá vẫn còn tâm lý nể nang, đặc biệt chưa có sự thống nhất trong đánh giá giữa các đối tượng khảo sát về phương pháp đánh giá và tiêu chí đánh giá. Vì vậy, Thủ trưởng đơn vị cần tập trung và có những giải pháp cụ thể, đồng bộ ở các nội dung về nhận thức của các chủ thể đánh giá; công cụ đo lường, định lượng các tiêu chí đánh giá về khối lượng công việc và thái độ phục vụ công chức.

Kết quả khảo sát được trình bày trong bài viết này là cơ sở thực tiễn quan trọng, có thể giúp nhà lãnh đạo, quản lý các cơ quan hành chính xem xét, rút kinh nghiệm nhằm tìm ra các biện pháp quản lý tốt hơn trong công tác đánh giá kết quả TTCV của công chức trong các cơ quan hành chính chuyên môn.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Thị Minh An. (2010). *Quản trị nguồn nhân lực*. Hà Nội: NXB Thống kê.
- Chính phủ. (2014). *Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05/5/2014 quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh*.
- Nguyễn Quốc Khánh. (2011). *Quản trị nguồn nhân lực – Thấu hiểu từng người trong tổ chức*. Hà Nội: NXB Tài chính.
- Quốc hội. (2008). *Luật Cán bộ công chức*.
- Võ Kim Sơn. (2003). *Giáo trình Tổ chức nhân sự hành chính nhà nước*. Hà Nội: NXB Thống kê.

THE REALITY OF PERFORMANCE APPRAISAL OF CIVIL SERVANTS AT COMMITTEE DIVISION UNDER PEOPLE'S COMMITTEE OF TRANG BOM DISTRICT, DONG NAI PROVINCE

Nguyen Duc Kim Ngan

Ho Chi Minh City University of Education

Corresponding author: Email: nganndk@hcmue.edu.vn

Received: 15/12/2018; Revised: 01/02/2019; Accepted: 27/02/2019

ABSTRACT

Performance appraisal has been organized properly and professionally in committee division under people's committee in the recent years, which has improved the quality of human resource management. To make this work, leaders have to implement evaluation contents in collecting feedbacks from subject, measure, criteria. This report shows the result of a survey about Performance appraisal of civil servants at committee division under people's committee of Trang Bom district, Dong Nai province as well as proposes a number of solutions to improve performance appraisal.

Keywords: performance appraisal, civil servants, people's committee of Trang Bom district.